

GRUPPO MEDIOLANUM
DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE NON FINANZIARIO



Indice

1.	Lettera del CEO agli Stakeholder	2
2.	Nota metodologica	4
3.	Identità e Profilo	6
3.1	Storia del Gruppo, le principali tappe	6
3.2	Highlights 2021	9
3.3	Struttura del Gruppo	10
4.	Modello di business e Governance	11
4.1	Vision, Mission, i nostri Valori	11
4.2	Modello di Business del Gruppo Mediolanum	17
4.3	Governance, gestione dei rischi, compliance e catena di fornitura	18
4.4	Governance di sostenibilità	44
5.	La sostenibilità Mediolanum	48
5.1	Analisi di materialità	49
5.2	Coinvolgimento degli stakeholder	66
6.	Responsabilità economica	87
6.1	Performance e solidità patrimoniale	87
6.2	Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia	89
6.3	Business responsabile	95
6.4	Politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori	99
7.	Responsabilità verso i clienti	101
7.1	Centralità del cliente	101
7.2	Finanza responsabile	114
7.3	Innovazione	128
7.4	Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati	131
8.	Responsabilità verso i collaboratori	138
8.1	Sviluppo del capitale umano	141
8.2	Tutela del capitale umano	150
8.3	Diversità e Inclusione	159
9.	Responsabilità verso la collettività e l'ambiente	161
9.1	Inclusione finanziaria	163
9.2	Supporto alle comunità	165
9.3	Impatti ambientali diretti	172
10.	Allegati	180
11.	Tabella indicatori GRI	213
12.	Relazione di revisione alla Dichiarazione Non Finanziaria	224

1. Lettera del CEO agli Stakeholder

Il 2021 è stato il miglior anno della nostra storia: un ottimo modo per celebrare il 40esimo compleanno del Gruppo. Sono estremamente soddisfatto dei risultati conseguiti, a cominciare dal patrimonio amministrato che ormai si è avvicinato ai 110 miliardi e all'utile di esercizio pari a 713 milioni di euro, in crescita del 64% rispetto all'anno precedente. Questo risultato economico ci permette di premiare, con **un bonus straordinario di 2.000 euro, ciascun nostro collaboratore di tutte le società del Gruppo, italiane ed estere.**

Alla base dei risultati straordinari dell'ultimo anno vi è anche **l'impegno concreto del Gruppo verso la sostenibilità**, che permea l'intero agire di tutti noi a partire dalla **strategia fondata sulla responsabilità economica, responsabilità verso i clienti, verso i collaboratori, verso l'ambiente e la collettività.** A testimonianza di ciò, Banca Mediolanum nel corso del 2021 è entrata nel **MIB ESG**, il nuovo indice Environmental, Social and Governance, lanciato da Euronext e Borsa Italiana che coniuga la misurazione della performance economica con gli impatti ESG. La metodologia alla base dell'indice prevede una graduatoria delle migliori 40 società sulla base di criteri ESG, selezionate tra le 60 italiane più liquide, escludendo quelle coinvolte in attività non compatibili con investimenti ESG.

La nostra **responsabilità economica** è testimoniata dalla crescita strutturale del business ricorrente che, attraverso il contributo di tutte le linee di business, ha infatti determinato il forte incremento del Margine Operativo, che ha raggiunto € 502,6 milioni, in aumento del 29% rispetto al 2020. La Raccolta Netta è stata inoltre di circa € 9,2 miliardi, di cui € 6,7 in prodotti di Risparmio Gestito, segnale della forte capacità della Banca di accompagnare i clienti negli investimenti anche nelle fasi di mercato più complesse. L'attivo della banca, ormai stabilmente oltre la soglia dei trenta miliardi, è il motivo per il quale, **da gennaio 2022 Banca Mediolanum è entrata nel novero delle banche significative in Europa ed è pertanto vigilata direttamente da BCE.**

Presupposto per Banca Mediolanum nel creare valore d'impresa è l'operare in maniera etica e sostenibile, al fine di perseguire nel tempo impatti positivi e un benessere condiviso. **È da quest'anno che Banca Mediolanum aderisce all'UN Global Compact**, iniziativa delle Nazioni Unite che incoraggia le imprese di tutto il mondo a creare un quadro economico, sociale ed ambientale che possa promuovere un'economia mondiale sana e sostenibile che garantisca a tutti l'opportunità di dividerne i benefici.

Alla base dei risultati straordinari di quest'anno vi è sicuramente **la nostra responsabilità verso i clienti** ed il valore strutturale del modello strategico del Gruppo, quanto mai attuale e aderente alla realtà dei giorni che viviamo. Tramite i Family Banker ogni giorno diamo infatti risposte concrete a tutti i bisogni finanziari dei nostri clienti e siamo per loro un riferimento ancor più prezioso dinanzi all'incertezza dello scenario attuale caratterizzato da tassi negativi e dal rincaro prezzi e la conseguente necessità di proteggere e mantenere i propri stili di vita. Attraverso la nostra proposizione, siamo poi in grado di fornire un servizio bancario efficiente e istantaneo, ovvero pienamente in linea con i bisogni e i canoni dell'epoca digitale in cui viviamo.

In particolare, quello della **Finanza Responsabile** rappresenta per il Gruppo Mediolanum un cammino in continuo divenire, un percorso che vedrà iniziative susseguirsi con l'obiettivo di garantire una sempre maggiore interiorizzazione delle logiche ESG nei processi aziendali. In quest'ottica, sono in corso progettualità, che vedono il coinvolgimento e il coordinamento di gruppi di lavoro infra-Conglomerato, volte alla realizzazione dei presidi necessari all'attuazione di quanto previsto dalle principali normative in materia, ovvero il Regolamento UE 2019 / 2088 SFDR, il Regolamento UE 2020 / 852 (Tassonomia UE), nonché gli emendamenti previsti nell'ambito della normativa MiFID II in tema di consulenza finanziaria.

Il 2021 ha visto inoltre **Flowe**, la società benefit del Gruppo Bancario Mediolanum, compiere un anno di età e raccogliere importanti risultati: oltre 700.000 clienti, lo sviluppo di un ecosistema di circa 50 partner ed il conseguimento della certificazione **Bcorp**, a cui abbiamo lavorato fin dal lancio di Flowe.

In questi due anni di emergenza sanitaria ogni azione del Gruppo ha avuto come scopo la tutela dei collaboratori, sia in quanto parte dell'azienda sia, facenti parte di una comunità particolarmente colpita da questa crisi. La responsabilità verso i nostri collaboratori ha significato anche cercare di garantire un clima di lavoro il più possibile sereno, attraverso l'ascolto costante delle persone, e dare piena esecuzione al percorso di digitalizzazione della formazione, accelerato dall'emergenza sanitaria, che ha consentito ai collaboratori di continuare l'attività di apprendimento nonostante la fase di confinamento.

La nostra responsabilità verso la collettività e l'ambiente si esprime infine attraverso azioni ed iniziative concrete a supporto della comunità e a tutela dell'ambiente in cui il Gruppo opera. Il Gruppo Mediolanum da sempre si distingue per l'impegno sociale che vede anche Fondazione Mediolanum Onlus quale sostenitrice di progetti, iniziative, donazioni, e partnership pluriennali, a carattere socioculturale nonché educativo/formativo sia nei territori in cui il Gruppo opera sia all'estero. Anche nel 2021 è proseguita la raccolta fondi di Banca Mediolanum e **Fondazione Mediolanum Onlus** a sostegno delle famiglie in difficoltà economica per distribuire generi alimentari, vestiario e kit sanitari e supportare l'apprendimento e la didattica dei minori che la pandemia ha messo a serio rischio di abbandono scolastico. Nel corso del 2021 i contributi erogati sono stati pari a un totale di euro 4.463.037, con un incremento del 16% rispetto all'anno precedente. Nell'ambito dei finanziamenti ad alto impatto sociale, sono proseguite con impegno, iniziative di microcredito e antiusura, con l'obiettivo di facilitare l'inclusione finanziaria anche con l'impegno concreto nelle attività del **prestito di soccorso**. Al 31 dicembre 2021 il plafond rotativo messo a disposizione da Banca Mediolanum è pari a 2.450.000 euro, i prestiti erogati sono 318, per un totale di 2.445.915 euro.

In materia di **tutela dell'ambiente**, l'impegno del Gruppo Mediolanum si concretizza in piani e attività mirati alla riduzione degli impatti ambientali, attraverso progetti volti all'utilizzo responsabile delle risorse che, in sintonia con la strategia aziendale, tutelano l'ambiente e garantiscono la piena adozione delle normative nazionali ed internazionali. In particolare, nel corso del 2021 e nel primo anno di partecipazione alla valutazione, Banca Mediolanum ha ottenuto un punteggio di B- (su una scala da F a A) nella classifica annuale del Carbon Disclosure Project, organizzazione internazionale non-profit leader nella pubblicazione di informazioni riguardanti le pratiche aziendali intraprese per contrastare il cambiamento climatico.

Le azioni e i risultati raggiunti nel 2021 riportati nella Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario danno conto della portata dell'impegno del Gruppo nel campo della sostenibilità, che sempre più è al centro delle scelte e delle valutazioni dei nostri stakeholder, e sono da incentivo per noi per procedere in questa direzione, anche per offrire un migliore futuro.

Concludo con un pensiero a mio padre, Ennio Doris, che sarebbe stato infinitamente fiero dell'anno record appena archiviato e che, insieme a tutte le persone di Banca Mediolanum, desidero dedicare a lui.

Massimo Doris

Amministratore Delegato
di Banca Mediolanum S.p.A.



2. Nota metodologica

Attraverso il recepimento della Direttiva 2014/95/UE, il D. Lgs. 254/2016 ha introdotto nell'ordinamento italiano l'obbligo, per gli enti di interesse pubblico e per le società o gruppi di grandi dimensioni, di rendicontare, qualora rilevanti alla luce delle attività e caratteristiche proprie, in merito a temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva. Il Gruppo Mediolanum, in quanto ente di interesse pubblico con le caratteristiche dimensionali previste per l'applicazione della normativa, pubblica – a partire dall'esercizio 2017 – una Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito anche "DNF" o Bilancio di Sostenibilità) in conformità con quanto previsto dal D. Lgs. 254/16.

La presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2021 è stata redatta in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "in accordance – Core". Inoltre, sono stati presi in considerazione i "Financial Services Sector Disclosures", definiti dal GRI nel 2013 e le "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab nella versione di dicembre 2021.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni, ai fini della redazione del presente documento, è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali, i dati sono stati raccolti attraverso l'utilizzo di un tool informatico, secondo i principi di equilibrio (balance), comparabilità (comparability), accuratezza (accuracy), tempestività (timeliness), chiarezza (clarity) affidabilità (reliability), espressi dalle linee guida GRI.

Il perimetro dei dati e delle informazioni contenuti nella DNF fa riferimento a tutte le società consolidate con il metodo integrale nel bilancio consolidato del Gruppo Mediolanum al 31 dicembre 2021, inclusa la società Flowe S.p.A. che per il secondo anno viene compresa nel perimetro di tutti i dati economici, sociali e ambientali. Eventuali eccezioni, oltre a quanto di seguito riportato, sono espressamente indicate nel testo:

- › con riferimento alle politiche di gestione e ai dati della catena di fornitura, il perimetro considerato include Banca Mediolanum S.p.A, in quanto i volumi di acquisto delle altre società sono ritenuti non rilevanti;
- › la società Bankhaus A. Lenz & Co. AG non è inclusa nel perimetro dei dati ambientali, rete di vendita e numero clienti, poiché nel periodo di rendicontazione si concluderà il processo di dismissione delle attività di distribuzione diretta sul mercato tedesco.

Relativamente all'impatto della pandemia di Covid-19 sulle tematiche non finanziarie, il presente documento considera sia il Richiamo di attenzione n. 1/21 del 16-2-2021 di Consob sia quanto indicato nel Public Statement di ESMA dell'ottobre 2021, riportato da Consob nella sua newsletter di novembre, circa la trasparenza delle informazioni relative agli impatti del Covid-19 nelle DNF 2021, i presidi adottati in relazione alle questioni climatiche, e l'attenzione agli obblighi informativi previsti dall'articolo 8 del "Regolamento Tassonomia", in vigore dal 1° gennaio 2022.

Come per la scorsa edizione, nella presente Dichiarazione, il Gruppo Mediolanum ha organizzato i contenuti per tema materiale al fine di favorire una semplificazione sia della struttura del documento sia della sua lettura da parte degli stakeholder. Inoltre, ad inizio dei pilastri, sono presenti i box dedicati alle azioni attuate dal Gruppo per la gestione degli impatti della pandemia da Covid-19, qualora rilevanti. Restano parte integrante del documento gli "Allegati", che contengono informazioni di dettaglio, prevalentemente quantitative, al fine di fornire completa disclosure degli aspetti GRI materiali e degli indicatori a essi associati. Le informazioni e i dati riportati fanno riferimento all'anno 2021 (dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021) e alle attività sviluppate dall'intero Gruppo Mediolanum nel corso dell'anno, salvo dove diversamente indicato. Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo e valutare

l'andamento delle attività del Gruppo, è stato proposto il confronto con l'anno precedente, laddove possibile. Inoltre, ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Rispetto all'esercizio precedente, nel presente documento sono presenti informazioni aggiuntive relative all'approccio alla tassonomia, richieste ai sensi dell'art. 8 del Regolamento Tassonomia EU (852/2020), chiaramente e separatamente identificabili nel paragrafo *Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia* del presente documento, e alla rendicontazione del GRI 305-3 relativo allo Scope 3. Inoltre, al fine di aumentare la trasparenza delle informazioni, Banca Mediolanum ha deciso di ampliare il proprio set di indicatori considerando anche altre tematiche come l'intensità energetica (GRI 302-3) e delle emissioni (GRI 305-4), i rifiuti generati (GRI 306-3) e il congedo parentale (GRI 401-3).

Dal 2021 Banca Mediolanum aderisce inoltre all'UN Global Compact, iniziativa delle Nazioni Unite che incoraggia le imprese di tutto il mondo a creare un quadro economico, sociale ed ambientale che possa promuovere un'economia mondiale sana e sostenibile che garantisca a tutti l'opportunità di condividerne i benefici.

A tale scopo, Banca Mediolanum si impegna a condividere, sostenere e applicare nelle proprie sfere di influenza un insieme di dieci principi fondamentali relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione.

In appendice al documento è presente il "GRI Content Index" dove sono riportati gli indicatori GRI rendicontati e che serve come bussola nella lettura del documento.

La Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario del 2021 rappresenta un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, una delle fattispecie previste dall'art. 5 del D.Lgs 254/16, ed è predisposta e pubblicata con frequenza annuale. Per ogni informazione relativa alla Dichiarazione Non Finanziaria è possibile contattare la struttura aziendale di Sustainability tramite mail all'indirizzo: sostenibilita@mediolanum.it.

La DNF è disponibile anche sul sito web bancamediolanum.it. La presente Dichiarazione è stata presentata all'esame e alla valutazione del Comitato Rischi il 24 febbraio 2022 e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum S.p.A. in data 2 marzo 2022. La Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario è, inoltre, oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement", secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A. secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione", inclusa nel presente documento.

3. Identità e Profilo

3.1 Storia del Gruppo, le principali tappe

1982

Ennio Doris fonda Programma Italia S.p.A. in partnership con il Gruppo Fininvest. Si tratta della prima rete in Italia a offrire consulenza globale nel settore del risparmio.

1996

Nasce Mediolanum S.p.A., holding di tutte le attività di settore, che viene quotata in borsa a Milano il 3 giugno 1996.

1997

Nasce Banca Mediolanum, innovativa Banca multicanale, che sfrutta tutte le possibilità della tecnologia e della multimedialità. Costituzione di Mediolanum International Funds, fabbrica di prodotti con sede a Dublino.

2000

Mediolanum offre i primi servizi di trading online. Banca Mediolanum approda in Spagna e acquisisce il Gruppo Bancario Fibanc. Mediolanum entra nel capitale di Mediobanca e con essa, successivamente, costituisce Banca Esperia, una jointventure punto di riferimento nell'offerta di servizi di private banking.

2001

Viene costituita Fondazione Mediolanum con l'obiettivo di sviluppare le principali attività in ambito sociale del Gruppo bancario Mediolanum. Dal 2005 è stato deciso di concentrare gli interventi di aiuto a favore dell'infanzia in condizione di disagio.

2006

Come evoluzione del Consulente Globale, nasce la figura del Family Banker®. In aggiunta alla qualifica di Promotore Finanziario, regolamentata dalla Legge, la figura del Family Banker® diviene il segno distintivo della rete di vendita della Banca e punto di riferimento dei propri Clienti.

2009

Mediolanum Corporate University diventa una realtà operativa del Gruppo Mediolanum, un centro di formazione di primaria rilevanza, combinazione di tecnologia ed elevata capacità formativa.

2013

Viene acquisita Mediolanum Assicurazioni S.p.A. - attiva nel settore danni - che fa il suo ingresso nel Gruppo Mediolanum. Banca Mediolanum è la prima ad offrire un servizio di trasferimento di denaro tramite smartphone (Premio "ABI" per l'innovazione nei servizi bancari).

2014

Mediolanum S.p.A. diventa capogruppo del Gruppo Bancario. Prosegue l'attività di vicinanza ai Clienti colpiti da calamità naturali sul territorio e tale impegno viene riconosciuto dal premio "ABI" per l'Innovazione nei servizi bancari, circa 160 milioni di euro sono infatti stati erogati sotto forma di liberalità.

2015

A partire dal 30 dicembre 2015 Banca Mediolanum diventa capogruppo del Gruppo Bancario nonché del Conglomerato Finanziario Mediolanum. Il cerchio, che rappresenta da sempre la centralità del Cliente ed i valori di solidità, serietà, sicurezza diventa protagonista del nuovo logo di Banca Mediolanum. Con l'obiettivo di ampliare l'offerta di prodotti di risparmio gestito, nell'ottica di approccio economicamente sostenibile, viene lanciato il nuovo Mediolanum Best Brands Socially Responsible Collection.

2016

L'anno 2016 si contraddistingue per la crescente importanza legata alla solidità e stabilità finanziaria. Banca Mediolanum è stata oggetto dell'attività di Comprehensive Assessment da parte della Banca Centrale Europea, composto da due parti: l'Asset Quality Review e lo Stress Test. I risultati della valutazione hanno confermato l'assoluta solidità di Banca Mediolanum, i cui requisiti patrimoniali riferiti al Gruppo risultano ben al di sopra delle soglie minime fissate dalla Banca Centrale Europea nonché da Banca d'Italia. Il Common Equity Tier I Ratio al 31 dicembre 2016 è pari a 20,0%. Inoltre, a seguito delle calamità naturali e in particolare il terremoto che ha sconvolto il Centro Italia, Banca Mediolanum ha dimostrato ancora una volta la vicinanza ai propri Clienti e Collaboratori erogando l'importante somma di 5.630.700 euro a fondo perduto.

2017

Prosegue l'attenzione alla solidità e stabilità finanziaria, il Common Equity Tier I, al 31 dicembre 2017, raggiunge 21,9%. I fondi PIR lanciati dal gruppo danno un supporto tangibile alle PMI italiane, Banca Mediolanum risulta infatti essere primo investitore assoluto su Aim Italia, e primo investitore domestico (quinto in assoluto) sul segmento Star, che ospita quelle che sono le eccellenze del tessuto industriale italiano. Nel mese di aprile, si conclude definitivamente la cessione di Banca Esperia. Nel mese di novembre viene acquisita EuroCQS S.p.A. - società operante nel settore della cessione del quinto dello stipendio - facendo il suo ingresso nel Gruppo Bancario Mediolanum.

2018

Ricorrono i 10 anni dalla crisi Lehman Brothers quando Mediolanum è intervenuta a tutela e difesa dei propri clienti facendosi carico delle perdite delle polizze Mediolanum collegate ai titoli della banca d'affari americana. Per Mediolanum "esservi vicini" non è un semplice modo di dire, ma rappresenta la propria concezione di consulenza: Dieci anni fa come oggi: consulenti da sempre. Nasce la Direzione Investment Banking con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo delle piccole e medie imprese italiane ed al sostegno dei clienti imprenditori su tutte le tematiche di finanza straordinaria attinenti all'azienda.

2019

È il miglior anno della storia di Mediolanum per quanto riguarda gli utili, che fanno segnare un incremento del 121% rispetto al 2018. La felice combinazione di alcune scelte strategiche messe in atto proprio a partire dal 2019 e l'ottimo andamento dei mercati nel corso dell'anno, hanno permesso alla Banca e ai propri clienti di beneficiare di risultati eccezionali. In considerazione di tali risultati Mediolanum ha staccato un dividendo speciale per gli azionisti e un bonus di 2.000 euro agli oltre 2.900 dipendenti e ai più 5.000 Family Banker che hanno contribuito ai risultati. Nel corso dell'anno è stato realizzato un progetto di stakeholder engagement che ha portato alla definizione della nuova matrice di materialità che orienta l'approccio sostenibile del business del Gruppo.

2020

È l'anno della pandemia COVID-19 e del crollo vertiginoso dei mercati ad essa associato, ma è anche l'anno dei record commerciali.

Il grande sforzo attuato negli anni precedenti per digitalizzare processi e prodotti ha reso possibile neutralizzare lo shock del lock-down, sia nella relazione Family Banker e Clienti, sia nella gestione in remoto dell'attività quotidiana, insieme all'approccio unico di consulenza che ha fatto il resto, consentendo di mettere a segno una raccolta record di oltre 10,9 miliardi di euro, il 60% in più rispetto al 2019.

Nasce Flowe Società Benefit, l'innovativa piattaforma bancaria che parla alle nuove generazioni, unendo servizi bancari completamente digitali a tematiche di sostenibilità, benessere individuale ed evoluzione sociale. Ed è un successo senza precedenti.

2021

L'anno dei record. Tutti i risultati commerciali ed economici nel 2021 registrano i valori più alti di sempre: a partire dalla raccolta netta, passando per l'erogazione del credito fino all'utile netto consolidato del Gruppo.

Banca Mediolanum è tra i 40 costituenti del nuovo indice MIB ESG - lanciato in ottobre 2021 da Euronext e Borsa Italiana - che coniuga la misurazione della performance economica con gli impatti ambientali, sociali e di governance, in linea con i principi del Global Compact delle Nazioni Unite.

Nel novembre 2021, il presidente Ennio Doris, il visionario fondatore del Gruppo di quasi quarant'anni prima, ci lascia all'età di 81 anni.

3.2 Highlights 2021

Utile
netto

713 mln
di euro

Raccolta
netta

9,2 mld
di euro

Patrimonio
amministrato

108,3 mld
di euro

CET I

20,9 %

Liquidity
coverage Ratio

349 %

Rapporto
tra i crediti deteriorati
e il totale impieghi

0,72 %

Numero
di Clienti

2.302.300

Numero
di collaboratori

8.858

Numero di ore di formazione
complessivo per dipendenti
e Family Banker

oltre 866.000

Valore monetario
dei finanziamenti
a finalità ambientale

172,4 mln
di euro

Erogazioni liberali
di Banca Mediolanum

oltre 234 mln
di euro

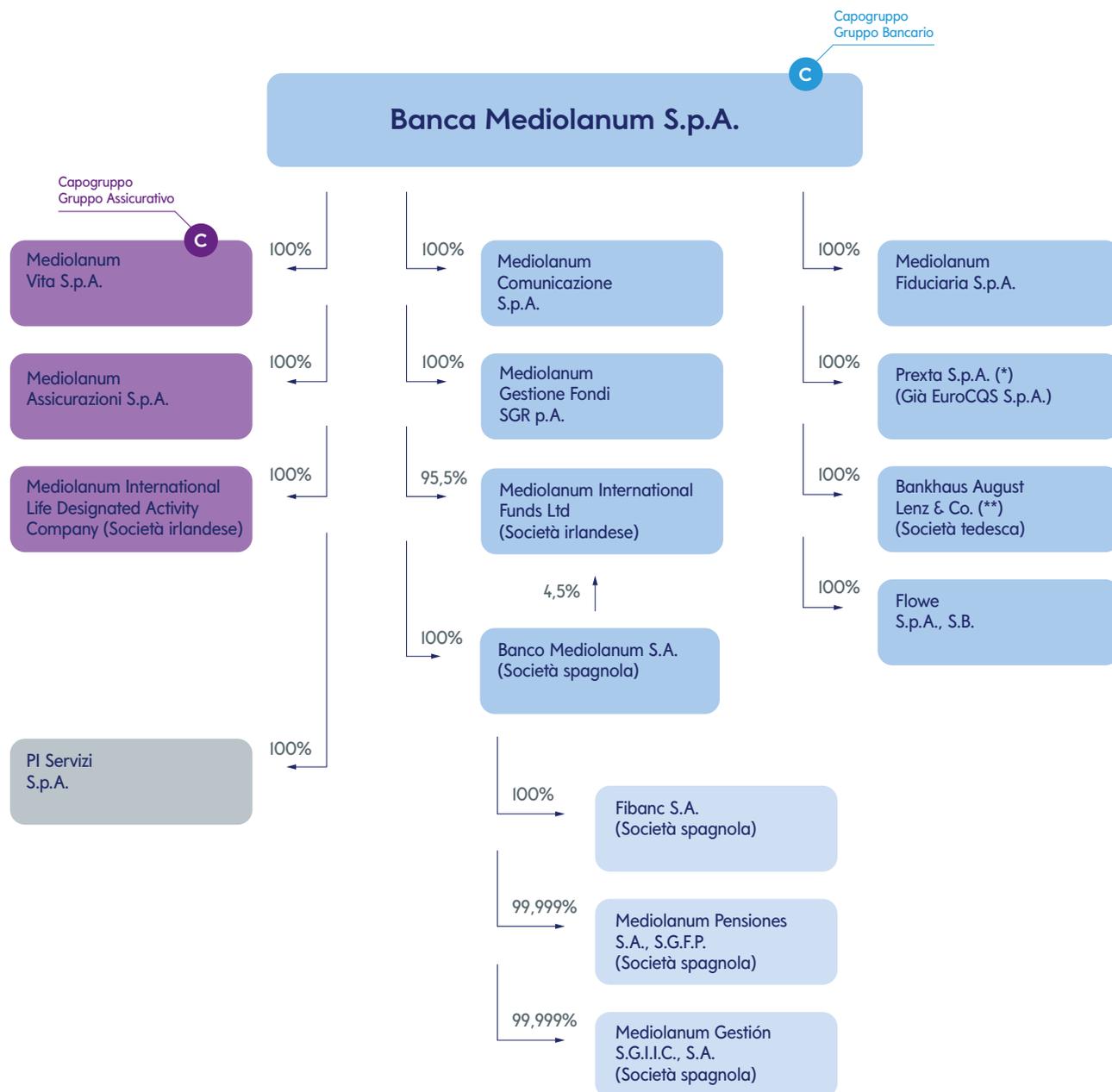
dal 2008

Erogazioni liberali
della Fondazione
Mediolanum Onlus

oltre 25 mln
di euro

dal 2005

3.3 Struttura del Gruppo



* L'assemblea straordinaria di EuroCQS in data 16/06/2021 ha deliberato la modifica della denominazione sociale in Prexta S.p.A. con effetto dal 12/07/2021.

** Nel periodo di rendicontazione per la società Bankhaus A. Lenz & Co. AG si concluderà il processo di dismissione delle attività di distribuzione diretta sul mercato tedesco.

4. Modello di business e Governance

4.1 Vision, Mission, Valori

Vision, Mission e Valori sono strutturati sulla consapevolezza della centralità della Persona, e le relative responsabilità nel contesto presente e futuro nel quale Mediolanum opera.

La Vision di Banca Mediolanum spinge l'azienda verso la consapevolezza di voler contribuire a migliorare le condizioni delle persone e del pianeta, con la consapevolezza tale traguardo si può raggiungere avendo una chiara visione degli accadimenti che coinvolgono il mercato e mantenendo attenzione a garantire la centralità della persona nella relazione di comune vantaggio.

Come descritto nella Mission, è necessario costruire relazioni profonde, fondate su lealtà, fedeltà e trasparenza. In questa direzione la risposta si trova nella consulenza che Mediolanum offre, con soluzioni che coprono tutto l'arco della vita delle persone. Le persone di Mediolanum dovranno agire in modo innovativo e sostenibile per il benessere di tutti gli stakeholder. Questo è "Banking for Freedom".

In quest'ottica, i Valori della Banca che orientano i comportamenti e le attività del Gruppo sono:

- > Libertà
- > Relazione
- > Responsabilità
- > Innovazione sostenibile
- > Positività

Da tutto questo emerge la volontà di Mediolanum di rafforzare la propria responsabilità rispetto al ruolo imprenditoriale e sociale che vuole avere per contribuire a migliorare le proprie condizioni, quelle degli stakeholder con cui si relaziona e della collettività.

VISION

Crediamo in un mondo migliore, costruito ogni giorno per le persone e per il pianeta.
Crediamo nel rapporto umano e in una relazione profonda, improntata alla libertà.
Crediamo che la nostra visione consapevole e positiva del mondo e della vita faccia davvero la differenza.

MISSION

Costruire con le persone relazioni di profonda conoscenza, che durano nel tempo, fondate su lealtà, fedeltà e trasparenza.
Dedicare una consulenza personalizzata unica, con soluzioni efficaci che coprono tutto l'arco della vita delle persone. Agire in modo innovativo e sostenibile per il benessere della persona, delle famiglie e della collettività.
Banking for Freedom.

VALORI



LIBERTÀ

Non c'è valore più grande della libertà.

È il valore con il quale Mediolanum ha cambiato l'idea stessa di banca. La libertà di una relazione sincera e vera con le persone. È sentirsi davvero liberi di poter raggiungere i propri obiettivi e realizzare i propri sogni.



RELAZIONE

La persona è al centro.

Il rapporto umano è il fondamento di ogni persona che lavora in Mediolanum. Costruire una relazione ci aiuta a comprendere i progetti della persona, accompagnarla nella gestione dei suoi risparmi e nel raggiungimento del suo benessere. Diventare un riferimento personale nel tempo significa crescere insieme.



RESPONSABILITÀ

Siamo persone per le persone.

Abbiamo piena consapevolezza del ruolo sociale che rivestiamo. Sappiamo agire con eticità e trasparenza, anche con decisioni controcorrente. Ci impegniamo nella solidarietà e in progetti di educazione e di sviluppo, con interventi tangibili e ad alto impatto sociale.



INNOVAZIONE SOSTENIBILE

Crediamo nel costante miglioramento.

Anticipiamo e rispondiamo alle esigenze delle persone, forti della nostra storia e delle nostre radici. Sviluppiamo soluzioni innovative per favorire comportamenti sostenibili nell'interesse della collettività. L'innovazione sostenibile è il nostro impegno.



POSITIVITÀ

La positività è rendere possibile quello che sembra impossibile.

Alla base di questa filosofia di vita e di business c'è la conoscenza acquisita, la nostra esperienza e la certezza del nostro operato. È restare sempre fedeli a questo valore e trasferire questo spirito alle persone. È essere capaci di cogliere opportunità dove nessuno le vede.

4.1.1 Il Codice etico e il Codice di comportamento

Il Codice Etico e il Codice di Comportamento esprimono le regole che informano l'operato del Gruppo.

A partire dal 2002, Banca Mediolanum e le società del Gruppo da essa controllate si sono dotate di un Codice Etico al fine (i) sia di attenuare i rischi operativi e di reputazione e favorire la diffusione di una cultura dei controlli interni, (ii) sia di prevenire i reati previsti dal D. Lgs. 231/2001, poiché contiene una serie di principi di "deontologia aziendale" con cui si mira a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti, al di là e indipendentemente da quanto previsto a livello normativo.

Il Codice Etico, frutto di un percorso di consultazione e di partecipazione attiva da parte dei vari stakeholder, intende diffondere i valori etici nei quali la Società si riconosce nonché dare risposte concrete da parte della Società ai propri portatori d'interesse: collaboratori, fornitori, clienti, partner, comunità e istituzioni locali, indicando nei loro confronti e per i vari ambiti di relazione, precisi impegni in termini di principi di comportamento e di controllo. In un rapporto di reciprocità viene richiesto agli stessi stakeholder di impegnarsi sugli stessi valori enunciati. Il Codice è stato organizzato in quattro sezioni:

- > Valori
- > Principi
- > Regole di condotta
- > Attuazioni e violazioni

Questa struttura intende sottolineare con maggiore forza i valori fondanti l'azione imprenditoriale di Banca Mediolanum S.p.A. e del Gruppo di Società di cui essa è a capo, così come le regole attraverso cui tali valori sono declinati nell'operatività quotidiana. I valori etici fondanti l'azione manageriale sono stati determinati riflettendo lo spirito imprenditoriale che caratterizza da sempre il Gruppo: "impegnarsi ad essere un'organizzazione di successo essendo utile alle persone".

Nel corso del 2021, il Codice Etico è stato aggiornato sulla base di tre principali orientamenti:

- > Adeguamento al nuovo Sistema Valorale adottato dal Gruppo, rafforzando il concetto di centralità della Persona, e delle relative responsabilità che questo richiede, in tutte le declinazioni in cui Mediolanum interagisce con essa e, dall'altro lato, essere allineati con il contesto attuale e futuro nel quale Mediolanum vuole confrontarsi.
- > Definizione dei nuovi "principi" ispiratori e fondanti su cui tale sistema valoriale deve declinarsi.
- > Internalizzazione e consolidamento di tutte le "regole di condotta" da seguire come bussola dell'agire e fare business in modo responsabile verso tutti gli stakeholder.

L'approccio etico del business che caratterizza l'operare della Società e che trova orientamento nel Codice Etico, ha come naturale conseguenza la creazione di un percorso di formazione che intende approfondire, direttamente attraverso le parole dei manager, gli ambiti di applicazione dei principi espressi dal Codice. Un video percorso di formazione che riguarderà tutti i dipendenti, iniziato alla fine del 2021 e che proseguirà nel corso del 2022.

Il **Codice di Comportamento** di Banca Mediolanum S.p.A., definisce più dettagliatamente le regole che i collaboratori della Banca Capogruppo sono tenuti a osservare nell'ordinario svolgersi della propria attività.

Le principali norme in esso contenute riguardano, tra l'altro:

- › obblighi di riservatezza sulle informazioni riservate, confidenziali o privilegiate;
- › limitazioni specifiche relative alle operazioni personali in strumenti finanziari;
- › obblighi di rendere note eventuali situazioni o attività di rilevante convenienza personale, ovvero nelle quali gli interessi personali possano essere in conflitto con quelli della società, dei Clienti/potenziali Clienti e/o dei patrimoni gestiti;
- › divieto di ricevere da terzi utilità che, per natura o entità, possano indurre a tenere comportamenti in contrasto con gli interessi della Società;
- › obblighi di comportamento sul web.

4.1.2 Sistema Interno di Segnalazione (Whistleblowing)

Come da normativa, il Gruppo Mediolanum ha adottato un "Sistema Interno di Segnalazione" di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività svolta (c.d. "Whistleblowing").

In particolare, mediante i canali messi a disposizione è possibile effettuare segnalazioni circostanziate: di condotte illecite, potenziali o effettive, di atti o fatti che possano costituire violazioni, potenziali o effettive, di norme disciplinanti l'attività bancaria, finanziaria, assicurativa e in materia di abusi di mercato nonché delle disposizioni dettate in funzione di prevenzione del riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

La Funzione Internal Audit di Banca Mediolanum, che effettua verifiche "di terzo livello" finalizzate ad accertare il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi e valuta la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa aziendale e delle altre componenti del Sistema dei Controlli Interni, è anche responsabile del buon funzionamento di tale "Sistema Interno di Segnalazione".

4.1.3 Diritti umani

Il Gruppo Mediolanum si impegna a rispettare e promuovere i diritti umani nell'ambito delle proprie attività e a prevenire qualsiasi violazione direttamente causata dal suo operato.

Il Gruppo Mediolanum esercita la propria attività economica e di business considerando quali prioritari gli impatti diretti o indiretti sugli esseri umani. Il Gruppo ha definito gli ambiti di **responsabilità verso i dipendenti, i clienti, i fornitori e la comunità** ed è da sempre impegnato nel promuovere, all'interno della propria realtà aziendale e nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, una cultura aziendale conforme alle normative vigenti, allineata alle best practices internazionali ed in grado di garantire la soddisfazione delle proprie risorse e l'attenzione rivolta ai propri clienti. Tale cultura si traduce nel perseguimento del rispetto delle regole, della privacy, dell'etica e si fonda sul valore della persona, promuovendo comportamenti ispirati alla coerenza, trasparenza, correttezza e fiducia reciproca nel pieno rispetto del Codice Etico di cui il Gruppo si è dotato. A fine 2021 ha avuto inizio un percorso di formazione relativo ai diritti umani che coinvolge tutti i dipendenti e che si concluderà nel 2022.

Il Consiglio di Amministrazione del 29 luglio 2020 ha approvato il documento denominato "**Politica sui Diritti Umani**" che definisce l'impegno di Banca Mediolanum e del suo Conglomerato Finanziario verso la tutela dei diritti umani secondo i più alti standard internazionali, in particolare i "2011 United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights".

Mediolanum rispetta i diritti fondamentali delle persone tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità. Nelle relazioni sia interne che esterne non sono ammessi comportamenti che abbiano un contenuto discriminatorio dovuto alle opinioni politiche e sindacali, alla religione, alla razza, alla nazionalità, all'età e al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato di salute e in genere a qualsiasi caratteristica intima della persona umana. **La diversità è considerata un'opportunità sul piano culturale, umano e professionale e viene valorizzata** attraverso il dialogo e il confronto di opinioni, idee ed esperienze.

Il Gruppo Mediolanum è inoltre impegnato a **ridurre i rischi reputazionali, sociali e ambientali massimizzando l'impatto positivo sui diritti umani**, conscio del fatto che l'obiettivo non è solo creare valore per i clienti e gli azionisti, ma è anche quello di contribuire allo sviluppo delle comunità e dei Paesi in cui opera. Tutti i dipendenti e collaboratori sono inseriti in un ambiente di lavoro ove non è ammessa alcuna discriminazione dovuta a caratteristiche personali o orientamenti di pensiero; vengono adottate opportune strategie per contrastare possibili comportamenti vessatori e tutti i dipendenti e collaboratori sono chiamati a diventare parte attiva nella creazione di un clima di lavoro ispirato ai valori suddetti. **L'applicazione delle normative e delle migliori prassi, con riferimento ai Paesi in cui il Gruppo opera, rappresenta una adeguata garanzia della tutela della tematica** e una opportuna mitigazione dei rischi connessi. Periodicamente vengono effettuati con la Funzione Risk Management, risk assessment sulla base dei processi mappati e della specifica matrice rischi/controlli. I principali rischi individuati e monitorati sulla tematica sono inerenti ai rischi legali, ai rischi sulla sicurezza e salute dei dipendenti e ai rischi reputazionali.

4.1.3.1 Sanzioni e Provvedimenti

Nel corso del 2021 non è stata contestata alcuna violazione e conseguentemente non sono state elevate sanzioni e/o provvedimenti in ambito Diritti Umani. Inoltre, non si sono registrati Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese in ambito Segnalazioni Whistleblowing.

4.2 Modello di Business del Gruppo Mediolanum

Il modello di business di Banca Mediolanum è costruito per soddisfare le esigenze di ciascun cliente, che, grazie ai diversi canali di comunicazione disponibili, può scegliere come usare la banca, decidendo i tempi e le modalità di relazione che di volta in volta preferisce. L'impegno di Banca Mediolanum si traduce nel proporre prodotti e soluzioni sempre più flessibili e innovativi che rispondono alle esigenze delle persone e delle famiglie, principale target di riferimento. Grazie ai Family Banker, Banca Mediolanum offre ai suoi clienti una consulenza mirata e personalizzata che nel tempo si trasforma in educazione finanziaria, per assistere il cliente a tutto tondo nelle decisioni più importanti, con la competenza e la flessibilità necessarie per meglio rispondere ai costanti mutamenti economici e finanziari del nostro tempo.

La Banca costruita intorno al cliente Modello integrato di business



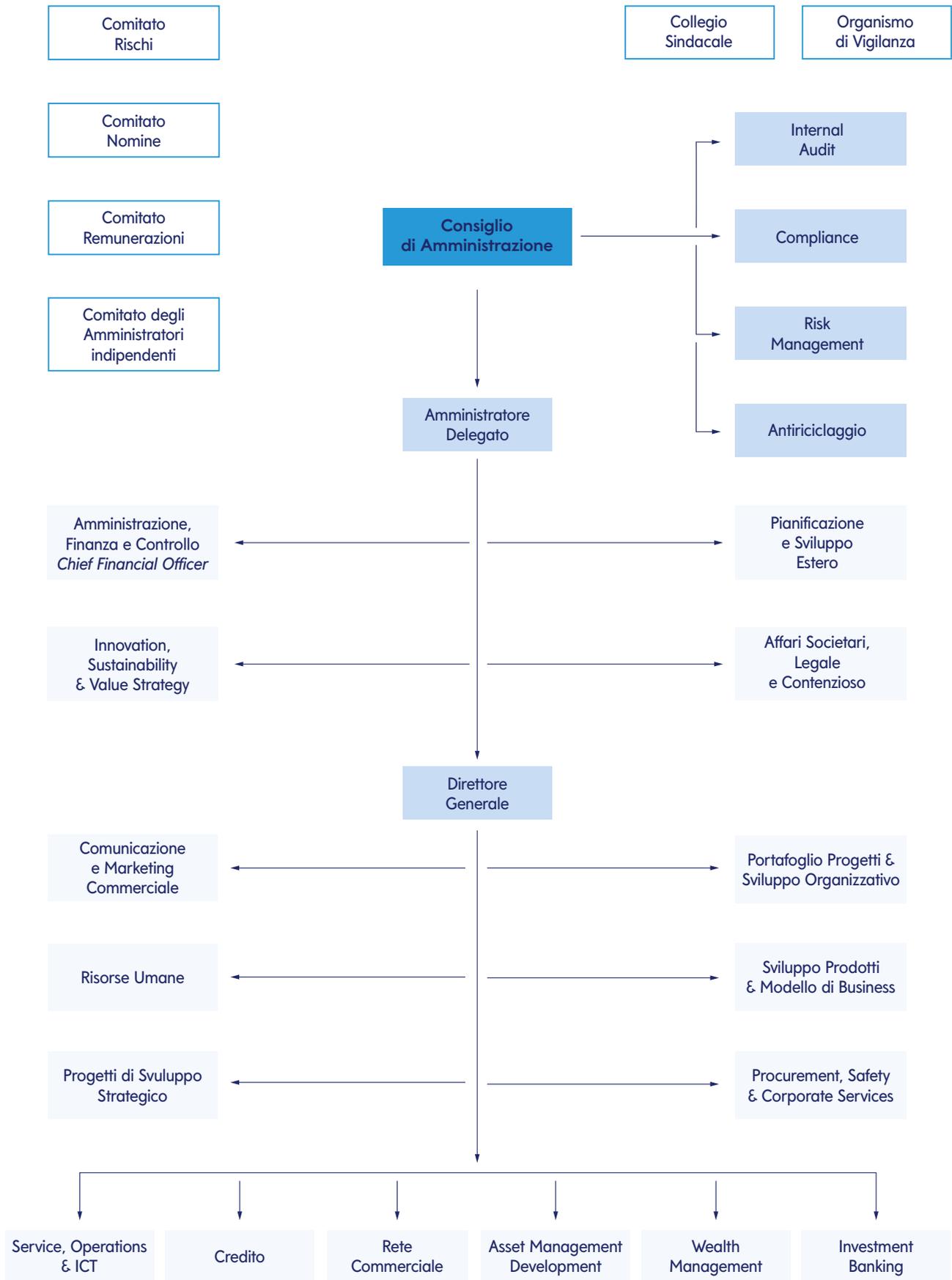
4.3 Governance, gestione dei rischi, compliance e catena di fornitura

4.3.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa di Banca Mediolanum si articola in Direzioni, Divisioni, Settori, Uffici e Unità di Supporto Manageriale, avendo a riferimento il seguente assetto che prevede:

- › **quattro Funzioni aziendali di controllo a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione:** Internal Audit, Compliance, Risk Management, Antiriciclaggio;
- › **quattro Direzioni in staff all'Amministratore Delegato:** Amministrazione, Finanza e Controllo con a capo il Chief Financial Officer, Pianificazione e Sviluppo Estero, Affari Societari, Legale e Contenzioso, e Innovation, Sustainability & Value Strategy;
- › **sei Direzioni in staff al Direttore Generale:** Comunicazione e Marketing Commerciale, Portafoglio Progetti & Sviluppo Organizzativo, Sviluppo Prodotti e Modello di Business, Risorse Umane, Procurement, Safety & Corporate Services, Progetti di Sviluppo Strategico;
- › **sei Direzioni a diretto riporto del Direttore Generale:** Service, Operations & ICT, Credito, Rete Commerciale, Asset Management Development Wealth Management, Investment Banking.

I compiti e le responsabilità essenziali delle unità attraverso le quali la Banca svolge la propria operatività, sono esplicitati all'interno del documento "Ordinamento dei servizi" della Banca, periodicamente aggiornato a cura delle preposte funzioni aziendali.



4.3.2 Il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum

Quale organo con funzione di supervisione strategica, il Consiglio di Amministrazione definisce l'assetto complessivo di governo e approva l'assetto organizzativo della Banca, ne verifica la corretta attuazione e promuove tempestivamente le misure correttive a fronte di eventuali lacune o inadeguatezze.

Tale organo deve assicurare il governo dei rischi a cui la Banca si espone, individuandone per tempo le fonti, le possibili dinamiche ed i necessari presidi. In aggiunta è chiamato in particolare a:

- > approvare l'assetto organizzativo e di governo societario della Banca, garantendo la chiara distinzione di compiti e funzioni nonché la prevenzione dei conflitti di interesse;
- > approvare i sistemi contabili e di rendicontazione (reporting);
- > supervisionare il processo di informazione al pubblico e di comunicazione della Banca;
- > assicurare un efficace confronto dialettico con la funzione di gestione e con i responsabili delle principali funzioni aziendali e verificare nel tempo le scelte e le decisioni da questi assunte.

Il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum è **composto da 13 membri**, nominati dall'Assemblea dei Soci del 15 aprile 2021, ed è in carica, in base alla delibera assembleare, fino alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Il Presidente svolge un'importante funzione in tema di organizzazione dei lavori del Consiglio di Amministrazione e di circolazione delle informazioni.

Per svolgere efficacemente la propria funzione, il Presidente riveste un ruolo non esecutivo e non svolge, neppure di fatto, funzioni gestionali, salva la facoltà di assumere, in casi eccezionali, compiti di supplenza dei componenti esecutivi, ovvero assumere, su proposta vincolante degli organi esecutivi e in caso di urgenza, le decisioni di competenza dell'organo presieduto, riferendo a quest'ultimo in occasione della prima riunione successiva.

Il Consiglio ha nominato un **Vice Presidente**, coerentemente a quanto riportato nello Statuto che sostituisce, con rappresentanza della Società, il Presidente in caso di sua assenza o impedimento.

L'Amministratore Delegato è nominato con delibera del Consiglio di Amministrazione, determinando i limiti della delega. L'Amministratore Delegato ha la rappresentanza della Società.

In linea con quanto previsto dalle disposizioni normative e in applicazione al Codice di Corporate Governance delle società quotate, l'Amministratore Delegato in qualità di organo con funzione di gestione cura l'attuazione degli indirizzi strategici, del RAF (Risk Appetite Framework) e delle politiche di governo dei rischi definiti dall'organo con funzione di supervisione strategica ed è responsabile per l'adozione di tutti gli interventi necessari ad assicurare l'aderenza dell'organizzazione e del sistema dei controlli interni, monitorandone nel continuo il rispetto.

L'Amministratore Delegato è incaricato dell'istituzione e del mantenimento del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi ai sensi del Codice di Corporate Governance.

L'Amministratore Delegato è responsabile dell'esecutivo e cura che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Banca e delle Società Controllate sia adeguato all'operatività ed alle dimensioni del Gruppo mediante l'attuazione di specifici poteri.

Composizione del Consiglio di Amministrazione

Cognome e Nome	Carica	Esecutivo	Non esecutivo	Indipendente	Uomo	Donna	Anno di nascita
Pirovano Giovanni	Presidente		•		•		1951
Doris Annalisa Sara	Vicepresidente		•			•	1970
Doris Massimo Antonio	Amministratore Delegato	•			•		1967
Gervasoni Anna	Consigliere		•	•		•	1961
Frasca Francesco Maria	Consigliere		•	•	•		1943
Lo Storto Giovanni	Consigliere		•	•	•		1970
Oliva Laura	Consigliere		•	•		•	1968
Notari Mario	Consigliere		•	•	•		1964
Omarini Anna Eugenia Maria	Consigliere		•	•		•	1967
Pierantoni Roberta	Consigliere/Lead Independent Director		•	•		•	1971
Sarubbi Giacinto Gaetano	Consigliere		•	•	•		1963
Redaelli Giovanna Luisa Maria	Consigliere		•	•		•	1965
Gibello Ribatto Paolo	Consigliere		•	•	•		1960

Consiglieri Indipendenti ai sensi del TUF
Codice di Corporate Governance e DM 169/2020

Le principali novità legislative e regolamentari sono portate a conoscenza ed illustrate al Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum perlopiù dalla Funzione Compliance e dalla Divisione Affari Societari, le quali collaborano con il Presidente del Consiglio medesimo al fine di contribuire a fornire ai suoi membri una sempre più adeguata conoscenza del settore di attività.

La Presidenza del Consiglio di Amministrazione, coadiuvata dalle strutture competenti, si è occupata, nel corso del 2021, di organizzare per gli Amministratori e i Sindaci dell’Emittente e di altre società del Gruppo **diverse sessioni di Board Induction** che hanno visto la partecipazione di qualificati relatori.

In particolare, **sono stati trattati gli aspetti più salienti relativi alle tematiche di Investment banking, Piano quinquennale di Banca Mediolanum, Information Technology, Evoluzione della normativa sui servizi di investimento, Risk Management di Banca Mediolanum, Modello 231”, Attività della Direzione Credito (lending), Stato di salute dell’industria bancaria italiana” e “Safety - Salute e Sicurezza sul lavoro.**

Comitati interni

Fermi gli obblighi di costituzione di determinati comitati secondo la disciplina applicabile alla Società, al fine di favorire un efficiente sistema di informazione e consultazione che permetta al Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum una migliore valutazione di taluni argomenti di sua competenza, sono stati costituiti comitati aventi finalità consultive e propositive, a struttura ristretta e diversificati per settore di competenza.

L'organizzazione ed il funzionamento di ciascun comitato sono fissati con deliberazione del Consiglio di Amministrazione al momento della loro costituzione e possono essere integrati o modificati con successiva deliberazione dello stesso. Allo stato sono presenti **4 Comitati endoconsiliari**:

COMITATO NOMINE E GOVERNANCE

Il **Comitato Nomine e Governance** ha poteri propositivi, consultivi ed istruttori, che si esplicano nella formulazione di proposte, raccomandazioni e pareri con l'obiettivo di consentire al Consiglio di Amministrazione di adottare le proprie decisioni con maggiore cognizione di causa (ad esempio nel processo di nomina di consiglieri). Nello svolgimento dei suoi compiti, il Comitato tiene conto dell'obiettivo di evitare che i processi decisionali del Consiglio di Amministrazione siano dominati da un unico soggetto o da gruppi di soggetti che possono recare pregiudizio alla Banca.

COMITATO RISCHI

Il **Comitato Rischi** svolge funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e sistema di controlli interni. In tale ambito particolare attenzione deve essere riposta dal Comitato a tutte quelle attività strumentali e necessarie affinché il Consiglio possa addivenire ad una corretta ed efficace determinazione del RAF e delle politiche di governo dei rischi.

COMITATO REMUNERAZIONI

Il **Comitato Remunerazioni** svolge funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione in materia di remunerazioni, assicurando che i criteri sottesi al sistema di remunerazione e incentivazione della Banca e del Gruppo siano coerenti con la gestione dei profili di rischio, di capitale e di liquidità.

COMITATO PARTI CORRELATE

Il **Comitato Parti Correlate** svolge un ruolo di valutazione e proposta in materia di controlli interni relativamente alla gestione delle operazioni con parti correlate di Banca Mediolanum e soggetti collegati del Gruppo Bancario Mediolanum e all'assunzione e gestione di partecipazioni, nonché di generale supporto al Consiglio di Amministrazione su ulteriori temi giudicati dal Consiglio medesimo rilevanti per la gestione sociale.

Autovalutazione

Il Consiglio di Amministrazione effettua, almeno annualmente, con il supporto del Comitato Nomine e Governance, la valutazione sulla dimensione, composizione e funzionamento del Consiglio stesso e degli eventuali comitati costituiti al suo interno. Tale valutazione è finalizzata a:

- › assicurare una **verifica del corretto ed efficace funzionamento** dell'organo e della sua adeguata composizione;
- › **garantire il rispetto sostanziale delle disposizioni** di Vigilanza in materia di governo societario e delle finalità che esse intendono realizzare;
- › **favorire l'aggiornamento dei regolamenti interni** a presidio del funzionamento dell'organo, in modo da assicurare la loro idoneità anche alla luce dei cambiamenti dovuti dall'evoluzione dell'attività e del contesto operativo;
- › **individuare gli eventuali punti di debolezza** principali e promuovere la discussione all'interno dell'organo, nonché definire le azioni correttive da adottare;
- › **rafforzare i rapporti di collaborazione e di fiducia** tra i singoli componenti e tra la funzione di supervisione strategica e quella di gestione;
- › **incoraggiare la partecipazione attiva** dei singoli componenti, assicurando una piena consapevolezza dello specifico ruolo ricoperto da ognuno di essi e delle connesse responsabilità;
- › **stimolare il miglioramento del processo di autovalutazione** e della performance del Consiglio nel continuo.

Regolamento del processo di Autovalutazione del Consiglio di Amministrazione

Come precisato nel "**Regolamento del processo di Autovalutazione del Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum**", i soggetti preposti alla autovalutazione formalizzano i risultati del processo in esame nel documento "Esiti dell'autovalutazione del Consiglio di Amministrazione" il quale illustra:

- › le metodologie e le singole fasi di cui il processo si è composto;
- › i soggetti coinvolti, ivi compreso l'eventuale professionista esterno;
- › i risultati ottenuti, evidenziando i punti di forza e di debolezza emersi;
- › le azioni correttive e migliorative eventualmente necessarie o possibili.

Della loro attuazione o stato di avanzamento deve essere dato conto nell'autovalutazione successiva. Il Regolamento sopra indicato è approvato dal Consiglio di Amministrazione e sottoposto, ove richiesto, alla Banca d'Italia. A fine 2021 il Consiglio di Amministrazione ha incaricato i soggetti preposti di avviare il processo di autovalutazione, anche grazie al supporto di consulenti esterni indipendenti, predisponendo e raccogliendo la documentazione necessaria. I risultati del processo di autovalutazione verranno posti alla attenzione del Comitato Nomine e Governance e del Consiglio di Amministrazione nel corso di una adunanza consiliare nei primi mesi dell'esercizio 2022.

4.3.3 Assemblea

L'Assemblea degli Azionisti viene regolata nel suo funzionamento e per quanto attiene i diritti degli azionisti e le modalità del loro esercizio dalla normativa vigente – primaria e secondaria – così come esplicitato dallo Statuto Sociale. All'Assemblea Ordinaria e straordinaria degli Azionisti spettano le competenze previste dalle vigenti disposizioni di legge. La Società si è dotata con delibera dell'Assemblea del 23 novembre 2015 di un "Regolamento dei lavori assembleari", divenuto efficace a far data dall'inizio delle negoziazioni delle azioni dell'Emittente sul MTA (30 dicembre 2015) e disponibile sul sito www.bancamediolanum.it nella sezione Corporate Governance alla voce Documenti societari di Corporate Governance.

4.3.4 Sistema remunerazione e incentivazione

Le politiche di incentivazione e remunerazione del Gruppo, definite dalla Capogruppo conformemente a quanto previsto dalle disposizioni di Banca d'Italia relative alle Politiche e prassi di remunerazione e incentivazione (Titolo IV, Capitolo 2, Sezione I della Circolare n. 285), hanno come obiettivo quello di attrarre e mantenere soggetti aventi professionalità e capacità adeguate alle esigenze dell'impresa e quello di fornire un incentivo volto ad accrescere l'impegno per il miglioramento delle performance aziendali attraverso la soddisfazione e motivazione del personale.

L'applicazione delle politiche retributive assicura un miglior allineamento tra i destinatari delle stesse, gli Azionisti della Banca e del Gruppo, sia in un'ottica di breve termine, attraverso la massimizzazione della creazione di valore per gli azionisti, sia in un'ottica di medio/lungo periodo, attraverso un'attenta gestione dei rischi aziendali ed il perseguimento delle strategie di medio/lungo termine.

Al riguardo, **i criteri di remunerazione e incentivazione sono basati su parametri oggettivi legati alle performance ed in linea con gli obiettivi strategici, economico/finanziari e di sviluppo e sostenibilità del business**, e rappresentano lo strumento in grado di stimolare maggiormente l'impegno di tutti i soggetti e rispondere al tempo stesso agli interessi del Gruppo.

A tal proposito **il Gruppo si impegna a perseguire una progressiva integrazione dei temi di sostenibilità ambientale, sociale e di governance all'interno della strategia, della gestione dei rischi e dei processi di remunerazione**, promuovendo un **approccio sistemico, inclusivo e trasparente** che sia in grado di garantire anche il **rispetto dei principi di pluralità, pari opportunità, equità e non discriminazione di genere**.

Il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum elabora e riesamina, almeno annualmente, e con il supporto del Comitato Remunerazioni, le politiche di incentivazione e remunerazione del Gruppo ed è responsabile della corretta attuazione. Le politiche, una volta elaborate, sono trasmesse all'Assemblea della Banca per l'approvazione e rese accessibili all'interno della struttura aziendale anche attraverso la pubblicazione sul sito internet della Capogruppo. La Capogruppo assicura l'identificazione del personale rilevante coinvolgendo le preposte funzioni aziendali anche relative alle strutture commerciali dei consulenti finanziari. L'attività riguarda tutto il personale dipendente, gli Amministratori del Gruppo, ivi comprese le sedi estere e le Reti di Vendita.

Struttura remunerativa di Amministratori e Sindaci

Spetta all'Assemblea, in base al vigente Statuto, la determinazione dell'importo complessivo per la remunerazione e l'assegnazione di indennità o compensi di altra natura degli **Amministratori**. Qualora tale importo non includa i compensi per gli Amministratori investiti di particolari cariche, essi sono determinati dal Consiglio di Amministrazione, sentito il parere del Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione, inoltre, ripartisce fra i propri componenti la remunerazione determinata dall'Assemblea a favore di tutti gli Amministratori. Per i componenti non esecutivi del Consiglio di Amministrazione e i membri del Collegio Sindacale non è prevista l'erogazione di alcuna remunerazione variabile.

Struttura remunerativa del Personale dipendente

La struttura remunerativa adottata con riferimento al **personale dipendente** prevede:

- › una **remunerazione fissa** che ricompensa il ruolo ricoperto e l'ampiezza della responsabilità, rispecchiando esperienze e capacità richieste per ciascuna posizione nonché il livello di eccellenza dimostrato e la qualità complessiva del contributo ai risultati di business;
- › una eventuale **remunerazione variabile** che mira a riconoscere i risultati raggiunti stabilendo un collegamento diretto tra i compensi e i risultati effettivi, dell'azienda e dell'individuo, nel breve e medio termine, nel rispetto del profilo di rischio definito.

Struttura remunerativa della rete di vendita

La remunerazione delle Reti di Vendita, composta da consulenti finanziari, è **costituita da provvigioni di diversa natura**. Le provvigioni riconosciute sono influenzate dalla tipologia dell'attività svolta, dalla gamma di prodotti collocati nonché dagli accordi di distribuzione in essere con le Società prodotte. Il sistema di remunerazione risponde alla necessità di riconoscere ai consulenti finanziari una remunerazione **proporzionata ai ricavi dell'azienda**, evitando discriminazioni e possibili situazioni di conflitto di interesse.

La remunerazione dei consulenti finanziari è in prevalenza **variabile e articolata** anche sulla base delle differenti figure previste.

4.3.5 Sistema dei controlli interni

Il Sistema dei Controlli Interni (in breve anche "SCI") è definito come **l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire**, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, **una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati**. Un efficace SCI contribuisce a garantire la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficienza e l'efficacia delle operazioni aziendali, l'affidabilità dell'informazione finanziaria, il rispetto di leggi e regolamenti. L'ambiente di controllo è l'elemento della cultura aziendale che determina il livello di sensibilità della direzione e del management alle esigenze di controllo. Esso costituisce la base per tutte le altre componenti del SCI. I fattori che influenzano l'ambiente di controllo sono: l'integrità, i valori etici e la competenza del personale, la filosofia e lo stile gestionale del management, le modalità di delega delle responsabilità, di organizzazione e di sviluppo professionale e l'impegno e la capacità di indirizzo e di guida del Consiglio di Amministrazione. Nel Gruppo, le varie Società si impegnano ad implementare nelle loro strutture operative un articolato ed efficiente Sistema dei Controlli Interni, tenendo conto, nel rispetto delle linee guida ricevute dalla Capogruppo, delle differenti normative applicabili e dei vari ambiti di attività. Un ruolo fondamentale è svolto dal Comitato Rischi di Banca Mediolanum, Capogruppo del conglomerato finanziario, quale momento di confronto e di analisi per lo sviluppo di una visione d'insieme dei diversi rischi correlati alle differenti tipologie di business e di condivisione delle azioni intraprese a presidio dei rischi rilevati.

Articolazione del sistema dei controlli interni

Da un punto di vista strutturale, il **Sistema dei Controlli Interni del Gruppo è articolato secondo più livelli** che prevedono:

- › **controlli di linea** (c.d. "controlli di **primo livello**"): diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. Tali controlli sono effettuati dalle stesse strutture operative (ad es., controlli di tipo gerarchico, sistematici ed a campione), anche attraverso unità dedicate esclusivamente a compiti di controllo che riportano ai responsabili delle strutture operative (ovvero eseguiti nell'ambito del back office) e, quando possibile, sono incorporati nelle procedure informatiche. Secondo tale configurazione, le strutture operative costituiscono le prime responsabili del processo di gestione dei rischi.
- › **controlli sui rischi e sulla conformità** (c.d. "controlli di **secondo livello**"): diretti ad assicurare il rispetto dei limiti operativi attribuiti alle diverse funzioni, la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi e la conformità dell'operatività aziendale alle norme, incluse quelle di autoregolamentazione. Conformemente a quanto richiesto dalla normativa le funzioni responsabili dei controlli di secondo livello sono distinte da quelle produttive e concorrono alla definizione di governo dei rischi e del processo di gestione degli stessi.
- › **revisione interna** (c.d. "controlli di **terzo livello**"): volta a individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione nonché a valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità (in termini di efficienza ed efficacia) e l'affidabilità del sistema dei controlli interni e del sistema informativo, con cadenza prefissata in relazione alla natura e all'intensità dei rischi.

Risk Management

La Funzione Risk Management (alternativamente funzione di controllo dei rischi) di Banca Mediolanum è responsabile dell'attuazione delle politiche di governo e del sistema di gestione dei rischi. La funzione di controllo dei rischi ha la responsabilità di monitorare l'esposizione della Banca e del Gruppo ai rischi finanziari e di credito, nonché di valutare gli impatti patrimoniali dei rischi operativi e gli effetti di tipo reputazionale, tenendo sotto costante controllo l'adeguatezza patrimoniale e l'adeguatezza della posizione di liquidità, in relazione all'attività svolta, esercitando un ruolo di indirizzo e coordinamento sulle tematiche relative ai compiti istituzionali di gestione e controllo dei rischi, attuali e prospettici, orientando la banca ad un'assunzione dei rischi consapevole e coerente con il proprio livello di risk appetite.

La Funzione di Risk Management della Capogruppo pertanto definisce e mantiene il framework del controllo e gestione di tutti i rischi delle società appartenenti al Gruppo Bancario, ovvero ha la responsabilità del presidio dei rischi di "primo pilastro" (credito, mercato e operativi) e svolge le attività di valutazione quali/quantitative sui rischi del "secondo pilastro" (tasso, liquidità e altri rischi), nel rispetto delle linee guida del Consiglio di Amministrazione e delle disposizioni normative vigenti. La Funzione si coordina con l'unità del settore IT che presidia i controlli di primo livello, per la definizione delle modalità di valutazione e controllo del rischio informatico al fine di integrare le rilevazioni svolte nell'ambito del framework di controllo dei rischi operativi con le evidenze raccolte nell'ambito del processo di valutazione del rischio IT. Si ricorda inoltre che alla Funzione Risk Management è attribuito anche il presidio del rischio di esternalizzazione, in base ai compiti e le attività indicate dalla normativa interna ed esterna, rispetto ai processi di outsourcing di attività e servizi attivati verso terze parti adottato dalla Capogruppo. Anche per tutte le legal entity del Gruppo le responsabilità in capo alle singole funzioni di Risk Management hanno le medesime caratteristiche operative.

La funzione di controllo dei rischi della Capogruppo prevede inoltre a definire le modalità di valutazione e controllo dei rischi reputazionali coordinandosi quando necessario con le altre funzioni di controllo. Predisporre la normativa interna, ovvero le Policy, i regolamenti e le procedure relative a tutti i rischi ritenuti rilevanti ed individua e sviluppa le metodologie quantitative volte alla gestione di tali rischi presenti nell'attività caratteristica della Banca e delle società del Gruppo. Verifica nel continuo, per il Gruppo Bancario, l'adeguatezza del Risk Appetite Framework, supporta gli Organi aziendali sia in merito al coordinamento del processo di valutazione sia dell'adeguatezza patrimoniale complessiva (ICAAP) - Internal Capital Adequacy Assessment Process) e l'adeguatezza del sistema di processo e gestione del rischio di liquidità (ILAAP – Internal Liquidity Adequacy Assessment). È responsabile della predisposizione del documento di Recovery Plan, nonché per tutte le attività specificatamente attribuite e disciplinate dal Regolamento interno sui rispettivi processi operativi interni di gestione e mitigazione dei rischi.

Compliance

Il modello adottato dalla Banca per il presidio del rischio di non conformità (c.d. modello di compliance) prevede un presidio diretto in capo alla Funzione Compliance per le norme più rilevanti quali quelle che riguardano l'esercizio dell'attività bancaria e di intermediazione, la gestione dei conflitti di interesse, la trasparenza nei confronti della clientela e, più in generale, le discipline poste a tutela del consumatore. Per predefiniti ambiti normativi per cui sono previste forme di presidio specializzato, la Funzione Compliance si avvale invece di "Unità Specialistiche" della Banca appositamente individuate, cui sono attribuite determinate fasi del processo di compliance, mantenendo la responsabilità di valutare ed assicurare l'adeguatezza di tali presidi.

Competono, inoltre, alla Funzione Compliance attività di consulenza specialistica ai fini della valutazione del rischio di non conformità, alert normativo e gap analysis normative, verifiche di adeguatezza e di funzionamento di assetti e processi aziendali atte a prevenire la violazione di norme imperative o di auto-regolamentazione e il monitoraggio dell'adozione delle misure correttive proposte. Nell'ambito dei rapporti con le Autorità di Vigilanza compete alla Funzione Compliance il presidio delle relazioni con queste ultime e con le Associazioni di Categoria, per le tematiche di diretta competenza. Rientra in tale

ambito il presidio della corretta gestione delle istanze provenienti dalle Autorità di Vigilanza, nonché la partecipazione a gruppi di lavoro associativi per tematiche specialistiche.

La Funzione Compliance di Banca Mediolanum svolge attività di supervisione e coordinamento delle omologhe funzioni delle società del Conglomerato. A tal fine le stesse predispongono adeguati flussi informativi verso la Capogruppo, secondo le periodicità concordate, in relazione alla pianificazione delle proprie attività, alle verifiche svolte e ad ogni altra informazione rilevante per il presidio del rischio di non conformità alle normative in perimetro.

La Funzione Compliance cura il presidio dei rischi di non conformità alle norme anche per conto delle società del Gruppo con le quali la Banca ha stipulato appositi accordi di servizio.

Infine, la Funzione Compliance assicura un'adeguata informativa periodica all'Amministratore Delegato ed agli altri Organi Aziendali, ai Consigli di Amministrazione e alle altre Funzioni Aziendali di Controllo.

Il modello rappresentato nel documento di normativa interna denominato "Compliance Policy", regola l'impianto di gestione del rischio di non conformità, fornendo le linee di indirizzo ed identificando i requisiti da rispettare: spetta poi ad ogni singola Società del Gruppo Bancario, nell'ambito definito dalle linee guida, adottare la politica, secondo un principio di proporzionalità e tenuto conto della normativa ad esse applicabile. I principi guida, l'architettura organizzativa ed i processi adottati dalla Funzione Compliance per il soddisfacimento della propria mission e le responsabilità facenti capo alle Unità nelle quali la Funzione è articolata sono invece descritti nel documento denominato "Regolamento della Funzione Compliance".

La Funzione Compliance, con riferimento alle evoluzioni del quadro normativo europeo in materia di finanza sostenibile, svolge nel continuo l'attività di supporto consulenziale anche attraverso la diffusione di specifici alert normativi/informativi indirizzati alle Unità organizzative interessate, nonché la condivisione anche con i vertici aziendali di GAP Analysis ai fini dell'individuazione degli adempimenti necessari all'adeguamento alle novità normative introdotte.

La Funzione garantisce inoltre la partecipazione ai tavoli di lavoro inter-associativi al fine di monitorare l'evoluzione normativa e poter fornire una tempestiva condivisione di eventuali aggiornamenti in tema alle unità specialistiche interessate.

Antiriciclaggio

La Funzione Antiriciclaggio è responsabile, secondo un approccio risk based, del presidio del rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo e degli adeguamenti dei processi sull'evoluzione del contesto normativo e procedurale in tale ambito.

Verifica, nel continuo, che le procedure aziendali siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme di etero-regolamentazione (leggi e norme regolamentari) e di autoregolamentazione in materia di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

Pone particolare attenzione all'adeguatezza dei sistemi e delle procedure interne in materia di adeguata verifica della clientela e di registrazione, nonché dei sistemi di rilevazione, valutazione e segnalazione di operazioni sospette.

Cura l'analisi e la valutazione periodica dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, individuando apposite azioni a mitigazione della rischiosità rilevata.

Internal Audit

La Funzione Internal Audit di Banca Mediolanum effettua verifiche “di terzo livello” finalizzate ad accertare il regolare andamento dell’operatività e l’evoluzione dei rischi e valuta la completezza, l’adeguatezza, la funzionalità e l’affidabilità della struttura organizzativa aziendale e delle altre componenti del Sistema dei Controlli Interni. La Funzione porta all’attenzione degli Organi Aziendali le possibili aree di miglioramento con particolare riferimento al Sistema dei Controlli Interni, al RAF, al processo di gestione dei rischi nonché agli strumenti di misurazione e controllo degli stessi. Sulla base dei risultati delle verifiche condotte formula raccomandazioni agli Organi Aziendali. Utilizzando un approccio risk based, predispone una programmazione pluriennale ed un piano annuale delle attività di controllo da effettuare nel corso del singolo esercizio. Entrambi sono sottoposti all’esame e all’approvazione dei competenti Organi Societari. La Funzione, inoltre, è responsabile del buon funzionamento del “Sistema Interno di Segnalazione” (Whistleblowing).

Nel corso dell’esercizio 2021, la Funzione ha svolto, sulla base del piano approvato, la propria attività di verifica sia per Banca Mediolanum sia per le Società del Gruppo che hanno delegato, mediante apposito contratto di servizio, lo svolgimento delle attività di revisione interna. Inoltre, in relazione al modello di Business adottato dal Gruppo, particolare attenzione è stata dedicata alle verifiche sul corretto operato delle reti di vendita. Relativamente alle Società controllate che sono dotate di una propria Funzione di Controllo Interno, la Funzione ha esercitato i propri compiti di indirizzo e supervisione mediante il monitoraggio dell’avanzamento del piano di attività delle Funzioni di Internal Audit “Locali” nonché mediante l’organizzazione di periodici momenti di coordinamento.

Si evidenzia infine che la Funzione Internal Audit è impegnata in un programma interno di monitoraggio e miglioramento continuo della qualità (c.d. “PAMQ”) in ottemperanza a quanto previsto dagli Standard Internazionali di Internal Audit (International Professional Practice Framework emanato dal “The Institute of Internal Auditors”).

4.3.6 Gestione dei Rischi

Il mondo dei rischi sta cambiando ed emerge la necessità di una funzione Risk Management con caratteristiche di flessibilità ed orientata all’evoluzione non solo del contesto economico e finanziario, ma anche di quello ambientale, sociale e di governance (ESG) che comporta l’introduzione di rischi ambientali, sociali e di governo societario che possono essere associati alle differenti linee di business e alla relativa gestione. Pertanto, oltre all’individuazione di rischi e relativi presidi per tema materiale, approfonditi nei paragrafi successivi e dove si trovano ad esempio rischi come quelli ambientali in relazione al tema “Impatti ambientali diretti”, il Gruppo Mediolanum ha approfondito specifiche tipologie di rischio, come quello legato al cambiamento climatico e alla gestione sostenibile della catena di fornitura, in quanto sempre più riconosciuti come potenzialmente impattanti sul corretto svolgimento delle attività di business bancario e assicurativo.

Risk Appetite Framework “Raf”

Il Risk Appetite Framework (RAF) è il **quadro di riferimento che esprime la propensione al rischio** che la Banca intende assumersi, rispetto a tutti i rischi ritenuti rilevanti che possono caratterizzare l’attività svolta. È l’approccio complessivo che **include le politiche, i processi, i controlli e le metodologie attraverso i quali viene definita, comunicata, gestita e rivalutata** la sopracitata **propensione al rischio** della banca, coerentemente al massimo rischio assumibile, al business model e al piano strategico. Di conseguenza, la **politica di governo dei rischi** rappresenta una componente strategica del RAF, consentendone il raccordo con il complessivo piano economico finanziario e permettendo quindi il

conseguimento di un obiettivo di crescita sostenibile. Per tale ragione il RAF è il risultato di un processo articolato a cui partecipano diverse strutture organizzative aziendali ciascuna per i propri ambiti di competenza e in particolare quelle del Risk Management e della Pianificazione e Controllo.

La propensione al rischio del Gruppo è annualmente rivista per tener conto delle continue variazioni di contesto, sia interno sia esterno e altresì delle variazioni nelle aspettative dei diversi stakeholder.

Le grandezze economico-finanziarie stimate in occasione della predisposizione del piano economico finanziario vengono riconciliate con i limiti di propensione al rischio e recepite nell'ambito del processo di aggiornamento del RAF, determinando l'eventuale revisione e adeguamento delle soglie e dei limiti stabiliti nel corso del precedente esercizio.

All'interno del documento di RAF del Gruppo Banca Mediolanum, vengono definiti, valutati ed approvati gli **indicatori di rischio** classificati in base agli ambiti di riferimento come l'adeguatezza patrimoniale, il rischio credito, il rischio finanziario, il rischio di liquidità, il rischio operativo, il rischio mercato, ecc. declinati nei tre livelli di osservazione:

- › **Risk Capacity** (massimo rischio assumibile): il livello massimo di rischio che una banca è strutturalmente e/o tecnicamente in grado di assumere senza violare i requisiti regolamentari o gli altri vincoli inderogabili imposti dagli azionisti o dall'autorità di vigilanza;
- › **Risk Tolerance** (soglia di tolleranza): una soglia di tolleranza fissata in modo da assicurare in ogni caso alla banca margini sufficienti per operare, anche in condizioni di stress, entro il massimo rischio assumibile. Nel caso in cui sia consentita l'assunzione di rischio oltre l'obiettivo di rischio fissato, fermo restando il rispetto della soglia di tolleranza, sono individuate le azioni gestionali necessarie per ricondurre il rischio assunto entro l'obiettivo prestabilito;
- › **Risk Appetite** (obiettivo di rischio o propensione al rischio): il livello di rischio, complessivo per tipologia, che la banca intende assumere per il perseguimento dei suoi obiettivi strategici.

Alle definizioni sopra riportate occorre inoltre associare anche i concetti di risk profile (rischio effettivo) ovvero il rischio effettivamente assunto, e il risk limit (limite di rischio) che sottintende la possibile articolazione degli obiettivi di rischio nei limiti operativi. Inoltre, nel RAF sono definite le procedure e gli interventi gestionali da attivare nel caso in cui sia necessario ricondurre il livello di rischio entro l'obiettivo o entro i limiti prestabiliti.

Tutte le forme di declinazione dei livelli di rischio come riportati ed approvati all'interno del RAF **hanno quindi la funzione di supportare l'alta direzione nel perseguimento degli obiettivi strategico-finanziari**, nonché di monitorare la solidità patrimoniale e finanziaria del Gruppo, sia in situazioni di gestione ordinaria che di possibili situazioni avverse, e sono di conseguenza oggetto di un processo di revisione periodica integrato con quello di pianificazione e budgeting.

Rischi Reputazionali

Nel mercato globale, le banche si sono trovate ad affrontare una pressione competitiva molto aggressiva, che ha conseguentemente portato ad un'evoluzione dell'esposizione ai rischi, con particolare riferimento a quelli operativi, legali e di reputazione.

Il **rischio di reputazione**, come disciplinato dalla normativa regolamentare di settore, è ricompreso tra gli "altri rischi" difficilmente misurabili per i quali le banche predispongono sistemi di controllo e attenuazione adeguati. Esso è genericamente definito come il **rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della Banca** da parte di Clienti, controparti, azionisti, investitori e/o Autorità di Vigilanza. Nel settore bancario, particolare rilevanza assume il tema della reputazione che, in un contesto di accresciuta sensibilità al tema dell'etica degli affari, può mettere in pericolo la sopravvivenza dell'impresa stessa.

Il rischio reputazionale come sopra descritto viene inoltre caratterizzato dai cambiamenti nel mondo degli affari e nella società, in quanto valori come la responsabilità sociale e ambientale dell'impresa

fa sì che il rischio in oggetto ha caratteristiche di correlazione con il rischio di sostenibilità come definito dal Regolamento (UE) 2019/2088. Tale regolamento definisce proprio il rischio di sostenibilità come un evento o una condizione di tipo ambientale, sociale o di governance che, qualora si verificasse, potrebbe provocare un significativo impatto negativo effettivo o potenziale sul valore percepito dell'azienda. Questo rischio, come la reputazione, ha un impatto dal forte effetto comunicativo che influenza le percezioni e gli atteggiamenti degli stakeholder che gravitano intorno all'impresa.

Anche a seguito della mancanza di una "completa ed univoca" definizione, **frequentemente i rischi reputazionali sono spesso generati da un'altra tipologia di rischio non adeguatamente gestita**, ad esempio un rischio operativo o un rischio strategico che potrebbero produrre come ulteriore effetto un rischio di tipo reputazionale. Più in generale, tra i **fattori di natura endogena** rientrano tutti quelli direttamente associati ai processi e alle attività svolte dalla Banca o alle scelte gestionali e operative assunte dalla stessa (ad esempio il verificarsi di un evento di rischiosità operativa, il mancato rispetto di una normativa, ovvero notizie errate sulla società, sui comportamenti dei collaboratori o da una non adeguata gestione delle comunicazioni ufficiali rivolte all'esterno). Tra i **fattori esterni o esogeni**: rientrano i commenti e i dibattiti sviluppatasi sui media, sui social network, sui blog e/o sugli altri strumenti di comunicazione digitale, riguardanti informazioni o opinioni lesive della reputazione della Banca o del Gruppo.

Si tratta di fattori non direttamente riconducibili a specifiche attività o processi svolti dalla Banca, ma legati al diffondersi di notizie o opinioni negative sull'immagine della Banca stessa o dei suoi esponenti. Il Gruppo Mediolanum ha adottato una **specific Policy per la gestione del rischio reputazionale e monitora costantemente il comportamento dei propri consulenti finanziari**, al fine di verificare che la loro condotta rispetti la normativa vigente e sia improntata alla massima correttezza e trasparenza nel rapporto con i Clienti. Le procedure adottate, tuttavia, possono talvolta rivelarsi non adeguate a fronte di eventi inattesi e/o fuori dal controllo del Gruppo. L'attuazione di comportamenti fraudolenti, infedeli o abusivi da parte di consulenti finanziari costituisce anche un rischio operativo tipico che potrebbe comportare un danno, anche significativo, all'immagine e alla reputazione del Gruppo e, più in generale, alla fiducia nello stesso riposta dai propri Clienti, con un conseguente effetto negativo sulla sua situazione economica, patrimoniale e finanziaria.

Il rischio operativo conseguente a comportamenti illegali o inappropriati di tutti i collaboratori è oggetto di costante controllo e presidio da parte del Gruppo. In particolare, nell'ambito del processo di identificazione dei rischi operativi, vengono svolte sia **attività di raccolta e analisi delle perdite provenienti dal comportamento dei consulenti finanziari, sia valutazioni ex-ante dell'esposizione a tale rischio** e relativi controlli. Inoltre, sono poste in essere anche **attività di controllo ex-post** svolte in via continuativa con periodicità mensile, a livello di macro-fenomeno ("verifiche massive"), e, con periodicità almeno annuale, su specifici cluster di consulenti, a fronte di evidenze anomale dei portafogli dei Clienti.

Al fine di salvaguardare la percezione dell'immagine della banca nel contesto in cui opera, anche in un'ottica di continua mitigazione del rischio reputazionale, Banca Mediolanum è da sempre impegnata a diffondere una cultura aziendale improntata a principi e comportamenti etici, sostenibili e professionali basati su solida competenza finanziaria e correttezza deontologica. L'attenzione rivolta da parte del Gruppo Mediolanum al miglioramento continuo dei presidi organizzativi ed operativi, viene confermata dal rigoroso rispetto delle prescrizioni normative (es. leggi e regolamenti interni ed esterni) e di autoregolamentazione (es. statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina) con il fondamentale obiettivo di porre in assoluto rilievo la creazione del "valore aziendale" che non è solamente ed esclusivamente quello di tipo economico.

Gestione dei Rischi ai sensi del D. Lgs. 254/16 (Esg) e framework

L'articolo 1 c. 1073 della Legge di Bilancio 2019, introducendo una modifica al decreto 256/16 prescrive per le imprese, tra gli obblighi connessi alla rendicontazione non finanziaria, anche l'illustrazione dei rischi e delle modalità di gestione dei principali rischi.

Nel corso del 2021 il processo di individuazione, valutazione e gestione dei rischi ESG ha previsto:

1. L'individuazione e mappatura, per l'intero gruppo Mediolanum, di 118 rischi legati ai temi materiali non finanziari, di cui il 40% viene generato internamente ed il restante è subito dall'esterno. Rispetto allo scorso anno è stato censito un nuovo rischio con impatto sul tema materiale relativo alla Finanza Responsabile e sono stati eliminati due rischi sul tema della Tutela del Capitale Umano in quanto non più significativi.
2. **L'allocazione** dei suddetti rischi su complessivi **31 risk owner** suddivisi tra responsabili di Direzione e di Funzione.

Nel complesso la gestione dei rischi ESG è improntata al perseguimento di standard di controllo e monitoraggio strutturati ed efficaci, evidenziati da un livello di impatto qualitativo che si attesta su valori medio/bassi per il 95% dell'intero Framework. In tal senso l'adozione di azioni di mitigazione intraprese dai singoli risk owner sembra essere consistente, con un raggio di copertura, sui singoli topic materiali intorno al 92%, e che sfiora quasi il 60% sul totale dei rischi.

Il gap più consistente in termini di contenimento e mitigazione dei rischi generati rimane quello legato al tema materiale della finanza responsabile. A tal fine **Banca Mediolanum si è impegnata da un lato nella definizione di un modello di offerta di prodotti sostenibili**, a livello di Conglomerato Finanziario, dall'altro ha adottato una propria "Politica di investimento responsabile", che definisce le linee guida per gli investimenti sostenibili, con riferimento al modello di prodotti sviluppati e offerti e agli investimenti in conto proprio. All'interno del Programma di Sostenibilità nel 2021 sono state avviate specifiche iniziative progettuali, che coinvolgono tutte le funzioni e le società del Conglomerato impegnate nella realizzazione di prodotti/servizi, volta a definire le linee guida operative per la realizzazione ed il monitoraggio dei prodotti/servizi offerti.

Di seguito il framework di rappresentazione dei rischi ESG individuati e gestiti, in linea con i temi materiali.

Ambiti
del D.Lgs.
254/2016

Descrizione
del rischio

Gestione
del rischio

Aree di
intervento

Business Responsabile

Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento		
Rischio subito	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lotta contro la corruzione 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rischio di corruzione all'interno delle operations aziendali dal mancato rispetto della relativa normativa interna ed esterna 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Codice Etico ▶ Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del d.lgs. 231/2001 	Bancaria Assicurativa	
	▶ Tutti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rischio di mancata prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, in particolare in merito alle materie richiamate dal D.lgs 254/2016 quali corruzione, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, derivanti dal mancato rispetto della relativa normativa interna ed esterna 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Risk Assessment ▶ Modello 231 ▶ Attività di controllo svolte dall'Organismo di Vigilanza 		
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Inadeguata considerazione delle variabili di scenario, delle priorità di sostenibilità e delle aspettative degli stakeholder nella pianificazione strategica e nei processi decisionali e operativi 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Policy in materia di sostenibilità ▶ Programma di sostenibilità ▶ Stakeholder engagement ▶ Rating ESG Assessment 		
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Carenze nella composizione degli organi di governo, nei processi di comunicazione con il management e gli stakeholder e nelle deleghe di responsabilità in materia di sostenibilità 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Comitato Rischi ▶ Comitato Nomine ▶ Sistema di Controllo Interno 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aspetti sociali, Lotta contro la corruzione 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rischio di cattiva governance o scandali relativi all'alto management della società 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sistema di Controllo Interno 		Bancaria
	▶ Aspetti sociali	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Violazione delle normative vigenti in materia di privacy e tutela dei dati personali dei dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Policy sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo ▶ Regolamenti e procedure operative interne 		Bancaria Assicurativa Finanziaria
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rischio di non conformità alle normative interne ed esterne 		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sistema di Controllo Interno ▶ Formazione obbligatoria 	Bancaria		
Rischio generato	▶ Tutti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rischio di non conformità ai principi di trasparenza, veridicità e completezza nel processo di dialogo con i regulators con cui si interfaccia l'azienda (tra cui autorità bancarie nazionali, BCE, Consob, IVASS, Agcom, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Codice Etico ▶ Codice di Comportamento ▶ Regolamenti e procedure operative interne 	Bancaria	

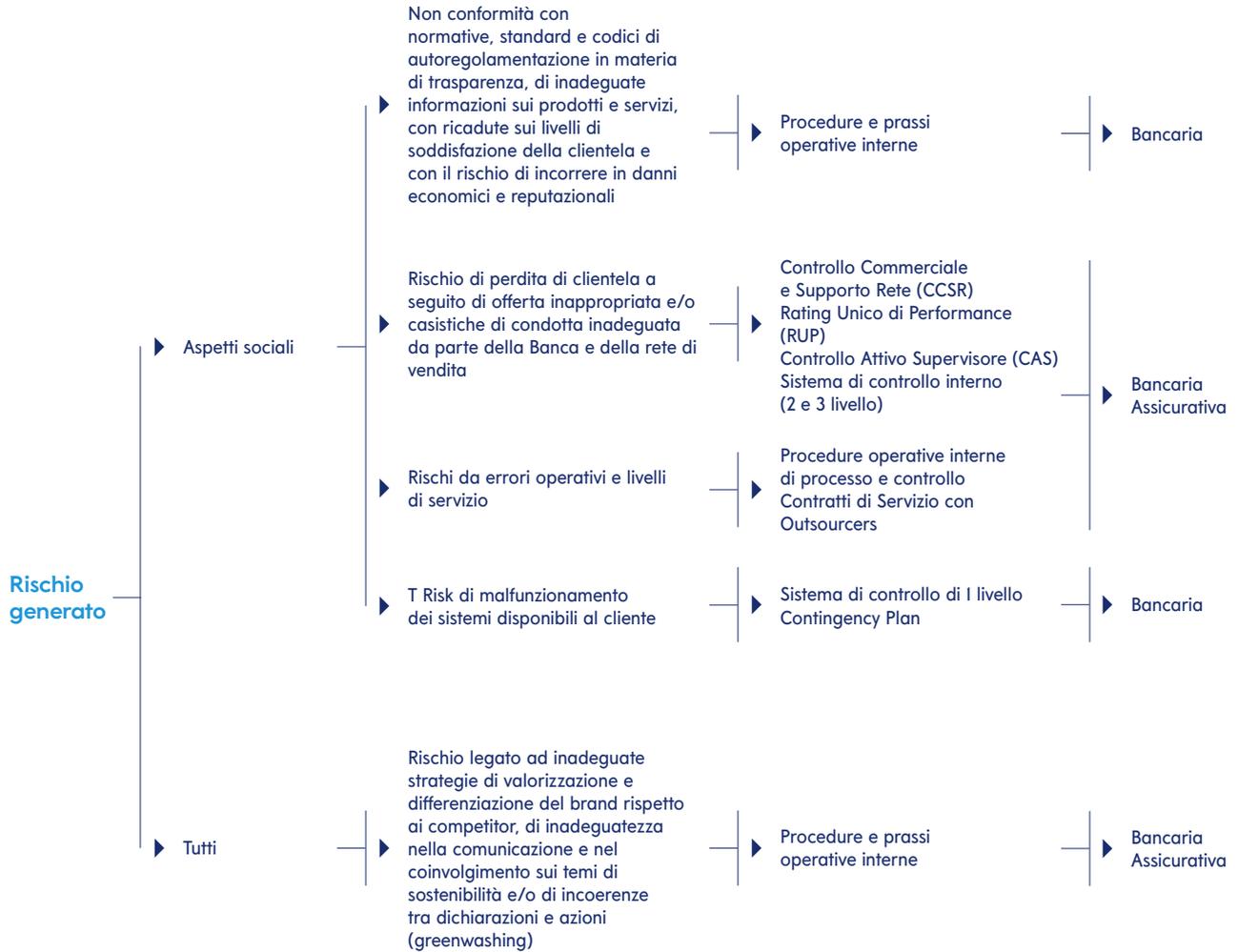
Ambiti
del D.Lgs.
254/2016

Descrizione
del rischio

Gestione
del rischio

Aree di
intervento

Centralità della persona



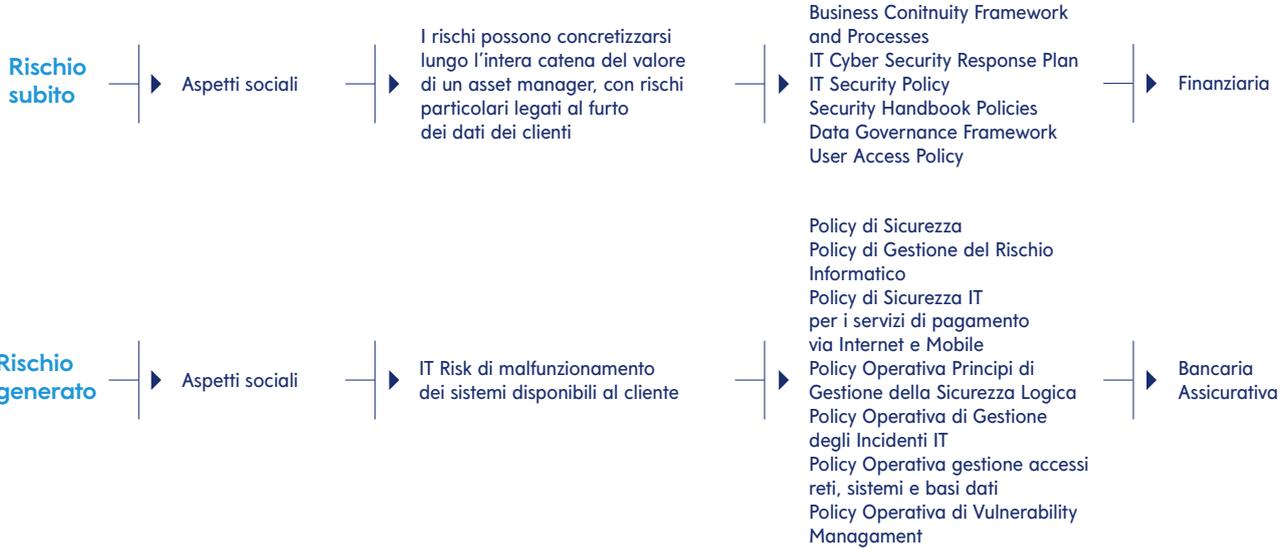
Ambiti
del D.Lgs.
254/2016

Descrizione
del rischio

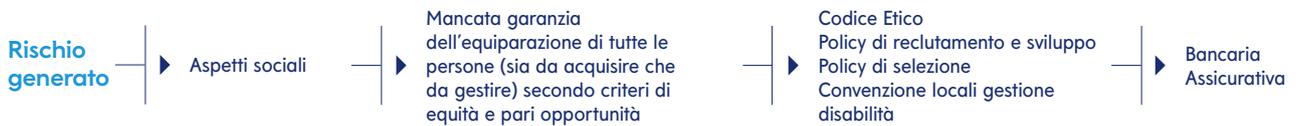
Gestione
del rischio

Aree di
intervento

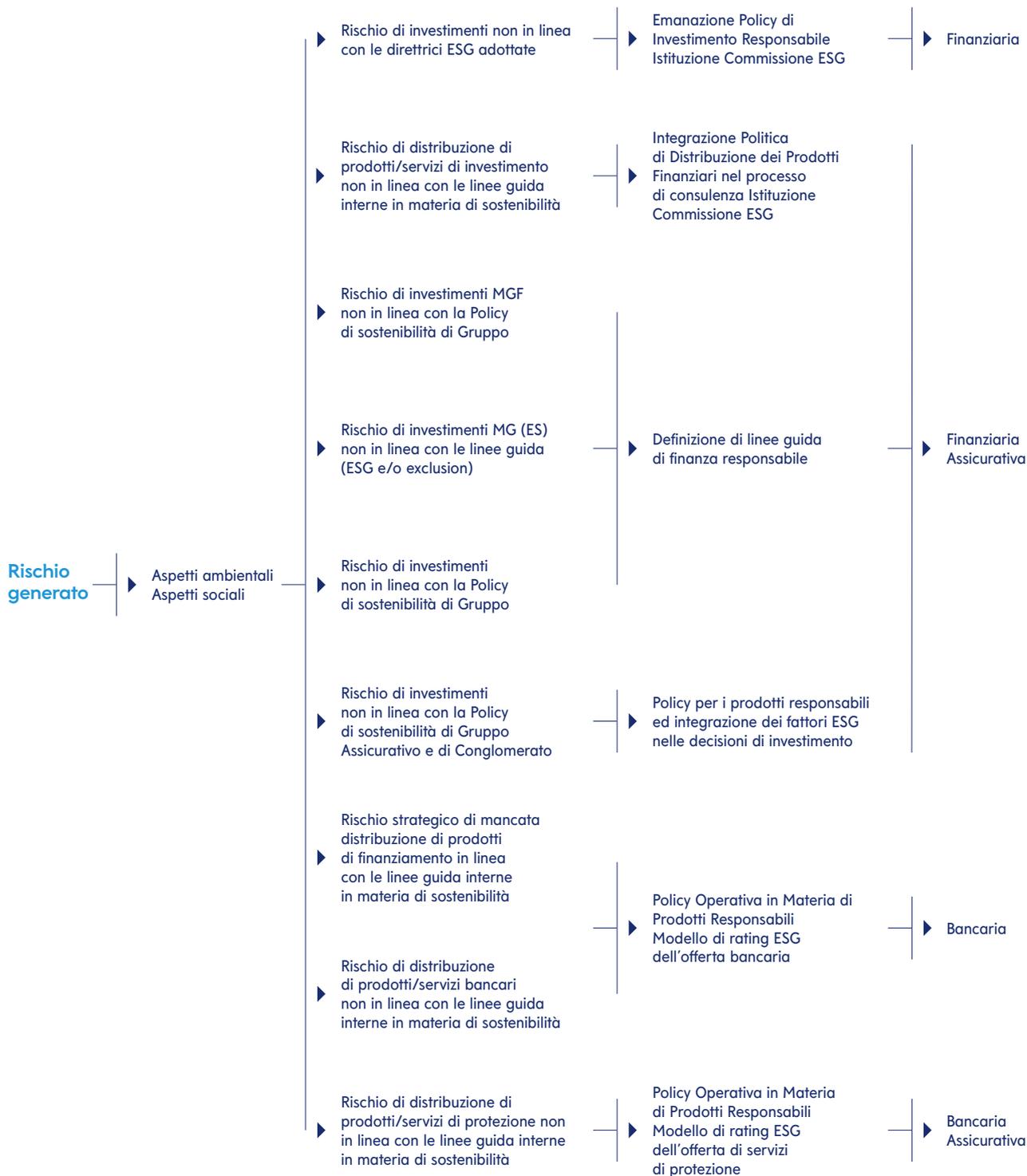
Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati



Diversità e Inclusione



Finanza responsabile



Ambiti
del D.Lgs.
254/2016

Descrizione
del rischio

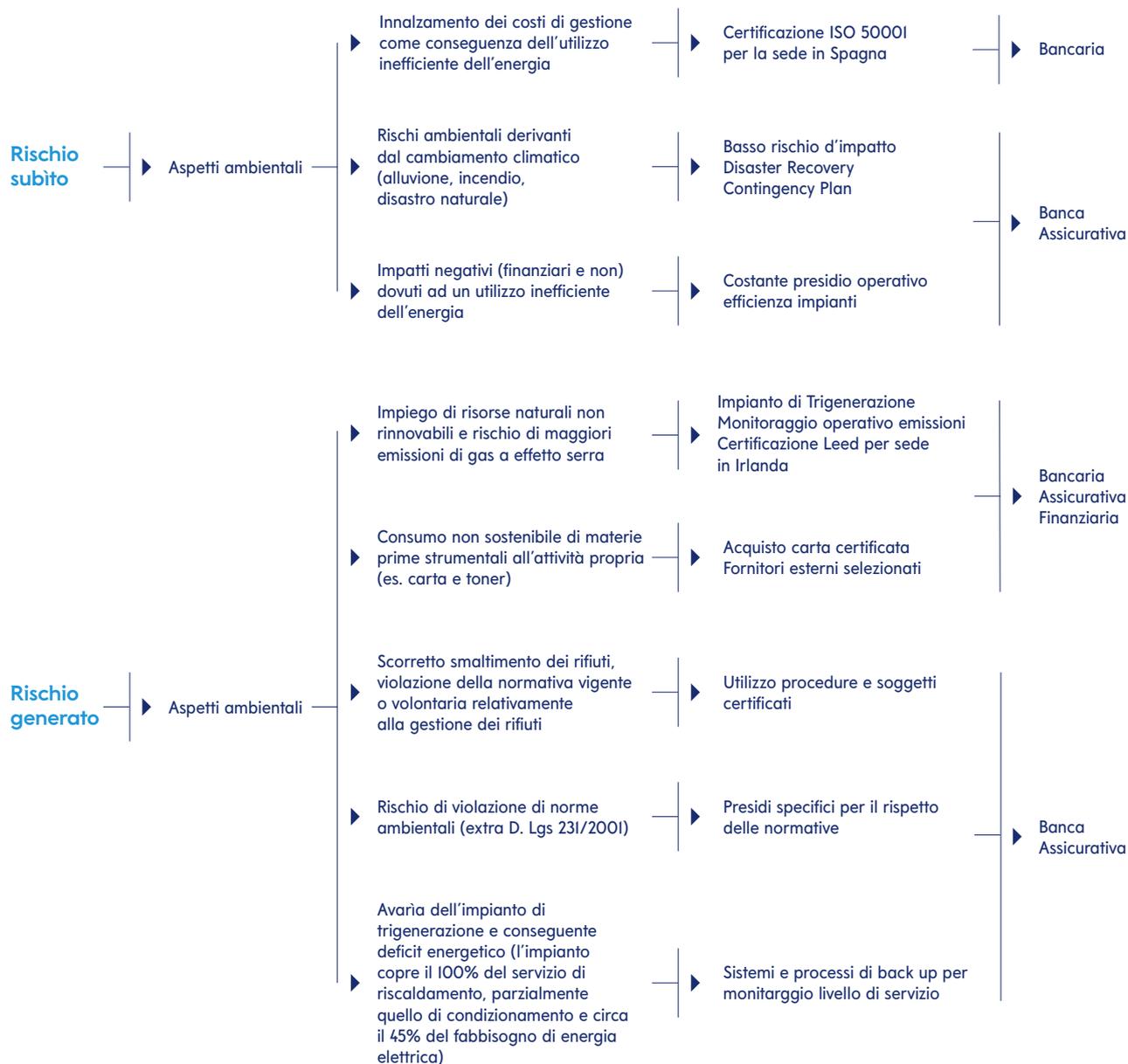
Gestione
del rischio

Aree di
intervento

Finanza responsabile



Impatti ambientali diretti



Ambiti
del D.Lgs.
254/2016

Descrizione
del rischio

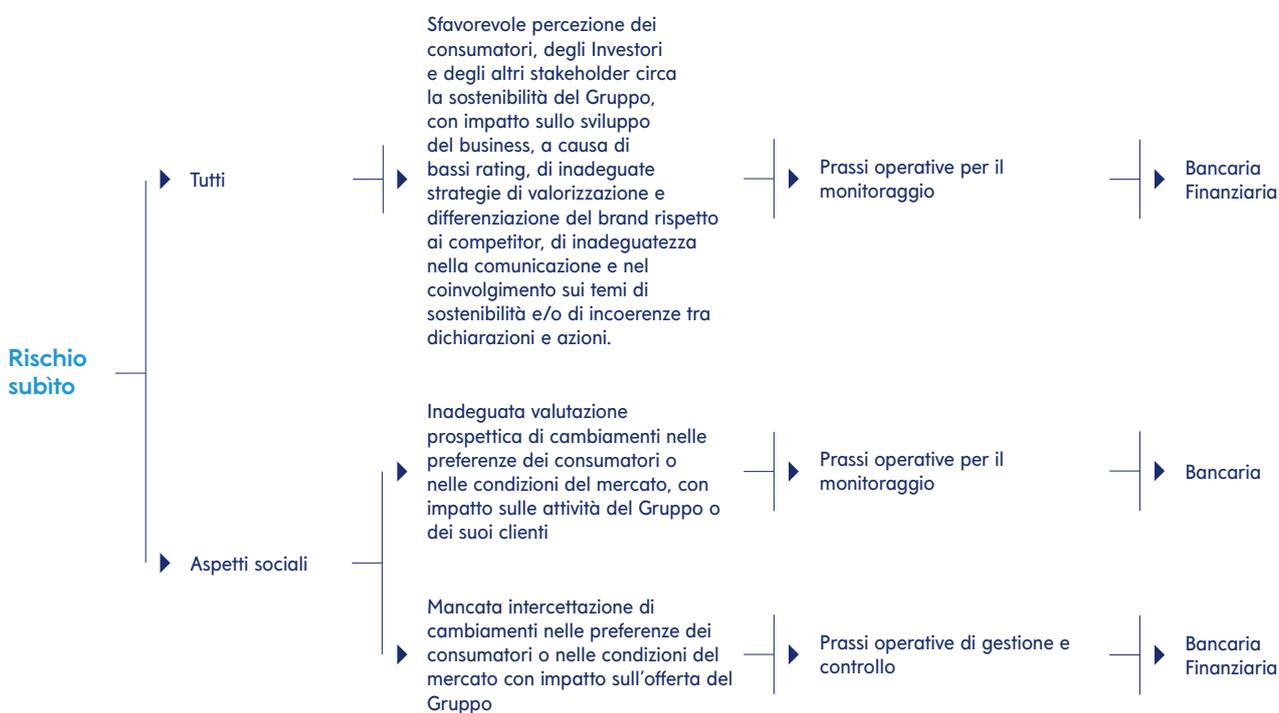
Gestione
del rischio

Aree di
intervento

Inclusione finanziaria



Innovazione



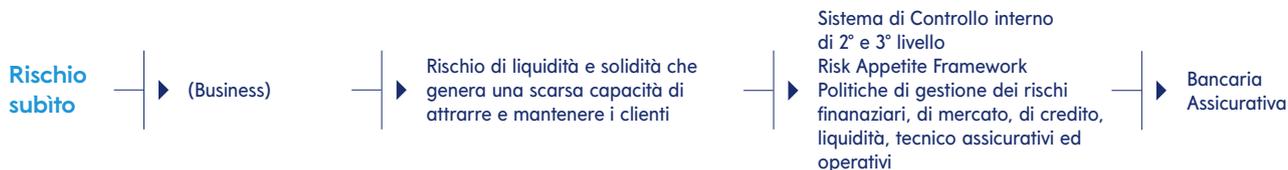
Ambiti
del D.Lgs.
254/2016

Descrizione
del rischio

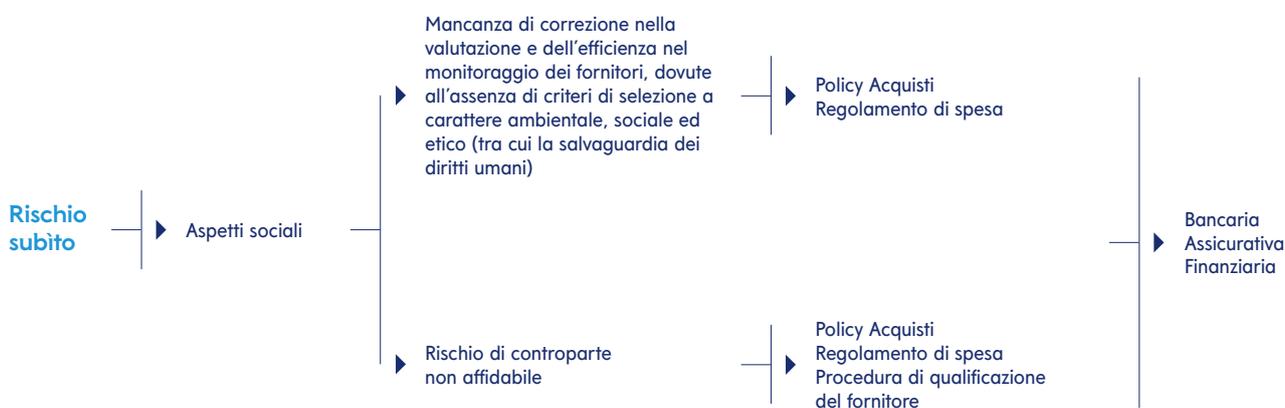
Gestione
del rischio

Aree di
intervento

Performance e solidità patrimoniale



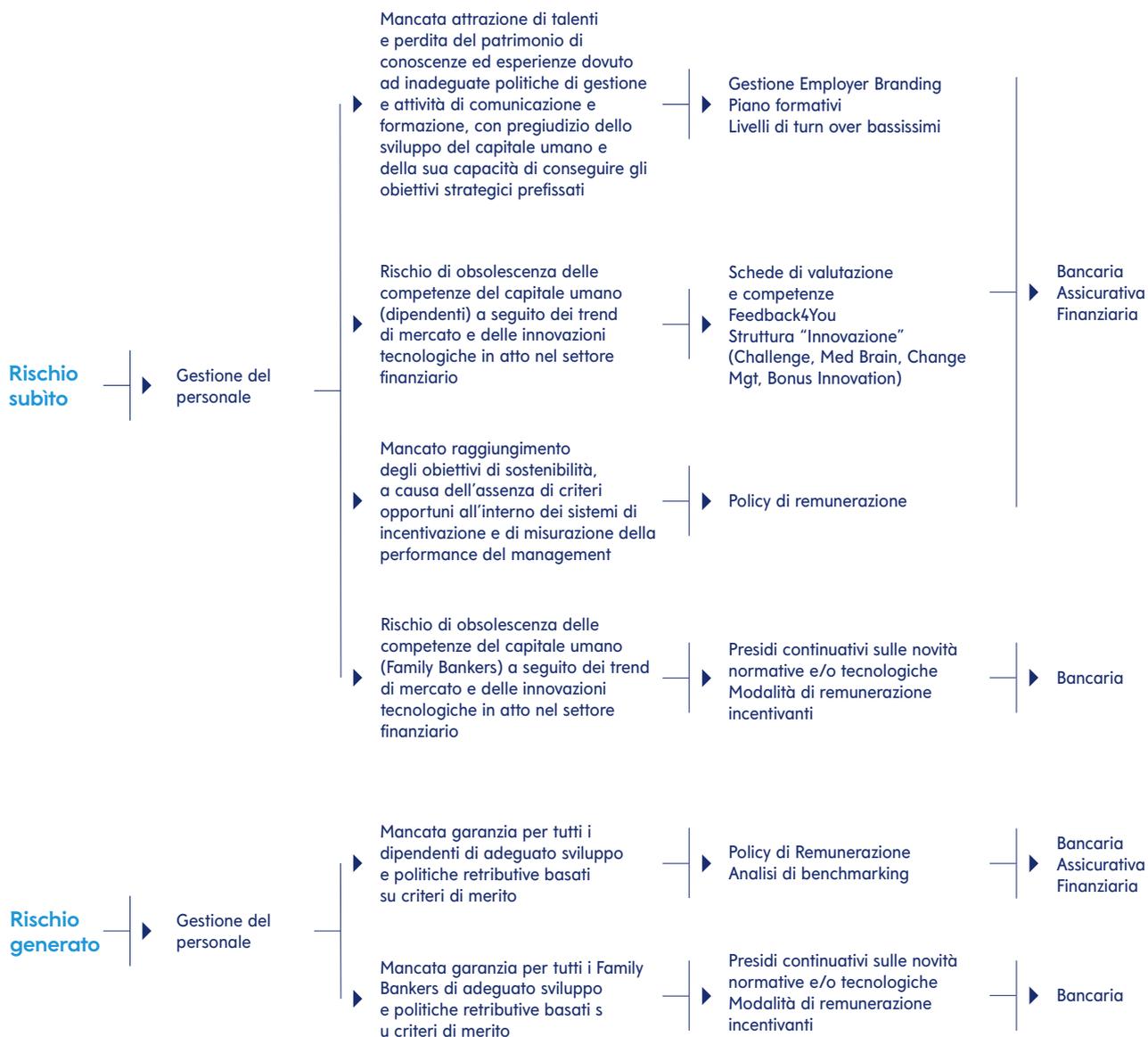
Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori



Supporto della comunità



Sviluppo del capitale umano



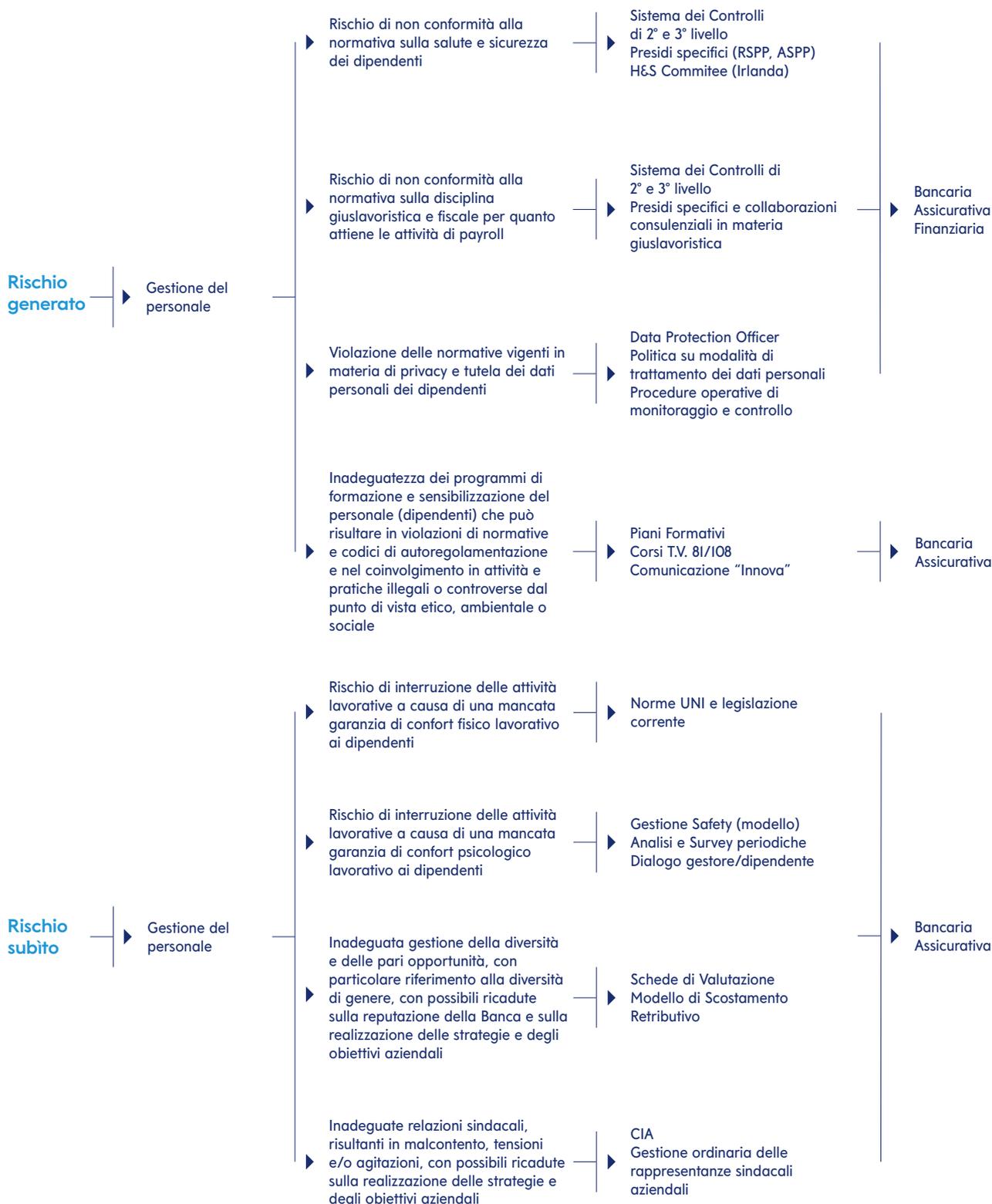
Ambiti
del D.Lgs.
254/2016

Descrizione
del rischio

Gestione
del rischio

Aree di
intervento

Tutela del capitale umano



4.3.7 Rischi connessi al Climate Change

La governance relativa al controllo dei rischi nell'industria bancaria risulta ormai caratterizzata dai fattori di rischio ESG in quanto questi ultimi hanno un'influenza sui rischi finanziari e non finanziari ed un impatto sia sull'organizzazione bancaria stessa che un potenziale impatto su tutti gli stakeholder della stessa. Di conseguenza i metodi ed i processi di gestione del rischio devono essere modificati, andando a considerare le complesse relazioni di causa-effetto tra i tipi di rischio assunti o cui ci si espone, sviluppando all'interno delle attività e dei processi svolti dalle istituzioni creditizie il concetto di sostenibilità a tutto tondo.

L'impianto normativo relativo alle tematiche ESG delinea delle linee guida comportamentali che gli istituti di credito devono adottare per migliorare la trasparenza, permettendo così di identificare più facilmente tutte quelle azioni che rientrano nell'alveo delle attività ecosostenibili. In altri termini, la normativa definisce una serie di norme generali di indirizzo e raccomandazione che hanno l'obiettivo di riorientare i capitali verso investimenti sostenibili, gestire i rischi finanziari indotti dai cambiamenti climatici e da altri problemi ambientali e sociali e promuovono di fatto oltre che la citata trasparenza operativa anche una visione a lungo termine nelle attività finanziarie ed economiche dell'ente creditizio.

Il Gruppo Banca Mediolanum, in considerazione di tutte le raccomandazioni e le indicazioni che i vari organismi internazionali e le differenti autorità di vigilanza europee hanno comunicato e pubblicato sul tema in oggetto, nella propria valutazione e considerazione dei rischi a cui è esposta ha individuato e **mappato i rischi correlati al cambiamento climatico come il rischio fisico e il rischio di transizione. Il primo fa riferimento agli effetti di tipo economico** subiti dai soggetti che possono essere esposti ad eventi estremi dei fenomeni naturali, come ad esempio, i disastri ambientali che possono distruggere il capitale fisico e far aumentare il numero di prestiti in sofferenza nel portafoglio di quelle banche che sono particolarmente esposte a famiglie o imprese presenti nelle zone più a rischio.

Il **secondo rischio, il rischio di transizione**, a differenza del rischio fisico, non è materiale e tangibile ma comporta effetti di squilibrio alla stabilità del sistema finanziario, derivanti dagli effetti che la transizione verso un sistema più sostenibile può causare in alcuni settori, come quello energetico.

Banca Mediolanum, nell'ambito delle attività di gestione dei rischi, ha eseguito un'analisi dei possibili impatti del rischio fisico nel proprio portafoglio creditizio monitorando nel tempo l'evoluzione, sia in termini di distribuzione geografica, sia in termini di tipologia di immobili oggetto di concessione creditizia. Per quanto concerne invece il rischio di transizione, il Gruppo Bancario Mediolanum ha già intrapreso e adottato diverse soluzioni organizzative ed iniziative di business, orientate verso una logica di maggiore attenzione ai temi di impatto climatico e rispetto dell'ambiente anticipando, di fatto, quelle che potrebbero essere a breve o medio termine le richieste specifiche da parte del regolatore europeo e/o nazionale. In tale ambito oltre all'attuale offerta di fondi che risultano essere già caratterizzati da un indicatore qualitativo di rating "green" in base agli investimenti sottostanti, è presente un'offerta a catalogo di prodotti creditizi con caratteristiche di sostenibilità offerti alla clientela. Banca Mediolanum, inoltre considera i rischi ESG anche nell'ambito degli indicatori strategici di RAF.

In Spagna, al fine di identificare i rischi legati al climate change, la funzione di Risk Management ha avviato nel 2021 un progetto per misurare il rischio fisico del portafoglio crediti con il sostegno di un consulente esterno. La misurazione si basa in particolare sulla definizione di un rating (basso/medio/alto) dell'esposizione a scenari alluvionali e sismici dell'insieme delle garanzie immobiliari a copertura del credito posizioni del Banco Mediolanum.

4.3.8 Rischi e politiche di gestione con i fornitori

L'azienda ritiene fondamentale il ruolo ricoperto dai fornitori in quanto questi ultimi concorrono alla realizzazione dell'obiettivo di soddisfazione dei bisogni connessi all'acquisto di beni e servizi. Per questo motivo, **a presidio dei potenziali rischi connessi alle attività dei fornitori**, Banca Mediolanum oltre alla verifica dei livelli di servizio e dell'affidabilità dei fornitori ha integrato l'iscrizione all'Albo Fornitori con **domande e richieste specifiche** per la valutazione del fornitore e della sua sostenibilità. In particolare, i 4 **ambiti di azione su cui si basa l'analisi della valutazione** del fornitore, sono:

- › **Ambientale:** richiesta, verifica e monitoraggio di specifiche certificazioni tra cui l'«ISO14001 Sistema di gestione ambientale», «ISO50001 Sistema di gestione dell'energia», Ecolabel, FSC, Remade in Italy, ecc.
- › **Sociale:** raccolta dei documenti necessari ai fini della Sicurezza sul lavoro previsti dal D. Lgs. 81/08 per la verifica dell'idoneità tecnico-professionale del fornitore e delle sue risorse. «Documento Unico di Valutazione Rischi e Interferenze» (D.U.V.R.I.) che è stato informatizzato in ogni sua parte dal 2018. Raccolta, verifica ed aggiornamento periodico del «Documento Unico di Regolarità Contributiva» (D.U.R.C.) dei fornitori accreditati nell'«A.U.F.».
- › **Etica:** utilizzo di standard contrattuali, frutto di un gruppo di lavoro che ha coinvolto molteplici unità organizzative tra cui Safety, Compliance, Organizzazione oltre che il Legale, che prevedono l'accettazione delle norme anticorruzione e collusione (Legge 231), la sottoscrizione del Codice Etico del Gruppo Mediolanum e l'applicazione delle norme che regolamentano l'appalto, il subappalto e il GDPR.
- › **Finanziario:** screening economico-finanziario che prevede un'analisi da parte dell'ufficio «Crediti» in merito alla solidità finanziaria del fornitore, oltre che alla raccolta di informazioni, tra cui la percentuale di fatturato con le principali referenze fornite.

4.4 Governance di sostenibilità

Banca Mediolanum, Capogruppo del Conglomerato finanziario Mediolanum, allo scopo di favorire la diffusione di valori improntati alla correttezza professionale ed al rispetto di leggi e regolamenti, si è dotata di un nuovo **Codice Etico** che delinea i comportamenti cui attenersi, che è stato diffuso per la relativa adozione alle Società controllate. Il Codice Etico è complementare al “**Codice di Comportamento**” rivolto ai componenti degli organi amministrativi, ai dipendenti, ai consulenti finanziari abilitati all’offerta fuori sede e ai collaboratori, ed è adottato rispettivamente da Banca Mediolanum S.p.A. e da Mediolanum Gestione Fondi SGR S.p.A., Società italiane del Gruppo qualificate come “intermediari autorizzati”; analoghi codici sono adottati presso le Società estere in conformità alle normative locali vigenti.

Il Codice Etico ed il Codice di Comportamento sono stati debitamente diffusi all’interno del Gruppo e con essi sono state diffuse le informazioni relative alla normativa ed alle regole comportamentali e procedurali da rispettare, al fine di assicurare che l’attività d’impresa si svolga nel rispetto dei principi etici e di integrità.

Il Codice Etico e il Codice di Comportamento, ove previsto, costituiscono, altresì, elementi fondamentali previsti dal **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01**, di cui si è dotata la Banca e le Società del Gruppo Mediolanum, per cui ne è prevista l’adozione.

Al **Consiglio di Amministrazione** di Banca Mediolanum è attribuita la funzione di supervisione strategica; tra i compiti ad esso assegnati, finalizzati alla definizione dell’assetto organizzativo e di governo, è prevista l’approvazione del Codice Etico cui sono tenuti a uniformarsi i componenti degli organi aziendali, i dipendenti e i collaboratori al fine di attenuare i rischi operativi e di reputazione della Banca e favorire la diffusione di una cultura dei controlli interni. In particolare, è responsabile della strategia di sostenibilità del Conglomerato, delle relative politiche di sostenibilità, dell’approvazione della Dichiarazione Non Finanziaria, parte integrante del Bilancio Consolidato di Gruppo.

Il **Comitato Rischi** di Banca Mediolanum supporta le decisioni del Consiglio di Amministrazione in merito alle questioni di sostenibilità connesse all’esercizio dell’attività dell’impresa inclusi la verifica dei temi rilevanti (della c.d. matrice di materialità) e dei rischi ad essi connessi, e alle dinamiche di interazione del Gruppo con tutti gli stakeholder. Tra le sue funzioni, vigila sul rispetto, da parte dei destinatari, dei valori etici e delle regole di condotta indicate nel Codice Etico; coordina, per il tramite delle funzioni competenti, le iniziative di diffusione, formazione e comunicazione degli stessi valori e regole di condotte promosse da Banca Mediolanum e dalle Società appartenenti al Gruppo Bancario da questa controllate. Inoltre, valuta preliminarmente al Consiglio di Amministrazione la Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziaria (DNF).

La compagnia Mediolanum Vita, in quanto capogruppo del Gruppo Assicurativo Mediolanum, si è dotata di un analogo Comitato per il Controllo interno e Rischi che, con specifico riguardo alle compagnie italiane del medesimo gruppo, svolge analoghe funzioni nell’ambito della sostenibilità e dell’eticità dell’attività di impresa.

Banca Mediolanum dispone inoltre di una **Commissione ESG** dedicata alla valutazione ESG dei prodotti e del posizionamento complessivo delle Società di Gestione in base alle metriche di sostenibilità con l’obiettivo di garantire nel tempo l’allineamento agli indirizzi adottati identificando eventuali azioni di riposizionamento necessarie.

All’interno della **Direzione Innovability & Value Strategy** di Banca Mediolanum, in staff all’Amministratore Delegato, è stato istituito l’**Ufficio Sustainability**, responsabile di sviluppare i progetti di sostenibilità aziendale, relativi al Programma di Sostenibilità (si rimanda al paragrafo 5.1.3 Programma di Sostenibilità). Tra gli ambiti principali di responsabilità rientrano il coordinamento di tutte le attività in materia di sostenibilità, garantendo l’applicazione della strategia in collaborazione con tutte le Direzioni del Gruppo, in particolare è referente per il presidio dei rischi non finanziari (connessi ai temi materiali), gestisce le iniziative sociali e solidali di Banca Mediolanum nonché la predisposizione della DNF.

4.4.1 Politiche per la sostenibilità

Policy di sostenibilità

Nel 2019 è stata definita ed approvata in CDA, la politica sulla Sostenibilità del Gruppo che traccia la strategia e gli obiettivi con cui il Gruppo intende operare, al fine di generare valore aggiunto per gli stakeholder con cui si relaziona, nella gestione degli ambiti considerati “materiali” (come definiti nella Sezione 3 alla voce “Matrice di Materialità”). Inoltre, la Policy orienta le Società del Conglomerato alla gestione dei rischi riferibili a fattori Environmental, Social & Governance (Rischi “ESG”), ossia relativi a temi di impatto ambientale, sociale e di governance del Conglomerato.

La Policy ha quindi l’obiettivo di:

- › supportare il processo di definizione delle scelte strategiche in materia di sostenibilità, che saranno declinate nelle Policy di gestione dei rischi connessi (quali, ad esempio, le politiche in materia di sostenibilità ambientale, di gestione degli investimenti, di gestione degli acquisti);
- › coordinare le attività di gestione rischi da Decreto Lgs. 254/16 (cosiddetti “rischi ESG”) per il Gruppo;
- › incrementare il livello di engagement degli stakeholder del gruppo attraverso l’impegno di Mediolanum in merito alle politiche e al raggiungimento dei risultati cosiddetti “materiali”;
- › facilitare il processo della rendicontazione non finanziaria;
- › diffondere la cultura della sostenibilità;
- › richiamare il ruolo degli attori coinvolti nel processo, siano essi interni o esterni alla Banca, definendo le loro interazioni, le attività di gestione e i tempi previsti nelle varie fasi del processo, oltre ai relativi step di verifica e approvazione;
- › identificare gli strumenti a supporto del processo di registrazione, compilazione, gestione e archiviazione.

Nel corso del 2021, la politica in materia di Sostenibilità è stata oggetto di aggiornamento che ha riguardato i due seguenti aspetti:

- › la formalizzazione degli impegni in materia di sostenibilità intrapresi dal Gruppo Mediolanum e declinati nei quattro pilastri (Responsabilità economica, Responsabilità verso i clienti, Responsabilità verso i collaboratori, Responsabilità verso la collettività e l’ambiente);
- › ridefinizione organica di alcune fasi processuali legate al presidio interno in materia di individuazione, valutazione e gestione dei rischi ESG, sulla base del modello di corporate governance adottato dalla Banca.

Banco Mediolanum a febbraio 2021 ha approvato la propria **Policy in materia di Sostenibilità**, realizzata a partire dai principi ispiratori della Policy della Capogruppo.

Policy per la redazione della Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario (DNF)

La Policy descrive i principi relativi alla DNF ai sensi della Direttiva 2014/95/UE, attuata in Italia dal Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n.254. Il documento è adottato dalla Capogruppo e dalle società dalla stessa controllate integralmente consolidate, facenti parte del Conglomerato Finanziario Mediolanum.

I principi richiamati nella presente Policy trovano quindi attuazione nei regolamenti di processo, nei quali sono meglio declinati i compiti, le attività operative e di controllo, alla base del rispetto degli adempimenti relativi alle normative.

La Policy ha quindi l’obiettivo di:

- › richiamare il ruolo degli attori coinvolti nel processo, siano essi interni o esterni alla Banca;
- › definire l’attività di gestione e le interazioni tra i molteplici attori coinvolti e i tempi previsti nelle varie fasi del processo e relativi step di verifica e approvazione;
- › identificare gli strumenti a supporto del processo di registrazione, compilazione, gestione e archiviazione.

Policy ambientale

Il Gruppo si è dotato di una Policy in materia di sostenibilità ambientale approvata in CDA nel 2019. Si tratta di un documento operativo che riporta in merito alla responsabilità di Mediolanum per: l'acquisto e il consumo di prodotti sostenibili; l'energia e il cambiamento climatico; la gestione Rifiuti e lo sviluppo di una cultura interna in merito alla sostenibilità ambientale.

Policy diritti umani

Nel 2020 è stata approvata la "Politica sui Diritti Umani" che definisce l'impegno di Banca Mediolanum e del suo Conglomerato Finanziario verso la tutela dei diritti umani secondo i più alti standard internazionali, in particolare i "2011 United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights".

Policy in materia di diversità e inclusione

Nel corso del 2021, Banca Mediolanum si è dotata di una politica in materia di diversità e inclusione, ambito di governance che incoraggia lo sviluppo di una cultura in grado di valorizzare ed includere le diversità delle persone. Tale documento fornisce il quadro degli ambiti nei quali il Gruppo vuole assicurare la giusta valorizzazione delle diversità in essere e/o potenzialmente presenti all'interno dell'azienda. La diversificazione di competenze, abilità, background culturali e sociali e, allo stesso tempo, la creazione di uno spazio inclusivo che favorisca il confronto costruttivo tra le molteplici esperienze, rappresentano per Mediolanum un'opportunità di arricchire il proprio business con nuove prospettive ed idee e presupposto per crescere e generare soluzioni innovative.

Policy sulle liberalità

Nel 2018 è stata emanata la prima edizione della "Policy sulle liberalità" (per la nozione di liberalità si fa riferimento al Codice Civile - Libro II) con la quale si intendono richiamare i principi alla base dell'erogazione di liberalità da parte di Banca Mediolanum, identificando i ruoli, le responsabilità e gli ambiti per i quali tali erogazioni sono previste. Le liberalità possono essere erogate: a favore di persone fisiche, compresa la clientela, che si trovino in particolari situazioni di disagio personale (per esempio in situazioni create a seguito di eventi catastrofici o calamità naturali); a sostegno di iniziative di solidarietà che rientrano nell'ambito della presente Policy; a favore di Onlus o altri soggetti, a titolo di beneficenza. Per maggiori approfondimenti si rimanda al sito www.bancamediolanum.it.

Policy in materia di prodotti responsabili

Banca Mediolanum S.p.A., Capogruppo del Conglomerato Finanziario Mediolanum, nel mese di febbraio 2020 ha emanato la "Policy operativa in materia di prodotti responsabili" che definisce i principi di base e le linee guida in materia di sostenibilità, impegnandosi all'integrazione dei criteri ESG (Environmental, Social, Governance) nel processo di creazione e gestione di tutti i prodotti (bancari, di credito, di protezione e d'investimento) offerti alla propria clientela. Per maggiori approfondimenti si rimanda al tema materiale Finanza Responsabile.

Politiche in materia Finanza Responsabile

Per maggiori approfondimenti si rimanda capitolo 7.2 Finanza Responsabile (paragrafo 7.2.1 -7.2.2-7.2.4).

Policy operativa sulla gestione sostenibile degli eventi

La Policy, approvata nel 2020, descrive i criteri di sostenibilità ambientale, sociale ed economico che vanno tenuti in considerazione in tutte le fasi di un evento, fornendo una descrizione dei principi adottati da Banca Mediolanum S.p.A. in tema di gestione sostenibile degli eventi, secondo gli standard internazionali definiti dalla ISO 20121. In particolare, i criteri di sostenibilità ambientale, sociale ed economica vanno tenuti in considerazione in tutte le fasi di un evento, le quali si possono distinguere in:

- › preparazione e promozione: ovvero le attività che vanno dall'ideazione creativa del format, alla definizione della composizione dello staff preposto all'organizzazione e realizzazione dell'evento, fino alla realizzazione del Piano di Produzione, alla scelta dei fornitori e dei materiali promozionali con attenzione alla ecocompatibilità degli stessi;
- › allestimento e svolgimento: che ricomprende tutte le variabili legate al trasporto di organizzatori, materiale e partecipanti, fino all'eventuale catering e pernottamento. Sulla base delle decisioni prese nella precedente fase, si possono considerare criteri di sostenibilità che prevedano ad esempio la vicinanza geografica dei partecipanti all'evento, l'utilizzo di materiali e allestimenti ecocompatibili e/o a basso consumo energetico;
- › chiusura dell'evento e disallestimento: in tale fase di chiusura deve essere posta attenzione al corretto smaltimento dei rifiuti prodotti ed alla migliore ottimizzazione possibile dei trasporti per la rimozione dei materiali di allestimento utilizzati.

4.4.2 Scoring progetti interni attraverso indicatore sintetico (Progetti ESG)

Nel 2019 Banca Mediolanum ha sviluppato uno strumento in grado di poter definire, grazie alla creazione di un indicatore di scoring, il livello di sostenibilità delle proprie iniziative progettuali attraverso una misurazione efficace dei rischi e/o benefici connessi, utilizzando la metodologia definita in ambito ANASF. Ciò ha permesso di accrescere l'awareness interna sugli impatti ambientali, sociali e di governance (ESG) integrandoli nel processo di valutazione dei singoli progetti sviluppati.

Nel corso del 2021 sono stati valutati 148 progetti tra tecnologici e di funzionamento (+107 rispetto al 2020) con uno scoring medio pari a 2,34 su una scala che va da 1 a 4 e dove il punteggio pari a 2 rappresenta un punto di equilibrio tra rischi e benefici della singola progettualità.

5. La sostenibilità Mediolanum

La Sostenibilità è parte integrante dei valori e della cultura di Mediolanum, con l'obiettivo di sviluppare un'attività solida e sostenibile a lungo termine.

Tale impegno è comprovato dalla volontà di generare valore aggiunto per tutti gli stakeholder. Il successo degli stakeholder garantisce la sostenibilità del business del Gruppo. Questo approccio alla gestione responsabile dell'azienda si concretizza nel modo di operare, nell'attenzione e nella centralità del Cliente, nel modo in cui Mediolanum supporta i propri dipendenti, rispetta l'ambiente e contribuisce allo sviluppo della comunità in cui è inserita.

L'**Ufficio Sustainability**, all'interno della **Direzione Innovability & Value Strategy** di Banca Mediolanum, in staff all'Amministratore Delegato, è responsabile di coordinare tutte le attività in materia di sostenibilità, garantendo l'applicazione della strategia e facendo costante riferimento alla Governance di Sostenibilità (rif. Paragrafo 4.4 Governance di Sostenibilità) che presidia i principi, le regole e le procedure che garantiscono il perseguimento dell'impegno e dell'approccio responsabile di cui sopra.

La gestione è garantita da due ambiti di attività:

Sviluppo: promozione e presidio delle iniziative e dei servizi da sviluppare in collaborazione con le altre funzioni aziendali in linea con l'approccio definito in termini di responsabilità sociale del Gruppo identificabili:

- > nel Programma di Sostenibilità;
- > negli obiettivi strategici.

Presidio: gestione delle attività definite nella matrice di materialità e condivise con le Direzioni aziendali:

- > supporto all'implementazione delle strategie di sostenibilità delineate, nonché la definizione e aggiornamento delle relative politiche e procedure;
- > coordinamento con le Direzioni aziendali per le attività di competenza già avviate (ad es. con HR attività legate alla Diversity, al welfare, ...);
- > gestione del Codice Etico;
- > gestione dei Rischi ESG;
- > predisposizione della Rendicontazione di carattere non finanziario;
- > presidio dei rating /indici ESG.

5.1 Analisi di materialità

Il Gruppo Mediolanum, in linea con la propria mission, pone da sempre al centro i propri stakeholder attraverso un modello di servizio basato sulla relazione tra clienti, Family Banker, dipendenti come catalizzatori per la creazione valore. Per questo motivo vengono organizzati momenti di confronto e di ascolto inerenti al contesto di Sostenibilità e le tematiche ritenute più importanti in linea con gli obiettivi che il Gruppo si prefigge di raggiungere.

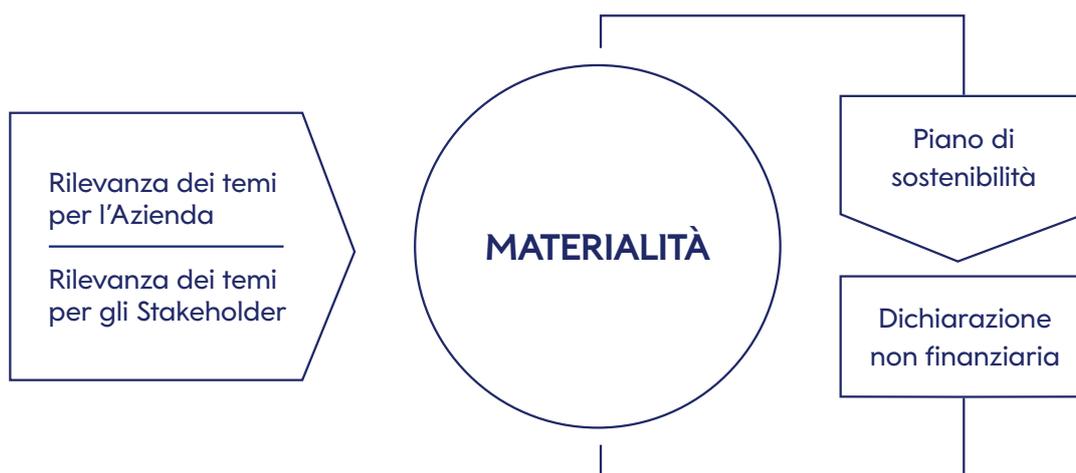
L'esercizio 2021 è stato in parte caratterizzato dall'instabilità del contesto socioeconomico, innescata dalla crisi generata dalla diffusione della pandemia da Covid-19.

Per **l'esercizio 2021 viene confermata la matrice di materialità già identificata nel 2019**, scelta che mira a garantire un puntuale raffronto delle performance con gli esercizi precedente a tutela della trasparenza delle informazioni. Per il 2022 è invece previsto l'aggiornamento della matrice di materialità in un'ottica di "doppia materialità", al fine di identificare tanto i rischi subiti quanto quelli generati dalla Banca, in linea anche con la proposta di direttiva della Commissione Europea sulla rendicontazione della sostenibilità aziendale (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD) dell'aprile 2021 e con i nuovi GRI Universal Standard.

La matrice di materialità come leva strategica per la creazione di valore

La "materialità" rappresenta il primo passaggio per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) come previsto dai GRI Standards utilizzati per la rendicontazione e come prescritto dal D. Lgs. 254/16. Essa può essere vista come una leva strategica per la creazione di valore: per il piano di Sostenibilità strategica di Gruppo e per la descrizione dei temi materiali rilevanti, da rendicontare nella DNF.

Il percorso di stakeholder management, avviato nel 2020 e proseguito nel 2021, ha dato al Gruppo l'opportunità di attivare le prime azioni utili all'implementazione di un approccio programmatico e proattivo per il prossimo aggiornamento della matrice di materialità (previsto nel 2022) e della pianificazione strategica di medio periodo.



Il processo di analisi di materialità

L'analisi di materialità è il processo utilizzato per definire i temi strategici dell'azienda, valutando gli impatti, positivi o negativi, che l'organizzazione può generare sull'economia, l'ambiente e/o la società attraverso la propria azione.

La Matrice di materialità del Gruppo Mediolanum per l'anno 2021 viene confermata e si riferisce all'analisi di materialità svolta nel 2019 attraverso una metodologia definita al fine di soddisfare pienamente le richieste normative contenute nel D. Lgs. 254/2016, prendendo come riferimento i principali standard e linee guida nazionali e internazionali in materia di rendicontazione non finanziaria, in particolare:

- › Comunicazione 2017/C 215/01 "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario" della Commissione Europea (2017);
- › Sustainability Reporting Standards del Global Reporting Initiative (2016);
- › AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES).

La rilevanza dei temi per il Gruppo è stata valutata da due punti di vista:

- › rilevanza per l'azienda;
- › rilevanza per gli stakeholder utilizzando un insieme di attività di coinvolgimento e ascolto di interlocutori chiave, come descritto nel capitolo relativo allo Stakeholder Engagement.

La metodologia utilizzata si articola in 3 fasi principali:

- › Identificazione dei temi rilevanti per l'azienda e per gli stakeholder;
- › Prioritizzazione dei temi potenzialmente rilevanti;
- › Selezione e validazione dei temi rilevanti per la Matrice di Materialità.

Per valutare la priorità di ciascun tema sono stati considerati sia gli interessi dell'azienda rispetto agli obiettivi e alle strategie aziendali, riportati sull'asse "Rilevanza per l'azienda" della matrice di materialità, sia quelli degli stakeholder rispetto alle proprie aspettative e necessità, riportati sull'asse "Rilevanza per gli stakeholder" della stessa matrice. In entrambi i casi i temi sono stati valutati attraverso una scala 1-5, dove il valore 1 indica uno scarso interesse attribuito dalle strategie aziendali o dagli stakeholder al tema e il valore 5 esprime il massimo interesse.

I risultati dell'Analisi di materialità vengono rappresentati graficamente attraverso un diagramma cartesiano definito matrice di materialità che riporta, sull'asse delle ascisse l'interesse per l'azienda e sull'asse delle ordinate l'interesse per gli stakeholder.

L'analisi di materialità ha consentito di focalizzare l'ascolto ed il confronto sulle tematiche più rilevanti o «materiali» attraverso:

- › l'individuazione delle priorità in termini di impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione per i propri stakeholder;
- › l'identificazione di input utili per la lettura e la gestione di tali priorità, rafforzando e legittimando l'integrazione della sostenibilità nelle principali linee di business al fine di definire una matrice di materialità per il Gruppo.

A seguito dell'attività di Stakeholder Engagement che si è svolta nel 2019 il concetto di "centralità del Cliente" si è esteso alla "Persona" nella sua globalità.

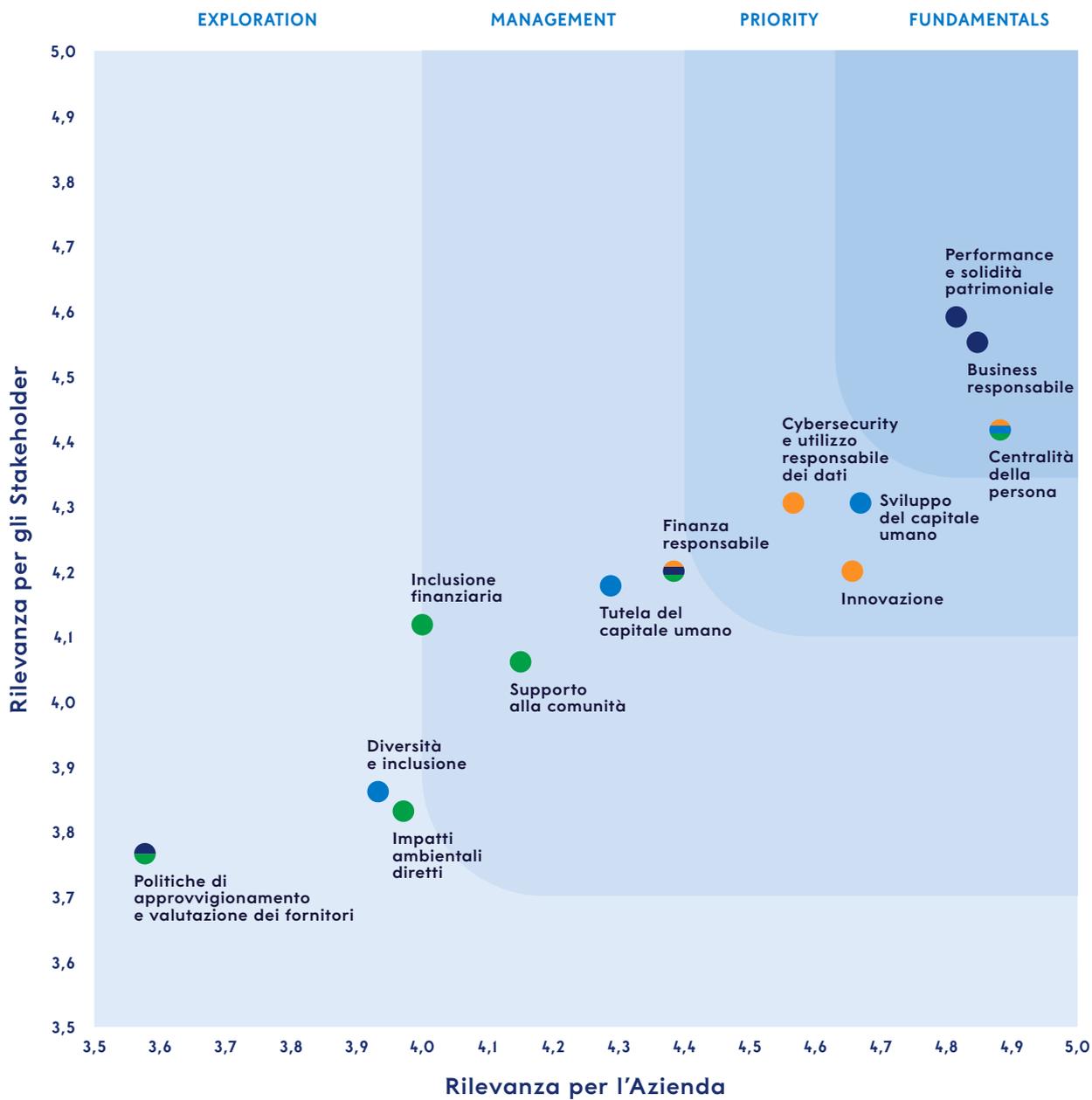
Matrice di Materialità

La matrice di Materialità, predisposta dall'Unità Sustainability, è frutto dell'attività di Stakeholder Engagement svoltasi nel 2019, condivisa dall'Amministratore Delegato con tutto il Management, per poi essere valutata dal Comitato Rischi, e successivamente approvata da parte del Consiglio di Amministrazione.

La Matrice 2021, che non risulta modificata rispetto all'esercizio precedente, coniugata al modello di business del Gruppo, consente di individuare le direttrici strategiche su cui l'azienda basa il proprio business sostenibile.

L'elaborazione dell'analisi di materialità del 2019 ha evidenziato il **carattere trasversale di alcuni temi materiali** portando ad un raggruppamento dei precedenti sei pilastri (Governance e Compliance; Responsabilità verso il cliente; Responsabilità Sociale; Responsabilità Ambientale; Responsabilità verso le Risorse Umane; e Responsabilità Economica) a quattro pilastri:

- › Responsabilità economica, che include, nel tema business responsabile, le tematiche relative a "Governance e Compliance";
- › Responsabilità verso i clienti;
- › Responsabilità verso i collaboratori, che riguarda l'impegno di Mediolanum nei confronti sia dei dipendenti che dei Family Banker;
- › Responsabilità verso la collettività e l'ambiente, che accorpa la "Responsabilità Sociale" e la "Responsabilità ambientale".



- Responsabilità verso i Clienti
- Responsabilità verso i collaboratori
- Responsabilità verso la collettività e l'ambiente
- Responsabilità Economica

Temi Materiali

PERFORMANCE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE

Valutare la performance economico-finanziaria e l'impatto, diretto e indiretto, delle transazioni e dei flussi monetari tra l'organizzazione e i suoi stakeholder. Assicurare la solidità patrimoniale, la qualità degli asset ed un funding mix bilanciato.

BUSINESS RESPONSABILE

Adottare standard, modelli organizzativi e codici volti ad assicurare l'integrità nella condotta aziendale, nonché rispettare e far rispettare le norme in materia di anticorruzione, antiriciclaggio, antitrust e fiscale, a garanzia dei terzi, del mercato e della brand reputation.

Uno dei campi di applicazione più significativo è il modello di prevenzione ai sensi del D. Lgs. 231/01 di cui Banca Mediolanum si è dotata e, in particolare, della "Policy sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo" (per approfondimenti si veda il paragrafo *Business Responsabile*). Un altro ambito rilevante per la condotta di un business responsabile è la diffusione e formazione del Codice Etico fruita dai collaboratori del Gruppo (per approfondimenti si veda il paragrafo *Il Codice etico e il Codice di comportamento*).

POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO E VALUTAZIONE FORNITORI

Garantire la definizione e l'utilizzo di criteri socio-ambientali per la valutazione dei fornitori in relazione agli impatti sociali e ambientali dei prodotti e servizi forniti valutando le caratteristiche della catena di fornitura anche nel rispetto e protezione dei diritti umani attraverso clausole contrattuali che garantiscano l'esclusione di rischi legati all'anti-corruzione e garantiscano che le politiche applicate ai fornitori per il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori ed il diritto alla salute e sicurezza vengano rispettate.

Nel corso del 2021 la Divisione Acquisti ha avviato un progetto che ha l'obiettivo di integrare ulteriormente la sostenibilità nella gestione della catena di approvvigionamento selezionando prodotti e servizi economicamente sostenibili e limitando, al contempo, l'impatto ambientale e sociale degli stessi. Per approfondimenti si rimanda al paragrafo *Processo di selezione dei fornitori e modalità di acquisto*.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Assicurare la centralità dei clienti, della collettività, e dei collaboratori ponendo, nelle scelte e strategie, l'attenzione verso le persone e il pianeta. Curare il loro benessere e accompagnare la persona nella realizzazione delle aspirazioni, garantire trasparenza nell'informativa al cliente e chiarezza delle informazioni sui prodotti e servizi finanziari offerti e la conformità a leggi e regolamenti delle attività di comunicazione e promozione dei prodotti e servizi.

L'effetto dell'efficacia delle azioni poste in essere per garantire la centralità del cliente e della persona, in tutte attività che l'azienda realizza nel business, sono misurate grazie a indagini di Customer Satisfaction svolte in Italia e Spagna e i risultati mostrano un importante riconoscimento da parte della clientela per l'impegno profuso dal Gruppo in termini di cura ed attenzione, trasparenza e info-formazione sulla crescente complessità dei mercati finanziari. Si vedano i paragrafi *Clienti Customer Satisfaction Italia; Personalizzazione, sicurezza e innovazione delle soluzioni finanziarie; Multicanalità, Banking Center, Internet e Mobile*

FINANZA RESPONSABILE

Includere i criteri ambientali, sociali e di governance nelle valutazioni di investimento e nell'ambito dei processi di progettazione e implementazione di prodotti e servizi, nelle attività di asset management e attraverso l'introduzione dei temi ESG (Environmental, Social and Governance) nel risk framework.

L'applicazione di questo topic è riscontrabile grazie all'adozione di politiche specifiche in materia di Finanza Responsabile al fine di includere in esse le tematiche ESG (vedi capitolo *Finanza Responsabile*).

INNOVAZIONE

Sviluppare prodotti innovativi che apportino benefici significativi ai clienti, introducendo innovazioni che influiscono sull'efficienza ed efficacia dei processi interni, garantendo così prodotti e servizi finanziari di facile comprensione per il consumatore ed in linea con le esigenze di specifici segmenti di mercato. Sviluppare piattaforme online e mobile banking, nuove tecnologie di pagamento, app, ecc. in risposta alle dinamiche di crescente digitalizzazione dei servizi finanziari.

La presenza della Funzione Innovazione, all'interno della Direzione Innovazione, Sustainability e Value Strategy, non ha solo la finalità di comprendere e analizzare i megatrend alla base dei cambiamenti tecnologici in atto per individuarne le opportunità, ma ha come mission quella di generare nuovo valore per evangelizzare la cultura dell'Innovazione a favore della Sostenibilità all'interno dell'azienda con la consapevolezza che tutto deve generare valore alle persone. (paragrafo *Innovazione*).

CYBERSECURITY E UTILIZZO RESPONSABILE DEI DATI

Gestire sistemi a garanzia della riservatezza dei dati e delle operazioni dei clienti, assicurando la conformità a leggi e regolamenti nella vendita di prodotti e servizi finanziari, anche digitali.

Lunga questa direttrice si sviluppa il framework normativo in materia di sicurezza ICT di Banca Mediolanum e Banco Mediolanum che si compone di Policy, Policy Operative e Procedure Operative che indirizzano e disciplinano le tematiche di sicurezza informatica. L'attenzione al tema si è concretizzata anche nei percorsi info/formativi che hanno coinvolto dipendenti e Family Banker sia in Italia che in Spagna (per approfondimenti si veda il Paragrafo *Cybersecurity e protezione dei dati*).

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

Sviluppare percorsi di training e formazione per i dipendenti e la rete di vendita, oltre che adottare politiche di attrazione, di impiego e di remunerazione, al fine di garantire la possibilità di crescita professionale e retention dei talenti e garantire un livello di professionalità sempre maggiore per il servizio ai clienti e per lo sviluppo di nuovi. (paragrafo Sviluppo del capitale umano e *Formazione della Rete di Family Banker*).

TUTELA DEL CAPITALE UMANO

Salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti adottando adeguate misure di prevenzione e protezione e assicurando formazione ed informazione sul tema. Promuovere inoltre politiche e strumenti di welfare aziendale, soluzioni di work-life balance e garantire i rapporti con le organizzazioni sindacali, le organizzazioni di settore e il diritto allo sciopero.

Un approccio che ha consentito di gestire l'emergenza derivante dalla crisi pandemica con processi e procedure immediatamente disponibili e numerosi corsi ed eventi anche digitali per la prevenzione della salute; la copertura sanitaria e previdenziale con prestazioni aggiuntive rispetto a quanto stabilito delle norme generali dei paesi. (si veda il paragrafo *Tutela del capitale umano*).

DIVERSITÀ E INCLUSIONE

Garantire, gestire e valorizzare la diversità e le pari opportunità nella forza lavoro (disabilità, origine etnica, sesso, età, minoranze e altri indicatori di diversità in base alle esigenze e vincoli locali).

Un tema materiale che si è concretizzato con l'istituzione del ruolo di responsabile della Diversity, la definizione di una Policy di Diversità ed Inclusion e un manifesto a cui ispirarsi per il comportamento inclusivo di tutte le parti aziendali (per approfondimenti si veda il Paragrafo *Diversità e Inclusion*).

INCLUSIONE FINANZIARIA

Sviluppare ed implementare servizi e prodotti finanziari rivolti a persone svantaggiate, utilizzando i promotori finanziari o le piattaforme digitali per la gestione finanziaria, facilitando così l'inclusione. Svolgere, inoltre, attività di formazione all'esterno dell'organizzazione finalizzate ad accrescere le conoscenze e le competenze finanziarie in un'ottica di approccio sicuro e responsabile al mondo della finanza

SUPPORTO ALLE COMUNITÀ

Sviluppare ed implementare programmi di corporate citizenship, donazioni, sponsorship e partnership pluriennali, oltre che promuovere attività a scopo educativo/formativo, al fine di influire positivamente sugli impatti economici indiretti connessi allo sviluppo economico, all'occupazione, alla crescita, all'innovazione, alle infrastrutture e ai servizi nell'ambito delle comunità locali.

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Operare per la minimizzazione degli impatti ambientali generati dall'attività d'impresa attraverso l'adozione di politiche inerenti all'ottimizzazione dei consumi e alla gestione delle risorse naturali e dei rifiuti. Non solo attente politiche di gestione ambientale (vedi paragrafo *Politica di gestione ambientale*) ma anche l'adozione di comportamenti eco-compatibili quotidianamente agiti sono un esempio di attuazione del tema materiale legato agli impatti ambientali diretti. Per approfondimenti si veda il Paragrafo *La tutela dell'Ambiente*.

Temi del Decreto 254/2016	Aree Tematiche di sostenibilità per Gruppo Mediolanum	Tematiche materiali per Mediolanum	Tematiche GRI Standards
Ambiente	Responsabilità verso la collettività e l'ambiente	Impatti ambientali diretti	Materiali Energia Emissioni
		Finanza Responsabile	Portafoglio di prodotti
		Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori	Compliance socio-economica
Personale Diritti Umani e Sociali	Responsabilità verso i collaboratori	Tutela del capitale umano	Occupazione Salute e sicurezza sul lavoro
		Sviluppo del capitale umano	Formazione e istruzione
	Diversità e inclusione	Diversità e pari opportunità	
	Responsabilità verso la collettività e l'ambiente	Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori	Compliance socio-economica e valutazione Sociale dei fornitori
Supporto alla comunità		Comunità locali	
Lotta alla corruzione	Responsabilità economica	Business Responsabile	Anticorruzione Compliance socio-economica
	Responsabilità verso la collettività e l'ambiente	Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori	Compliance socio-economica
Altre tematiche rilevanti per Gruppo Mediolanum	Responsabilità verso il Cliente	Centralità della persona	Etichettatura di prodotti e servizi
		Innovazione	N/A
		Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati	Privacy dei clienti
	Responsabilità Economica	Performance e solidità patrimoniale	Performance economica
		Business Responsabile	Imposte
	Responsabilità verso i collaboratori	Centralità della persona	Collaboratori
	Responsabilità verso la collettività e l'ambiente	Centralità della persona	Comunità locali
Inclusione Finanziaria		Comunità locali	

5.1.1 Gli impegni di Banca Mediolanum: i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite e l'UN Global Compact

Il 25 settembre 2015, le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda Globale per lo Sviluppo Sostenibile (o Agenda 2030) e i relativi 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese), articolati in 169 Target da raggiungere entro il 2030. L'attuazione dell'Agenda 2030 richiede un forte coinvolgimento di tutte le componenti della società, dalle imprese al settore pubblico, dalla società civile alle istituzioni filantropiche e necessita di azioni concrete che garantiscano un futuro sostenibile per le nuove generazioni.

Per questo, anche Banca Mediolanum ha scelto di adottare comportamenti più sostenibili e contribuire all'attuazione degli SDGs. La "mission" in linea con l'eticità e la responsabilità, si fonda su valori che sono in linea con quelli promossi dalle Nazioni Unite. Attraverso azioni e iniziative, Mediolanum definisce sempre più il cammino, il rispetto e l'impegno che Mediolanum dimostra attraverso le sue azioni ed iniziative, che stanno mappando sempre più il cammino verso un futuro sostenibile.

Anche Flowe, insieme ai suoi partner, sostiene attivamente i 17 Sustainable Development Goals. Per esempio, partecipa a progetti di riforestazione (SDGs 13 e 15) e di approvvigionamento di acqua (SDG 6) in Asia e Centro America, i quali contribuiscono al sostegno economico (SDG 1) e alimentare (SDG 2) delle famiglie di questi Paesi.

Dal 2021 Banca Mediolanum aderisce inoltre all'UN Global Compact, iniziativa delle Nazioni Unite che incoraggia le imprese di tutto il mondo a creare un quadro economico, sociale ed ambientale che possa promuovere un'economia mondiale sana e sostenibile che garantisca a tutti l'opportunità di dividerne i benefici.

A tale scopo, Banca Mediolanum si impegna a condividere, sostenere e applicare nelle proprie sfere di influenza un insieme di dieci principi fondamentali relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione.

SDGs	Principi UN Global Compact	Tematiche Materiali	Iniziative di Banca Mediolanum
 <p>Porre fine alla povertà in tutte le sue forme in tutto il mondo</p>	1° e 2°	<p>Supporto alla comunità</p> <p>—</p> <p>Inclusione finanziaria</p>	<p>Prestito di soccorso: attraverso la stipula di convenzioni con fondazioni e associazioni diocesane che perseguono finalità di solidarietà, si interviene nel campo dell'assistenza e della beneficenza con lo scopo di sostenere chiunque versi in situazioni di indebitamento, al fine di preveanire il ricorso all'usura. L'oggetto dell'accordo prevede l'individuazione e l'erogazione di credito a favore di soggetti caratterizzati da basso reddito e/o sulla soglia di povertà per consentire loro di fare fronte a situazioni di emergenza.</p> <hr/> <p>Iniziative casa+: offerte di mutui e prestiti agevolati finalizzati alla ristrutturazione immobiliare</p> <hr/> <p>Iniziative a favore dei collaboratori durante il periodo emergenziale.</p> <hr/> <p>Collaborazioni con Fondazioni e Associazioni, in particolare con Fondazione Mediolanum Onlus che sostiene progetti in favore dell'infanzia disagiata, e con Mediolanum Aproxima attraverso collaborazioni e sostegno alle ONG.</p>
 <p>Garantire una vita sana e promuovere il benessere per tutti a tutte le età</p>	7° e 8°	<p>Tutela del capitale umano</p> <p>—</p> <p>Supporto alla comunità</p>	<p>Politiche di Welfare aziendale inclusive, atte a stimolare il Work-Life Balance e a garantire il benessere della persona. Sono stati attivati servizi e progetti rivolti a tutti i collaboratori, come l'asilo nido aziendale, servizi e convenzioni a tariffe speciali.</p> <hr/> <p>Collaborazione in Irlanda attraverso <i>Coolmine Therapeutic Community</i> centro di recupero da droga e alcol dedicato a mamme e bambini.</p>
 <p>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile</p>			<p>Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus con il progetto "Fermiamo la povertà" hanno offerto sostegno alimentare e scolastico, assistenza sanitaria e supporto psicologico a 770 bambini e famiglie in situazione di fragilità economica.</p>
 <p>Porre fine alla povertà in tutte le sue forme in tutto il mondo</p>			



7° e 8°

Supporto
alle Comunità
—
Sviluppo del
Capitale Umano

Garantire un'istruzione di qualità inclusiva e paritaria e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti

Le attività sviluppate con **Centodieci** pongono il capitale umano al centro e si sviluppano attraverso eventi sul territorio italiano, momenti speciali di formazione ed esperienza con la partecipazione di relatori e ospiti vicini ai valori di Banca Mediolanum, e con un magazine online che presenta tutte le iniziative e gli eventi di Centodieci e offre uno spazio di condivisione culturale attraverso un blog con interventi su temi di innovazione, tecnologia e valori trasversali.

Iniziative di **formazione per i dipendenti e la Rete di Vendita.**



6°

Diversità
e inclusione

Raggiungere la parità di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze

Progetti dedicati alla **valorizzazione del talento femminile** come "DonneMediolanum" dedicato alle dipendenti e il progetto "Women in Med" dedicato alle Family Banker.

Il progetto "**Be Mediolanum: il valore della diversità**" si è posto l'obiettivo di sviluppare iniziative che promuovano la diversity & inclusion al fine di accrescere ed integrare in azienda competenze ed attitudini distintive.



8°

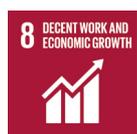
Impatti
ambientali
diretti
—
Finanza
Responsabile

Assicurare l'accesso all'energia a prezzi accessibili, affidabile, sostenibile e moderno per tutti

Gli impianti di **trigenerazione** consentono l'autoproduzione di energia elettrica, termica e frigorifera. Nel 2021 hanno coperto il 44,61% del fabbisogno dell'energia elettrica e ridotto ulteriormente le emissioni di CO₂.

Fondi **Global Impact** per generare impatto positivo all'ambiente e al fabbisogno di risorse.

Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile si configura come un prodotto art. 8 ai sensi del Reg. UE 2019/2088. È un fondo che predilige investimenti in emittenti caratterizzati da elevati standard ESG (Environmental, Social and Governance), con particolare attenzione a quelli ambientali (carbon footprint).



3°, 4°, 6°,
7°, 8° e 9°

Finanza
Responsabile

Investimenti SRI, come i prodotti della gamma Best Brand Socially Responsible e Mediolanum Innovative Thematic Opportunities.

Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti



Costruire infrastrutture resistenti, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e promuovere l'innovazione

Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati
—
Innovazione

Politiche relative a Privacy e Tutela del Cliente volte alla gestione e protezione dei dati.

Attivato un processo di ottimizzazione della gestione degli eventuali **Data Breach**.

L'accesso alle risorse informatiche aziendali è consentito tramite Multi Factor Authentication.

Sviluppo di prodotti innovativi che apportino benefici significativi ai clienti, oltre ad influire sull'efficienza ed efficacia dei processi interni.

Avviato il **percorso formativo Mediolanum Digital Program** per sviluppare ulteriori conoscenze e competenze in ambito digitale e di innovazione.



7° e 8°

Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori

Scelte responsabili dei **fornitori** attraverso una valutazione anche su criteri sociali.

Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

Fondi Global Impact investe in aziende in grado di generare un impatto positivo, in termini sociali ed ambientali.



7°, 8° e 9°

Impatti
ambientali
diretti

Per favorire la diffusione di una cultura ambientale in azienda il Gruppo ha messo in atto dal 2016 un progetto che prevede, in occasione della nascita del figlio di un dipendente Mediolanum, la possibilità di **piantare un albero**.

Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

La lista di autovetture all'interno della Policy aziendale "**Policy e Procedura operativa per l'assegnazione, l'utilizzo e la gestione del parco auto aziendale**" prevede limiti massimi sia di emissione di CO₂ che di percorrenza chilometrica e la scelta di veicoli ad alimentazione alternativa, ibride, elettriche o a basso impatto ambientale costituisce un titolo preferenziale nel processo di rinnovo del parco auto aziendale.

Fondi Global Impact per garantire attenzione all'ambiente e al fabbisogno di risorse.



4°, 6°, 8° e 10°

Business
Responsabile

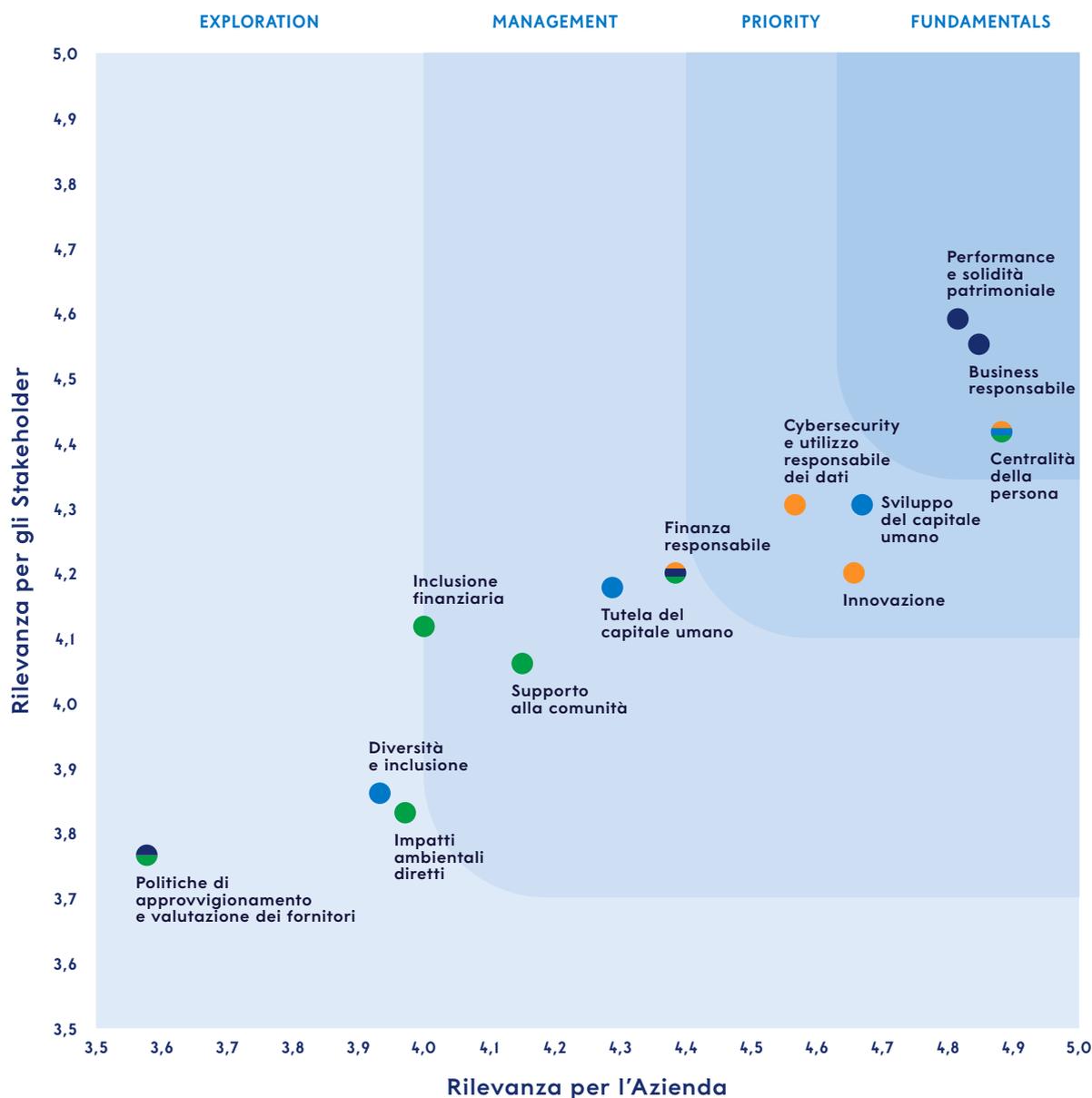
Banca Mediolanum si impegna nella **lotta di ogni forma di corruzione**, sia pubblica che privata, così come definito dalla legislazione nazionale che, per alcune previsioni, attua la Convenzione dell'Organizzazione delle Nazioni Unite contro la corruzione, la Convenzione Penale sulla Corruzione di Strasburgo e le Linee Guida OCSE.

Promuovere società pacifiche e inclusive per lo sviluppo sostenibile, fornire l'accesso alla giustizia per tutti e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli

Banca Mediolanum si è dotata di un modello di prevenzione ai sensi del d.lgs. 231/01. Nel corpus normativo adottato internamente assume particolare rilevanza la "**Policy sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo**".

5.1.2 Programma di Sostenibilità

La matrice di materialità trova applicazione nel business anche attraverso il programma di sostenibilità iniziato nel 2019, che ha l'obiettivo di coinvolgere l'azienda per sostenere l'evoluzione di Banca Mediolanum verso un approccio sempre più sostenibile. Tale programma, che prevede **progetti con impatto strategico, tattico e operativo**, è costruito sulla base delle tematiche materiali definite attraverso l'analisi di materialità.



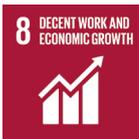
- Responsabilità verso i Clienti
- Responsabilità verso i collaboratori
- Responsabilità verso la collettività e l'ambiente
- Responsabilità Economica

In particolare, il programma di sostenibilità ha l'obiettivo di approfondire i temi di sostenibilità secondo le modalità definite dalle linee guida strategiche emerse nella matrice di materialità (exploration, management, priority, fundamentals) e ha quindi previsto la definizione di nuove progettualità, a seconda del posizionamento del tema nella matrice, per "esplorare" ambiti di recente priorità oppure per consolidare l'approccio manageriale su tematiche distintive del Gruppo Mediolanum.

In particolare, nel corso del 2021, sono state definite alcune progettualità in riferimento alle aree della matrice di materialità Priority, Management ed Exploration, dove Banca Mediolanum intende maggiormente consolidare il proprio approccio manageriale.

Tabella programma di sostenibilità 2021

Area matrice di materialità	Temi materiali	Progetti 2021	SDGs
Priority (I temi materiali presenti nell'area risultano fortemente connessi a tematiche di business e prioritari per l'implementazione della sostenibilità nell'operato della Banca)	Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati	<ul style="list-style-type: none"> > Attivazione di un processo di ottimizzazione della gestione di eventuali Data Breach. > Rafforzamento della protezione dell'accesso alle risorse informatiche aziendali, consentito tramite Multi Factor Authentication. 	
	Sviluppo del capitale umano	<ul style="list-style-type: none"> > Erogazione di un programma formativo per i dipendenti e per i Family Banker per incrementare la consapevolezza in tema di Sustainability. > Integrazione dei valori della sostenibilità nell'employer branding e nelle attività di recruiting. > Coinvolgimento della rete e della sede nell'iniziativa Bonus pool. 	
	Innovazione	<ul style="list-style-type: none"> > Attivazione del percorso formativo "Mediolanum Digital Program" per permettere ai dipendenti di sviluppare ulteriori conoscenze e competenze in ambito digitale e di innovazione. 	

<p>Management (I temi materiali presenti nell'area risultano centrali da gestire correttamente, anche in virtù di un impianto normativo in continua evoluzione)</p> <p>Management (I temi materiali presenti nell'area risultano centrali da gestire correttamente, anche in virtù di un impianto normativo in continua evoluzione)</p>	<p>Finanza responsabile</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Attribuzione di uno score ESG ai prodotti di risparmio "Rating ESG offerta prodotti risparmio gestito" con successivo monitoraggio in continuo. > Attribuzione di uno score ESG ai prodotti bancari, di credito e protezione "Modello ESG Banca, Credito e Protezione". > Sviluppo di una dashboard degli score ESG. > Individuazione del rischio fisico e di transizione nel portafoglio dei crediti a medio lungo termine garantiti da ipoteca e definizione delle metriche qualitative da integrare nel set degli indicatori di RAF. > Integrazione nel processo di consulenza alla clientela i fattori di sostenibilità ESG dei singoli prodotti proposti e del portafoglio finanziario del cliente nel suo complesso. > Sviluppo di nuovi prodotti rispondenti a un'ottica specifica di sostenibilità. 	
	<p>Tutela del capitale umano</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Attuazione del programma "Future of work" per passare dal concetto di remote working a quello di future of work definendo un modello win-win per tutti gli stakeholder con obiettivi economici, sociali e ambientali. 	
	<p>Inclusione finanziaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Progetti di educazione finanziaria. 	
	<p>Supporto alla comunità</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Sottoscrizione del Contratto Integrativo Aziendale con le Organizzazioni Sindacali per il "Programma di volontariato aziendale", che disciplina in termini normativi a livello aziendale i Permessi per Volontariato. > Individuazione dei criteri di misurazione per i Family Banker per la costruzione dell'«identikit» del Family Banker virtuoso rispetto alle attività svolte da Fondazione Mediolanum. > "Corsi gratuiti per la comunità" ad esempio per studenti di scuole superiori sui temi di sostenibilità (PCTO); webinar sui temi ESG; percorsi info/formativi tramite App Flowe sui temi della sostenibilità e il better being. > Attività sul territorio di eventi info/formativi con la piattaforma Centodieci. > Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus con il progetto "Fermiamo la povertà" hanno offerto sostegno alimentare e scolastico, assistenza sanitaria e supporto psicologico a 770 bambini e famiglie in situazione di fragilità economica. 	 

<p>Exploration (I temi materiali presenti nell'area risultano prioritari da esplorare nel continuo per una acquisizione di consapevolezza, del Gruppo e dei propri stakeholder, rispetto ai temi della sostenibilità)</p>	<p>Diversity e inclusione</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Definizione e approvazione della Policy di diversità ed inclusione e nominato il Diversity Manager. > Creazione della community Women in Med; dedicato alla valorizzazione del talento femminile delle Family Banker. > Individuazione dell'indice di diversity di riferimento (inclusion impact index) adottato per misurare e orientare le iniziative da predisporre. 	
<p>Impatti ambientali diretti</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Realizzazione di un progetto di misurazione della Carbon footprint del Gruppo Banca Mediolanum e definizione dei target di Scope 1, Scope 2. > Avviamento alla certificazione ambientale ISO 14001 "Sistema di gestione ambientale certificato". > A seguito dell'introduzione del decreto del Ministero della Transizione ecologica del 12 maggio 2021 Banca Mediolanum si è dotata di un Mobility Manager. 		
<p>Politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Definizione di un progetto per ampliare i criteri di valutazione dei Fornitori con l'adozione di uno Score ESG. 		

Questo programma è sostenuto da attività di comunicazione esterna, per condividere con gli stakeholder le novità, in particolare rispetto ai nuovi prodotti e servizi, e con attività di comunicazione interna per aumentare la consapevolezza della community interna (Dipendenti e Family Banker) rispetto al percorso intrapreso di Banca Mediolanum e la conoscenza degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs).

5.2 Coinvolgimento degli stakeholder

Il Gruppo Mediolanum, in linea con la propria mission, pone da sempre al centro i propri stakeholder attraverso un modello di servizio basato sulla relazione con clienti, Family Banker, dipendenti, come catalizzatori per la creazione di valore. Per questo motivo vengono organizzati momenti di confronto e di ascolto inerenti al contesto di Sostenibilità e le tematiche ritenute più importanti in linea con gli obiettivi che il Gruppo si prefigge di raggiungere.

In particolare, nel corso del 2019 il Gruppo Mediolanum ha ascoltato diffusamente i propri stakeholder in riferimento ai temi di sostenibilità con la collaborazione delle funzioni interne che quotidianamente intrattengono relazioni dirette con ogni categoria di stakeholder. L'attività è stata gestita da una terza parte indipendente, a garanzia di un'espressione delle idee priva di condizionamenti e in linea con quanto previsto dallo Standard AA1000SES di stakeholder engagement, a seguito di una gara per la scelta del fornitore con il quale seguire il progetto. L'engagement è documentato da verbali redatti in collaborazione con i soggetti interessati e da loro approvati. Le tematiche proposte ai singoli stakeholder interessano diversi aspetti della sostenibilità, non limitando l'ascolto a quelli tradizionalmente legati a ciascuna categoria, stimolando il confronto e l'apertura verso nuovi punti di vista e coinvolgendo un elevato numero di attori.

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

- › interviste one-to-one con i direttori del Gruppo Banca Mediolanum;
- › focus group con Family Banker di Milano, Roma e Palermo in rappresentanza dell'intero paese;
- › interviste telefoniche in profondità con un campione di clienti suddivisi per cluster di clientela;
- › focus group con rappresentanti dei dipendenti;
- › survey erogata agli azionisti;
- › interviste telefoniche in profondità con media/opinion leader;
- › interviste telefoniche in profondità con clienti rappresentanti della collettività;
- › interviste telefoniche in profondità con associazioni di categoria e dei consumatori.

Le iniziative di engagement sono state portate a sintesi al fine di determinare la rilevanza complessiva dei temi analizzati e di identificare, così, quelli più rilevanti da considerare sia per progetti inerenti alla Sostenibilità in generale, sia per quelli finalizzati alla Dichiarazione Non Finanziaria.

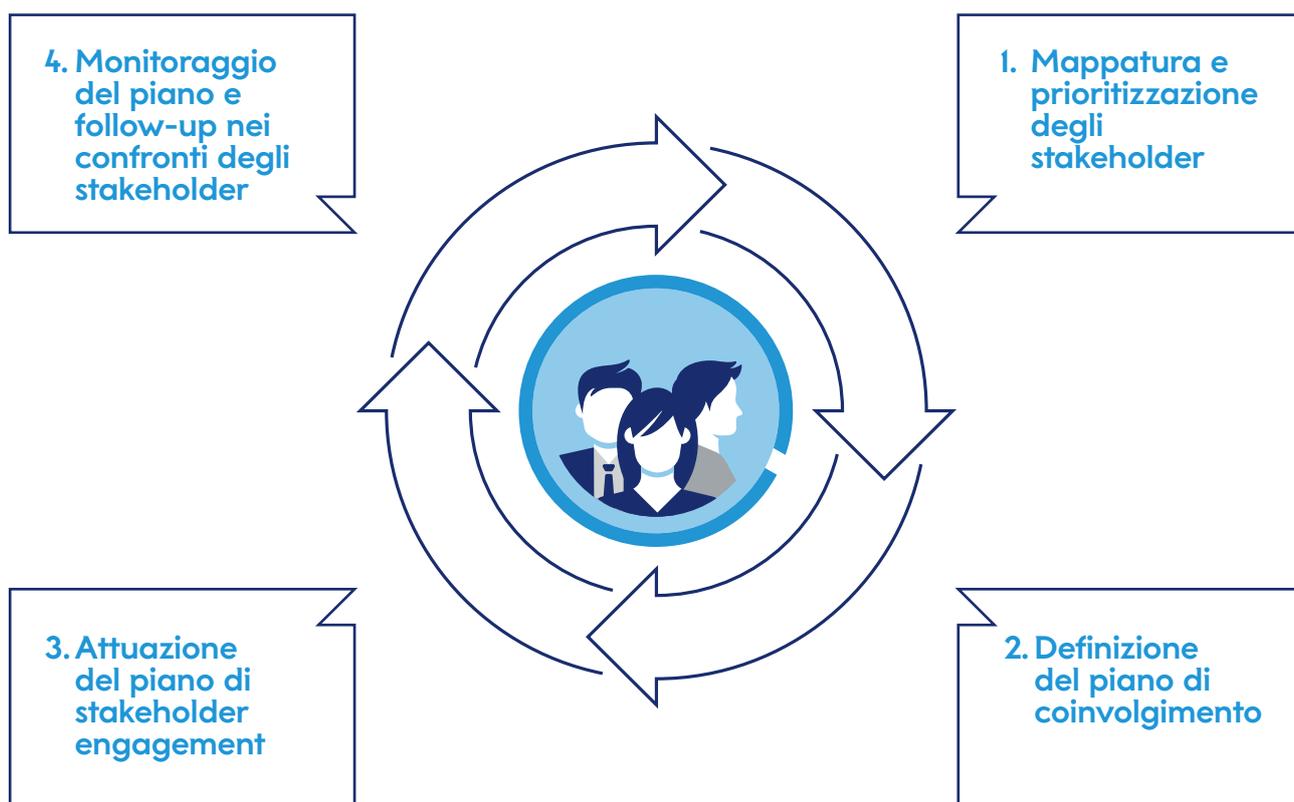
Nel 2020 l'attività di stakeholder engagement è evoluta in stakeholder management con l'obiettivo di gestire in maniera continua le relazioni con i portatori di interesse attraverso diversi strumenti di coinvolgimento, meccanismi di feedback continuo. Tale percorso ha consentito il passaggio da un modello di gestione reattivo (Stakeholder Engagement) ad un approccio programmatico e proattivo (Stakeholder Management) nella gestione delle istanze degli stakeholder. Il progetto, condotto dalla Unit di Sustainability con il coinvolgimento delle varie Direzioni, è stato così integrato nella pianificazione strategica, al fine di:

- › anticipare rischi di diversa natura, da quelli reputazionali a quelli operativi;
- › cogliere esigenze e aspettative degli stakeholder in ottica di medio-lungo termine a supporto della pianificazione strategica;
- › presidiare la soddisfazione e la reputazione e quindi verificare se e quanto gli stakeholder abbiano una percezione positiva della loro relazione con l'organizzazione;
- › trasformare le minacce in opportunità attraverso l'individuazione congiunta di soluzioni che creino valore condiviso per l'organizzazione e per i propri portatori di interesse.

LA SOSTENIBILITÀ NELL'ATTIVITÀ DEL FAMILY BANKER

Nel 2021 è stato organizzato un percorso specifico, costituito da due workshop, volto al coinvolgimento di un campione rappresentativo di Family Banker sulle tematiche di sostenibilità. In particolare, il percorso ha avuto l'obiettivo di definire i valori di sostenibilità dei Family Banker, i comportamenti da agire e le eventuali politiche da adottare al fine di identificare le modalità più efficaci per lo sviluppo di azioni di sostenibilità nella rete distributiva.

Il percorso, che ha coinvolto una ventina di Family Banker, ha portato alla definizione di quattro possibili ambiti di intervento (Gestione sostenibile dei Family Banker Office, Relazione con i clienti, Relazione con la comunità, e Relazione tra e con i Family Banker) basati sulle Responsabilità di Banca Mediolanum, e ad una decina di iniziative di sostenibilità, ad esempio in materia di mobilità sostenibile e approvvigionamenti sostenibili. Sulla base delle iniziative individuate si prevede di attivare dei cantieri al fine di integrare la sostenibilità nelle attività dei Family Banker.



5.2.1 Mappatura degli stakeholder

L'attività di Stakeholder Engagement ha i seguenti obiettivi:

- › approcciare e rafforzare percorsi di coinvolgimento degli stakeholder, promuovendo un confronto che faciliti uno scambio di opinioni, approcci e buone pratiche;
- › analizzare le opportunità di un efficace processo di coinvolgimento degli stakeholder;
- › approfondire la conoscenza degli strumenti e delle metodologie per la realizzazione; dell'attività di stakeholder engagement e per la diffusione dei risultati dell'attività;
- › migliorare l'efficacia del processo di stakeholder engagement e stimolare l'implementazione di azioni di miglioramento all'interno della realtà aziendale;
- › favorire un approccio interattivo per una condivisione di esperienze e visioni, che valorizzi la partecipazione e il confronto tra partecipanti;
- › definire una matrice di materialità in linea con i punti precedenti.

L'attività di impostazione metodologica prevede:

- › Costruzione dell'albero degli stakeholder su più livelli, mediante l'identificazione delle categorie;
- › Analisi delle categorie di stakeholder e delle principali caratteristiche delle sottocategorie di stakeholder, sulla base di diversi parametri di natura qualitativa (es.: influenza, dipendenza e urgenza), in coerenza con lo standard AAIOOSES;
- › Prioritizzazione degli stakeholder mediante calcolo della Rilevanza dello Stakeholder per ogni categoria, sulla base dei parametri definiti dell'AAIOOSES.

Il risultato di tale esercizio, aggiornato nel corso del 2020, ha portato ad una mappatura di tutti gli stakeholder del Gruppo con la pesatura della rilevanza quali/quantitativa delle loro principali caratteristiche e rilevanza. La mappa degli stakeholder rappresenta il punto di partenza del modello di Stakeholder Management, in quanto permette di governare le relazioni con le molteplici categorie di stakeholder con cui l'azienda interagisce, in ottica di prevenzione del rischio e valorizzazione delle opportunità connesse.

5.2.2 Iniziative di coinvolgimento e strumenti di dialogo con gli stakeholder

Di seguito vengono descritti gli strumenti di dialogo identificati per le singole categorie di stakeholder.

Categoria di stakeholder	Strumenti di dialogo	Funzioni aziendali coinvolte
Clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione della customer satisfaction - Indagine periodica di customer experience con frequenza trimestrale - Indagini di customer experience su temi specifici - Indagine di brand reputation - Eventi sul territorio - Social Network - MPM/Direct mail 	<ul style="list-style-type: none"> - Direzione commerciale - Investment Banking - Direzione Asset Private & Wealth Management - Direzione Comunicazione e Marketing Commerciale - Direzione Innovation, Sustainability and Value Strategy - Presidenza - Vice Presidenza - Amministratore Delegato
Dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Portale intranet - Meeting periodici - Good News - Social Network interno - House Organ - Attività extralavorative - Eventi info formativi - Quick survey - Engagement survey - Welfare survey 	<ul style="list-style-type: none"> - Direzione Risorse Umane - Direzione Comunicazione e Marketing, Commerciale - Direzione Innovation, Sustainability and Value Strategy
Azionisti e Comunità Finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Attività Ufficio Investor Relations - Incontri regolari - Contatti telefonici - Roadshow - Broker conference 	<ul style="list-style-type: none"> - Chief Financial Officer - Amministratore Delegato - Divisione Affari Societari - Presidente
Rete di Family Banker 	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri regolari (meeting periodici) - Portale aziendale (B.medNet) - Attività di invio sms e email - Servizio di assistenza e supporto alla rete (SAS e SARC) - Indagini periodiche di customer satisfaction e brand reputation specifiche per Family Banker - Indagini di experience dei canali di relazione specifici per Family Banker - Eventi 	<ul style="list-style-type: none"> - Direzione Commerciale - Direzione Comunicazione e Marketing, Commerciale - Direzione Innovation, Sustainability and Value Strategy - Investment Banking - Direzione Banking Operations - Presidenza - Vice Presidenza

Media



- Conferenze stampa
- Comunicati stampa
- Incontri regolari
- Apertura di eventi istituzionali ai media
- Pagine pubbliredazionali
- Prodotti editoriali
- Contatti telefonici
- Social Network

- Direzione Comunicazione e Marketing, Commerciale

Associazioni di categoria



- Incontri istituzionali
- Esponenti del gruppo negli organi associativi

- Direzione Relazioni Istituzionali

Istituzioni e Regolatori



- Incontri regolari

- Divisione Legal and Compliance
- Direzione Relazioni Istituzionali

Fornitori



- Incontri regolari
- Contatti telefonici
- Portale
- Questionari

- Chief Financial Officer
- Direzione acquisti e Corporate Services

Collettività



- Relazioni con i Media
- Pubbliche Relazioni
- Indagini periodiche di customer satisfaction
- Indagine di Brand Reputation
- Indagine di brand equity
- Indagine di efficacia comunicazione pubblicitaria
- Incontri ed eventi sul territorio e in sede
- Attività di Fondazione Mediolanum Onlus
- Social network

- Direzione Comunicazione e Marketing, Commerciale
- Direzione Innovation, Sustainability and Value Strategy
- Direzione Commerciale

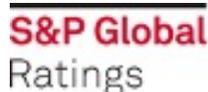
5.2.3 Indici e Rating ESG

Nell'ottica di una maggiore trasparenza legata ai temi della sostenibilità, nonché alla luce dell'importanza conferita alle valutazioni delle performance di sostenibilità da parte degli stakeholder, investitori e non, Banca Mediolanum sceglie responsabilmente di misurare le decisioni di business, analizzando tutti gli impatti (economici e non) che esse determinano per ciascun fattore ESG. Tali decisioni sono rese poi pubbliche dai singoli raters internazionali di sostenibilità. I rating sono attribuiti al termine di un processo di analisi e valutazione delle politiche e delle performance ESG e costituiscono un valido strumento per gli stakeholder del Gruppo, offrendo informazioni sintetiche, indipendenti e comparabili delle performance e del livello raggiunto da Banca Mediolanum negli ambiti non finanziari legati alla governance, etica ed integrità, al sociale e all'ambiente. Di seguito vengono rappresentate in ordine alfabetico le singole società.



CDP (Carbon Disclosure Project):

Organizzazione internazionale non-profit leader nella pubblicazione di informazioni riguardanti le pratiche aziendali intraprese per contrastare il cambiamento climatico. Il questionario fornisce un quadro complessivo della strategia ambientale delle aziende, a partire dagli impatti emissivi e dalla definizione e misurazione di target di performance, sino allo studio dei rischi di business legati al cambiamento climatico. Dal 2020 il questionario Climate Change è stato integrato con domande specifiche per il settore finanziario, che hanno spostato il focus dalle emissioni di Scope 1 e Scope 2, a una disclosure sulle emissioni di Scope 3 legate agli investimenti. Nel corso del 2021, primo anno di partecipazione alla valutazione, Banca Mediolanum ha ottenuto un punteggio di B- nella classifica annuale CDP (su una scala da F a A).



CSA (Corporate Sustainability Assessment) di Standard & Poor's:

La valutazione proposta da Standard & Poor's permette di orientare la performance delle compagnie su un ampio raggio di criteri economici, sociali e ambientali a livello specifico di industria. Il CSA rappresenta uno strumento di riferimento per le aziende, in grado di valutare la materialità finanziaria delle loro performance di sostenibilità dalla prospettiva degli investitori, e in grado di anticipare i trend futuri di sostenibilità. Nel 2021, secondo anno di partecipazione alla valutazione, Banca Mediolanum ha raggiunto il punteggio di 52 (su una scala da 0 a 100).



L'agenzia FTSE Russell :

porta quasi due decenni di esperienza ESG e fornisce analisi dei dati, valutazioni e copertura degli indici in migliaia di aziende in tutto il mondo. FTSE Russell ESG Rating è un modello di dati quantitativi sviluppato per misurare l'esposizione e le prestazioni delle operazioni aziendali in relazione ai rischi aziendali ambientali, sociali e di governance. È uno strumento utile per gli investitori che necessitano di soluzioni flessibili e basate sui dati che possano integrarsi facilmente con i processi interni di investimento. Nel corso del 2021 la valutazione di performance ESG assegnata da FTSE Russell a Banca Mediolanum è stata pari a 2.5 punti (lo scoring range va da 1 a 5) con un percentile rank pari a 24.

**MSCI (Morgan Stanley Complex Index):**

Gli MSCI ESG Ratings sono progettati per aiutare gli investitori a comprendere i rischi e le opportunità ESG e a integrare questi fattori nel loro processo di costruzione e gestione del portafoglio. Nel 2021, Banca Mediolanum ha ricevuto una valutazione pari a A (su una scala da CCB a AAA).

**Standard Ethics:**

Valuta le performance ESG con riferimento ai principi e alle linee guida delle principali organizzazioni sovranazionali (OECD, UE, ONU). Viene applicato un rating di sostenibilità proprietario basato su un algoritmo che misura i seguenti parametri: libera competizione, ruolo degli shareholder, posizione di mercato, indipendenza dei dirigenti, corporate governance e rischio di sostenibilità. Nel 2021, Banca Mediolanum ha ottenuto lo score di E+ con Outlook positive (su una scala da F a EEE).

**Vigeo Eiris, Indice MIB ESG:**

Vigeo Eiris assiste aziende di tutti i settori ed autorità locali con assessment e piani di integrazione ESG, per supportarli nell'implementazione delle proprie politiche di sostenibilità. Nel corso del 2021, in collaborazione con Euronext, è stato annunciato il lancio del nuovo indice MIB® ESGI, il primo indice ESG dedicato alle blue-chip italiane, pensato per individuare i grandi emittenti italiani quotati che presentano le migliori pratiche ESG. Posizionandosi con un punteggio di 51 (su una scala da 0 a 100), Banca Mediolanum è entrata ufficialmente nell'indice MIB ESG nell'ottobre 2021.

5.2.4 Adesioni, associazioni e partnership in materia di Sostenibilità

Di seguito vengono rappresentati in ordine alfabetico le singole società.

Adesioni e associazioni



Banca Mediolanum è firmataria della **Carta ABI “Donne in banca”** per la valorizzazione della diversità di genere



Accordo collettivo di azione per il clima con l'Associazione bancaria spagnola (AEB).



CEO per la diversità Adesione di Banco Mediolanum al programma CEO per la Diversità. Questo programma, firmato da più di settanta amministratori delegati in Spagna, ha l'obiettivo di promuovere e valorizzare la diversità nelle aziende.



Fondazione Italia Sociale

Banca Mediolanum aderisce a Fondazione Italia Sociale, una Fondazione nazionale nata per volontà dello stato con lo scopo di aumentare le risorse private da dedicare a iniziative e progetti sociali di dimensioni e impatto per tutto il Paese. Dal 2018 partecipa al Comitato di Gestione su nomina del Collegio dei Partecipanti. La volontà di partecipare risponde all'esigenza di impegnarsi per il terzo settore anche in un network composto da aziende multinazionali, università, fondazioni culturali e sociali, banche, editori, studi professionali, società di consulenza internazionali ed altre importanti realtà dei settori profit e non profit.



Forum per la Finanza Sostenibile

Il Forum per la Finanza Sostenibile è un'associazione non profit nata nel 2001. La base associativa è multi-stakeholder: ne fanno parte operatori finanziari e altre organizzazioni interessate all'impatto ambientale e sociale degli investimenti. La missione del Forum è promuovere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di diffondere l'integrazione dei criteri ambientali, sociali e di governance (ESG) nei prodotti e nei processi finanziari.



Regenerative Society Foundation

Banca Mediolanum, con altre importanti realtà del settore privato, istituzioni, accademici, ONG ha lavorato alla Fondazione di un'organizzazione senza scopo di lucro impegnata a promuovere la trasformazione della società verso un modello socioeconomico rigenerativo modello rigenerativo inteso come un cambiamento di paradigma verso la sostenibilità bio-guidata.



Mediolanum International Fund partecipa anche al sottocomitato ESG della Irish Association of Investment Managers, istituito dal 2019.



Sustainability Makers

È l'associazione italiana che riunisce le professionalità che si dedicano alla definizione e alla realizzazione di strategie e progetti di sostenibilità, nelle imprese e in altre organizzazioni.



Dal 2021 Banca Mediolanum e Banco Mediolanum aderiscono all'UN Global Compact (UNGC), iniziativa delle Nazioni Unite che incoraggia le imprese di tutto il mondo a creare un quadro economico, sociale ed ambientale che possa promuovere un'economia mondiale sana e sostenibile che garantisca a tutti l'opportunità di condividerne i benefici. Per maggiori dettagli sui principi UNGC a cui il Gruppo contribuisce con le proprie iniziative si rimanda al paragrafo *"Gli impegni di Banca Mediolanum: i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite e l'UN Global Compact"*.



Banca Mediolanum ha aderito inoltre a **Women and Technologies**, associazione che valorizza il talento femminile nella tecnologia, nell'innovazione e nella ricerca scientifica.

Partnership



Per mettere a disposizione di tutti i propri collaboratori, tramite una piattaforma dedicata, servizi e progetti atti ad attuare politiche di welfare per stimolare il Work-Life Balance e garantire il benessere della persona.



Valore D per sostenere la leadership femminile

5.2.5 Clienti

La qualità della relazione con i Clienti è garantita dalla presenza capillare sul territorio della rete di Family Banker, dalle strutture di Customer Service e dalla continua digitalizzazione dei servizi e degli strumenti digitali, quali sito web e app, che consentono ai Clienti di poter interagire costantemente con la Banca secondo modalità di contatto funzionali alle specifiche esigenze.

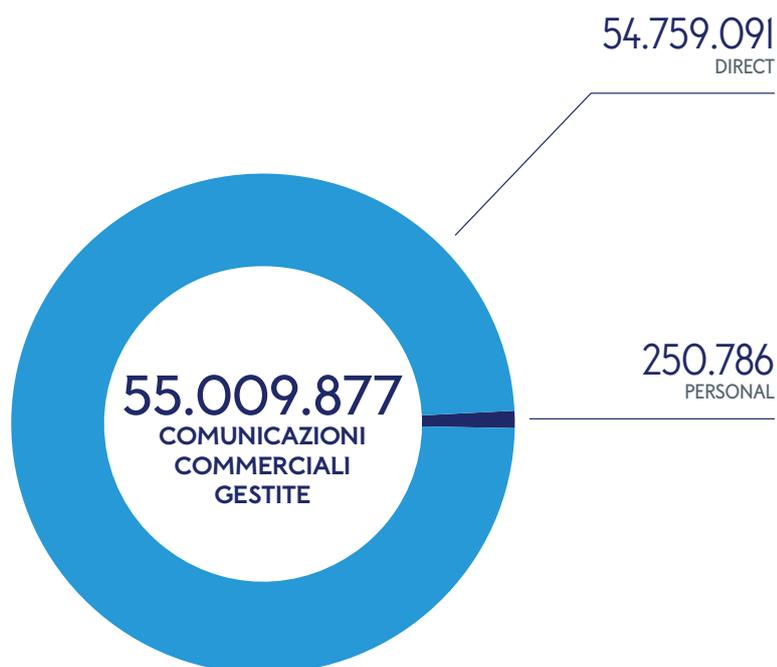
Per quanto riguarda il processo di comunicazione alla clientela di carattere commerciale, istituzionale e normativo, nell'anno 2021 la Funzione Comunicazione Clienti, ha confermato la sua funzione di supporto alla Rete di Vendita nel supportare e consolidare la relazione con i clienti già presenti e nell'acquisizione di nuovi.

La comunicazione si è sviluppata con diverse modalità (e-mail di direct e personal marketing, sms, notifiche push, banneristica sito e app, eventi digitali e in presenza, spot televisivi, radio e affissioni) ed ha interessato principalmente prodotti e servizi su tematiche quali protezione, credito, previdenza e gestito, promuovendo parallelamente soluzioni concrete volte a facilitare l'operatività degli utenti sulle piattaforme digitali (Home Banking e App interessate dal rilascio di nuove funzionalità self), come la valorizzazione dei servizi di Instant Credit e Mediolanum Shop ForYou, servizi di pagamento come il Bonifico Istantaneo SEPA, l'introduzione della possibilità di sottoscrizione online di polizze protezione. Inoltre, in occasione dell'entrata in vigore della nuova Promozione MFY2, l'attività dell'ufficio si è sostanziata nel supporto al masterplan comunicativo con attività di comunicazione massive pre-lancio.

Nell'ottica di rafforzare il rapporto con i migliori clienti (Black, Privilege ed Elite) è stata inoltre promossa un'attività di presentazione dei differenziali di servizio a loro dedicati con campagne e-mail dedicate e finalizzate a diffondere la conoscenza ed incrementare l'utilizzo degli stessi.

Nel corso dell'anno, le iniziative di comunicazione hanno interessato anche la sicurezza informatica degli utenti, attraverso una sensibilizzazione periodica della clientela sulle attività di phishing e frodi informatiche e telefoniche. È stato inoltre creato e diffuso un vero e proprio manuale sulla tutela dei dati sensibili, non solo in relazione all'attività bancaria ma anche all'esperienza giornaliera online.

L'attività di comunicazione, con il lancio del prodotto SelfyConto (Febbraio 2021) destinato ai clienti non assegnati alla rete di vendita, orientati quindi ad una "gestione self" rispetto all'utilizzo dei servizi offerti dalla Banca e alla sottoscrizione di prodotti, è stata caratterizzata da una differenziazione delle comunicazioni in termini di layout, offerta e contenuti.



Per quanto riguarda le comunicazioni di carattere istituzionale e di servizio, invece, sono stati gestiti un totale di **31.079.139** documenti.

Il tema della sostenibilità, allo stesso modo, si riconferma nel corso del 2021 parte integrante dei valori del Gruppo Mediolanum. L'attenzione rivolta all'ambiente, al sociale e alla governance, si è tradotta in una serie di iniziative adeguatamente comunicate alla clientela e che prevedevano un possibile coinvolgimento del cliente, come il progetto "Mediolanum Insieme", che supporta le associazioni di volontariato che operano quotidianamente sul territorio.

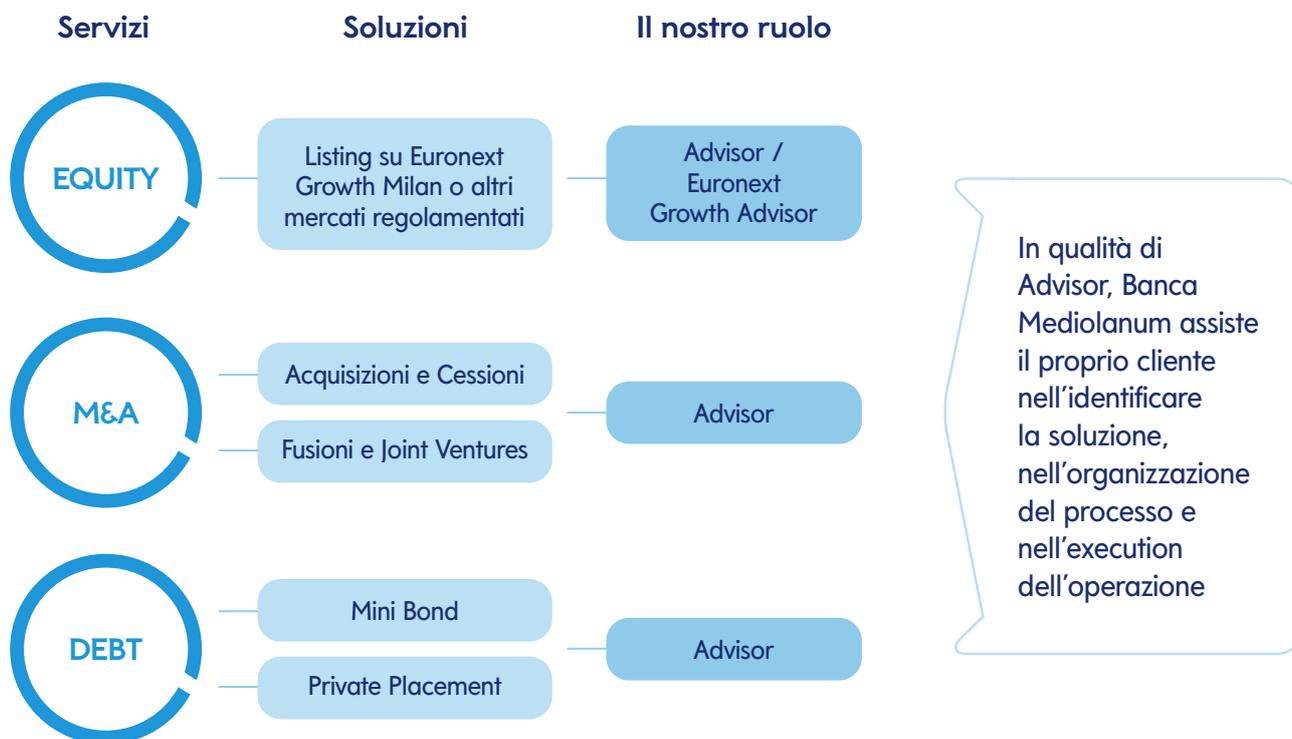
In termini di sostegno ambientale prosegue l'impegno nell'ampliamento della digitalizzazione delle comunicazioni, come accaduto per il Rendiconto Previgest e per la sponsorizzazione della piattaforma digitale Home Insurance esclusivamente dedicata ai clienti non banca delle compagnie MedAss e MedVita, concepita, tra le altre cose, come repository della documentazione smaterializzata.

La volontà di avvicinarsi a nuovi clienti e rispondere alle loro esigenze, in un mondo in continuo mutamento, ha imposto di guardare gli aspetti finanziari con uno sguardo nuovo e attraverso l'utilizzo di linguaggi comunicativi inediti. Banca Mediolanum, infatti, si affida nuovamente al cinema con il cortometraggio "L'Uomo che inventò il futuro", volto a sensibilizzare i Clienti sull'importanza della pianificazione patrimoniale nella programmazione finanziaria del proprio futuro.

Altri canali di comunicazione utilizzati nel 2021 sono stati:

- > gli eventi digitali e in presenza – rivolti a clienti e prospect – che hanno dato rilevanza e confermato l'importanza della pianificazione economico-finanziaria e dell'individuazione dei propri bisogni assicurativi, sottolineando il ruolo indispensabile del Consulente Finanziario;
- > il Mediolanum Magazine – appuntamento mensile di informazione di Banca Mediolanum – che con un totale di 9.484.056 mail inviate ha consolidato la sua posizione di trait-d'union tra banca e cliente, superando la media di mercato di apertura delle comunicazioni B2C del settore Banche in relazione alle Newsletter. A partire da Marzo 2021, è stata prevista una seconda versione del Mediolanum Magazine, rivista per layout e contenuti, destinata ai clienti Self e non assegnati alla rete di vendita. Trattasi sempre di appuntamento mensile, su temi economico-finanziari, eventi e solidarietà, nuove tecnologie, promozioni, prodotti e servizi offerti dalla banca riservati al target indicato.

Nello specifico per i **clienti imprese**, a fine 2017 è stata costituita la Direzione Investment Banking, che opera al fianco di imprese e imprenditori per tutte le operazioni aziendali strategiche e di finanza straordinaria: dall'acquisizione e cessione di aziende alla ricerca di partner finanziari; dalla consulenza nelle emissioni obbligazionarie fino alla quotazione in Borsa. Viene, inoltre, verificata l'adeguatezza delle soluzioni proposte con riferimento al portafoglio di servizi offerti (quotazioni in Borsa, M&A, emissione di minibond). Tutto questo nel rispetto dei valori fondanti del Gruppo Mediolanum che si basano innanzitutto sulla fiducia e sulla relazione di lungo periodo con i propri clienti. Di seguito uno schema dei servizi offerti.



5.2.5.1 Clienti Customer Satisfaction Italia

Nel periodo dicembre 2021 – gennaio 2022, il Gruppo ha svolto, in collaborazione con l'istituto di ricerca BVA-Doxa, un'indagine di mercato che ha visto il coinvolgimento, tramite interviste in modalità cavi (interviste online su un questionario strutturato di circa 20 minuti), di 899 clienti che considerano Banca Mediolanum Prima Banca. Parallelamente è stato costruito un campione analogo su panel BVA-Doxa intervistando clienti di banche tradizionali e banche dirette. Il campione del mercato di riferimento è costituito da 899 intervistati sulla propria banca principale. Il livello di soddisfazione complessivo registra una crescita rispetto all'anno precedente che si riflette in modo per lo più trasversale nelle diverse aree indagate.

Customer Satisfaction Italia 2021

%	2021			2020		
	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
Customer Satisfaction Index	85,0	70,0	80,0	84,2	69,4	77,8
Soddisfazione complessiva	85,0	71,0	80,0	83,0	71,0	77,6
Soddisfazione vs aspettative	85,0	69,0	78,0	83,4	67,9	75,5
Soddisfazione vs altre banche	87,0	70,0	82,0	86,9	69,6	80,3

Fonte: indagine di Customer Satisfaction 2021, svolta in collaborazione con l'istituto BVA-Doxa. Interviste in modalità cavi (questionario online) realizzate nei mesi di dicembre 2021 e gennaio 2022.

5.2.6 Family Banker

Il Family Banker è la figura professionale che rappresenta il **punto di riferimento tra banca e cliente**. Studia le soluzioni che meglio rispondono alle esigenze di risparmio, investimento, previdenza, protezione o finanziamento, e affianca il cliente, se necessario, anche nel primo approccio all'utilizzo della multicanalità.

Il Family Banker viene coinvolto in un **sistema di comunicazione a supporto delle sue attività** attraverso vari strumenti: il portale B.MedNet, la piattaforma MyMarketing, le comunicazioni a mezzo sms ed e-mail.

Portale aziendale: il portale **B.MedNet** veicola tutte le informazioni e i materiali relativi alle iniziative commerciali, di formazione, informazione e incentivazione, attraverso l'accesso a contenuti, aggiornati su servizi e prodotti, su novità e norme inerenti alla professione. Nel corso del 2021 il portale ha veicolato 1.207 news ed erogato alla Rete di Vendita oltre 3.179 contenuti ex novo e/o rivisitati. Nel corso dell'anno è stata incrementata la creazione di mini-siti dedicati ad argomenti specifici suddivisi per categoria commerciale.

MyMarketing: è la nuova piattaforma di Banca Mediolanum dedicata al **Marketing Territoriale**, nella quale la Rete di Vendita può reperire tutto il materiale promo-pubblicitario personalizzato. Strutturato come un e-commerce, ha l'obiettivo di comunicare anche attraverso la rete di vendita, i valori, i servizi e i prodotti di Banca Mediolanum coerentemente con le linee guida del Gruppo. Difatti riporta, al suo interno, tutte le informazioni relative al corretto utilizzo della brand identity nonché un catalogo con tutti i materiali ordinabili.

Per Banca Mediolanum il Marketing Territoriale è supporto attivo per la Rete di Vendita nello sviluppo del territorio attraverso strumenti di Marketing finalizzati ad aumentare la competitività e l'attrattività. Nel corso del 2021 sono stati gestiti 2.782 ordini, registrando un +11% rispetto al 2020, per un totale complessivo di 19.472 ordini ricevuti (+300% vs 2020).

MyMarketing ha avviato già dal 2020 un **processo di sostenibilità rivoluzionando la natura dei materiali** per consentire ai Family Banker di continuare ad esercitare la propria attività attraverso consulenza a distanza con un approccio sempre più digitale. Nel corso del 2021, a fronte di un dato invariato di offerta/acquisti di brochure tradizionali cartacee, **l'offerta di brochure web è aumentata del 230% rispetto al 2020, con un numero di download aumentato di oltre il 300%.**

Comunicazione Rete di Vendita: per comunicazioni di particolare interesse, rilevanza o urgenza viene utilizzato l'invio di SMS ed e-mail a tutti Family Banker, o al target interessato dall'oggetto della comunicazione. Nel 2021 sono state effettuate 150 campagne SMS per un totale di oltre 525.000 SMS inviati e 1.277 campagne e-mail, per un totale di oltre 1.000.000 e-mail inviate.

Vista la particolare attenzione della Rete di Vendita alla newsletter del venerdì in auge da diversi anni, ed ad alcune tematiche specifiche in continuo aggiornamento, la Funzione Comunicazione Rete ha quest'anno arricchito l'appuntamento settimanale con un nuovo format "MedWeek" integrandolo con temi di natura: economica, finanziaria, commerciale, rendendolo ancor più punto di riferimento per gli avvenimenti nevralgici della settimana e gli spunti di riflessione su tutte le attività commerciali.

Il 2021 ha consolidato le risorse e le competenze della Funzione Comunicazione Rete a supporto totale e continuo della Rete di Vendita, nell'utilizzo dei diversi canali, attivando numerose campagne di comunicazione.

Sales Support Center: in Italia tale struttura è presidiata da 124 operatori raggiungibili sia telefonicamente, sia attraverso istanze scritte.

Per far fronte all'emergenza sanitaria, fin dai primi giorni la **Funzione Comunicazione Rete**, si è mobilitata con le sue risorse e competenze a supporto totale e continuo della rete di vendita, nell'utilizzo dei diversi canali e attivando numerose campagne di comunicazione.

Con la priorità di consentire a tutti di svolgere il proprio lavoro in massima sicurezza, già da marzo oltre il 50% delle persone ha potuto lavorare da remoto, dedicandosi alle attività prioritarie definite di volta in volta in linea con l'evolversi della situazione di emergenza; percentuale poi arrivata al 100%.

Il supporto alla Rete di Vendita è stato garantito principalmente attraverso il canale delle istanze scritte, con 191.977 richieste, e per Private Bankers e Wealth Advisors anche con il canale telefonico.

Per il 2022, anche in linea con il graduale ritorno al lavoro in sede, è stato definito il piano di riapertura del canale telefonico per tutti i consulenti, al fine di offrire il massimo supporto in un contesto sempre più complesso e competitivo.

5.2.7 Dipendenti

La Mission del Gruppo, rivisitata nel 2020, ha rafforzato il concetto di centralità della persona e in questo secondo anno di emergenza sanitaria il Gruppo ha continuato a lavorare e a crescere, consapevole che nei momenti di crisi è importante offrire ai propri collaboratori e clienti una continuità di servizio, un supporto indispensabile per la serenità della persona, delle famiglie e della collettività.

Il Gruppo Mediolanum, pur nella complessità dell'emergenza sanitaria, ha prontamente promosso una serie di iniziative, per i propri dipendenti e collaboratori, che hanno permesso di essere un sostegno economico e sociale alle persone e alle famiglie, in questo momento storico unico ed eccezionale.

Il Gruppo è sempre stato molto attento a comunicare con i propri dipendenti, a renderli partecipi e informati della vita aziendale, delle novità e delle attività del Gruppo. In quest'ottica con il format **#NOIDIMEDIOLANUM**, creato nel 2020, tramite una serie di video-messaggi si è proseguito nell'aggiornare tutti i dipendenti sulle decisioni e azioni adottate dall'azienda per garantire l'operatività in sicurezza e per tutte le azioni intraprese a supporto dei dipendenti e dei propri familiari. Nelle 9 puntate che si sono svolte nel corso dell'anno 2021 sono state comunicate tutte le iniziative che hanno permesso di rimanere uniti in questo momento particolarmente difficile.

howRU? è stato un canale di ascolto ideato e attivato per essere vicini anche quando si lavora da remoto, per capire insieme se e come si sia modificato lo stato d'animo e lo spirito di adattamento alla differente realtà lavorativa. Si è creato un sistema di survey leggere e veloci, focalizzate sul lavoro e sui disagi del lavoro da remoto in situazione di emergenza sanitaria, nonché sul bilanciamento lavoro – vita extralavorativa.

Il progetto HOMEMediolanum nasce con l'obiettivo di proporre una soluzione innovativa per il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, per alleviare le criticità del remote working e ricomporre l'equilibrio tra lavoro e vita privata. È un hub dove i dipendenti possono trovare proposte e attività diverse e trasversali.

In questo luogo virtuale è possibile condividere le proprie passioni, tenersi in forma ed imparare a rilassarsi con esercizi quotidiani guidati da un trainer, intrattenere divertendo i propri figli con iniziative ideate per loro ed imparando a cucinare in modo salutare. L'offerta è in costante evoluzione e tocca diversi ambiti come il benessere alimentare, sociale, fisico, psicologico, tra le novità del 2021 si sono aggiunti dei webinar a sostegno alla genitorialità, con **"Health Friendly Company"**: in collaborazione con Fondazione Onda, una serie di iniziative dedicate alle donne. Con **"Che programma hai?"** Invece sono seguiti una serie di webinar a tema culturale per riscoprire Milano ma non solo.

HRCommunity sui temi di benessere organizzativo ha premiato i migliori progetti nell'ambito della promozione del well-being. **Nel contesto del premio WELL@WORK 2021**, con la partecipazione di importanti aziende (tra cui Fastweb, ING, Coca-Cola, Philips) con oltre 60 best practice ideate a favore del benessere dei colleghi in un periodo come quello che stiamo attraversando, il portale HOMEdiolanum ha ricevuto la menzione speciale: di Best Internal Communication Per il modo in cui è stata gestita la comunicazione aziendale e sono state ingaggiate le persone in un momento difficile.

A metà luglio si è tenuto l'evento **"HomeMediolanum Loading"** che, in modalità virtuale, ha permesso di condividere con tutto il personale l'andamento del Gruppo quello che era stato già realizzato nei primi mesi dell'anno, ma soprattutto le strategie future.

Come ogni anno non poteva mancare l'evento di Natale, un momento molto sentito dall'azienda e dai propri dipendenti per stare insieme e trascorrere un momento speciale; quest'anno svolto anche all'insegna del ricordo emotivamente sentito del fondatore Ennio Doris e dell'orientamento verso il futuro e la positività, da sempre condivisi come valori aziendali. Svolto da remoto con la partecipazione di ospiti e con il coinvolgimento di tutta l'azienda, ci si è potuti rivedere e abbracciare virtualmente, in un clima particolarmente familiare.

Durante tutto l'anno **BMonAir** la radioTV aziendale nata nel 2019, con le sue 42 puntate nel corso del 2021, non ha mai interrotto le sue trasmissioni e ha rappresentato uno strumento di comunicazione importante in questa fase di emergenza e distanziamento. Oltre alle comunicazioni necessarie a far rimanere sempre aggiornati sui nuovi prodotti, progetti ed iniziative specifiche per i dipendenti, si sono alternati momenti più leggeri ed ironici, coinvolgendo i dipendenti, per colmare il distanziamento far le persone.

5.2.8 Media

L'ufficio Media Relations, all'interno della funzione **Public & Media Relations**, si confronta quotidianamente con gli organi di informazione al fine sia di divulgare le notizie di maggiore rilievo che riguardano l'Istituto sia per dar seguito alle istanze della stampa. A tal proposito le attività ricorrenti spaziano dalla realizzazione, valutazione e analisi della rassegna stampa, all'organizzazione di conferenze e incontri con la comunità giornalistica di riferimento, dalla realizzazione di interviste al top management, alla redazione di comunicati e cartelle stampa e alla gestione di un account Twitter dedicato. Attraverso questa attività di dialogo vivo e costante con la stampa, la Banca riesce a trasferire all'opinione pubblica una ricchissima varietà di informazioni che vanno dai contenuti più strategici come i risultati finanziari e di business sino alla valorizzazione degli eventi sul territorio dedicati a un pubblico locale al fine di raccontare in tal modo tutti quegli aspetti culturali e intangibili che contribuiscono a creare la reputazione e l'identità aziendali. L'ufficio Media Relations è soggetto a rischi connessi al tipo di attività che svolge essendo la prima interfaccia tra la comunità giornalistica e l'Azienda. A tal fine nel 2017 è stata introdotta la Media Policy quale azione di mitigazione del rischio reputazionale. La stessa, rivolta ai dipendenti e alla rete di Family Banker, riporta le linee guida cui attenersi: dall'individuazione dei soggetti che possono intrattenere i rapporti con la stampa ai temi che possono essere trattati, dall'iter autorizzativo all'ambito di intervento e le eventuali azioni correttive nel caso di mancato rispetto della stessa Policy. Coerentemente alla Policy sulla gestione del rischio di reputazione approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca, sono riportate nella Media Policy i principi e i criteri di comportamento che tutti i soggetti sono tenuti ad osservare nei confronti dei Media, per preservare e sostenere la reputazione e l'immagine della Banca, contribuendo alla creazione di una specifica identità.

Nel 2021 sono stati dedicati a Banca Mediolanum, alle figure apicali e al top management 15.903 articoli tra carta stampata e web, e servizi radio e tv.

Media	2021	2020
	Numero Contenuti	Numero Contenuti
Stampa	3.216	2.385
Web	12.051	10.045
Radio	107	41
TV	529	245
Totali	15.903	12.716

Le **Relazioni Pubbliche**, all'interno della funzione Public & Media Relations, promuovono e incentivano la partecipazione delle figure apicali dell'azienda in convegni, tavole rotonde, seminari, incontri organizzati da terze parti indipendentemente dal fatto che siano di rilevanza internazionale, nazionale, regionale o locale, riconoscendo in tali eventi un'opportunità unica per incontrare un pubblico selezionato, per essere visibili e per comunicare la mission e i valori aziendali condividendo in tali contesti momenti di informazione, di confronto, di condivisione delle strategie di business, di successo, di crescita finanziaria, culturale e economica dell'azienda stessa.

La partecipazione del top management della banca a tali eventi in rappresentanza delle diverse funzioni aziendali costituisce una parte considerevole dell'attività di pubbliche relazioni ed un aspetto significativo di una strategia di comunicazione e posizionamento dell'azienda stessa basata, appunto, sulle relazioni. Il team Relazioni Pubbliche mette in atto l'attività di **Stakeholders Relationship Management** monitorando e governando le dinamiche dei propri sistemi di relazione con i pubblici influenti sul raggiungimento degli obiettivi perseguiti. Segmentando il pubblico in due categorie: influenti e stakeholder, il team Public & Media Relations adotta modelli relazionali diversi. Nel primo caso, attirando l'attenzione e poi accelerando il raggiungimento dell'obiettivo preposto nel secondo caso accelerando il raggiungimento dell'obiettivo preposto. Dal punto di vista organizzativo il team si propone di ascoltare le aspettative dei suoi stakeholders prima di definire gli obiettivi, in particolare si pone l'obiettivo di governare le relazioni dirette con alcuni pubblici di riferimento diretto (leader di opinione, istituzioni pubbliche, le associazioni di rappresentanza, le associazioni di categoria, associazioni di interesse).

5.2.9 Azionisti e comunità finanziaria

L'azienda si impegna nei confronti degli azionisti e delle comunità finanziarie a mantenere una crescita sostenibile nel breve, medio e lungo termine e a garantire la trasparenza e la buona gestione dell'informazione economico-finanziaria. Il **team Investor Relations**, fin dalla quotazione in Borsa di Mediolanum S.p.A. avvenuta nel 1996, si occupa di **curare i contatti con gli azionisti e la comunità finanziaria**. Le attività ricorrenti comprendono l'introduzione alla storia, alla struttura aziendale e al modello di business per analisti e investitori che per la prima volta entrano in contatto con il Gruppo Mediolanum, l'illustrazione delle strategie aziendali e, naturalmente, la presentazione e il commento ai risultati trimestrali. Il lavoro è svolto sia unitamente al Top Management sia in autonomia, in sede o in occasione di conferenze finanziarie e roadshow, organizzati dai principali broker sia in Europa sia nelle principali piazze finanziarie del mondo.

Da un punto di vista qualitativo, nel corso dell'anno **si è registrato un sentiment positivo nei contatti con analisti finanziari ed investitori** grazie a macro-fattori come il buon andamento dei mercati ed il rimbalzo dell'economia, ma anche a dinamiche più strettamente legate a Banca Mediolanum. Infatti, ha sollevato un grande e positivo interesse intorno al titolo la rimozione del blocco al pagamento dei dividendi inizialmente richiesto dalla Banca Centrale Europea e dalla Banca d'Italia nel 2020. Ciò ha determinato che nell'anno solare 2021 sia stato riconosciuto un fortissimo flusso cedolare agli azionisti grazie al riconoscimento dell'intero dividendo sospeso, relativo agli esercizi 2019 e 2020, nonché all'acconto del dividendo 2021.

A questo aspetto puramente finanziario, si è affiancata la straordinaria performance commerciale che ha visto nel **2021 l'anno record per le 3 linee di business**: l'asset management, le erogazioni di credito e le assicurazioni a protezione dei beni e della persona.

Il clima di generale distensione nella comunità finanziaria e l'assenza di nuove iniziative "non ricorrenti", che richiedono maggiori interazioni con la società, hanno perciò determinato una naturale contrazione nel numero di contatti complessivi. Va inoltre segnalato che il perdurare nel 2021 delle restrizioni legate all'emergenza Covid-19 ha continuato a limitare in modo pressoché totale la possibilità di incontrare

fisicamente la comunità finanziaria, in particolare all'estero, portando l'attività dell'unità a esprimersi attraverso le modalità remote, peraltro sempre meno gradite agli investitori, così come già avvenuto nel 2020.

Numero di eventi con Investitori e Analisti

	2021			2020		
	Numero di eventi	Investitori incontrati	Analisti incontrati	Numero di eventi	Investitori incontrati	Analisti incontrati
con Top Management	74	251	81	100	234	106
solo Investor Relations	159	76	106	201	76	155
TOTALE	233	327	187	301	310	261
% Investor Relations sul totale	68	23	57	67	25	59

5.2.10 Associazioni di categoria

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA - ITALIA

- > **ABI** - Associazione Bancaria Italiana;
- > **Ania** - Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici;
- > **Pri. Banks** - Associazione Nazionale Banche Private;
- > **ASSBB** - Associazione per lo sviluppo degli studi di Banca e Borsa;
- > **Assogestioni** - Associazione del Risparmio Gestito;
- > **Assofin** - Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare;
- > **Assoreti** - Associazione Nazionale delle Società di Collocamento di Prodotti Finanziari e di Servizi di Investimento;
- > **AIPB** - Associazione Italiana Private Banking;
- > **AIFI** - Associazione italiana del Private Equity Venture Capital Private Debt;
- > **Assonime** - Associazione fra le Società Italiane per Azioni;
- > **TheProcurement** - Associazione di riferimento per il settore degli acquisti e degli approvvigionamenti.

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA - SPAGNA

- > **AEB** - Associazione bancaria spagnola;
- > **ICC** - Centro interbancario di cooperazione;
- > **INVERCO** - Associazione degli istituti di investimento collettivo e dei fondi pensione.

Banco Mediolanum conduce uno scambio costante di informazioni e partecipa attivamente a gruppi convocati su temi specifici, tra cui il Comitato Strategia e Sostenibilità e il Comitato Digitale dell'Associazione Bancaria Spagnola.

Per le adesioni ad Associazioni nel settore Sostenibilità o a Società di rating si rimanda al relativo capitolo 5.2.4.

5.2.11 Istituzioni e regolatori

Le attività del Gruppo Mediolanum si svolgono in un settore a elevata regolamentazione (primaria e secondaria), e devono quindi rispettare norme e regolamenti specifici e possono essere periodicamente sottoposte a verifiche degli organi di vigilanza competenti.

La Presidenza è responsabile della promozione e gestione delle relazioni domestiche e internazionali, ma anche del dialogo con Associazioni e Ordini di Categoria, Pubblica Amministrazione, Enti religiosi e ONLUS, Associazioni dei consumatori, Centri di ricerca economico-politici e Accademie, Organismi internazionali ed Enti nazionali a valenza internazionale.

Le **principali Autorità e Organismi di riferimento** per le Società del Gruppo Mediolanum di diritto italiano sono: Banca d'Italia, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS), Commissione di vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP), Consob, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), Fondo Interbancario Tutela dei Depositi (FITD), Albo Unico dei Consulenti Finanziari (APF), Arbitro Bancario e Finanziario, Ombudsman. Si ricorda che la Banca d'Italia, che vigila sulle banche italiane con esclusione di quelle considerate "significative", è parte del Meccanismo di Vigilanza Unico in cui la Banca Centrale Europea sovrintende l'attività di vigilanza bancaria in una prospettiva europea.

5.2.12 Collettività

La collettività include le realtà sociali e culturali con le quali l'azienda si relaziona nel corso della propria attività (ad esempio anche attraverso occasioni di condivisioni del proprio modello di Sostenibilità attraverso la Dichiarazione non Finanziaria, il Bilancio di Sostenibilità, etc). Banca Mediolanum è presente anche negli aspetti della vita quotidiana non direttamente legati alle attività finanziarie. A tal fine, organizza eventi con lo scopo di divulgare la cultura finanziaria e partecipa a diverse attività di carattere sociale, culturale e sportivo, proponendo, sul territorio, iniziative a supporto di quelle situazioni che richiedono sostegno.

Politiche di gestione degli eventi promossi da Mediolanum

Il processo di organizzazione di un evento aziendale, si distingue dai processi operativi "standard" della Banca, che sono generalmente permanenti o semipermanenti. Data la differente natura di tale processo e i rischi che comporta, per la sua gestione si è scelto di utilizzare un approccio specifico descritto nel "Regolamento del processo di organizzazione degli eventi aziendali", aggiornato il 1° Aprile 2015. Il Regolamento si applica a tutti gli Eventi Aziendali e a tutte le iniziative di Comunicazione realizzati sia sul territorio che presso la sede di Banca Mediolanum per i quali viene incaricato l'ufficio Marketing eventi e la linea produzione eventi. Inoltre, vista la situazione di contingenza, in collaborazione con l'area Safety & Security, è stato redatto un apposito protocollo di sicurezza che ha recepito le normative vigenti in ambito eventi e che è stato ulteriormente rafforzato con ulteriori elementi di sicurezza come:

- › numero contingentato a massimo 50 invitati per evento;
- › eventi realizzabili esclusivamente in "zona bianca";
- › per tutti gli eventi redazione e validazione di un protocollo ad hoc con presidio in loco di referente dell'ufficio organizzazione eventi che è stato definito per il presidio anti-Covid.

Eventi

Gli eventi rappresentano per il Gruppo e la Rete di Family Banker un'opportunità, oltre che una modalità, per rendere concreto il valore della "Relazione" con Clienti e prospect e della divulgazione della "cultura finanziaria". Anche nel 2021, anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria e dalle relative restrizioni l'attività si è concentrata in modalità digitale con la realizzazione da parte della Sede di 3 eventi di

carattere nazionale, trasmessi su tutti i canali social della Banca, che hanno visto il coinvolgimento di oltre 95 mila partecipanti. A questi si aggiungo circa 76 mila partecipanti coinvolti negli oltre 1.000 eventi digitali organizzati direttamente od in collaborazione con i Family Banker sul territorio. Negli ultimi mesi dell'anno, con la ripresa delle normali attività, il miglioramento della situazione sanitaria e l'allentamento delle restrizioni, è stato possibile ripartire con l'attività in presenza, seppur in maniera contingentata e con appositi protocolli per garantire la sicurezza di tutti i partecipanti.

Eventi sostenibili ISO 20121

A partire da settembre 2020, in collaborazione con l'Ufficio Sustainability, alcuni eventi somministrati dall'ufficio Organizzazione Eventi, sono stati analizzati dal punto di vista della sostenibilità a livello qualitativo. L'analisi ha valutato l'appartenenza alle categorie di interesse della ISO 20121: Ambientale, Sociale ed Economica.

Nel 2021 sono stati analizzati a livello qualitativo n. 252 eventi di cui:

- > 228 in formato esclusivamente digitale;
- > 12 in formato misto: digitale + in presenza;
- > 12 in formato in presenza.

A ciascuna delle tre categorie considerate (ambientale, sociale ed economica) sono stati assegnati aspetti peculiari che, sommati, vogliono dare un'immagine complessiva del livello di sostenibilità degli eventi organizzati. Le schede di valutazione sono state compilate ex post all'erogazione degli eventi per avere dei dati attendibili. Dato che gli eventi analizzati sono prevalentemente in formato digitale, il risultato è stato di avere ottenuto un punteggio medio molto alto in considerazione del ridotto impatto che questa metodologia di somministrazione comporta. I risultati ottenuti, che hanno evidenziato punteggio medio alto, sono stati inviati all'Ufficio Sustainability per aggregazione e analisi, allo scopo di aggiornare gli obiettivi ed eventualmente migliorare i risultati.

Per quanto riguarda gli eventi ibridi, online ed in presenza, il risultato è stato ugualmente incoraggiante con un'evidenza di spesa sul territorio (non calcolabile nella versione esclusivamente digitale), nella totalità dei casi, maggiore del 30% del budget e punteggi analoghi al digitale nelle altre voci analizzate.

5.2.13 Fornitori

Il **Settore Acquisti** è la funzione aziendale che supporta le diverse unità organizzative nella ricerca, individuazione e approvvigionamento dei beni e dei servizi necessari ad assicurare il regolare svolgimento dell'attività aziendale nella sua sede italiana. È di sua competenza la gestione dell'Albo Ufficiale dei Fornitori, dove sono inserite le società con le quali vengono mantenuti rapporti ricorrenti per l'acquisto di beni o servizi. Attraverso una piattaforma, i fornitori vengono invitati a registrarsi fornendo tutti i dati anagrafici e, in una seconda fase, a completare le informazioni relativamente ai servizi e ambiti di attività, comprese le referenze più significative. Attraverso l'Albo Ufficiale viene effettuato il monitoraggio dei fornitori che vengono periodicamente valutati in base a Key Performance Indicators (indicatori essenziali) per i servizi resi, sia per gli aspetti commerciali sia per gli aspetti tecnici. Nel corso del 2021, la Divisione Acquisti ha avviato un percorso per arricchire le informazioni relative alle caratteristiche ESG già previste dal modello di valutazione per gli iscritti all'Albo Fornitori attraverso strumenti di info-providing e self-assessment dei fornitori. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo *Processo di selezione dei fornitori e modalità di acquisto*.

6. Responsabilità economica

Mediolanum intende creare valore d'impresa operando in maniera etica e sostenibile al fine di perseguire nel tempo impatti positivi e un benessere condiviso. Alla base delle proprie attività, Banca Mediolanum dispone di un solido sistema etico composto da un insieme di regole dinamico e costantemente orientato a recepire le migliori pratiche a livello internazionale, che tutte le persone che lavorano con il Gruppo devono rispettare e applicare nella loro attività quotidiana a garanzia di **una condotta aziendale che vede l'etica quale elemento cardine del business** all'interno di ogni azione compiuta.

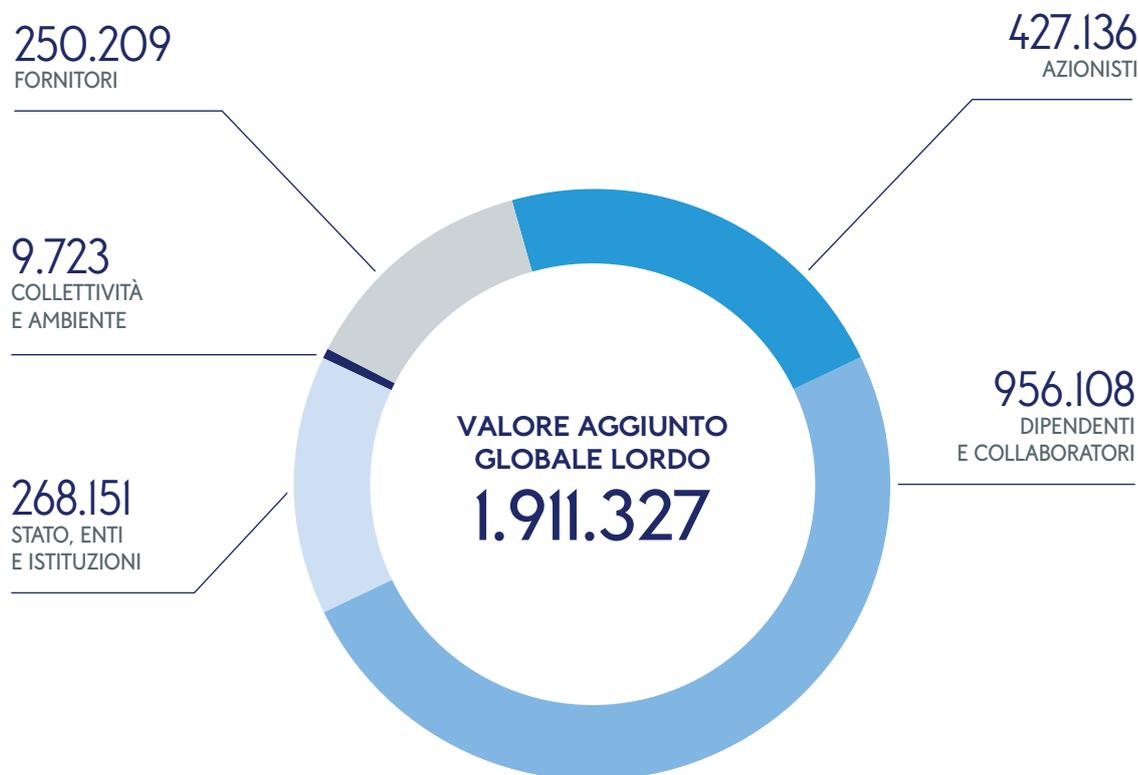
Nell'ambito della buona gestione del business, il Gruppo si impegna per garantire la **performance e solidità patrimoniale** attraverso il monitoraggio della qualità degli asset e del controllo dei costi nonché un funding mix bilanciato.

6.1 Performance e solidità patrimoniale

Banca Mediolanum ha registrato nel 2021 il miglior risultato di sempre sotto diversi aspetti. La crescita strutturale del business ricorrente, attraverso il contributo di tutte le linee di business, ha infatti determinato il forte incremento del Margine Operativo, che ha raggiunto € 502,6 milioni, in aumento del 29% rispetto al 2020. Questa performance, unita a consistenti effetti mercato, ha permesso all'Utile Netto di arrivare al livello record di € 713,1 milioni, superando del 64% l'anno precedente e sottolineando ancora una volta l'assoluto valore del modello di business del Gruppo. La Raccolta Netta è stata di circa € 9,2 miliardi, di cui € 6,7 in prodotti di Risparmio Gestito, segnale della forte capacità della Banca di accompagnare i clienti negli investimenti anche nelle fasi di mercato più complesse. Le Masse Gestite e Amministrate al 31 dicembre 2021 hanno raggiunto i € 108,3 miliardi, in aumento del 16% rispetto all'inizio dell'anno. Le erogazioni di Credito hanno totalizzato nell'anno € 3,9 miliardi tra mutui e prestiti concessi, portando il totale degli Impieghi alla Clientela a 14,4 miliardi di euro e mantenendo il Costo del Rischio a 15 punti base, livello di assoluta eccellenza nel panorama bancario. Le Polizze Protezione hanno raccolto nell'anno € 168 milioni di premi, in crescita del 23% rispetto al 2020. Dal punto di vista della solidità patrimoniale, il 16 dicembre 2021 la Banca ha comunicato al mercato di aver ricevuto la Resolution Decision da Banca d'Italia, d'intesa con il Single Resolution Board (UE), a conclusione del processo amministrativo relativo alla determinazione del requisito minimo dei fondi propri e delle passività ammissibili (MREL). Banca Mediolanum ha chiuso il 2021 con un CET1 Ratio del 20,9%, valore che include peraltro il pagamento di circa € 427 milioni di dividendi, ed un Leverage Ratio del 6,0%. Entrambi i coefficienti patrimoniali risultano pertanto già al di sopra degli obiettivi MREL che gli organi regolatori hanno fissato a decorrere dal 2024.

Performance economico-finanziaria

GRI 201-1a - Valore aggiunto globale lordo (Euro/migliaia)



Il totale valore economico trattenuto si attesta a 385.927 migliaia di euro. La ripartizione del valore economico generato, ovvero del Valore Aggiunto, è una riclassificazione del conto economico atta a evidenziare il valore generato dal Gruppo e la sua distribuzione ai principali stakeholder. Il valore aggiunto del Gruppo Mediolanum esprime quindi in termini monetari i rapporti tra l'impresa e il sistema socioeconomico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni dei principali stakeholder:

- > gli azionisti, sotto forma di dividendi;
- > personale (dipendenti e collaboratori) e rete di vendita sotto forma di stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto, di quiescenza e simili, remunerazione delle reti di vendita;
- > amministrazione centrale e periferica sotto forma di imposte (dirette e indirette) dei contributi alle associazioni di categoria e agli organismi di vigilanza;
- > la collettività, sotto forma di attività di beneficenza;
- > i fornitori sotto forma dei corrispettivi per i servizi e le merci ricevute.

6.2 Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia

La Tassonomia Europea, così come definita dal **Regolamento (Ue) 852/2020**¹ (Regolamento Tassonomia Ue), istituisce un **sistema di classificazione delle attività economiche come ecosostenibili** dal punto di vista climatico e ambientale definendo, attraverso appositi Regolamenti Delegati, specifici criteri scientifici e di prestazione per l'identificazione di tali attività. Secondo la Tassonomia europea, le attività economiche possono essere considerate:

- › **non ammissibili**: quando **non descritte nei Regolamenti Delegati** adottati per indicare i criteri di vaglio tecnico che consentono di definire un'attività come ecosostenibile;
- › **ammissibili**: quando **descritte nei Regolamenti Delegati** adottati per indicare i criteri di vaglio tecnico **indipendentemente dal fatto che soddisfino uno o tutti i criteri**;
- › **allineate**: quando, oltre che essere **descritte nei Regolamenti Delegati** di cui sopra, **soddisfano tutti i requisiti di cui all'articolo 3 del Regolamento (UE) 2020/852** ovvero contribuiscono ad almeno uno dei 6 obiettivi ambientali², senza generare un danno agli altri obiettivi, operando nel pieno rispetto delle garanzie minime di salvaguardia sociale e conformemente ai criteri di vaglio tecnico definiti negli appositi Regolamenti Delegati.

Il **Regolamento 852/2020**, all'articolo 8, introduce in UE a partire dal **1° gennaio 2022** obblighi di informativa per le imprese e i partecipanti al mercato finanziario che sono soggetti all'obbligo di rendicontazione di informazioni non finanziarie, secondo quanto previsto dalla direttiva 2014/95/UE³ (NFRD) sulla comunicazione delle informazioni non finanziarie (così come recepita in Italia con il D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254). I dettagli circa la metodologia e gli indicatori da utilizzarsi per la rendicontazione richiesta ai sensi del Regolamento Tassonomia vengono esplicitati all'interno del Regolamento Delegato (Ue) 2021/2178⁴.

Approccio del Gruppo Mediolanum alla disclosure richiesta

In ottemperanza a tali richieste normative il Gruppo Mediolanum ha costituito un gruppo di lavoro trasversale che ha visto il coinvolgimento prioritario delle funzioni Sostenibilità, Segnalazione di Vigilanza, Bilancio, Risk Management e Business con la finalità di analizzare e interpretare la normativa, implementare la presente disclosure e individuare azioni di miglioramento per il futuro.

Al fine di meglio rappresentare le sue peculiarità quindi, il Gruppo Mediolanum per la DNF 2021 riporta due distinte disclosure:

1. **Gruppo Bancario Mediolanum**: perimetro di consolidamento prudenziale determinato conformemente al titolo II, capo 2, sezione 2, del regolamento (Ue) n. 575/2013, la cui disclosure è basata sul valore contabile lordo degli attivi in bilancio al 31/12/2021⁵.
2. **Gruppo Assicurativo Mediolanum (GAM)**: perimetro del GAM che ricomprende le società Mediolanum Vita, Mediolanum International Life e Mediolanum Assicurazioni, la cui disclosure è basata sul valore contabile lordo degli attivi in bilancio al 31/12/2021 per quel che riguarda le politiche di investimento e sui premi lordi contabilizzati al 31/12/2021 per quel che riguarda le attività di sottoscrizione non vita.

1 Regolamento (Ue) 852/2020: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020R0852>

2 I sei obiettivi ambientali della Tassonomia: mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento ai cambiamenti climatici, uso sostenibile e protezione delle risorse idriche, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento, protezione della biodiversità.

3 Direttiva 2014/95/UE: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0095&from=IT>

4 Regolamento Delegato 2021/2178: Publications Office (europa.eu)

5 Si precisa che sono esclusi gli attivi fuori bilancio

Il Gruppo Mediolanum per l'esercizio 2021 segue i template suggeriti dalla Piattaforma per la Finanza Sostenibile nelle sue Linee Guida di dicembre 2021 e riporta le informazioni utilizzando dati puntuali, qualora disponibili, secondo le modalità richieste dalla normativa mentre stima le informazioni richieste, qualora non disponibili, tramite proxy.

Nello specifico, per le esposizioni richieste all'art. 10 comma 3 lettera b)⁶ del Regolamento Delegato 2021/2178 il Gruppo fa riferimento a dati puntuali mentre ha attuato una stima tramite proxy per le informazioni relative alle esposizioni richieste alle lettere a)⁷ e c)⁸ del medesimo riferimento normativo.

Di seguito si riporta il dettaglio delle proxy utilizzate:

- › **Identificazione delle esposizioni ammissibili alla Tassonomia UE:** il Gruppo ha valutato il settore prevalente delle attività economiche delle proprie esposizioni sulla base della presenza tra le attività che possono contribuire agli obiettivi di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico in coerenza con l'Atto Delegato sul clima⁹.
- › **Esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie:** il Gruppo Mediolanum ha individuato tali esposizioni per differenza rispetto a quelle in imprese soggette a NFRD identificate sulla base dell'elenco pubblicato da Consob per il perimetro italiano e sulla base di una proxy dimensionale¹⁰ per il perimetro europeo, escludendo quindi tutte le imprese operanti al di fuori dell'UE.

Di seguito è riportato il dettaglio delle disclosure per:

1. **Gruppo Bancario Mediolanum;**
2. **Gruppo Assicurativo Mediolanum (GAM).**

Disclosure Gruppo Bancario

Di seguito si riporta il template relativo alla disclosure per l'esercizio 2021 relativo al perimetro di consolidamento prudenziale corrispondente al perimetro del Gruppo Bancario. Nello specifico, si riporta la quota rispetto al totale degli attivi di bilancio delle esposizioni in:

- › attività ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia;
- › amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali;
- › derivati;
- › imprese non soggette a NFRD.

In aggiunta, si riporta la quota sulle attività totali del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari. In particolare, in coerenza con l'indicatore previsto per la disclosure a partire dall'esercizio 2023 per gli Istituti di Credito (Green Asset Ratio – GAR), per la valutazione dell'ammissibilità delle esposizioni sono stati considerati i seguenti attivi:

- › titoli di debito e strumenti rappresentativi di capitale;
- › prestiti e anticipi alle imprese¹¹;
- › prestiti e anticipi a privati per l'acquisto o ristrutturazione di immobili;
- › credito al consumo finalizzato all'acquisto di autovetture¹².

⁶ Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e derivati.

⁷ Esposizioni ammissibili e non alla Tassonomia UE considerando come ammissibile «un'attività economica descritta negli atti delegati adottati a norma degli articoli da 10 a 15, del regolamento (Ue) 2020/852, indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi alcuni o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti in tali atti delegati».

⁸ Esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie ai sensi dell'articolo 19 bis o 29 bis della direttiva 2013/34/UE.

⁹ Regolamento Delegato (Ue) 2021/2139.

¹⁰ La proxy dimensionale è stata sviluppata a partire dai criteri che, secondo la direttiva 2014/95/UE (NFRD), comportano l'obbligo di rendicontazione non finanziaria. Nello specifico sono stati considerati i seguenti criteri: Paese di domicilio appartenente ai 27 stati membri dell'UE, oltre 500 dipendenti e almeno 40 milioni di ricavi.

¹¹ Per tali attivi le esposizioni della società Banco Mediolanum sono state considerate per intero come non ammissibili.

¹² Per tali attivi sono state considerate come ammissibili le esposizioni derivanti dai prodotti "Prestito ECO" di Banca Mediolanum e Banco Mediolanum.

Sono stati escluse le esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali, imprese non soggette a NFRD, derivati, portafoglio di negoziazione e prestiti interbancari on demand.

	Ammissibile		Non Ammissibile	
	Valore contabile lordo	% su Attivi totali	Valore contabile lordo	% su Attivi totali
Attivi coperti*	9.164.440.715,65 €	23,90	8.534.002.870,29 €	22,25
Portafoglio di negoziazione e prestiti interbancari on demand	-	-	219.905.045,00 €	0,57
Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali	-	-	19.848.150.687,00 €	51,76
Derivati	-	-	62.918,00 €	0,0002
Esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi nfrd**	-	-	580.798.045,06 €	1,52

*Gli attivi coperti sono stati calcolati a partire dal valore contabile lordo degli attivi totali in bilancio in considerazione delle indicazioni di cui ai commi 1, 2, 3 dell'articolo 7 del Regolamento Delegato 2021/2178, ovvero escludendo le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali; i derivati, il portafoglio di negoziazione; i prestiti interbancari on demand e le esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD. I valori percentuali riportati vengono calcolati rapportando il valore contabile lordo delle esposizioni, rispettivamente ammissibili e non ammissibili, sul valore contabile lordo degli attivi in bilancio come da richiesta alla lettera a) del comma 3 dell'art. 10 del medesimo Regolamento Delegato.

**Le esposizioni verso imprese non soggette a NFRD sono state calcolate come la differenza tra le esposizioni totali verso controparti imprese e le esposizioni totali verso imprese soggette a NFRD.

La quota di **esposizioni ammissibili sul totale degli attivi in bilancio per l'esercizio 2021** corrisponde al 23,90% di cui oltre il 99% si riferisce a esposizioni al dettaglio verso prestiti su immobili residenziali o prestiti per la ristrutturazione di abitazioni.

In conformità con la definizione di **attivi coperti al denominatore**¹³ per l'indicatore Green Asset Ratio (GAR), previsto dalla normativa dalla rendicontazione sull'esercizio 2023, escludendo dagli attivi totali in bilancio le esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali e portafoglio di negoziazione, la quota sugli attivi totali coperti di esposizioni ammissibili corrisponde al 49,85% (9.164.440.715,65 €) mentre la quota sugli attivi totali coperti delle esposizioni non ammissibili corrisponde al 46,42% (8.534.002.870,29 €).

Di seguito viene riportato, per codice di classificazione NACE, l'elenco **degli attivi coperti ammissibili** alla Tassonomia relativo alle **esposizioni in imprese non finanziarie soggette a NFRD**.

¹³ Il denominatore degli attivi totali coperti corrisponde al 47,94% degli attivi totali.

Ammissibilità delle imprese non finanziarie soggette a NFRD per settore NACE

Settore economico ammissibile		Valore contabile lordo in euro
C24.51	Fusione di ghisa	94.946,01
C25	Fabbricazione di prodotti in metallo esclusi macchinari e attrezzature	1.229.413,10
C26	Fabbricazione di computer e prodotti di elettronica e ottica	1.100.314,43
C29.1	Fabbricazione di autoveicoli	377.879,50
D35.22	Distribuzione di combustibili gassosi mediante condotte	22.983,77
H52.21	Attività dei servizi connessi al trasporto terrestre	740.718,10
H53.10	Attività postali con obbligo di servizio universale	18.459.031,29
J61	Telecomunicazioni	360.291,44
K65.12	Assicurazioni diverse da quelle sulla vita	116.693,42
M72.11	Ricerca e sviluppo sperimentale nel settore della biotecnologia	237.368,46
Totale		22.739.589,47

Disclosure Gruppo Assicurativo Mediolanum (GAM)

In ottemperanza alle richieste informative, il Gruppo Assicurativo Mediolanum è tenuto a riportare separatamente:

- > quanto richiesto alle imprese finanziarie relativamente alle **politiche di investimento** considerando il valore contabile lordo degli attivi totali al 31/12/2021 del perimetro del GAM;
- > le attività di **sottoscrizione non vita** in termini di «premi lordi contabilizzati», corrispondenti alle attività di (ri)assicurazione ammissibili alla Tassonomia conformemente all'Allegato II, punti 10.1 e 10.2¹⁴, dell'Atto Delegato sul clima.

POLITICHE DI INVESTIMENTO

Di seguito si riporta il template che riporta la disclosure per l'esercizio 2021 relativamente al perimetro GAM. Nello specifico, si riporta la quota rispetto al totale degli attivi di bilancio delle esposizioni in:

- > attività ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia, dove sono stati considerati nell'analisi tutti gli investimenti diretti e indiretti;
- > amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali;
- > derivati;
- > imprese non soggette a NFRD.

¹⁴ 10.1 - Assicurazione non vita: sottoscrizione di pericoli legati al clima e 10.2 - Riassicurazione: EUR-Lex - C(2021)2800 - IT - EUR-Lex (europa.eu).

	Ammissibile***		Non Ammissibile	
	Valore contabile lordo	% su Attivi totali	Valore contabile lordo	% su Attivi totali
Attivi coperti*	2.027.927.166,21 €	5,48	3.308.530.181,70 €	8,93
Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali	-	-	6.657.175.003,63 €	17,97
Derivati	-	-	197.403.763,78 €	0,53
Esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD**	-	-	24.849.144.556,68 €	67,09

*Gli attivi coperti sono stati calcolati a partire dal valore contabile lordo degli attivi totali in bilancio in considerazione delle indicazioni di cui ai commi 1,2,3 dell'articolo 7 del Regolamento Delegato 2021/2178 ovvero escludendo le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali; i derivati e le esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD. I valori percentuali riportati vengono calcolati rapportando il valore contabile lordo delle esposizioni, rispettivamente ammissibili e non ammissibili, sul valore contabile lordo degli attivi in bilancio come da richiesta alla lettera a) del comma 3 dell'art. 10 del medesimo Regolamento Delegato.

**Le esposizioni verso imprese non soggette a NFRD sono state calcolate escludendo le esposizioni in emittenti sovranazionali, amministrazioni centrali e le banche centrali, derivati e imprese soggette alla NFRD la cui attività è stata valutata come ammissibile o come non ammissibile alla Tassonomia.

***Sono state considerate esposizioni ammissibili le esposizioni relative a immobili ad uso investimento che corrispondono circa al 5% del valore contabile lordo delle esposizioni ammissibili.

Il risultato riporta una percentuale di ammissibilità di circa il 5,5% sul valore contabile lordo degli attivi in bilancio. Il GAM presenta oltre il 67% delle esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD e, di queste, l'85% è verso imprese non operanti in Europa e quindi non soggette agli obblighi di informativa non finanziaria.

Considerando invece al denominatore gli attivi totali coperti (pari al 92% del valore contabile lordo degli attivi in bilancio) come definiti agli Allegati IX e X del Regolamento Delegato 2021/2178, nello specifico corrispondenti al totale degli investimenti a esclusione degli investimenti in entità sovrane¹⁵, la percentuale di ammissibilità corrisponde al 6,0%.

ATTIVITÀ DI SOTTOSCRIZIONE (NON VITA)

Per il perimetro del Gruppo Assicurativo Mediolanum (GAM), viene inoltre rendicontata la quota di premi lordi contabilizzati dell'attività di sottoscrizione non vita ammissibili alla Tassonomia in quanto l'attività di (ri)assicurazione è considerata un'attività economica che potenzialmente fornisce un sostanziale contributo all'obiettivo di adattamento al cambiamento climatico. Nello specifico, vengono inclusi nella Tassonomia i seguenti servizi assicurativi relativi alla sottoscrizione dei pericoli legati al clima:

- assicurazione spese mediche;
- assicurazione protezione del reddito;
- assicurazione di compensazione dei lavoratori;
- assicurazione sulla responsabilità civile risultante dalla circolazione di autoveicoli;
- altre assicurazioni auto;
- assicurazione marittima, aeronautica e trasporti;
- assicurazione incendio e altri danni ai beni;
- assistenza.

¹⁵ Per il calcolo del denominatore in considerazione delle indicazioni di cui al comma 1 art. 7 del Regolamento Delegato 2021/2178 (Le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali sono escluse dal calcolo del numeratore e del denominatore degli indicatori fondamentali di prestazione delle imprese finanziarie) e delle indicazioni di cui all'allegato IX del medesimo Regolamento Delegato che richiamano come denominatore il "Totale degli investimenti" (voce 4 Stato Patrimoniale), dal valore contabile lordo del "Totale degli investimenti" sono stati esclusi gli investimenti in entità sovrane (Titoli di Stato).

La quota di «premi lordi contabilizzati» corrispondenti alle attività di (ri)assicurazione ammissibili è stata individuata come quota delle **Linee di Business (LoB)** che, come Mediolanum Assicurazioni, **contengono almeno una polizza con termini relativi al trattamento dei pericoli climatici** indicati all'appendice A dell'Allegato II dell'Atto Delegato sul Clima.

L'informativa richiesta è stata quindi elaborata considerando:

- > al numeratore, il totale dei premi lordi contabilizzati che si riferiscono alle Linee di Business che contengono almeno una polizza con termini relativi al trattamento dei pericoli climatici;
- > al denominatore il totale dei premi lordi contabilizzati non-vita.

	Ammissibile		Non Ammissibile	
	Valore contabile lordo	% su Attivi totali	Valore contabile lordo	% su Attivi totali
Premi lordi contabilizzati non vita	16.311.634,30 €	15,21	90.932.052,60 €	84,79

Il 15% del totale dei premi lordi contabilizzati per l'esercizio 2021 risulta ammissibile e si riferisce alla Linea di Business "g) assicurazione incendio e altri danni ai beni", corrispondente ai Rami Ministeriali 8 e 9 ("Incendio" e "Altri Danni ai Beni"). Per quel che riguarda le restanti LoB, tra quelle indicate dall'Atto Delegato sul Clima, non sono state individuate polizze a copertura di pericoli legati al clima.

6.3 Business responsabile

Alla base delle proprie attività Banca Mediolanum dispone di un solido sistema etico. Tale sistema è un insieme di regole dinamico e costantemente orientato a recepire le migliori pratiche a livello internazionale, che tutte le persone che lavorano con il Gruppo devono rispettare e applicare nella loro attività quotidiana.

Banca Mediolanum si impegna nella lotta contro ogni forma di corruzione, sia pubblica che privata, così come definito dalla legislazione nazionale che, per alcune previsioni, attua la Convenzione dell'Organizzazione delle Nazioni Unite contro la corruzione, la Convenzione Penale sulla Corruzione di Strasburgo e le Linee Guida OCSE.

Banca Mediolanum si è dotata di un modello di prevenzione ai sensi del D. Lgs. 231/01 e nel corpus normativo adottato internamente assume particolare rilevanza la "Policy sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo".

Infine, la strategia fiscale del Gruppo si sviluppa in modo aderente agli obiettivi di sostenibilità, attraverso la consapevolezza che l'adozione di una corretta gestione della variabile fiscale è essenziale per i suoi azionisti e per tutti i terzi interessati alle sue attività.

6.3.1 Modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01

Banca Mediolanum ha adottato dal 2003 uno specifico Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del d.lgs. 231/01. Il Modello Organizzativo 231/01 è stato sviluppato da Banca Mediolanum a seguito di un processo che ha consentito di identificare nell'ambito delle diverse operatività gestite le fattispecie di reato che potenzialmente possono essere commesse nell'esecuzione delle medesime attività. L'analisi ed il monitoraggio delle fasi operative in cui i singoli processi si suddividono hanno consentito di individuare procedure e prassi operative che costituiscono presidi organizzativi ai rischi-reato di cui al d.lgs. 231/01. La normativa specifica sulla responsabilità degli enti derivante dalla commissione di reati è stata interpretata alla luce degli assetti organizzativi della banca e in considerazione delle Linee guida associative ABI, delle best practice di mercato e della giurisprudenza sviluppatesi negli anni.

Oltre ai reati peculiari alla realtà bancaria e finanziaria, (quali: abusi di mercato, antiriciclaggio, rapporti con le autorità di vigilanza, ecc.) sono stati considerati anche i reati non peculiari alla attività bancaria ma che ugualmente presentano profili di rischio per la società (come i reati informatici, le violazioni delle norme sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, i reati societari, i reati tributari, ecc.).

Il Modello viene costantemente aggiornato sia a seguito delle integrazioni apportate dal legislatore alle fattispecie "sensibili" sia a seguito di rilevanti modifiche organizzative aziendali. L' Organismo di Vigilanza esercita le proprie attività grazie ad un organizzato sistema di flussi informativi rinvenienti dalle Unità Organizzative aziendali interessate da attività sensibili. Il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum S.p.A. ha attribuito le funzioni di Organismo di Vigilanza al Collegio Sindacale.

Un estratto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del d.lgs. 231/2001 e approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società è pubblicato sul sito internet istituzionale (www.bancamediolanum.it) nella sezione Corporate Governance alla voce Organismo di Vigilanza).

6.3.2 Impegno al contrasto della corruzione

Il contrasto alla corruzione si prefigge l'obiettivo di assicurare lo sviluppo sociale ed economico di una collettività organizzata di persone. Le pratiche corruttive influiscono negativamente sul rapporto di fiducia che deve essere mantenuto ad ogni livello con le istituzioni pubbliche e tra gli stessi operatori economici creando un sistema che distorce gli effetti positivi di una economia di mercato tesa al contempo alla tutela di imprescindibili interessi e diritti comuni.

L'Ente partecipa attivamente alla lotta contro ogni forma di corruzione, sia pubblica che privata, come richiamata dalla normativa che, per alcune disposizioni, applica la **Convenzione dell'Organizzazione delle Nazioni Unite contro la corruzione, la Convenzione penale sulla corruzione di Strasburgo e le Linee Guida OCSE**.

Banco Mediolanum vieta qualsiasi tentativo di corruzione, induzione a dare o promettere benefici, nonché l'accettazione di qualsiasi beneficio che sia destinato ad omettere i doveri della funzione stessa o ad infrangere gli obblighi di fedeltà. In particolare, nello svolgimento delle relazioni commerciali e d'affari, si deve tenere conto che (i) le spese di rappresentanza, (ii) l'elargizione di omaggi e liberalità, (iii) la corresponsione di sponsorizzazioni, (iv) le agevolazioni commerciali, non possono mai risultare improprie o eccedenti le normali pratiche o i rapporti di cortesia e devono avvenire, ove consentite, nel rispetto delle procedure aziendali. Ugualmente è vietato ricevere o accettare omaggi, forme di ospitalità, o comunque beni o utilità che costituiscano violazione dei suddetti normali usi commerciali e che possano configurarsi come richieste di violazione dei propri doveri d'ufficio o di fedeltà o comunque tentativi di influenzare le proprie decisioni. I rapporti, sia istituzionali che commerciali, con entità pubbliche nazionali o comunitarie, nonché con pubblici funzionari o incaricati di pubblico servizio, o con organi rappresentanti di istituzioni pubbliche e Autorità di Vigilanza, sono disciplinati da precise procedure aziendali.

Tra i reati presupposto, previsti senza il nome del citato decreto, rientrano i reati di:

- > Corruzione negli affari
- > Corruzione
- > Spaccio d'influenza

Il **Banco Mediolanum** effettua annualmente una valutazione dei rischi in Compliance penale, in linea con il Codice Penale Spagnolo, nello specifico identificando le attività in cui possono concretizzarsi i rischi criminali. I risultati di tale valutazione vengono presentati al Comitato Etico, al Comitato Controllo e Rischi misto e al Consiglio di Amministrazione.

Allo stesso modo, nel piano di attività del Banco Mediolanum, viene effettuata la formazione per Amministratori, Dirigenti, dipendenti e rete commerciale sul Codice Etico. Quest'anno sono stati formati i Dirigenti e tutti i dipendenti e rete commerciale, compresa la Banca e Società di gestione.

Inoltre, numerose altre normative hanno introdotto presidi organizzativi e di controllo che consentono di azionare per via indiretta il contrasto alla corruzione: si ricordano i principi della tracciabilità e dell'analisi delle operazioni sospette ai fini antiriciclaggio, il contrasto alle pratiche commerciali scorrette, e analisi delle operazioni di abuso di mercato.

6.3.3 Tax Policy

La strategia fiscale del Gruppo si sviluppa in modo aderente agli obiettivi di sostenibilità, attraverso la consapevolezza che l'adozione di una corretta gestione della variabile fiscale è essenziale per i suoi azionisti e per tutti i terzi interessati alle sue attività.

I **principi fiscali** a cui aderisce il Gruppo, declinati nella Policy di Banca Mediolanum denominata “Principi di condotta in materia Fiscale - Policy Fiscale”, sono:

- › Sostenibilità e legalità;
- › Trasparenza, collaborazione ed integrità nei rapporti con l’Amministrazione finanziaria;
- › Tone at the top con individuazione del CdA della Capogruppo Banca Mediolanum come responsabile della definizione della strategia fiscale di Gruppo;
- › Diffusione della cultura fiscale in azienda.

La strategia fiscale del Gruppo Mediolanum trova ispirazione come **modello di governo del rischio fiscale** principalmente nei seguenti documenti di normative e prassi:

- › a livello internazionale: Cooperative Compliance: Framework (OCSE 2013); Cooperative Tax Compliance: building better tax framework (OCSE 2016);
- › a livello nazionale: Decreto Legislativo 5 agosto 2015, n. 128, rubricato “Disposizioni sulla certezza del diritto nei rapporti tra fisco e contribuente”; Circolare n. 285/2013 di Banca d’Italia, con riguardo alla gestione del rischio fiscale;
- › inoltre, fa riferimento alla seguente normativa interna: Codice Etico; Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo del Gruppo Mediolanum (Modello 231/OI), Policy in materia di sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Banca Mediolanum S.p.A. ha deliberato l’adozione del documento denominato «Policy Fiscale - Principi di condotta in materia fiscale» di Banca Mediolanum (cd. Policy Fiscale).

La Policy Fiscale, o strategia fiscale, descrive le linee guida e i principi di condotta relativi alla gestione della variabile fiscale ed in particolare del rischio a queste associato sia di natura sanzionatoria che reputazionale. Il documento, inoltre, definisce i ruoli e le responsabilità nella gestione del rischio fiscale, nonché le modalità applicative dei principi ispiratori. I principi contenuti nella Policy Fiscale sono stati adottati da parte di Banca Mediolanum e delle Società appartenenti al Conglomerato Finanziario Mediolanum a cui è stata trasmessa, ivi incluse le società estere.

Il modello organizzativo adottato dal Gruppo per garantire la conformità alle norme tributarie e la gestione del rischio fiscale prevede che il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum S.p.A. approvi la Policy fiscale nonché i successivi aggiornamenti a fronte di variazioni organizzative, di modifiche dei processi oggetto di regolamentazione e/o per esigenze rivenienti dall’evoluzione del contesto normativo di riferimento.

L’adozione dei Principi, come definiti nella Policy Fiscale, richiede che ogni società del Gruppo:

- › rispetti e applichi tutte le norme tributarie dei Paesi in cui opera e collabori in modo trasparente con le autorità fiscali;
- › esegua gli adempimenti fiscali nei tempi e nei modi definiti dalla normativa o dall’autorità fiscale;
- › eviti forme di pianificazione fiscale che possano essere giudicate aggressive da parte delle autorità fiscali;
- › interpreti le norme in modo conforme al loro spirito e al loro scopo rifuggendo da strumentalizzazioni della loro formulazione letterale;
- › rappresenti gli atti, i fatti e i negozi intrapresi in modo da rendere applicabili forme di imposizione fiscale conformi alla reale sostanza economica delle operazioni;
- › garantisca trasparenza alla propria operatività e alla determinazione dei propri redditi e patrimoni evitando l’utilizzo di strutture, anche di natura societaria, che possano occultare l’effettivo beneficiario dei flussi reddituali o il detentore finale dei beni;
- › rispetti le disposizioni atte a garantire idonei prezzi di trasferimento per le operazioni infragruppo con la finalità di allocare, in modo conforme alla legge, i redditi generati;

- › non utilizzi strutture o società artificiose, non correlate all'attività imprenditoriale, al solo fine di eludere la normativa fiscale;
- › proponga alla clientela prodotti e servizi che non consentano di conseguire indebiti vantaggi fiscali non altrimenti ottenibili, prevedendo inoltre idonee forme di presidio per evitare il coinvolgimento in operazioni fiscalmente irregolari poste in essere dalla clientela.

La strategia fiscale comprende le seguenti principali priorità strategiche:

- › conformità alle normative fiscali;
- › salvaguardia della reputazione del Gruppo come contribuente responsabile;
- › esistenza di una struttura organizzativa per un'adeguata gestione fiscale.

La Governance fiscale del Tax Control Framework è rinvenibile nella Policy Fiscale e nel "Regolamento del Settore Conformità e Consulenza Fiscale". I ruoli e le responsabilità nel processo di gestione della fiscalità sono chiaramente attribuiti, con adeguato rispetto dei principi di separatezza e di escalation delle decisioni.

Il rispetto della normativa fiscale e del relativo quadro di controllo è monitorato a più livelli:

- › un primo livello è prevalentemente comportamentale, essendo rappresentato dalla consapevolezza e responsabilità del management di attuare gli adeguati presidi di controllo a fronte dei rischi insistenti nella propria area di attività;
- › il secondo livello è di tipo organizzativo, avendo la banca istituito un apposito presidio, rappresentato dal Settore Conformità e Consulenza della Divisione Affari Fiscali, responsabile di presidiare il processo di rilevazione, misurazione, gestione e controllo dei rischi fiscali. Il Settore partecipa altresì al processo di compliance (così come definito dalla Compliance Policy di Gruppo), supportando la funzione Compliance del Gruppo Bancario e del Gruppo Assicurativo e svolgendo direttamente alcune attività ad essa delegate come Unità Specialistica di Compliance;
- › Infine, l'Internal Audit, è responsabile di fornire assurance complessiva sul disegno e sul funzionamento nel complesso del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Gli incidenti o sospetti di frode fiscale possono essere segnalati internamente utilizzando i canali di comunicazione stabiliti dall'azienda (come, ad esempio, il sistema Whistleblowing; si veda paragrafo dedicato al Sistema Interno di Segnalazione).

L'informativa sulla tassazione di Banca Mediolanum e di tutte le società del Gruppo è sottoposta annualmente al processo di revisione come parte dell'audit del bilancio d'esercizio e del bilancio consolidato.

Il Gruppo Mediolanum ritiene che lo sviluppo economico e sociale dei mercati nazionali ed internazionali sia supportato da pratiche fiscali condotte in modo responsabile, nonché dallo sviluppo di normative in ambito fiscale che consentano una sana competitività.

Come membro di associazioni di categoria nazionali (come ABI, ANIA, Assogestioni, etc.), Banca Mediolanum e le sue controllate, partecipano costantemente alle discussioni sulle normative fiscali, apportando le proprie posizioni in modo trasparente e dialogando con tutte le parti interessate.

6.4 Politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori

Banca Mediolanum, in ragione della rilevanza della tematica inerente alle politiche di approvvigionamento responsabile nella gestione dei rischi, **ha migliorato i criteri di valutazione dei fornitori integrando l'analisi degli impatti sociali e ambientali** dei prodotti e dei servizi forniti. Ad oggi, il processo di identificazione dei fornitori del Gruppo consente di valutare sia aspetti legati alla governance e all'etica, sia aspetti connessi al rispetto dei diritti umani, alla salute e sicurezza dei lavoratori, nonché alle performance ambientali.

6.4.1 Processo di selezione dei fornitori e modalità di acquisto

In ottica di un **continuo miglioramento del processo di approvvigionamento, responsabile e sostenibile**, è stata avviata già da alcuni di anni una collaborazione con Bureau Veritas, organismo riconosciuto ed accreditato dalle più importanti organizzazioni nazionali e internazionali nei servizi di ispezione, verifica di conformità e certificazione. Tale collaborazione ha affrontato i temi trattati dalla ISO 20400:2017, la prima norma internazionale sull'approvvigionamento responsabile, che permette alle aziende di compiere scelte più informate, introducendo criteri e processi di valutazione dei fornitori e dei prodotti/servizi in base alle relative performance di sostenibilità. **La Divisione Acquisti ha integrato la valutazione dei fornitori nell' "Albo Fornitori" esistente, già da marzo 2020, con le informazioni relative agli impatti sociali e ambientali dei prodotti e dei servizi forniti**, valutando inoltre le caratteristiche della catena di fornitura anche nel rispetto e protezione dei diritti umani. Il **modello di screening esteso ai criteri di sostenibilità** viene applicato anche in fase di gara, ampliando così il capitolato con le informazioni relative agli impatti sociali e ambientali dei prodotti e dei servizi forniti. Le risposte alla gara vengono pesate e riportate nel **modello di Scoring Model**. Inoltre, i format contrattuali prevedono **l'accettazione delle norme anticorruzione e collusione** (Legge 231), la sottoscrizione del Codice Etico del Gruppo Mediolanum e l'applicazione delle norme che regolamentano l'Appalto, il Subappalto e il GDPR.

In aggiunta è in corso un progetto per ampliare i criteri di valutazione dei Fornitori con l'adozione di uno Score ESG. Il progetto ha l'obiettivo di aumentare la conoscenza dei partner arricchendo, attraverso il rating certificato da CRIF, le informazioni relative alle caratteristiche ESG già previste dal modello di valutazione per gli iscritti all'Albo Fornitori.



Banca Mediolanum privilegia soluzioni innovative che riducano al minimo il consumo di risorse energetiche o prevedano l'utilizzo di risorse a ridotto impatto ambientale mantenendo elevati gli standard di efficienza e sicurezza. **Il Procurement collabora nel selezionare delle iniziative che apportano ai processi aziendali innovazioni volte a ridurre il consumo di queste risorse con particolare beneficio sia dell'azienda che della clientela.**

In quest'ottica il Procurement ha:

1. adottato definitivamente la procedura di firma elettronica dei contratti, eliminando totalmente il consumo della carta;
2. collaborato con IT alla proroga del contratto di noleggio delle multifunzioni Aziendali, prolungando la vita del bene per ulteriori 18 mesi ed evitando la produzione di rifiuti e attrezzature.

6.4.2 Fornitori iscritti all'Albo Ufficiale Fornitori

I fornitori ricorrenti, compresi altresì coloro che hanno un fatturato superiore ai 100.000 euro (circa 300 Fornitori), sono stati invitati e valutati ai fini dell'inserimento nell'Albo Ufficiale dei Fornitori. Nel 2021 le attività di valutazione dei fornitori sono proseguite coerentemente con quanto previsto nelle Policy e nei Regolamenti. L'anno si è concluso con un totale di circa nr. 470 fornitori, tra qualificati e in corso di approvazione che hanno risposto anche al questionario specifico nell'ambito della Sostenibilità Sociale.

Ripartizione per categoria merceologica Italia

%	2021	2020
EDP e Banche Dati	47,52	46,28
Spese generali	17,38	20,94
Promo-pubblicitarie e Marketing	13,19	11,85
Consulenze professionali	10,48	9,82
Gestione immobili	3,42	3,25
Utenze	1,31	1,39
Spedizioni e trasporti	2,39	2,20
Assicurative	2,02	1,89
Altre	2,29	2,37

7. Responsabilità verso i clienti

In coerenza con la propria Vision, Mediolanum **offre da sempre ai propri clienti una relazione improntata alla libertà e al rapporto umano**, ponendoli al centro del proprio modello di business, attraverso risorse, strumenti e servizi. L'offerta di Mediolanum si caratterizza anche per la presenza di **prodotti e servizi sostenibili** che vengono approfonditi nella sezione *7.2 Finanza Responsabile* al fine di offrire una vista completa dell'offerta alla clientela. L'impegno nell'offerta di prodotti e servizi è basato sull'importanza di garantire un elevato livello di soddisfazione, attraverso soluzioni sempre più flessibili e all'avanguardia, come la **digitalizzazione** dei servizi che permette l'operatività a distanza da parte dei clienti, elemento di centrale importanza nel contesto della pandemia da Covid-19. Attraverso l'**innovazione** di prodotti, servizi e strumenti, i clienti hanno la possibilità di avere la propria banca a portata di mano oltre che un Family Banker sempre reperibile e disponibile ad indirizzarli nelle scelte di gestione del risparmio.

7.1 Centralità del cliente

Mediolanum nasce come "La Banca costruita intorno al cliente" e da sempre pone il cliente al centro del proprio modello di business. La forte attenzione alla comprensione delle esigenze della clientela si basa sulla relazione tra il cliente e il Family Banker, ovvero il "banchiere di famiglia" che, attraverso la valorizzazione delle risorse del cliente, lo accompagna nel raggiungimento dei suoi obiettivi. Mantenendo come obiettivo primario la centralità della persona, la cura della relazione e l'eccellenza del servizio, il Gruppo sviluppa la propria strategia garantendo la trasparenza e la chiarezza delle informazioni ed un servizio improntato sulla multicanalità e la digitalizzazione.

7.1.1 Personalizzazione, sicurezza e innovazione delle soluzioni finanziarie

La pandemia da Covid-19, pur nella sua drammaticità, ha messo in risalto i valori fondanti e i principi di funzionamento su cui si basa l'esistenza e la validità del modello di Banca Mediolanum. Infatti, la centralità della relazione con il cliente e l'assunzione di responsabilità, dal vertice a qualunque operatore del sistema banca, ha consentito per quanto possibile, di mitigare i drammatici impatti del Covid-19. In questo scenario così complesso, il Family Banker si è dimostrato in grado di raggiungere subito, tramite la tecnologia messa a disposizione dall'Azienda, in totale sicurezza e senza soluzione di continuità il proprio cliente. L'impegno info/formativo profuso per rendere comprensibile alla clientela la dinamica complessa, congestionata e iper-reattiva del mercato dei capitali nel complesso periodo di limitazione dei contatti fisici ha fatto acquistare consapevolezza e fiducia sulla consulenza fornita e sulle strategie prospettate. Tutto ciò si è tradotto nell'incremento verticale, anno su anno, dei principali indicatori che contraddistinguono l'attività di Banca Mediolanum: la raccolta lorda, la raccolta amministrata, la raccolta gestita, il credito erogato e l'adozione degli strumenti di moneta elettronica.

Customer Satisfaction Italia 2021

%	2021			2020		
	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
È una banca che offre una gamma di prodotti e di servizi completa*	84,0	73,0	80,0	85,4	74,3	79,8

* Fonte: indagine di Customer Satisfaction 2021, svolta in collaborazione con l'istituto BVA-Doxa. Interviste in modalità cavi (questionario online) realizzate nei mesi di dicembre 2021 e gennaio 2022.



PREMIO STIGA*
CUSTOMER SATISFACTION 2021
PRIMO POSTO IN 15 DELLE 16 CATEGORIE

BBanco Mediolanum si è classificato al primo posto in 15 delle 16 categorie disponibili. In particolare, si evidenzia la leadership del Banco nell'Indice Globale di Soddisfazione, nella percentuale più alta di clienti sostenitori.

7.1.2 Politiche di gestione dei Canali Digitali

I principi guida, l'architettura organizzativa e le interdipendenze alla base del processo di alimentazione e aggiornamento dei canali digitali (ad esempio: Home banking, App mobile, IVR) della Clientela di Banca Mediolanum, ovvero i canali diretti, vengono descritti nel "Regolamento del processo di evoluzione dei canali digitali della Clientela di Banca Mediolanum" (28/09/2016).

* In Spagna, dal 2012, la società di consulenza indipendente Stiga sviluppa il Customer Satisfaction Benchmarking per posizionare le entità finanziarie che operano nel mercato spagnolo in termini di soddisfazione e impegno del cliente. Lo studio analizza diversi parametri e raccoglie le opinioni dei clienti da un totale di diciassette realtà del settore bancario.

7.1.3 Multicanalità, Banking Center, Internet e Mobile

Nel 2020 sono state realizzate numerose azioni per incentivare l'utilizzo dei canali digitali da parte dei clienti, supportate da iniziative di comunicazione attraverso campagne dedicate via e-mail, sms, social e la predisposizione di informazioni e materiali (anche video) a disposizione della rete di vendita. Il 2021 è stato un anno di ulteriore sviluppo dei canali digitali di Banca Mediolanum, in particolare per quanto riguarda l'app Mediolanum, disponibile per Android, iOS e Huawei. Secondo l'ultima indagine Doxa (BVA-Doxa – Customer Satisfaction, dicembre 2020 – gennaio 2021), la soddisfazione della clientela dell'app mobile da parte dei clienti Prima Banca si è attestata a 87,7 su 100, punteggio che conferma l'app Mediolanum in testa alle app per gradimento nei confronti dei maggiori player di mercato (la cui media si attesta a 77,5) e in crescita rispetto al punteggio registrato 12 mesi prima (86,6). Inoltre, l'app di Banca Mediolanum si conferma ogni mese ai vertici sugli store mobile Android (4,7/ 5) e Apple (4,4/5).

Sempre in riferimento all'ultima indagine DOXA, anche la rilevazione del gradimento dei clienti Prima Banca per il sito bmedonline.it è positiva, raggiungendo una valutazione di 85,4 su 100, in crescita rispetto all'anno precedente (83,9) e al di sopra della media dei maggiori player del mercato (76,7).

L'anno 2021 ha visto il rilascio di molteplici progetti di grande impatto per il cliente.

In gennaio, in concomitanza con il lancio del nuovo conto corrente Selfy, è stata rilasciata una nuova versione della piattaforma di collocamento dedicata ai prospect, ridisegnata per rendere il processo di apertura del conto corrente ancora più semplice e veloce.

In aprile è stata estesa anche all'app Mediolanum la funzione di sottoscrizione a distanza delle proposte di contratto discusse con il Family Banker (funzione in precedenza presente esclusivamente su bmedonline.it).

In giugno è stato implementato su mobile il servizio di aggregatore e personal financial management che, gratuitamente, permette al cliente di

- › visualizzare all'interno dell'app Mediolanum il saldo e i movimenti dei conti correnti che detiene presso altri istituti
- › consultare l'elenco dei movimenti di conto corrente automaticamente categorizzati per tipologia e accedere a report e analisi sulle categorie di spesa sostenute

In luglio è stata introdotta su app Mediolanum l'area anagrafica (precedentemente disponibile soltanto su bmedonline.it), dalla quale il cliente può consultare e aggiornare le informazioni personali. Particolarmente importante, la possibilità di aggiornare i documenti di identità da mobile, tramite upload o tramite fotografia. Questo ha permesso anche di introdurre l'aggiornamento documentale in modalità cross canale: il cliente può iniziare la procedura da bmedonline.it, acquisire il documento con la fotocamera dello smartphone e tornare a completare l'aggiornamento da sito.

Sempre in luglio è stata introdotta su app Mediolanum l'area documenti (precedentemente disponibile soltanto su bmedonline.it), che permette al cliente di consultare, scaricare e condividere i documenti ufficiali della Banca (estratti conto, contabili di pagamento, etc), ed è stata introdotta una funzione che permette ai clienti di far memorizzare (in maniera criptata) il codice cliente al browser, in maniera che non sia necessaria la sua digitazione ad ogni accesso.

In ottobre è stato introdotto su bmedonline.it e app Mediolanum un sistema di comunicazione che consente alla Banca di proporre al cliente comunicazioni personalizzate in base al suo profilo.

Guardando quindi all'utilizzo, durante il 2021 sono stati oltre un milione i clienti unici che hanno effettuato almeno un accesso a bmedonline.it o all'app Mediolanum. In continuità con le tendenze registrate negli anni passati, è il mobile il canale più utilizzato dalla clientela per accedere alla Banca: nel 2021 l'81% dei quasi 130 milioni (TBC) di accessi alla Banca sono stati effettuati da app.



App Mobile: le operazioni disposte tramite app mobile per smartphone nel 2021 sono state 8,4 milioni, +16% rispetto al 2020, confermando il mobile come il canale con la crescita più forte.



Sito web: nel 2021 gli accessi alla banca da bmedonline.it sono stati poco più di 20 milioni, in calo rispetto al 2020 (-11%). Dal punto di vista dispositivo, il ruolo predominante di bmedonline.it rispetto all'app Mediolanum non è più così evidente, potendo considerare le dispositivi ripartite circa al 50% tra i due canali.



Canale telefonico: ha visto una contrazione nel 2021, con 4 milioni di contatti contro 4,7 dello stesso periodo nel 2020. Il calo ha riguardato sia i contatti gestiti interamente da IVR, che quelli gestiti dal Banking Specialist.

Il Customer Banking Center opera in Italia con circa 600 operatori fornendo qualificata e ampia assistenza, informativa o dispositiva, alla Clientela della Banca.

Nel corso del 2021 il **Customer Banking Center ha fornito supporto a 598.121 Clienti unici** attraverso assistenza telefonica o scritta (chat e/o mail).

Nel complesso i **volumi in entrata risultano pari a 2.913.129 contatti**, dato in calo rispetto al 2020 del 8,4% a fronte di una crescita nell'utilizzo da parte dei Clienti dei canali digitali.

Per quanto concerne il canale telefonico il **tempo medio di attesa del Cliente risulta di 50 secondi registrando un miglioramento rispetto al 2020**, anno però caratterizzato da una forte volatilità causa emergenza sanitaria.

Il gradimento dei Clienti per il servizio erogato risulta sempre molto elevato, di seguito gli esiti della ricerca.

Customer Satisfaction Italia 2021

%	2021			2020		
	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
Soddisfazione complessiva Internet Banking	86,0	76,0	83,0	87,1	78,1	83,0
Overall sito web	86,0	75,0	84,0	86,3	77,9	84,0
Come valuta la qualità del Sito Web di Banca Mediolanum nel complesso?	86,0	76,0	84,0	86,8	78,5	84,4
"E come valuta la qualità del Sito Web di Banca Mediolanum rispetto a quanto ti aspettavi?"	86,0	75,0	83,0	85,6	77,2	83,6
Overall app	86,0	76,0	82,0	88,0	78,3	82,0
Soddisfazione complessiva APP	86,0	76,0	82,0	88,2	79,1	82,6
Soddisfazione Servizio APP vs aspettative	86,0	76,0	82,0	87,8	77,3	81,6

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction 2021, svolta in collaborazione con l'istituto BVA-Doxa

7.1.4 Servizi Bancari

Dato il perdurare dell'emergenza sanitaria Covid-19, nel corso del 2021 è proseguito l'impegno di Banca Mediolanum nel supporto alla clientela, grazie ad un continuo processo di innovazione dal punto di vista della digitalizzazione e da quello dell'attenzione alle tematiche di sostenibilità.

Con riferimento ai prodotti e servizi bancari, Banca Mediolanum ha continuato ad investire nella digitalizzazione per rispondere alle nuove esigenze della propria Clientela, sempre più smart e digitale. Ad esempio, a giugno Banca Mediolanum ha rilasciato nella propria App il nuovo servizio "Il Mio Bilancio", un nuovo servizio digitale che consente al Cliente di avere accesso, da un unico ambiente digitale, alle informazioni relative ai conti di pagamento detenuti anche presso terze parti. Il prodotto è disponibile per i correntisti persone fisiche di Banca Mediolanum che accedono al proprio conto tramite App ed è offerto gratuitamente.

Nei primi mesi dell'anno ha inoltre lanciato il nuovo conto corrente "SelfyConto" a cui è stata associata una l'iniziativa "Promo Selfy Summer" che mira a premiare, a seguito di comportamenti virtuosi, i nuovi sottoscrittori di "SelfyConto". Altra iniziativa premiante è stata "Mediolanum ForYou Rewarding Presentati" che ha previsto l'acquisizione di punti attraverso i quali poter richiedere premi ai sottoscrittori di un conto corrente qualora presentati da soggetti già clienti.

Infine, per continuare a fornire ai Clienti un valido strumento di investimento, in un momento di mercato in continua volatilità, Banca Mediolanum, nel corso del terzo trimestre 2021, ha attivato un'iniziativa promozionale volta ad offrire un tasso creditore concorrenziale.



PREMIO RANKIA* 2021 MIGLIOR CONTO CORRENTE

Il prodotto **Cuenta Evolución** di Banco Mediolanum ha vinto il Premio come Miglior Conto Corrente in Spagna

* Rankia è la principale community finanziaria di lingua spagnola a livello mondiale, con più di 600.000 users registrati. Si rivolge a investitori e consumatori che abbiano bisogno di risolvere dubbi e scambiare opinioni e informazioni, condividendo impressioni e preoccupazioni relativi i vari temi economici in forum, blog, webinar, corsi ed evento della community.

7.1.5 Credito

Instant Credit e Shop For You

Nel 2021 il prestito personale "Instant Credit" e Il prestito finalizzato "Shop For You", in qualità di prodotti di credito totalmente digitali, sono entrati a far parte del progetto "Selfy". Questo progetto ha messo al centro i clienti che scelgono i prodotti di Banca Mediolanum in autonomia e senza l'ausilio di un Family Banker.

Ulteriori prodotti di credito vengono trattati nella sezione 7.2 *Finanza responsabile* in ragione della loro finalità sociale ed ambientale, nello specifico si tratta di:

- > Iniziativa Casa+
- > Mutuo Mediolanum Eco+
- > Mutuo Mediolanum Young
- > Mediolanum Fondo di Garanzia Prima Casa
- > Istant Credit
- > Shop for you
- > Prestito Mediolanum Superbonus 110+
- > Prestito Mediolanum Bonus+
- > Prestito Mediolanum Eco+ Mobility

Credito in Spagna

Finanziamento con garanzia

Banco Mediolanum mette sempre il cliente al centro del proprio modello migliorando i propri servizi e, quindi, offre prodotti di finanziamento con garanzia per rispondere alle esigenze dei clienti. Il credito con garanzia è una porta aperta alle esigenze di finanziamento dei clienti, che hanno sottoscritto prodotti di risparmio gestito commercializzati da Banco Mediolanum, con un tasso di interesse molto competitivo sul mercato. È possibile avviare la sottoscrizione di questi prodotti attraverso il sito web di Banco Mediolanum, allegando, online, tutta la documentazione necessaria per la realizzazione dell'operazione. Il Family Banker può gestire la richiesta del cliente tramite BMedRed (Extranet Commerciale). Il cliente e il suo Family Banker sono costantemente informati, via online, sullo stato delle procedure di aggiudicazione.

Carte di credito pre-concesse

Al fine di migliorare la customer experience e snellire le procedure, Banco Mediolanum ha facilitato la richiesta di una carta di credito, attraverso il sito web e l'app, effettuando un'analisi preliminare dei clienti che soddisfano i requisiti per la sua concessione. In questo modo i clienti che soddisfano i requisiti possono richiedere la carta di credito, determinandone il plafond e scegliendo il PIN. La preselezione del PIN elimina il mailing, risparmiando sui costi di stampa e spedizione. Il cliente avrà la carta di credito, riducendo i tempi di consegna ad un periodo massimo di 7 giorni lavorativi, con una User experience molto positiva.

Instant credit

Banco Mediolanum offre ai propri clienti una modalità immediata per ottenere un finanziamento personale attraverso filtri impostati sui criteri di rischio, con importo immediatamente disponibile in conto corrente.

Analogamente a quanto riportato sopra, il prodotto spagnolo **Prestito ECO** viene approfondito nella sezione 7.2 *Finanza responsabile*, in ragione della sua finalità ambientale.

7.1.6 Protezione

Le Compagnie Mediolanum Vita S.p.A. e Mediolanum Assicurazioni S.p.A hanno provveduto, in conformità alle disposizioni contenute nel Regolamento IVASS n. 41/2018 in tema di coerenza delle informazioni riportate all'interno dei documenti che compongono il Set Informativo, a rielaborare la struttura delle Condizioni di Assicurazione adeguandola a quella dei DIP Aggiuntivi, al fine di rendere ancora più agevoli alla Clientela la lettura e la comprensione del documento. In ambito marketing e comunicazione sono state avviate varie iniziative, rivolte sia alla clientela sia alla Rete di Vendita finalizzate alla **sensibilizzazione e educazione sulle tematiche di protezione** attraverso eventi di carattere scientifico divulgativo, svolti in modalità digitale e in collaborazione con partner accreditati e noti al grande pubblico.

Nei due appuntamenti del 2021 di questo format, ormai diventato un appuntamento periodico con la Clientela, è stato sviluppato il tema dell'importanza della pianificazione in tutti gli aspetti della vita personale e l'importanza della protezione a supporto della pianificazione patrimoniale delle famiglie.

Altri eventi sono stati curati dalla Rete di Vendita sul territorio, incontrando digitalmente i Clienti e presentando loro le evidenze di ospiti accreditati sulla necessità di quantificare il proprio bisogno di protezione dai grandi rischi, di superare le resistenze emotive che caratterizzano il mercato italiano, di analizzare i propri bisogni assicurativi e provvedere al loro soddisfacimento attraverso i prodotti dedicati che il mercato offre. Il messaggio sull'importanza della Protezione nell'ambito della pianificazione della propria vita e delle proprie scelte finanziarie e patrimoniali è stato promosso anche attraverso il cortometraggio "L'uomo che inventò il futuro".

L'attenzione all'esigenza di digitalizzazione, manifestatasi già dallo scorso anno in relazione al contesto pandemico, nel corso del 2021 si è tradotta non solo nello sviluppo di modalità di accesso all'acquisto dirette e innovative, ma anche nel contribuire all'attività di dematerializzazione delle comunicazioni previste in corso di contratto per tutte le polizze stand alone; un segnale importante che dimostra l'attenzione del Gruppo Mediolanum al tema della sostenibilità attraverso l'adozione di comportamenti che consentano il soddisfacimento dei bisogni presenti senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri e le risorse necessarie a supporto.

OFFERTA PRODOTTI E SERVIZI

La situazione sanitaria in seguito alla diffusione del virus Covid-19 ha continuato ad influenzare il 2021 sul piano dell'incertezza, sia per gli individui e il loro nucleo familiare, sia per le imprese relativamente al business e ai propri dipendenti. Parallelamente, i dati in calo sulla diffusione del virus hanno facilitato il ritorno ad una maggiore "normalità" nella quotidianità.

In risposta alle esigenze assicurative emergenti da tale contesto, Banca Mediolanum ha introdotto, nella propria gamma di offerta, nuove soluzioni assicurative stand alone, affiancandole al processo di consulenza patrimoniale tradizionalmente rivolto alle famiglie.

- › **Mediolanum Capitale KeyPeople:** alla domanda di protezione delle imprese relativamente al business e ai propri dipendenti la risposta di Banca Mediolanum è stato l'avvio della distribuzione della polizza Mediolanum Capitale KeyPeople di ElyseLife Ltd che tutela la continuità dei business di un'azienda. Il prodotto è rivolto a clienti Persone Giuridiche titolari di aziende che intendono assicurare dai rischi di decesso, invalidità totale permanente e inabilità totale temporanea i soggetti che all'interno dell'organizzazione aziendale rivestono un ruolo fondamentale per la prosecuzione del business.
- › **Linea SelfyCare:** come soluzione alle esigenze della vita quotidiana e di relazione è stata lanciata la linea SelfyCare, dedicata ad un'offerta digitale che ha preso avvio con le polizze di Mediolanum Assicurazioni SelfyCare Travel, che tutela gli Assicurati in viaggio attraverso

servizi di assistenza, copertura delle spese mediche e degli infortuni e molto altro, e SelfyCare Pet, che protegge i proprietari per i danni che gli animali domestici (cani e gatti) possono causare a terzi, oltre che in caso di piccole spese veterinarie, per infortunio o malattia.

CAMPAGNE E PROMOZIONI

Tra le promozioni dedicate ai migliori Clienti della Banca, sottoscrittori di polizze a protezione della persona, ricordiamo:

- > accesso gratuito alla piattaforma di Virtual Hospital del partner Blue Assistance per usufruire di molteplici prestazioni sanitarie, tra le quali video/teleconsulti;
- > test sierologico COVID-19 gratuito presso le strutture del network convenzionato.

Protezione in Spagna

La tutela è parte integrante della consulenza offerta da Banco Mediolanum, in quanto rappresenta la leva indispensabile per preservare il “Capitale Umano” dei clienti.

Al fine di ottimizzare le soluzioni per i clienti, Banco Mediolanum nel 2020 ha presentato con successo alla Direzione Generale Assicurazioni e Fondi Pensione (DGSFP) il file per l'evoluzione a Linked Secure Banking Operator. Questo cambiamento consente alla Banca di offrire ai propri clienti una gamma ancora più completa di prodotti.

Attualmente Banco Mediolanum offre assicurazioni sulla vita (Unit Linked) e assicurazioni contro i rischi; il primo con la Compagnia irlandese del gruppo (Mediolanum International Life) e il secondo con Generali. In particolare, le assicurazioni rischi offerte sono Infortuni, Casa e Vita, ILT e Commercio. Inoltre, l'offerta assicurativa dei prodotti vita si è arricchita, grazie all'introduzione del prodotto Generali “Universal Life”, che offre premi annui stabiliti al momento dell'assunzione.

7.1.7 Tutela del cliente

L'attenzione di Mediolanum alla tutela dei principali aspetti della vita del Cliente è pienamente integrata all'interno del materiale di trasparenza inerente all'offerta di prodotti e servizi bancari.

L'offerta è studiata ed aggiornata in linea con quanto previsto dagli orientamenti sui dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio emanati dall'European Banking Authority (EBA) e nel rispetto dei requisiti di trasparenza utili a fornire la chiarezza informativa necessaria.

TRASPARENZA

La Trasparenza Bancaria è caratterizzata da un quadro normativo di riferimento alquanto complesso. Le principali finalità sono la **Tutela** della clientela attraverso la proporzionalità delle regole e i requisiti organizzativi, la **Comparabilità** dei prodotti, mediante l'utilizzo di indicatori di costi complessivi e la **Standardizzazione** e la **Semplificazione** dei documenti informativi. Il polo specialistico unico per la Banca, costituito alla fine del 2019, mantiene in maniera costante e proficua la responsabilità di governo e monitoraggio delle attività di Trasparenza svolte dalle diverse strutture e le attività d'inquadramento e rafforzamento della disciplina e dei regolamenti di Gruppo per tutti i processi riconducibili alla stessa. L'attenzione alla tutela del cliente, nonché la vicinanza allo stesso ancor più durante la pandemia dovuta al Covid-19, ha trovato la sua applicazione anche nella partecipazione a gruppi di lavoro atti alla creazione, e alla successiva declinazione all'interno dei relativi materiali di trasparenza, di prodotti e servizi bancari specifici (es. Ecobonus, Prestiti e Conti Correnti garantiti SACE).

La progettazione e l'implementazione di procedure automatiche per la produzione dell'informazione

e dei documenti previsti dalla normativa di Trasparenza, attività attualmente in corso, sono finalizzati a rafforzare e migliorare l'efficacia dei processi di trasparenza sui servizi bancari e troveranno conclusione nel 2022.

Si segnala inoltre che Banca Mediolanum, sensibile ai temi di inclusività e semplificazione del linguaggio, nell'ottica del continuo miglioramento, partecipa attivamente a diversi tavoli di lavoro sul tema anche organizzati dalle associazioni di categoria.

In Spagna Banco Mediolanum promuove la trasparenza nella propria comunicazione commerciale e, pertanto, è membro dell'associazione no profit Autocontrol, il cui obiettivo è verificare che la pubblicità sia veritiera, legale, onesta e leale. Autocontrol è responsabile dell'autoregolamentazione della pubblicità in Spagna e Banco Mediolanum ottiene preliminarmente l'approvazione dei pezzi pubblicitari che emette per ottenere una garanzia di fiducia e credibilità. I clienti e potenziali clienti di Banco Mediolanum beneficiano di questa autoregolamentazione perché garantisce loro una comunicazione responsabile e conforme a tutti i requisiti di legge. Autocontrol esamina i progetti e le campagne pubblicitarie del Banco Mediolanum prima che vengano diffusi e ne approva i contenuti legali ed etici. Per l'Azienda è prioritario che il cliente riceva pubblicità di qualità che risponda alle sue esigenze e preoccupazioni. Anche in questo caso la centralità del cliente è il fulcro della strategia di comunicazione.

MIFID II

In relazione alla Direttiva Mifid II, nel corso dell'anno 2021 si sono conclusi i seguenti progetti che hanno avuto inizio nel corso del 2020:

- › l'implementazione nei sistemi proprietari della Banca di un modello (equivalenti) idoneo alla verifica quantitativa sulla qualità degli strumenti finanziari di Risparmio Gestito offerti alla clientela;
- › la realizzazione di un modello (sostituzioni) utile al fine di effettuare una valutazione di adeguatezza (in termini di rapporto costi / benefici per il portafoglio del cliente) a fronte di operazioni di sostituzione tra strumenti finanziari di Risparmio Gestito;
- › l'integrazione nel Resoconto Mediolanum di nuove misure inerenti all'informativa su costi ed oneri, nonché l'impegno ad inviare l'informativa entro mese di aprile dell'anno successivo a quello di rendicontazione.

Ulteriori attività progettuali legate, più in generale, all'ambito Mifid II hanno visto nel corso dell'anno 2021 l'ulteriore affinamento, con l'estensione a tutti i prodotti in ambito verifica di adeguatezza, del controllo volto ad accertarsi che un'eventuale riprofilatura di un Cliente non sia strumentale ad accedere ad un prodotto che fosse invece inibito; nonché l'inserimento, nella comunicazione inviata semestralmente ai Clienti circa lo stato dei portafogli d'investimento in relazione agli attributi Mifid.

Per il 2022 è prevista la revisione del questionario per l'assegnazione del profilo Mifid II, e l'introduzione della variabile ESG nella profilazione e nel motore adeguatezza.

7.1.8 Gestione reclami

Il Gruppo Mediolanum ha adottato, conformemente alle disposizioni normative vigenti, un **processo strutturato e codificato per la gestione dei reclami della Clientela e dei Prospect**, per fornire risposte esaustive, consapevole che la piena soddisfazione dei Clienti, oltre ad essere elemento prioritario della propria strategia, costituisce un importante fattore per sviluppare e diffondere una buona immagine aziendale all'interno del mercato.

La **procedura di gestione dei reclami** permette di registrare gli elementi essenziali di ciascun reclamo ricevuto, nonché le eventuali misure adottate a favore del Cliente per risolvere il problema. A ciascun reclamo pervenuto, classificato anche in relazione al servizio/prodotto interessato, è assegnato un codice numerico che ne consenta l'identificazione univoca e progressiva su base annua.

- › Per le **società italiane** del Gruppo, l'intero ciclo di gestione dei reclami comprende le fasi di acquisizione, registrazione, istruttoria e predisposizione delle risposte. I reclami indirizzati a Mediolanum Fiduciaria, per motivi di riservatezza sui Clienti fiduciari, sono curati direttamente dalla medesima.
- › Presso le **società estere** del Gruppo sono state attivate procedure analoghe, volte ad assicurare la corretta trattazione dei reclami ricevuti, fornendo regolare reportistica alla Capogruppo.

Agli uffici reclami compete, inoltre, il compito di evidenziare, nel corso della gestione delle lamentele ricevute, la necessità di taluni interventi di mitigazione della rischiosità e/o miglioramento dei processi o delle procedure adottate, emergenti dall'analisi dei casi gestiti coinvolgendo, all'occorrenza, anche le Funzioni aziendali di secondo livello ed alcune strutture organizzative interessate alla tematica trattata quali, ad esempio, la Compliance, la Divisione Organizzazione e l'Unità Trasparenza. Apposite Unità redigono, quindi, le debite informative e rendiconti periodici sui reclami anche per il Consiglio di Amministrazione e le Funzioni/Organi di controllo; l'informativa annuale viene anche integrata, dalla funzione Compliance, nella propria relazione annuale con riguardo, in merito al processo di gestione dei reclami, alle eventuali carenze procedurali, organizzative e comportamentali sopra descritte.

Dall'esame dei reclami pervenuti nell'anno 2021, non sono emerse carenze procedurali, organizzative e comportamentali tali da essere comunicate agli Organi Aziendali. Si è proceduto al monitoraggio di alcune iniziative di mitigazione per gli ambiti maggiormente significativi e all'avvio di attività di miglioramento dei processi operativi e di servizio alla Clientela.

In Spagna, Banco Mediolanum dispone di un Servizio Clienti la cui funzione è quella di assistere e risolvere i reclami e le pretese che i Clienti possono presentare, relativi ai loro interessi e diritti legalmente riconosciuti. L'attività del Servizio è disciplinata nel suo Regolamento Operativo svolto in conformità a quanto previsto dall'Ordinanza ECO/734/2004, dell'11 marzo.

7.1.9 Ricorsi ABF e ACF

Nel corso del 2021 sono pervenuti n. 38 Ricorsi dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) a Banca Mediolanum, n. 13 Ricorsi ABF a Prexta, n. 9 Ricorsi dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), a Banca Mediolanum e n. 1 Ricorso ACF a Mediolanum Gestione Fondi.

7.1.10 Iniziative di comunicazione verso i Clienti

Comunicazione Istituzionale in Italia

Il 2021 si apre con la realizzazione, nel mese di **gennaio**, di una campagna pubblicitaria full media dedicata al lancio di Mediolanum Selfy, ovvero un'offerta completa, attivabile con l'apertura di SelfyConto, che permette ai clienti di gestire la propria quotidianità bancaria anche in totale libertà e autonomia.

A fine **aprile** viene lanciata una nuova campagna sul mezzo stampa e out of home volta a promuovere l'offerta Piani Individuali di Risparmio (PIR) di Banca Mediolanum e in particolare il nuovo PIR Alternativo Mediolanum Private Markets Italia. Il messaggio valorizza i Piani Individuali di Risparmio, sia come prodotto di investimento che offre concreti vantaggi ai sottoscrittori, sia come strumento utile al rilancio dell'economia del nostro Paese.

La terza iniziativa pubblicitaria dell'anno, nel mese di **maggio**, è dedicata a Mediolanum Private Banking, e promuove il valore della consulenza evoluta attraverso l'introduzione del nuovo concetto di Wealth Care, inteso come cura del patrimonio a tutto tondo. Il messaggio intende valorizzare i servizi specifici e la consulenza di alto profilo offerti dai Wealth Advisor e dai Private Banker di Banca Mediolanum anche grazie al supporto delle aree Wealth Management, Investment Banking e Mediolanum Fiduciaria.

Nel mese di **giugno** prende il via una campagna full media che promuove nuovamente Mediolanum Selfy e l'ampliamento dell'offerta dedicata ai correntisti di Banca Mediolanum oltre che lanciare "Il mio bilancio", il servizio che consente di consultare da un unico ambiente i conti e le carte del cliente, detenuti anche presso altre banche, offrendo la possibilità di tenere sotto controllo le spese ordinarie e straordinarie e gestendo così con maggior facilità i propri risparmi.

Viene inoltre promosso l'allargamento dell'offerta prodotti, grazie al lancio di SelfyCare Pet e SelfyCare Travel, polizze assicurative attivabili direttamente tramite app, finalizzate alla protezione degli animali domestici e dai rischi connessi ai viaggi. Il messaggio pubblicitario prevede inoltre un focus su SelfyShop, il prestito a tasso zero sottoscrivibile in tempo reale tramite app, che consente di acquistare a rate prodotti selezionati tra prestigiosi brand.

A **settembre**, quale ulteriore sostegno alle attività di acquisizione, parte un flight pubblicitario finalizzato alla valorizzazione della nuova promozione "Member get member" che permette, presentando amici che diventano nuovi clienti, di ottenere premi selezionati. Contestualmente, il messaggio valorizza il primato di Customer Satisfaction ottenuto nella ricerca Doxa di fine 2020, che decreta Banca Mediolanum come prima banca consigliata in Italia dai propri clienti.

In data 18 **novembre** viene infine presentato il nuovo cortometraggio "L'uomo che inventò il futuro", prodotto da Banca Mediolanum con la regia di Ferzan Ozpetek, con l'obiettivo di dar seguito al filone narrativo lanciato nel 2020 attraverso il progetto "Raccontami di Me". Anche la nuova iniziativa di comunicazione si pone l'obiettivo di sensibilizzare lo spettatore sull'importanza della pianificazione patrimoniale nella programmazione finanziaria del proprio futuro. Per il nuovo progetto è prevista una call to action che rimanda ad una landing page con contenuti dedicati, inserita in un nuovo ambiente: Mediolanum Play, il nuovo spazio dove è possibile trovare la selezione di video che raccontano il mondo e la storia di Banca Mediolanum.

Nel complesso il 2021 ha visto la messa on air di 4 campagne full media, che hanno coinvolto i mezzi TV, radio, web, stampa e affissione e di 3 iniziative di comunicazione che hanno coinvolto il mezzo stampa e out of home. Sono state inoltre attivate azioni continuative sul web e sui Social Media della Banca come ulteriore mezzo di comunicazione e ingaggio/relazione con la community dei follower di Mediolanum.



PREMIO INTERACTIVE KEY AWARD 2021 CATEGORIA BRAND ENTERTAINMENT E WEBSERIES

L'Interactive Key Award, festival dedicato alla comunicazione pubblicitaria all digital su web e mobile, è stato consegnato a Banca Mediolanum il premio per la categoria Brand Entertainment e Webseries grazie a **"Raccontami di Me"**, un cortometraggio realizzato per sensibilizzare gli spettatori sull'importanza della pianificazione finanziaria e patrimoniale ai fini della realizzazione dei progetti di vita, della salvaguardia degli affetti e delle relazioni nel tempo.

Comunicazione Istituzionale in Spagna

Banco Mediolanum è stato riconosciuto per il secondo anno consecutivo come la banca, a livello nazionale, con i clienti più soddisfatti, secondo lo studio di Benchmarking of Customer Satisfaction 2020 condotto dalla società di consulenza indipendente Stiga, che analizza le principali entità del settore bancario in Spagna.

Nel mese di maggio 2021, sono state realizzate le campagne pubblicitarie con l'obiettivo di comunicare i risultati di soddisfazione dei clienti, ottenuti nella ricerca.

Nel corso del 2021, in linea con la strategia di comunicazione è stata lanciata una nuova campagna pubblicitaria "Mis Otros Yo" con l'obiettivo di trasmettere l'importanza del sostegno finanziario.

7.2 Finanza responsabile

La principale sfida che attualmente presenta una portata globale è la lotta al cambiamento climatico. Molte delle leve necessarie per contrastare questo cambiamento e invertire la rotta delle sue ricadute economiche e sociali sono nelle mani dei governi nazionali. Tuttavia, la portata degli investimenti che occorrerebbero per stimolare un'economia di transizione è tale da richiedere l'intervento e l'apporto anche delle istituzioni finanziarie che, dunque, uniscono lavorano con l'obiettivo di produrre un rendimento economico, oltre che di contribuire alla realizzazione di un vantaggio socialmente condiviso.

Pertanto, il Gruppo Mediolanum, in coerenza con le evoluzioni strategiche e normative promosse a livello europeo, dal Green Deal all'Action Plan per Finanziare la Crescita Sostenibile, nonché i progressivi cambiamenti nelle preferenze di investitori e clientela, già dal 2019 ha intrapreso un percorso volto a:

- > consolidare le proprie politiche in materia di finanza responsabile;
- > sviluppare prodotti e servizi sostenibili;
- > integrare i fattori ESG (Environmental, Social and Governance) nei sistemi di gestione dei rischi.

7.2.1 Politiche in materia di finanza responsabile

Tutte le Società del Gruppo, impegnate nell'attività di investimento, considerano **i fattori ambientali, sociali e di buon governo** (ESG – Environmental, Social, Governance) nelle scelte che consentono di indirizzare risorse finanziarie ad attività economiche, adottando quindi un approccio responsabile.

Banca Mediolanum

Nel corso del 2021 **Banca Mediolanum ha adottato delle politiche specifiche** in materia di Finanza Responsabile **e ha integrato alcune Policy esistenti al fine di includere in esse le tematiche ESG.**

In primis è stata emanata la **Policy di Investimento Responsabile**. Questa Policy considera l'investimento responsabile una strategia di investimento orientata al medio-lungo periodo che, nella valutazione di imprese e istituzioni, integra l'analisi finanziaria con quella ambientale, sociale e di buon governo, al fine di creare valore per l'investitore e per la Società nel suo complesso.

La Policy di Investimento Responsabile prevede che, nello svolgimento del processo d'investimento e dunque di partecipazione ai mercati finanziari, la Banca consideri i criteri ESG nella selezione degli strumenti e delle attività economiche nelle quali investire e nella selezione dei partner finanziari, Società di Gestione terze, che la affiancano nell'attività di investimento.

Il posizionamento di sostenibilità dei prodotti d'investimento e del portafoglio finanziario nel suo complesso, così come l'approccio adottato dalle Società di Gestione terze, sono costantemente monitorati dalla Banca per verificare, nel continuo, la loro rispondenza ai criteri e alle linee guida stabilite.

Al fine di svolgere le opportune valutazioni funzionali alle decisioni d'investimento, Banca Mediolanum utilizza informazioni e dati elaborati da player di mercato con metodologie consolidate e coerenti con il proprio approccio, garantendo in questo modo un punto di vista oggettivo, oltre che l'accesso alle informazioni più aggiornate.

Oltre alla Policy di Investimento Responsabile, Banca Mediolanum, ha integrato le tematiche di sostenibilità nella propria politica di consulenza finanziaria erogata ai clienti. Attraverso quanto previsto dalla **Policy sulla Strategia di Distribuzione dei Prodotti Finanziari**, infatti, Banca Mediolanum mira a:

- › comprendere, attraverso i fattori ESG, i rischi e le opportunità non rilevati dall'analisi finanziaria convenzionale;
- › monitorare la possibile contribuzione dei prodotti alla generazione di impatti negativi – significativi o potenzialmente significativi – sui fattori di sostenibilità.

Il processo per l'integrazione delle considerazioni di sostenibilità può essere delineato in due fasi:

1. **Analisi:** assegnazione di uno score ESG a ciascun prodotto e valutazione del posizionamento dei prodotti distribuiti in base alle metriche ESG. L'obiettivo è valutare l'approccio sostenibile perseguito dalle Società di gestione da un punto di vista quantitativo.
2. **Monitoraggio:** verifica nel continuo dello score ESG di ciascun prodotto distribuito e individuazione, all'interno della gamma, di eventuali prodotti con posizionamento ESG inadeguato al fine di attivare le opportune azioni di mitigazione.

Banca Mediolanum dispone di un presidio organizzativo focalizzato sul tema della Finanza Responsabile, infatti, gli investimenti sono presidiati attraverso la **Commissione ESG che esamina le valutazioni ESG dei prodotti e il posizionamento complessivo delle Società di Gestione in base alle metriche di sostenibilità**. L'obiettivo dell'attività della Commissione è garantire nel tempo l'allineamento agli indirizzi adottati identificando eventuali azioni di riposizionamento necessarie.

Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.

Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. (nel seguito, anche MGF o la SGR) ha disciplinato il rischio di sostenibilità all'interno del proprio processo degli investimenti e comunica le modalità con cui:

- › integra i rischi di sostenibilità nei processi e nelle decisioni di investimento;
- › considera gli effetti negativi sui fattori di sostenibilità nelle decisioni di investimento.

La SGR, in qualità di partecipante ai mercati finanziari, mira, con il proprio approccio, ad integrare nel processo di investimento metodologie di selezione di strumenti finanziari anche sulla base dei fattori ambientali, sociali e di governance (cd. "Environmental, Social and Governance - ESG). MGF ritiene che l'integrazione di fattori ESG sia elemento necessario per il perseguimento di performance sostenibili nel tempo. Si ritiene infatti che società con elevati standard di governance, che nei loro processi tengono conto di fattori ESG, hanno più probabilità di ottenere profitti sostenibili nel tempo.

L'analisi di tali fattori ESG avviene utilizzando:

- › informazioni fornite da infoproviders esterni che assegnano un ESG rating alle società oggetto di analisi (più alto per gli emittenti più virtuosi, più basso per quelli meno attenti a questi temi). Qualora tale rating non sia disponibile, la SGR può procedere con l'analisi delle dichiarazioni non finanziarie pubblicate sui siti internet delle società o, in alternativa, con l'invio di questionari direttamente agli emittenti interessati al fine di acquisire le informazioni necessarie per le opportune valutazioni;
- › eventuali notizie con potenziale impatto negativo sulle società in termini ambientali, sociali e di governance (quali ad esempio cause legali per inquinamento, coinvolgimento in episodi di corruzione nella gestione del business, violazione dei diritti umani e dei lavoratori, ecc.).

MGF ha **implementato, inoltre, un'attività di monitoraggio al fine di assicurare nel tempo un posizionamento ESG dei portafogli gestiti** coerente con le linee guida e i parametri stabiliti internamente. Qualora, dalle analisi descritte nei punti precedenti, dovessero emergere delle criticità su società detenute in percentuale rilevante, al fine di valutare eventuali impatti negativi sugli investimenti, la SGR valuta l'opportunità di organizzare incontri specifici con le società (engagement individuale) al fine di sensibilizzare il management in merito alle problematiche rilevate.

Mediolanum Vita S.p.A.

Mediolanum Vita S.p.A. ha adottato una **Policy per i Prodotti Responsabili e l'integrazione dei fattori ESG nelle decisioni di investimento**, che definisce le linee guida per l'integrazione del rischio di sostenibilità.

Nello specifico, Mediolanum Vita si impegna a perseguire l'integrazione ESG nelle decisioni di investimento degli attivi sottostanti i prodotti assicurativi con diversa modalità e profondità in considerazione, ad esempio, della tipologia di strumento finanziario (fondi d'investimento, titoli) ovvero della possibilità di incidere effettivamente sugli aspetti ESG.

Nell'ambito delle valutazioni effettuate, la Compagnia attribuisce particolare rilievo all'utilizzo dei rating ESG pubblicati e mantenuti da società specializzate leader di mercato che coprono la più ampia parte possibile degli attivi disponibili per gli investimenti, tendendo a limitare la scelta di attivi con rating basso. L'adozione di un rating, o scoring di mercato, permette l'integrazione di un gran numero di informazioni e indicatori significativi per l'analisi dei rischi di sostenibilità.

Il posizionamento di sostenibilità dei prodotti assicurativi, così come l'approccio adottato dalle Società di Gestione terze, sono costantemente monitorati dalla Compagnia per verificare la loro rispondenza ai criteri e alle linee guida stabilite.

Mediolanum International Funds

Una filosofia dell'investimento responsabile è parte integrante dei valori e della cultura di Mediolanum International Funds (nel seguito, anche MIFL), che ha da tempo integrato i fattori ESG nelle proprie politiche di gestione, sia a livello di soluzioni Multi Manager che Single Securities. Questo approccio è ancorato alla strategia aziendale dell'azienda e pienamente allineato agli obiettivi di sostenibilità del Gruppo. L'obiettivo è sviluppare opportunità di investimento che siano sostenibili a lungo termine attraverso una gestione responsabile delle scelte aziendali.

Nel 2020 Mediolanum International Funds ha portato avanti lo sviluppo della **Policy di investimento responsabile** attraverso una implementazione, il cui obiettivo principale è l'integrazione dei principi ESG nel processo di investimento. Il cambiamento climatico è un rischio globale che richiede un'azione immediata attraverso l'adesione al quadro legislativo dell'UE, la produzione e il consumo responsabili al fine di allinearsi ad alcuni obiettivi contenuti negli SDGs delle Nazioni Unite, in particolare: 7, 13 e 12.

SDG 7 - "energia verde e conveniente"

SDG 13 - "cambiamento climatico"

SDG 12 - "produzione e consumo responsabili"



Nel corso del 2021 tale Policy è stata implementata e per il 2022 è già in programma un ulteriore aggiornamento.

Questa politica e questo approccio sono in linea con la Matrice di Materialità del Gruppo.

Nel primo semestre del 2022 sarà nuovamente valutata la Politica di investimento responsabile in linea con i requisiti di avanzamento e di regolamentazione per sviluppare la Politica sugli Investimenti Responsabili 3.0.

In linea con il percorso in ambito ESG si procede con attività mirate sulle seguenti aree:

- > Sviluppo di un'offerta prodotti sostenibile;
- > Engagement;
- > Proxy Voting;
- > Formazione

Banco Mediolanum

La visione di **Banco Mediolanum** è in linea con il Piano d'Azione definito dalla Commissione Europea per rafforzare il ruolo della finanza nel raggiungimento di un'economia efficiente che persegua anche obiettivi ambientali e sociali.

Banco Mediolanum a febbraio 2021 ha approvato la propria Policy in materia di Sostenibilità, realizzata a partire dai principi ispiratori della Policy della Capogruppo, **e una nuova versione della Policy sulla Strategia di Distribuzione dei Prodotti Finanziari**, che approfondisce l'integrazione della sostenibilità nella consulenza finanziaria. In particolare, Banco Mediolanum sviluppa e adotta un approccio che cerca di includere, grazie ai fattori ESG, rischi e opportunità non evidenziati dall'analisi finanziaria convenzionale. I fattori ESG, infatti, rappresentano aspetti rilevanti da tenere in considerazione, sia nell'effettuare un controllo più efficace del rischio sia nell'individuare aree di attività potenzialmente generatrici di valore, tenendo conto dei requisiti più rilevanti in materia ambientale, sociale e di governance.

7.2.2 Stewardship e Voting

Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.

Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. ha aderito ai Principi Italiani di Stewardship emessi da Assogestioni¹⁶, la cui applicazione è dettagliata nella **"Policy di impegno e strategia per l'esercizio del diritto di voto"** approvata dal Consiglio di Amministrazione e pubblicata in sintesi sul sito internet della società. In particolare, la SGR si impegna ad esercitare in modo ragionevole e responsabile i diritti inerenti agli strumenti finanziari di pertinenza dei patrimoni gestiti, con particolare riferimento a quelli di natura azionaria, nella consapevolezza che l'esercizio di tali diritti sia vantaggioso per i mercati finanziari e per la corporate governance delle società emittenti.

Mediolanum Gestione Fondi esercita il diritto di voto nell'esclusivo interesse dei partecipanti agli OICR, con l'unica finalità di accrescere, nel medio - lungo periodo, il valore dei loro investimenti.

In particolare, Mediolanum Gestione Fondi:

- > adotta una **Policy che descrive le modalità con cui la SGR integra l'impegno in qualità di azionista nella propria strategia di investimento**, illustra i principi adottati dalla SGR in materia di Stewardship nonché la strategia per l'esercizio dei diritti inerenti agli strumenti finanziari di pertinenza degli OICR dalla stessa istituiti;
- > esegue il **monitoraggio continuo degli emittenti ritenuti rilevanti** (in considerazione dell'entità della partecipazione o del peso dell'investimento sul patrimonio del fondo) al fine di poter agire in modo proattivo per identificare con anticipo le problematiche e minimizzare

¹⁶ I Principi italiani di Stewardship forniscono una serie di best practice di alto livello per il confronto e la collaborazione fra le società di gestione e gli emittenti quotati sui mercati italiani in cui esse investono i patrimoni gestiti nell'ambito del servizio di gestione collettiva del risparmio, al fine di incentivare un solido legame tra corporate governance esterna ed il processo di investimento.

- le potenziali perdite di valore;
- › effettua **incontri con gli emittenti quotati partecipati**, finalizzati ad approfondimenti su temi specifici. Tali incontri possono essere tenuti anche in collaborazione con altri investitori istituzionali attraverso la partecipazione al Comitato dei Gestori promosso da Assogestioni (engagement individuale e collettivo);
- › **esercita i diritti di voto relativi agli strumenti finanziari di pertinenza degli OICR** gestiti, in conformità alla “Politica di Impegno ed esercizio dei diritti di intervento e di voto inerenti agli strumenti finanziari di pertinenza del Fondo pensione e degli OICR gestiti”. La SGR partecipa inoltre al Comitato dei Gestori di Assogestioni ai fini della selezione dei candidati indipendenti per i Consigli di Amministrazione o i Collegi Sindacali degli emittenti partecipati;
- › **comunica al pubblico, su base annua, le modalità di attuazione della politica di impegno**, includendo una descrizione generale del comportamento di voto, una spiegazione dei voti più significativi e del ricorso ai servizi dei consulenti in materia di voto. Tali informazioni sono riportate nella Relazione annuale engagement sul proprio sito internet nonché un riepilogo all’interno delle relazioni di gestione degli OICR gestiti.

Mediolanum International Funds

Mediolanum International Funds svolge confronti regolari e un monitoraggio continuo dei gestori delegati, con l’obiettivo specifico di agevolare la transizione verso modelli sostenibili, e in linea con principi del Gruppo Mediolanum.

Il monitoraggio viene effettuato attraverso un dettagliato questionario di due diligence, una volta all’anno, che mira a:

1. rendere consapevoli i gestori patrimoniali partner che il monitoraggio e lo sviluppo dell’agenda ESG è una priorità.
2. costruire un database con una valutazione dei manager particolarmente proattivi e di evidenziare eventuali ambiti di miglioramento

Il questionario ESG è stato inviato per la prima volta nel secondo semestre 2019, ottenendo un tasso di risposta di circa il 90%. Il secondo questionario è stato somministrato nel quarto trimestre del 2020 e ha ricevuto un tasso di risposta del 95%. Il prossimo questionario verrà pubblicato nel primo trimestre del 2022.

I risultati di questo questionario sono combinati con altre ricerche esterne per determinare una valutazione complessiva di quanto sia efficace e mirato il gestore patrimoniale nel suo approccio ESG.

Il coinvolgimento è organizzato su due grandi temi: impegno per l’informazione e impegno per il cambiamento.

- › **L’impegno per le informazioni** è uno strumento vitale per tutti gli investitori basati sui fondamentali in cui viene avviato il dialogo aziendale per acquisire una migliore comprensione di un’azienda, come la strategia aziendale, il posizionamento competitivo e l’allocazione del capitale.
- › **L’impegno per il cambiamento**, se collegato alla ricerca ESG, consente all’investitore di fungere da catalizzatore per il miglioramento del comportamento aziendale. Segue poi un processo in più fasi incentrato sul raggiungimento di progressi a lungo termine sugli SDGs scelti.

Ad esempio, le aziende che forniscono informazioni ambientali inadeguate vengono incoraggiate a adottare uno standard internazionale riconosciuto come il Carbon Disclosure Project. Per le aziende che divulgano adeguatamente, ma devono ancora fissare obiettivi di decarbonizzazione, l’azienda viene incoraggiata a fissare obiettivi allineati agli obiettivi dell’accordo di Parigi.

L'attività di coinvolgimento si svolge attraverso il voto per delega che utilizza la ricerca di Glass Lewis e il loro modulo di ricerca sulla sostenibilità. Ciò garantisce che l'attività di voto integri l'attività di coinvolgimento, contribuendo a migliorare la probabilità di risultati positivi del coinvolgimento. Questo a sua volta aiuta a creare valore per gli azionisti a lungo termine, offrendo agli investitori l'opportunità di aumentare il valore delle società in linea con l'orizzonte a lungo termine degli investitori. Ad esempio, votare sulle delibere alle assemblee generali annuali (AGM) della società. Questo è un aspetto importante all'interno di ESG. L'approccio di Mediolanum International Funds varierà a seconda del tipo di investimento.

Il voto dei delegati o per le azioni a gestione diretta spetta a Mediolanum International Funds che utilizza Glass Lewis come agente proxy.

Di seguito è riportato un riepilogo di come si è evoluta la politica di voto negli ultimi anni.

2018 – avvio di un ampio processo RFP per esternalizzare il voto per delega.

2019 – selezione dello specialista del settore Glass Lewis e lo nomina come partner di voto per delega.

2020 – continua a collaborare con Glass Lewis per sviluppare una politica di voto

in linea con le linee guida di Banca Mediolanum per diventare più incentrata sui criteri ESG, implementata ad aprile 2020.

Nel 2021 Mediolanum International Funds ha evoluto la sua politica di voto in collaborazione con Glass Lewis. L'obiettivo era allineare l'attività di voto con i tre SDGs delle Nazioni Unite scelti da MIFL, promuovendo le decisioni di voto che supportano sia la transizione verso un futuro a basse emissioni di carbonio, e al contempo si contraddistinguono per la sostenibilità dal punto di vista finanziario. La politica è guidata da un quadro stabilito dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), che si basa sui quattro pilastri di governance, strategia, gestione del rischio e metriche e obiettivi

È importante sottolineare che la politica di voto considera le dimensioni e il settore e riconosce che la maggior parte delle emissioni di carbonio nel mondo sono emesse da operatori selezionati e sistematicamente importanti, e applica pertanto un ulteriore livello di controllo per garantire che tali aziende abbiano un controllo efficace e meccanismi per rispondere ai cambiamenti climatici.

Per quanto riguarda il **coinvolgimento**, sono stati selezionati 5 gestori di investimento con cui lavorare per il processo di coinvolgimento. Tali gestori sono stati selezionati non solo perché avevano un punteggio basso nella valutazione ESG, ma anche perché si riteneva di poter avere il maggior impatto nell'influenzare il cambiamento. Mediolanum International Funds si concentrerà anche sui gestori con rating ESG 2 in quanto ritenuti al di sotto della media con la finalità di influenzare positivamente il cambiamento. Oltre alla valutazione ESG complessiva, l'accento sarà posto sul profilo delle emissioni di carbonio, ove disponibile, per contribuire agli SDGs selezionati.

Per quanto riguarda la **votazione**, vengono esaminati i risultati del voto per delega del 2021 e valutate le azioni necessarie (se presenti).

7.2.3 Attività in corso per adempimenti normativi e prossimi passi

Quello della Finanza Responsabile rappresenta per il **Gruppo Mediolanum** un cammino in continuo divenire, un percorso che vedrà iniziative susseguirsi con l'obiettivo di garantire una sempre maggiore interiorizzazione delle logiche ESG nei processi aziendali.

In quest'ottica, sono in corso progettualità, che vedono il coinvolgimento e il coordinamento di gruppi di lavoro infra-Conglomerato (composti da Banca Mediolanum, Mediolanum Gestione Fondi, Mediolanum Vita, Mediolanum International Funds, Banco Mediolanum, Mediolanum Gestion), volte alla realizzazione dei presidi necessari all'attuazione di quanto previsto dalle principali normative in materia, ovvero il Regolamento UE 2019 / 2088 SFDR, il Regolamento UE 2020 / 852 Tassonomia nonché gli emendamenti previsti nell'ambito della normativa MiFID II in tema di consulenza finanziaria. Queste progettualità sfoceranno ad esempio nei seguenti interventi:

- › Definizione dell'approccio alla gestione degli "effetti negativi degli investimenti" (Principal Adverse Impacts) nel processo d'investimento e nel processo di consulenza e relativa raccolta e analisi dei dati;
- › Predisposizione di informativa rafforzata per i fondi SFDR articolo 8 e articolo 9, comprese le informazioni relative all'allineamento al Regolamento Tassonomia;
- › Raccolta delle preferenze della clientela in tema di sostenibilità;
- › Definizione e realizzazione delle verifiche di adeguatezza in ambito ESG nel processo di consulenza.

In termini di fondi di investimento, il Gruppo Mediolanum ha intrapreso un percorso per integrare pienamente i fattori ESG nelle decisioni e nei processi di investimento. Mediolanum International Funds Limited e i Group Manager hanno adottato un approccio alla sostenibilità coerente con gli obiettivi del Gruppo: sviluppare opportunità di business significative e sostenibili nel lungo termine attraverso una gestione responsabile dell'azienda. A tal fine, i Group Manager hanno integrato i fattori ESG nel processo di investimento.

Banca Mediolanum

Relativamente all'evoluzione dell'offerta di Banca Mediolanum, da un lato è in corso il progressivo arricchimento di soluzioni attente alla sostenibilità, dall'altro i fattori ESG sono considerati lungo tutto il ciclo di vita di ciascun prodotto offerto, dalla sua progettazione sino alla gestione dei processi post-vendita.

Inoltre, Banca Mediolanum procede nella predisposizione di supporti informativi e tecnologici per la diffusione e il monitoraggio dei dati di sostenibilità relativamente alla propria offerta.

Mediolanum International Funds

Mediolanum International Funds ha avviato un progetto di finanza sostenibile volto a garantire piena coerenza con l'evoluzione del dettato normativo, progetto che continuerà anche nel 2022 e 2023.

Verranno quindi apportati i seguenti aggiornamenti agli attuali processi:

- › integrazione delle considerazioni sul rischio di sostenibilità nella struttura organizzativa;
- › considerazione dei fattori di sostenibilità nel processo di governance del prodotto;
- › rafforzamento dei requisiti di informativa per i fondi SFDR articolo 8 e articolo 9 "verdi", comprese le informazioni relative all'allineamento al regolamento sulla tassonomia UE delle attività ecosostenibili;
- › rafforzamento dei requisiti di informativa a livello di entità che descrivono in dettaglio come Mediolanum International Funds considera gli impatti negativi delle decisioni di investimento sulla società e sull'ambiente;
- › inclusione di considerazioni sul rischio climatico/sostenibilità come parte del quadro di gestione del rischio, compresa l'identificazione e la considerazione di scenari di stress test sul rischio climatico.

Mediolanum International Funds nel primo trimestre del 2022 continuerà ad espandere l'offerta sostenibile con il lancio di un nuovo fondo che pone una forte enfasi sul "SDG 12 - "produzione e consumo responsabili" delle Nazioni Unite.

Banco Mediolanum

Banco Mediolanum partecipa ai tavoli di lavoro che si tengono a livello di Gruppo con l'obiettivo di condividere l'approccio per l'attuazione delle misure necessarie al rispetto delle esigenze normative. L'approccio condiviso a livello di Gruppo viene successivamente sfumato a livello locale sulla base delle peculiarità locali in termini di mercato e regolatori. In particolare, sono attualmente in fase di sviluppo gruppi di lavoro su:

- › inserimento della sostenibilità nella MiFID II;
- › considerazione dei principali Adverse Incidents negli investimenti;
- › applicazione della Tassonomia dell'Unione Europea negli investimenti;
- › attività pianificate in tema di finanza responsabile.

7.2.4 Prodotti attenti alla sostenibilità

Banca Mediolanum S.p.A., Capogruppo del Conglomerato Finanziario Mediolanum, nel mese di febbraio 2020 ha emanato la "**Policy operativa in materia di prodotti responsabili**" che definisce i principi di base e le linee guida in materia di sostenibilità, impegnandosi all'integrazione dei criteri ESG (Environmental, Social, Governance) nel processo di creazione e gestione di tutti i prodotti (bancari, di credito, di protezione e d'investimento) offerti alla propria clientela.

Oltre che considerare le tematiche ESG come valore di fondo, le Società del Gruppo annoverano nella propria offerta diversi prodotti specificamente rivolti alle tematiche di sostenibilità.

Servizi d'investimento

Vengono di seguito descritti i fondi comuni d'investimento sostenibili presenti nel 2021 nella gamma d'offerta destinata ai clienti del Gruppo.

Mediolanum Best Brands Global Impact Fund di Mediolanum International Funds Ltd

(ex-art. 9 Regolamento UE 2019 / 2088)

Mediolanum Global Impact Fund, comparto di Mediolanum Best Brands lanciato nell'ottobre 2020, è un fondo azionario globale multimanager. Ha due obiettivi di uguale importanza: fornire interessanti rendimenti degli investimenti a lungo termine e contribuire a un mondo più sostenibile e inclusivo. Mediolanum Best Brands Global Impact va oltre la selezione di aziende con pratiche commerciali responsabili o l'esclusione di aziende non adeguate. Il fondo investe attivamente direttamente in società i cui prodotti e servizi stanno fornendo soluzioni concrete alle grandi sfide sociali e ambientali, nonché in fondi che generano un impatto positivo investendo in società che sostengono uno o più obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Mediolanum Best Brands Socially Responsible Collection di Mediolanum International Funds Ltd

(ex-art. 8 Regolamento UE 2019 / 2088)

Mediolanum Socially Responsible Collection, Comparto di Mediolanum Best Brands è un fondo multi-asset multimanager che investe principalmente in azioni globali socialmente responsabili e sostenibili e, in misura minore, in titoli a reddito fisso. Il fondo ha un portafoglio concentrato di titoli selezionati in base a un flusso di cassa libero elevato, un interessante ritorno sul capitale investito e un profilo di sostenibilità costruttivo. Il fondo investe in genere l'80% del patrimonio totale in azioni di società di tutto il mondo. Sostenibilità significa adoperarsi per raggiungere il successo economico, tenendo conto allo stesso tempo di criteri ambientali, sociali e di governance e del loro impatto sulla società e sullo sviluppo sostenibile. Per la valutazione vengono considerate aree come la strategia aziendale, la governance aziendale, la trasparenza e la gamma di prodotti e servizi di un'azienda.

Mediolanum Best Brands Innovative Thematic Opportunities (ex-art. 8 Regolamento UE 2019 / 2088)

Mediolanum Innovative Thematic Opportunities, comparto di Mediolanum Best Brands, è un fondo multimanager che investe principalmente in azioni globali. Il suo stile di investimento si concentra sulla crescita selezionando società le cui attività sono ben posizionate per trarre vantaggio dalle opportunità economiche derivanti dai temi di investimento a lungo termine. Questi temi hanno il potenziale per guidare la crescita a lungo termine e impatti economici positivi per le economie, le industrie e le aziende che operano al loro interno e contribuiscono anche a cambiamenti sociali e/o ambientali positivi. Includono, ma non sono limitati a cambiamenti e progressi nella tecnologia dell'informazione, cambiamenti demografici e preferenze dei consumatori, urbanizzazione, nonché sfide ambientali ed energetiche.

Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile di Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A

(ex-art. 8 Regolamento UE 2019 / 2088)

Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile, fondo appartenente al Sistema Mediolanum Fondi Italia, si configura come un prodotto art. 8 ai sensi del Reg. UE 2019/2088. È un fondo di tipo Flessibile che predilige investimenti in emittenti caratterizzati da elevati standard ESG (Environmental, Social and Governance), con particolare attenzione a quelli ambientali (carbon footprint).

In Spagna, oltre ai prodotti sostenibili di Mediolanum International Funds, Banco Mediolanum offre una selezione di fondi di terzi che comprende sia fondi articolo 8 che fondi articolo 9, attraverso il servizio **MyWorld**.

Fondo Compromiso Mediolanum FI.

Banco Mediolanum distribuisce il Fondo Compromiso FI. realizzato da Mediolanum Gestión, la SGR del Gruppo spagnolo; grazie a questo fondo d'investimento, il Cliente può scegliere una ONG fra quelle partecipanti all'iniziativa solidale Mediolanum Aproxima, e Mediolanum Gestión devolve annualmente il 30% della commissione di gestione all'organizzazione selezionata dal Cliente, secondo le modalità descritte nel prospetto del prodotto. In particolare, nel 2021 l'importo totale delle donazioni è di 62.694€.

Prodotti e servizi bancari

SelfyConto

Banca Mediolanum conferma l'orientamento alla digitalizzazione, alla dematerializzazione ed alla sostenibilità attraverso SelfyConto, un conto corrente rivolto alla clientela smart e ai giovani/ adulti digitali che desiderano gestire in totale autonomia i propri risparmi. La sottoscrizione è totalmente paperless e il canone per tenuta conto è gratuito fino ai 30 anni di età. SelfyConto permette quindi, tramite l'App Mediolanum, di gestire l'operatività bancaria quotidiana in modalità self, online e ovunque, di richiedere un prestito e ottenerlo in tempo reale, di gestire fondi comuni di investimento, di accedere alla piattaforma evoluta di trading online e di proteggere ciò che si ama in pochi semplici passi.

Conto Mediolanum – Young

Il rapporto umano è il principio su cui Banca Mediolanum fonda la propria relazione con il cliente. Il Family Banker, figura chiave del modello, offre una consulenza mirata e personalizzata e una pianificazione a 360 gradi, che nel tempo si trasforma in educazione finanziaria, per assistere il cliente nelle decisioni più importanti della sua vita. La stessa attenzione Banca Mediolanum la rivolge al segmento di clientela giovane che, grazie a Conto Mediolanum - Young, può godere di tutti i vantaggi di un'assistenza a tutto tondo del Family Banker e della digitalizzazione dei servizi bancari tramite l'app Mediolanum, beneficiando al contempo del canone di tenuta conto gratuito fino al compimento dei 30 anni e dell'azzeramento della quota di emissione della Mediolanum Prepaid Card. Il sostegno ai giovani rappresenta un aspetto fondamentale dell'offerta di Banca Mediolanum.

Conto Mediolanum - Calamità Naturali

Da sempre Banca Mediolanum, in occasione di calamità naturali, è in prima linea per supportare i clienti colpiti con iniziative dedicate e agevolazioni riservate. In questa ottica, Conto Mediolanum – Calamità Naturali, prevede per due anni dall'apertura del conto o dal cambio convenzione tutta una serie di vantaggi sull'operatività bancaria che includono: l'azzeramento del canone di tenuta conto, del canone annuale delle carte di credito, l'accollo dell'imposta di bollo e l'azzeramento delle commissioni previste per l'utilizzo dei principali servizi bancari (bonifici, bollettini, CBILL, ecc.). L'ultima iniziativa, avviata a novembre 2021, è stata rivolta a supportare i clienti colpiti dal grande nubifragio che ha coinvolto la Sicilia negli ultimi mesi del 2021.

Carta di debito - Mediolanum Card

Mediolanum card: pratica, conveniente e sostenibile. Oltre alle numerose funzionalità, ad un design pensato nei minimi dettagli ed all'utilizzo di colori biodegradabili, Mediolanum Card è infatti realizzata in PLA (acido polilattico, un derivato dal mais non-alimentare), materiale che riduce l'uso della plastica a base fossile di oltre l'80% nel processo produttivo. Primi sul mercato a lanciare questa soluzione, Mediolanum Card è dunque un ulteriore esempio dell'attenzione di Banca Mediolanum verso soluzioni sempre più innovative e sostenibili.

Credito

Linea Casa+

Banca Mediolanum conferma l'impegno di andare incontro alle esigenze dei propri clienti e contemporaneamente sostenere il settore dell'edilizia attraverso un'offerta di mutui e prestiti agevolati finalizzati alla ristrutturazione immobiliare. Ciò in linea anche con il quadro normativo che prevede agevolazioni fiscali per ristrutturazioni immobiliari, riqualificazioni energetiche e interventi per il miglioramento del rischio sismico, sulla prima casa. L'obiettivo è la riqualificazione delle classi energetiche e il minore impatto ambientale attraverso l'investimento in soluzioni energetiche alternative, supportando progetti di edilizia sostenibile.

Nel corso del 2021 sono stati erogati:

- > 55,9 Milioni di Mutui Casa+ pari al 2,7% del totale erogato;
- > 25,7 Milioni di Prestiti Casa+ pari al 3,3% del totale erogato.

Mutuo Mediolanum Eco+

Da aprile 2019 i Clienti di Banca Mediolanum possono richiedere un mutuo con spread agevolato, garantito da ipoteca di primo grado, dedicato agli immobili con alta efficienza energetica (classe energetica B, A, A+) e destinato alle operazioni di acquisto, scambio e surroga. Nel corso dell'anno 2021 sono stati erogati 75,3 Milioni di Mutui Mediolanum Eco+ pari al 3,7% del totale erogato.

Mutuo Mediolanum Young

I destinatari del Mutuo Mediolanum Young sono i giovani di età inferiore a 35 anni, al fine di valorizzare i progetti di acquisto della 1ª casa, attraverso un finanziamento con LTV massimo fino al 90%, preammortamento opzionale di due anni, senza applicazione di alcuna maggiorazione, e una riduzione progressiva dello spread applicato, ogni 5 anni, in caso di pagamenti regolari. Nel corso dell'anno 2021 sono stati erogati 50,0 Milioni di Mutui Mediolanum Young pari al 2,4% del totale erogato.

Mutuo Mediolanum Fondo di Garanzia Prima Casa

Banca Mediolanum nel dicembre 2021 ha aderito al fondo di garanzia prima casa, lanciando il proprio mutuo dedicato. Trattasi di un finanziamento a medio-lungo termine dedicato all'acquisto della prima casa, con garanzia statale del Fondo Prima Casa di Consap. I clienti con questo prodotto potranno richiedere un mutuo con LTV fino al 100% e usufruire di uno pricing leggermente scontato rispetto a quello ordinario. Si specifica inoltre che nel corso del 2021 non sono stati erogati volumi.

Prestiti Superecobonus/Ecobonus

Nell'ottobre 2020, Banca Mediolanum ha lanciato i prodotti di Finanziamento per i propri clienti che ristrutturano la casa usufruendo delle detrazioni fiscali del superecobonus/ecobonus e contestualmente vogliono cedere il credito d'imposta alla Banca. Le linee di prestito sono le seguenti:

- › **Prestito Mediolanum Superbonus 110+**: che permette di finanziare la ristrutturazione di un immobile, riservato alla gamma di interventi che maturano credito d'imposta al 110% in 5 anni.
- › **Prestito Mediolanum Bonus+**: che permette di finanziare la ristrutturazione di un immobile, riservato alla gamma di interventi che maturano credito d'imposta in 10 anni.
- › **Prestito Mediolanum Bonus+ Top**: che permette, ai solo clienti patrimonializzati di Banca Mediolanum, di finanziare la ristrutturazione di un immobile, riservato alla gamma di interventi che maturano credito d'imposta sia al 100% in 5 anni che in 10 anni.

Nel corso del 2021 tali finanziamenti hanno generato un erogato di 67,6 Mln pari al 8,7% del totale erogato.

Prestito Mediolanum Eco+ Mobility

Da settembre 2019 i Clienti di Banca Mediolanum possono richiedere il prestito Mediolanum Eco+ Mobility con spread agevolato che permette di finanziare l'acquisto di nuove auto ibride o elettriche, cicli e motoveicoli. Nel corso del 2021 sono stati erogati 3,8 Milioni di Prestiti Mediolanum Eco+ Mobility pari al 0,48% del totale erogato.

Instant Credit e Shop For You

Nel 2021 il prestito personale "Instant Credit" e il prestito finalizzato "Shop For You", in qualità di prodotti di credito totalmente digitali, sono entrati a far parte del progetto "Selfy". Questo progetto ha messo al centro i clienti che scelgono i prodotti di Banca Mediolanum in autonomia e senza l'ausilio di un Family Banker.

In particolare, nel 2021 il prestito personale "Instant Credit", è stato oggetto di aggiornamenti e di implementazioni con l'obiettivo di facilitare il processo di sottoscrizione e ampliare il target di clienti che possono richiedere il prestito.

Anche il prestito "Shop For You", prestito digitale a tasso zero della durata di 24 mesi, finalizzato all'acquisto di beni, è stato ulteriormente sviluppato, integrando alcuni servizi di credito in uso a Instant Credit e ampliando il catalogo dei prodotti offerti.

Per meglio caratterizzare il segmento di clientela dei prodotti Selfy, i prodotti hanno cambiato nome diventando rispettivamente "SelfyCredit Instant" e "SelfyShop".

Nel 2021 sono inoltre continuati gli aggiornamenti e le implementazioni al fine di incrementare le funzioni dei prodotti, ampliare il target di clienti (con o senza assegnazione di un Family Banker) che possono richiedere il prestito e il catalogo prodotti collegato a "SelfyShop".

Nel corso dell'anno 2021 sono stati erogati:

- › 94,8 Milioni di SelfyCredit Instant pari al 12,2% del totale erogato;
- › 2,5 Milioni di SelfyShop pari al 0,3% del totale erogato.

Prestito ECO

Banca Mediolanum offre uno spread agevolato per l'acquisto di un veicolo a zero emissioni (elettrico o ibrido plug-in) caratterizzato dal miglior pricing della propria offerta di crediti al consumo.

Hipoteca Freedom Green

Questo prodotto completa l'offerta di mutui di Banco Mediolanum per l'acquisto della casa: in particolare, offre il miglior pricing dell'offerta di Banco Mediolanum, normalmente riservata ai clienti "top", per l'acquisto di un'abitazione ad alta efficienza energetica ("A" o superiore).

Integrazione degli incentivi statali ex fondi Next-Gen

Si tratta dell'offerta di finanziamento di Banco Mediolanum per promuovere la ristrutturazione di immobili con finalità di miglioramento dell'efficienza energetica: facendo leva sulla recente pubblicazione da parte del Governo spagnolo delle modalità di erogazione delle sovvenzioni agevolate dai fondi europei NEXT-GEN, Banco Mediolanum si posiziona come uno dei primi Istituti ad offrire condizioni di finanziamento speciali per i clienti che ottengono tale sovvenzione.

In particolare, per i clienti che richiedono un finanziamento mediante prestito, Banco Mediolanum propone la propria migliore tariffa, se il finanziamento è veicolato attraverso un mutuo con oggetto la ristrutturazione dell'immobile, Banco Mediolanum riconosce al cliente un importo equivalente al 20% degli aiuti ricevuti dallo Stato, con un limite massimo di 500 euro.

7.2.5 Flowe

Il 2020 vede la nascita di Flowe, Società Benefit, BCorp dal 2021, e Carbon Neutral facente parte del Gruppo Mediolanum. In qualità di Società Benefit, Flowe integra nel proprio statuto non solo gli obiettivi di profitto, ma anche obiettivi più ampi, con il purpose di creare un impatto positivo sulla comunità e sull'ambiente. In particolare, Flowe è una better being plat-firm, cioè una piattaforma aziendale dedicata al costante miglioramento di un servizio bancario innovativo e completamente digitale, dedicato ai giovani e a tutti coloro che ritengono che la sostenibilità, il benessere individuale e l'evoluzione sociale siano obiettivi primari da perseguire tramite le scelte quotidiane del singolo. Al pari di Mediolanum, anche Flowe nasce con il proposito di considerare il cliente come il centro del modello di business, sostenendolo nella propria crescita finanziaria ed accompagnandolo lungo un percorso volto ad incoraggiarne lo spirito imprenditoriale e le scelte consapevoli.

In quanto Società Benefit, lo Statuto di Flowe incorpora due **finalità specifiche di beneficio comune**:

- › **Il primo beneficio comune di Flowe ha come obiettivo l'educazione e la diffusione nei confronti dei giovani e delle diverse componenti sociali dei principi della sostenibilità e dell'innovazione.** Gli utenti di Flowe, i Flome, hanno accesso tramite l'app di Flowe a diversi contenuti volti ad ispirarli sui **temi della sostenibilità, dell'innovazione e dello spirito imprenditoriale**, come ad esempio video e interventi di imprenditori e dei partner di Flowe. Tra queste aziende e associazioni che contribuiscono a creare valore per tutti gli utenti con le proprie competenze specifiche e i propri servizi. Fondamentali per il raggiungimento di questo primo obiettivo risultano essere anche le iniziative di educazione, come ad esempio il progetto educational "Gocce di Sostenibilità", pensato per i ragazzi delle scuole secondarie di tutta Italia, con contenuti creati ad hoc e momenti di approfondimento e dibattito, disponibile sulla piattaforma "Educazione digitale" riconosciuta dal Ministero dell'istruzione. L'innovazione e la sostenibilità, nonché gli interventi, le interviste ai partner e il sostegno di diverse associazioni benefiche, vengono promossi in modo attivo da Flowe tramite i propri canali social di Instagram, Facebook e LinkedIn.
- › **Il secondo beneficio comune è quello di promuovere la cultura del benessere sociale ed economico, educando i giovani a una miglior consapevolezza e gestione delle proprie finanze.** A tale scopo vengono utilizzati diversi materiali informativi e le tecnologie digitali, e vengono anche promosse iniziative come convegni e seminari. A tale scopo risulta molto importante la **partnership con Doconomy**, startup che combatte il cambiamento climatico, e che **permette di quantificare l'impatto di CO₂ delle spese degli utenti**. L'aumento della consapevolezza e lo stimolo al miglioramento del proprio essere avvengono anche in app, con il partner Healty Virtuoso, che traccia i passi totali fatti in un giorno ed i minuti di workout. Nella sezione Focus si trovano video, corsi e minipillole sui temi della *better being economy* e della crescita personale e professionale. Infine, Arcadia è la sezione pensata per stimolare i Flome a migliorarsi attraverso una logica di gamification con reward quali badge, crescita di livello del proprio profilo e guadagno delle gemme, la moneta virtuale spendibile in app per sconti e offerte.

Nonostante Flowe sia un **servizio bancario totalmente digitale**, al conto può essere collegata, su richiesta dell'utente, una **carta di pagamento** contactless Mastercard dotata delle più evolute funzionalità di sicurezza. In linea con il *purpose* dell'azienda, la carta è stata **progettata per non impattare sull'ambiente**. La produzione di ogni carta, infatti, è realizzata in legno con anima in plastica riciclata, e ogni emissione viene accompagnata dalla piantumazione di un albero in Guatemala, con il partner zeroCO2. L'albero viene dedicato all'utente, che può seguirne la crescita e capirne l'impatto nel tempo, ma viene coltivato dalle famiglie locali così che possano trarne sostentamento alimentare ed economico.

In quanto società benefit, Flowe è tenuta per legge a redigere annualmente una relazione, definita Relazione d'Impatto, nella quale riportare i benefici comuni e gli obiettivi ad essi correlati. La normativa richiede che tali relazioni siano redatte sulla base di standard con specifiche caratteristiche: nel 2020 Flowe, in linea con i principali trend delle Società benefit e Bcorp italiane ed estere, ha redatto la propria relazione utilizzando il B Impact Assessment (BIA).

Nel 2021, al fine di rafforzare l'efficacia della propria rendicontazione e di sottoporre il documento a processo di assurance, Flowe ha deciso di sviluppare una Relazione d'Impatto allineata, oltre che allo standard BIA, anche al GRI Standard. Per raggiungere questo ambizioso obiettivo è stato necessario integrare le richieste dello Standard GRI all'interno della Relazione d'Impatto 2021: Flowe ha identificato 11 temi materiali in quattro ambiti distinti (economia e business, clienti e comunità, dipendenti e collaboratori, e ambiente), sui quali ha attivato un processo di stakeholder engagement che ha portato alla definizione della matrice di materialità.

Per approfondimenti si rimanda alla Relazione di Impatto di Flowe, pubblicata sul sito www.flowe.com.

7.2.6 Climate Change

Banca Mediolanum, in considerazione di tutte le raccomandazioni e le indicazioni che i vari organismi internazionali e le differenti autorità di vigilanza europee hanno **comunicato e pubblicato sul tema in oggetto, nella propria valutazione e considerazione dei rischi a cui è esposta ha individuato e mappato i rischi correlati al cambiamento climatico come il rischio fisico e il rischio di transizione**. Il primo fa riferimento agli effetti di tipo economico subiti dai soggetti che possono essere esposti ad eventi estremi dei fenomeni naturali, mentre il secondo deriva dagli impegni presi dalla comunità internazionale per la riduzione della concentrazione atmosferica dei gas serra. In linea con il **2020**, Banca Mediolanum nel 2021 ha considerato i **possibili impatti del rischio fisico nel proprio portafoglio creditizio mentre per quanto concerne il rischio di transizione**, il Gruppo Bancario Mediolanum ha già **intrapreso e adottato diverse soluzioni organizzative ed iniziative di business allo scopo di anticipare quelle che potrebbero essere a breve o medio termine le richieste specifiche da parte del regolatore europeo e/o nazionale**. In tale ambito, oltre all'attuale **offerta di fondi**, sono in fase di definizione **linee di investimento in prodotti gestiti dedicate principalmente ad investimenti eco sostenibili**. Per approfondimenti si veda il paragrafo *"Rischi connessi al climate change"*.

7.3 Innovazione

L'innovazione è un valore molto importante per il Gruppo Mediolanum e per i propri stakeholder.

Attraverso la valorizzazione dei servizi digitali si intendono migliorare attività e processi. Per questo, il Gruppo continua ad investire sui servizi di pagamento, sviluppando tecnologie innovative per offrire ai Clienti un'esperienza di utilizzo ancora più completa, puntando su sicurezza, autonomia ed efficienza. La **Funzione Innovazione** nasce nel 2014 con la finalità di comprendere e analizzare i megatrend alla base dei cambiamenti tecnologici in atto nello scenario competitivo globale, individuandone le opportunità. Collocata all'interno della Direzione Innovability e Value Strategy, direttamente in staff all'Amministratore Delegato, la sua missione è quella di generare nuovo valore, collaborando a stretto contatto con la Funzione Sostenibilità, per evangelizzare la cultura dell'Innovazione a favore della Sostenibilità all'interno dell'azienda consapevoli che tutto deve generare valore alle persone.

Il ruolo della Funzione Innovazione, si estrinseca in diverse attività (**Inno-Activities**) che possiamo raggruppare nelle seguenti **3 matrici**:

Attività di Scouting: sulla base dell'analisi dei principali trend di mercato e dal confronto interno con le varie Business Unit, vengono avviate tutte le attività di ricerca e sperimentazione necessarie. In questa fase, infatti, il Team Innovazione interagisce con le Università, analizza la concorrenza, partecipa ad eventi di settore, incontra startup e sperimenta direttamente alcune soluzioni (tecnologie, prototipi, metodologie, modelli di business, use cases, ecc.) che ritiene interessanti.

Avvio nuovi Progetti: quanto prodotto nella fase di scouting, in ottica di "**Corporate Open Innovation**", viene analizzato e proposto ai Senior Manager delle Business Unit della Banca ed ai Family Banker, eventualmente interessati alla specifica opportunità intercettata.

Raccolti e condivisi i pareri delle linee di Business interessate, ha inizio una fase di sviluppo portato avanti dal team attraverso metodologie di Design Thinking e Fast Prototyping (**Idea Lifecycle**), con l'obiettivo di costruire del "Concept" e in alcuni casi anche dei "Prototipi".

Valutato positivamente il Concept/Prototipo dal Top Management, vengono coinvolte le diverse Linee di Business interessate per avviare la produzione di uno **studio di fattibilità e di stesura del Business Plan** di progetto.

Valutata positivamente anche l'Analisi di Fattibilità e il Business Plan, può avere inizio la fase di **Execution**, che conferisce al Prototipo lo status di "Progetto", rientrando a tutti gli effetti all'interno del Portfolio Progetti della Banca, gestito dalla Funzione di "Project Portfolio Management & Organizational Planning" che ne determina priorità e ne assegna la responsabilità alle Business Unit di competenza. Un caso di prototipizzazione particolarmente rilevante nel 2021 è stata l'applicazione di tecniche di "accelerated computing" ed "high throughput computing" (HTC) alla gestione del Modello Passivi Unit Linked (polizze vita). Il prototipo ha dimostrato come ottenere una riduzione significativa dei tempi di elaborazione tramite un'ottimizzazione del codice e la scalabilità dell'architettura di "Accelerated Computing".

I risultati dell'attività hanno evidenziato un incremento di oltre 35 volte della velocità dell'esecuzione dei calcoli per una applicazione computing intensive, con una riduzione dei tempi di un ordine di grandezza, da 2 ore e 5 minuti a 4 minuti e 53 secondi.

Il **programma di Call for Ideas “Bonus Pool”**, giunto alla sua terza edizione (2020-2021), si è dimostrato anche quest’anno un importante strumento di coinvolgimento ed engagement di tutta la popolazione aziendale, permettendo a ciascun dipendente di sviluppare e accrescere la propria creatività, know-how e imprenditorialità. Il programma ha vissuto un anno di grandi novità a partire dalla “challenge” affrontata dai colleghi nel corso di questa edizione: approcciare alle sfide poste dalla sostenibilità e ai 17 obiettivi dell’Agenda 2030 attraverso l’innovazione, concretizzando e rafforzando sempre più la crasi tra Innovation e Sustainability.

L’adesione da parte dei colleghi, provenienti da tutte le Direzioni, è stata notevole e in Viima, la piattaforma prescelta per la fase di raccolta e gestione delle idee, si è registrata una partecipazione attiva di circa 200 utenti con una raccolta totale di ben 51 idee.

Il percorso, condotto insieme al supporto del Team Innovazione, la Società di Consulenza e le Startup innovative selezionate ha portato alla vittoria di 3 idee, dal potenziale disruptive elevatissimo, sulla quale i gruppi di lavoro sono già all’opera per trasformare i loro Prototipi in Progetti concreti per la Banca. Nel corso del 2021 sono proseguite intensamente le **attività relative alla blockchain** dove si sono confermati tre filoni di attività, in grado di avere impatti sui modelli di business anche in ottica di sostenibilità:

1. **Diffusione** della cultura dell’innovazione dedicati a diverse tipologie di stakeholder.
2. **Scouting** di soluzioni, progetti, startup in grado di valorizzare le tecnologie blockchain e distributed ledgers in diversi ambiti di applicazione.
3. **Partecipazione** a progetti italiani ed internazionali di implementazione di blockchain e private permissioned distributed ledgers.

Mediolanum ha avuto un ruolo propulsivo nei progetti realizzati nell’ambito delle attività internazionali portate avanti in collaborazione con R3 (ad esempio nel KYC Retail e nella tokenizzazione di assets immobiliari) ed ha partecipato attivamente ai progetti di sistema realizzati con il coordinamento dell’Associazione Bancaria Italiana (ABI), in particolare prendendo parte alla fase sperimentazione per l’utilizzo dell’Euro Digitale e l’introduzione di una CBDC (Central Bank Digital Currency) all’interno dell’Eurosistema, su cui la BCE ha avviato da luglio una fase di “Investigation”.

Di particolare rilevanza sono stati inoltre i progetti portati avanti insieme ad altre importanti realtà bancarie e assicurative nazionali ed internazionali e con la collaborazione continuativa del Cefif e dell’Università Cattolica:

- › “Onboarding KYC (O-KYC)”, che punta a semplificare, efficientare e ridurre, tramite tecnologia DLT (Distributed Ledger Technology), i tempi e i costi del processo di Onboarding consentendo il controllo dei dati personali da parte del cittadino/utente.
- › “Security Token and Alternative Investment Sandbox”, la prima piattaforma italiana per l’emissione e il collocamento di Security Token degli *alternative investment* che consentirà ai proprietari di beni, di smobilizzare per intero o parzialmente (attraverso il frazionamento) l’asset di proprietà, ottenendo liquidità dallo stesso. Le banche commerciali e di investimento potranno trarre vantaggio ampliando la propria offerta, strutturando e collocando i security token presso investitori istituzionali e retail che, a loro volta, potranno diversificare il proprio portafoglio.
- › Il 2021 ha visto anche la partecipazione da parte di Banca Mediolanum all’interno del programma di accelerazione, rivolto alle startup che sviluppano soluzioni Fintech e Insurtech, “Fin+Tech”, nato da un’iniziativa di CDP Venture Capital insieme a Digital Magics, Fintech District, StartupBootcamp e SIA. Un programma triennale, che prevede di accelerare 16 startup all’anno (8 in ambito Fintech e 8 Insurtech) per un totale di 48 startup selezionate su criteri legati al potenziale di crescita ma anche alla capacità di indirizzare le principali sfide di innovazione delle aziende nei settori finanziario e assicurativo.

- › Sono proseguite anche nel 2021 le attività di sviluppo di casi d'uso basati su Intelligenza Artificiale, in particolare, con la partecipazione all'iniziativa di sperimentazione DE-CODE (Documents Enhancement & CONcept DETector), che si propone di sperimentare l'applicazione dell'AI a supporto dell'analisi semantica e testuale di documenti interni della banca, promossa da ABI Lab all'interno del progetto europeo INFINITECH.

Nel 2021 Mediolanum Irish Operations (Mediolanum International Funds / Mediolanum International Life) ha ottenuto la certificazione ISO 27001, lo standard internazionale per la gestione della sicurezza delle informazioni. Il framework consente di mettere in atto un sistema di gestione che definisce le migliori pratiche in materia di sicurezza delle informazioni. Ciò permette di proteggere in modo più efficace tutti i dati finanziari e riservati, riducendo così al minimo la probabilità che vi si acceda illegalmente o senza autorizzazione. Mediolanum ha inoltre migrato l'infrastruttura locale a Microsoft Azure cloud. Sfruttare il cloud di Microsoft ci consente di fornire rapidamente prodotti e servizi in modo ripetibile, migliorando l'efficienza complessiva pur mantenendo sicurezza e governance in ogni momento.

7.4 Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati

Il Gruppo si impegna a garantire la **riservatezza** dei dati e delle operazioni dei clienti, assicurando la conformità a leggi e regolamenti nella vendita di prodotti e servizi finanziari, anche digitali. Partendo infatti da un modello di business fortemente improntato sul **digitale**, Mediolanum continua ad investire in progetti di integrazione dell'attività bancaria multicanale, sempre con grande attenzione anche alla **Cybersecurity** e all'utilizzo responsabile dei dati.

7.4.1 Privacy

L'introduzione del nuovo Regolamento Europeo 2016/679 (cd. **GDPR**) per la protezione dei dati che ha, tra l'altro, l'obiettivo di fornire ai cittadini europei un controllo completo sui propri dati personali nonché semplificare il quadro normativo per le imprese che gestiscono tali dati, ha **introdotto nuove regole e nuovi principi in materia di privacy**.

Tali principi, tuttora in vigore, sono descritti di seguito:

- › **accountability**, intesa come l'onere in capo al Titolare di decidere e poter dimostrare le scelte operate sulla protezione dei dati;
- › **privacy by design**, intesa come la protezione del dato nell'intero ciclo di vita del trattamento fin dalla sua progettazione;
- › **privacy by default**, intesa come protezione del dato come "impostazione predefinita";
- › **minimizzazione dei dati**, intesa come l'utilizzo del set di dati minimo e sufficiente per garantire la finalità del trattamento;
- › definizione di un tempo di **conservazione dei dati**, intesa come obbligo di indicazione preliminare del periodo nel quale i dati verranno trattati e scaduto il quale gli stessi andranno cancellati. Con riguardo al tema della conservazione dei dati, nel corso del 2021, è stato condiviso un processo di gestione delle ipotesi che richiedono la restituzione in chiaro delle posizioni rese anonime in forma reversibile.

Oltre ai suddetti principi sono confermati, in capo ai Titolari del trattamento, i seguenti adempimenti:

- › **registro dei trattamenti**, si tratta di un documento che censisce tutti i trattamenti dei dati effettuati dalla Società indicandone gli elementi di dettaglio che li caratterizzano;
- › **DPIA (Data Protection Impact Assessment)**, ovvero la definizione di una metodologia per effettuare la valutazione di impatto sulla protezione dei dati, intesa come procedura volta a valutare i rischi, in termini di gravità e probabilità, di una violazione dei dati per i diritti e le libertà delle persone fisiche al fine di individuare le opportune azioni di mitigazione;
- › definizione di una **procedura relativa al Data Breach** che prevede la segnalazione al Garante, entro 72 ore dalla conoscenza, della violazione accidentale o illecita di dati personali.
- › **nuovi diritti per l'interessato** persona fisica, quali il diritto alla limitazione del trattamento, il diritto all'oblio e alla portabilità dei dati.

Il Gruppo da sempre considera la protezione dei dati personali un tema cruciale in quanto assicurare la riservatezza e la sicurezza dei dati bancari, inclusi i dati di natura personale, è un elemento di capacità concorrenziale.

Nel corso del 2021 Banca Mediolanum ha confermato con costanza l'impegno volto a rafforzare la salvaguardia dei dati personali riferibili a tutte le categorie di soggetti per i quali viene svolta un'attività di trattamento.

In particolare, è stata ultimata l'attività di revisione del Registro dei trattamenti che, oltre ad aver condotto alla predisposizione di un nuovo registro per una società del Gruppo Bancario di nuova costituzione (Flowe), ha migliorato il processo di gestione dell'aggiornamento e ha consentito anche una più puntuale individuazione delle finalità.

Nell'ottica di rafforzamento dei sistemi posti a fondamento del trattamento dei dati personali, è stato avviato un processo di ottimizzazione della gestione degli eventuali Data Breach che, oltre ad aver recepito la nuova procedura stabilita dal Garante per la protezione dei dati personali, ha anche adottato un iter che, nel rispetto ai temi della sostenibilità, ha ridotto l'utilizzo dei mezzi cartacei.

Con riferimento alle disposizioni interne, anche nel corso del 2021, si è svolto un lavoro di adeguamento normativo all'interno della strumentazione di natura organizzativa di Banca Mediolanum, composta da procedure, regolamenti, politiche aziendali per il trattamento dei dati personali e Linee Guida sulla protezione dei dati personali delle persone fisiche.

Nel contesto della pandemia da Covid-19 Banca Mediolanum ha adottato apposite linee guida a presidio e tutela dei dati personali per consentire lo svolgimento dell'attività in modalità Smart nel rispetto della protezione dei dati personali, del corretto utilizzo della e-mail aziendale e dell'utilizzo dei device aziendali solo attraverso connessioni sicure.

Le attività di presidio degli adempimenti in materia di privacy sono affidate all'Ufficio Privacy attualmente composto da sei risorse e che, in particolare, si occupa del tracciamento delle operazioni bancarie (Garante II) effettuando continue verifiche sugli accessi ai dati bancari della Clientela effettuati dai soggetti autorizzati al trattamento dei dati; cura la predisposizione, a livello di gruppo, del Data Processing Agreement (DPA) quale addendum contrattuale utilizzato in allegato ai contratti di fornitura che prevedono il trattamento dei dati personali e conseguentemente la qualifica del fornitore di Responsabile del trattamento; cura la gestione delle richieste dell'interessato inerenti i propri dati; cura la gestione delle richieste relative al "Codice di condotta per i Sistemi di Informazione Creditizia"; redige e aggiorna le informative e i consensi privacy; fornisce la consulenza in materia di privacy a tutte le funzioni aziendali; fornisce supporto per la predisposizione dei riscontri ai reclami dei Clienti relativi alla privacy. Per offrire un presidio continuo alle richieste ed istanze inoltrate a tutte le società del Gruppo sia dalle funzioni aziendali interne che da soggetti esterni, l'ufficio privacy si è dotato di un indirizzo e-mail dedicato che viene continuamente monitorato dai componenti del già menzionato ufficio.

Nel corso dell'anno 2021 le attività sopra descritte sono state integrate con un ulteriore incarico consistente nella verifica di adeguamento alla normativa sul trattamento dei dati personali da parte degli uffici dei consulenti finanziari collocati nel territorio nazionale.

La società ha, infine, confermato nel ruolo di DPO, un consulente esterno, individuato e designato in funzione delle qualità professionali e della preparazione specialistica della normativa e della pratica in materia di protezione dei dati.

Nel 2021, dal momento che non sono state apportate modifiche alla normativa in tema di trattamento dei dati personali, la Banca ha dedicato circa 750 ore di formazione destinate, in particolare, ai nuovi dipendenti, e consulenti.

Per i soli 5 componenti dell'Ufficio Privacy sono state dedicate 74 ore di formazione destinate, in particolare, allo studio interpretativo della normativa sul trattamento dei dati personali e alla disamina dei provvedimenti del Garante applicabili ai casi pratici oggetto di discussione.

Nel corso del 2021 la Banca ha ricevuto 10 segnalazioni per presunte violazioni, di cui solo 1 qualificata come ipotesi di Data Breach e, conseguentemente, notificata la Garante.

Anche in **Spagna**, la tutela della privacy è regolata dal GDPR 2016/679 e dalla Legge organica 3/2018 sulla protezione dei dati personali e dei diritti digitali contenuti nel regolamento volto a garantire e proteggere le libertà civili e i diritti fondamentali delle persone.

Banco Mediolanum ha designato la persona incaricata di svolgere la funzione **di responsabile della protezione dei dati** a norma degli articoli da 37 a 39 del GDPR, che si occupa degli adempimenti in materia di tutela della privacy.

Durante il 2021 **non si sono registrati reclami** all'Agenzia spagnola per la protezione dei dati in relazione a violazioni della privacy.

7.4.2 Cybersecurity e protezione dei dati

Piani strategici e obiettivi specifici in ambito Cybersecurity

Banca Mediolanum ha predisposto il proprio Piano dei Sistemi, con validità quinquennale, approvato nella seduta del 21 giugno 2016 da parte del CdA. Il Piano viene aggiornato annualmente, come previsto dalla Circ.285 di Banca d'Italia, attraverso il Piano Operativo delle iniziative informatiche, che si declina in un portfolio di iniziative e sviluppa le linee guida e gli obiettivi definiti. Nel proprio ambito sono incluse le iniziative relative al miglioramento dell'efficacia dei presidi di sicurezza IT, non IT e di Cyber security legate all'evoluzione della gestione dei rischi IT a livello Enterprise.

Nell'ambito dei Piani Sistemi di Banco Mediolanum, sono programmati e gestiti i piani annuali di sicurezza della Banca, che comportano le azioni da intraprendere nel corso dell'anno per lavorare attivamente al miglioramento della sicurezza preventiva e reattiva della Banca. Il portafoglio progetti viene riesaminato internamente e ogni quindici giorni all'interno dell'area Operations della Banca per riportare progressi o aggiornare le priorità al riguardo. Inoltre, vengono segnalati mensilmente nel Comitato per la sicurezza della Banca dove, oltre all'IT, partecipano altre aree legate alla sicurezza. Questo comitato convalida le azioni svolte e fornisce indicazioni su potenziali miglioramenti o rischi. Infine, con cadenza trimestrale, vengono riportate al Comitato Paritetico del Consiglio di Amministrazione tutte le azioni svolte in materia di sicurezza nel corso del trimestre, nonché il monitoraggio del piano di azione annuale per la sicurezza.

Presenza di politiche, procedure, regolamenti e responsabilità specifiche

Il framework normativo in materia di sicurezza ICT di Banca Mediolanum si compone di Policy, Policy Operative e Procedure Operative che indirizzano e disciplinano le tematiche di sicurezza informatica richiamate nella normativa emanata dalle Autorità di Vigilanza e dagli standard di settore (quali NIST 800-53, ISO 27001, Enisa). Tra le principali Policy e procedure operative di sicurezza vigenti presso Banca Mediolanum, si ricordano:

- > Policy di Sicurezza;
- > Policy di Gestione del rischio informatico;
- > Policy Sicurezza IT per i Servizi di Pagamento via Internet e Mobile;
- > Policy Operativa Gestione delle Utenze Privilegiate;
- > Policy Operativa Sicurezza Servizi in Cloud;
- > Policy Operativa Vulnerability Management;
- > Policy Operativa Gestione Incidenti IT;
- > Policy Operativa di Log Management Eventi di Sicurezza;
- > Procedura Operativa Incident Management IT;
- > Procedura Operativa Accesso agli ambienti informatici Mediolanum: rete e applicativi.

Il **modello di presidio della sicurezza IT** adottato da Banca Mediolanum, si contraddistingue per le seguenti caratteristiche:

- › modello di gestione dei rischi Cyber integrato con il modello di gestione dei rischi enterprise;
- › definizione di un quadro di riferimento metodologico e di controllo per il presidio e il governo della Sicurezza Informatica, condiviso con le strutture del Gruppo interessate;
- › redazione e aggiornamento delle Policy di sicurezza informatica;
- › presidio delle minacce, sulla base della conoscenza del contesto dei rischi aziendali (metriche retrospettive);
- › presidio dei rischi di Cyber Security, sulla base del contesto di settore, nazionale ed internazionale (metriche prospettive);
- › integrazione nel ciclo di vita di progettazione di servizi, soluzioni ed esternalizzazioni (*IT Security by design*);
- › standardizzazione e rafforzamento continuo dei presidi IT e di Sicurezza IT.

Nell'ambito complessivo delle **politiche di logging**, sono tracciate in modo dettagliato le operazioni effettuate sui sistemi. Sono presenti presidi di sicurezza logica per la concessione dei diritti di accesso al solo personale che ne abbia la necessità in accordo con il proprio incarico, nel rispetto del principio del "need to know" e della normativa sul trattamento dei dati personali. I diritti di accesso ai sistemi sono gestiti attraverso richieste formali di abilitazione tramite un sistema di Identity Management. L'accesso alle risorse informatiche aziendali è consentito tramite Multi Factor Authentication. Inoltre, per gestire in modo più efficiente e robusto gli accessi ai sistemi sono utilizzati strumenti di Access Management infrastrutturale per tracciare anche le modifiche alle configurazioni e i comandi dati.

L'organismo di regolamentazione dell'area Sicurezza IT di Banco Mediolanum in **Spagna** contiene un insieme di politiche, procedure e regole che regolano le azioni da svolgere in relazione alla Sicurezza bancaria, seguendo le diverse normative emanate dalla Banca di Spagna e dall'EBA, e sono integrate con metodologie di mercato che aiutano la corretta gestione degli asset Security. Tra le **principali politiche, procedure e standard operativi di sicurezza** in vigore presso Banco Mediolanum, si ricordano:

- › Politica di sicurezza;
- › Norma degli audit periodici;
- › Politica di gestione dei rischi IT;
- › Change Management Standard;
- › Standard per l'identificazione e il controllo degli accessi;
- › Procedura di pagamento digitale;
- › Procedura per politiche preventive e investigative;
- › Procedura operativa per la scansione delle vulnerabilità;
- › Politica di gestione dei fornitori;
- › Politica per la gestione e la segnalazione degli incidenti;
- › Procedura di comunicazione sicura;
- › Procedura trattamento dati;
- › Procedura per l'identificazione e la classificazione degli asset.

Le azioni che rientrano in dette politiche, procedure e regolamenti, sono finalizzate alla prevenzione e alla protezione dei dati delle Banche, dei loro clienti e fornitori. Per questo, esistono **Policy di sicurezza proattive che assicurano la corretta gestione dei sistemi e degli asset per evitare le vulnerabilità e supervisionano attivamente la gestione degli allarmi e degli incidenti che possono verificarsi.**

Formazione ed informazione al personale a garanzia di un maggior presidio della tematica

A partire dal mese di luglio 2018, Banca Mediolanum ha avviato la campagna di formazione denominata "Coscienza Digitale" composta da pillole formative in ambito Cybersecurity, rilasciate con frequenza mensile. Inoltre, al fine di contrastare i tentativi di "attacco alle persone" mediante tecniche di ingegneria sociale, Banca Mediolanum ha definito un programma info/formativo per i propri dipendenti, relative alle principali minacce cyber, oggetto di formazione continua (mediante pillole formative, iconografiche, video).

Durante l'anno in corso, in Spagna sono state realizzate molteplici azioni di formazione e sensibilizzazione alla sicurezza. I processi di sicurezza devono essere integrati con un piano di sensibilizzazione e formazione attiva in materia di sicurezza per i dipendenti della Banca, i Family Banker e clienti. Per questo nel corso dell'anno vengono svolte una serie di azioni di gestione della formazione attraverso corsi o pillole per garantire la corretta consapevolezza delle persone della Banca. È stato realizzato un corso di sicurezza IT, in particolare sul phishing, che tutti i dipendenti hanno dovuto frequentare e superare, oltre a ricevere circa 20 pillole di sensibilizzazione alla sicurezza.

Presenza di un modello risk-based strutturato

Banca Mediolanum ha definito ed implementato il proprio **framework di gestione dei rischi IT** che prevede, lo svolgimento su base **annuale** della relativa **campagna di analisi** e la predisposizione del Rapporto Sintetico sul Rischio Informatico presentato al CdA ed al Comitato Rischi.

In accordo con la Policy e la procedura di valutazione e gestione del rischio IT, Banca Mediolanum effettua almeno annualmente la **valutazione del rischio** associato ai sistemi a supporto dei processi aziendali. Per i servizi utilizzati, sono specificatamente considerati i rischi associati: alle soluzioni tecnologiche; ai servizi affidati in outsourcing; ai dati gestiti; al contesto, agli strumenti ed alle modalità di fruizione del servizio. La valutazione del rischio viene effettuata e/o riconsiderata: in fase di introduzione di un nuovo servizio o di cambiamenti rilevanti del sistema informativo; annualmente per i servizi già in esercizio; in caso di gravi incidenti di sicurezza. I risultati delle valutazioni di rischio informatico **guidano la definizione di contromisure atte a proteggere i dati e a mitigare i rischi** di frodi, gli incidenti di sicurezza ed eventuali disservizi. I risultati dell'analisi del rischio IT sui sistemi informativi confluiscono all'interno del Rapporto Sintetico sul Rischio IT, portato annualmente all'approvazione del Comitato Rischi e del Consiglio di Amministrazione della Banca.

In Spagna, all'interno delle azioni di sicurezza e come parte dei processi di sicurezza implementati, la Policy di gestione del rischio IT definisce e implementa una gestione e valutazione del rischio IT che viene eseguita almeno una volta all'anno. Le informazioni risultanti dal processo di analisi dei rischi e il conseguente piano d'azione sono riportate al Comitato Congiunto del Consiglio di Amministrazione. Nella valutazione annuale del Rischio Informatico viene valutata la revisione degli asset della Banca, analizzandoli ai sensi della normativa dell'ABE. A tal fine, vengono analizzate sei categorie EBA, comprese ventidue minacce ICT che determinano cinquantuno rischi analizzati. Per ogni rischio analizzato che potrebbe essere superiore alla propensione al rischio definita, vengono nuovamente valutati i presidi iniziali implementati e quelli necessari da attuare. L'implementazione di questi nuovi presidi determina la rivalutazione del rischio, generando una nuova matrice di rischio ponderata dai nuovi presidi. Questa valutazione si traduce in un piano d'azione per le attività di mitigazione del rischio che viene presentato annualmente al CMAR della Banca.

Descrizione delle strutture interne e funzioni dedicate alla gestione e al presidio

Nella **Divisione ICT** di Banca Mediolanum sono presenti le seguenti unità organizzative:

- › **Unità di supporto manageriale IT Risk & Security:** presidia il governo dei Rischi IT e della Sicurezza IT e sviluppa ed attua le strategie e i piani complessivi di Sicurezza Informatica, adeguati alle politiche aziendali e agli obblighi normativi. Nell'Unità è presente l'**Ufficio Sicurezza Clienti** che presidia la sicurezza dell'operatività dei Clienti, gestisce le frodi informatiche occorse agli stessi e le operazioni sconosciute;

- › **Ufficio IT Security, Operation & Network:** gestisce gli incidenti di sicurezza informatica ed effettua l'analisi e il presidio dell'esecuzione delle azioni legate agli eventi di sicurezza.

In Spagna, la Gestione della Sicurezza svolta dall'**area IT** ha lo scopo di garantire e preservare le informazioni e il patrimonio della Banca e dei suoi clienti. In particolare, l'**area Sicurezza** opera per garantire la riservatezza e la disponibilità dei dati e delle informazioni della Banca, la loro integrità, la protezione e il salvataggio dei dati e l'accessibilità ai servizi e alle applicazioni della Banca. Per questo, vengono stabilite una serie di politiche, regolamenti e procedure per aiutare a garantire che gli obiettivi dell'area di sicurezza siano raggiunti. Nel corso del 2021 è stato svolto il lavoro sull'organismo di regolamentazione delle politiche informatiche per adattare le politiche, gli standard e le procedure alla ISO27001, al fine di seguire lo standard di mercato per la gestione delle normative di sicurezza. Tale organismo regolatorio sarà approvato nel corso del primo trimestre 2022.

Le **strutture di direzione e vigilanza dell'Area Sicurezza del Banco Mediolanum** sono le seguenti:
Il CMAR del Consiglio di Amministrazione: Realizza attività di revisione e rendicontazione trimestrali dei piani annuali di sicurezza. Approva le politiche di gestione della Sicurezza e riceve report sulle azioni svolte nel periodo.

Comitato per la sicurezza informatica: realizza attività di revisione mensile e reportistica dei piani annuali di sicurezza. Supervisiona le azioni svolte nel campo della Sicurezza IT e riceve la reportistica del piano dettagliato delle azioni di Sicurezza

Inoltre, l'area IT del Banco Mediolanum dispone di un **dipartimento di IT Security**, supportato dall'unità di Sicurezza, che:

- › esegue la governance di Policy, procedure e standard di sicurezza IT e ne propone la modifica e l'adeguamento alle nuove normative che possono apparire dal punto di vista del regolatore;
- › supervisiona i piani operativi che vengono svolti nelle aree Infrastrutture e Sviluppo Applicazioni;
- › supervisiona la gestione degli audit di sicurezza IT e verifica la corretta esecuzione dei piani di correzione;
- › gestisce e supervisiona le azioni svolte dai servizi SOC esterni e i loro piani d'azione;
- › gestisce l'attivazione e il monitoraggio degli incidenti relativi alla sicurezza IT.

Modello di gestione dei cyber attacchi

Banca Mediolanum gestisce e monitora gli incidenti di sicurezza IT (sia operativi che causati da eventi Cyber), nell’ambito del più ampio processo di gestione degli incidenti, ponendo particolare attenzione alla rilevazione, alla gestione ed alla segnalazione dei gravi incidenti di sicurezza informatica. Tale processo è descritto all’interno della Policy operativa di “Gestione Incidenti IT” e nel processo di “Incident Management IT”. In particolare, per i gravi incidenti di sicurezza informatica, si cura la tempestiva comunicazione dell’incidente occorso: agli enti regolatori; agli altri stakeholder interessati dall’evento; al Business Continuity Officer laddove si ravvisi il pericolo di un impatto in termini di continuità operativa.

A presidio di prevenzione, protezione, risposta, contenimento e ripristino della corretta operatività in relazione agli attacchi di sicurezza informatica, sono stati definiti ed avviati presidi IT a livello di processi (quali di asset management, hardening, vulnerability assessment, penetration test, threat intelligence, patch management, backup, sicurezza logica e sicurezza clienti), risorse e tecnologie. L’infrastruttura di sicurezza adottata per la protezione della rete, attiva 24 ore su 24, prevede una serie di servizi per il monitoraggio e la gestione del traffico presidiata dal SOC (Security Operation Center) disponibile H24/365 giorni all’anno. La rete è protetta da diverse soluzioni distribuite su più strati (c.d. Defence in Depth), in grado di intercettare le potenziali intrusioni e gestire il traffico, autenticando quello valido al perimetro della rete e bloccando quello sospetto (quali Border Gateway Protocol, IDS e IPS, Web Application Firewall, Firewall, Bilanciatori, Protocolli TLS, Terminatori TLS, Anti-malware).

In Spagna, Banco Mediolanum dispone di procedure per la gestione degli incidenti informatici incorporate in un modello di gestione degli Incidenti che possono verificarsi nell’ambiente operativo della Banca. Questo modello di gestione operativa per gli incidenti informatici è inoltre regolato da regolamenti espliciti della Banca di Spagna sugli incidenti informatici e dai regolamenti sui pagamenti elettronici. Questi regolamenti stabiliscono chiaramente le misure da adottare in caso di incidente per quanto riguarda le comunicazioni con gli enti di vigilanza. Inoltre, il modello include anche le azioni da intraprendere per la gestione operativa dell’incidente nonché le relative segnalazioni e segnalazioni interne alla Banca, se necessario.

IT Security KPI (Italia e Spagna)

	2021
Numero di utenti che utilizzano un sistema a doppie credenziali per l’autenticazione	1.334.038
Ore di formazione erogate sul tema	589,3
Numero di strutture dedicate al presidio della tematica	7
Numero delle transazioni fraudolente bloccate	353

8. Responsabilità verso i collaboratori

Le persone sono il valore più grande di un'azienda e per questo Mediolanum si impegna per garantire un ambiente di lavoro positivo, premiante, organizzato, in cui esprimere il proprio talento al servizio del cliente e dei colleghi. I Family Banker, inoltre, mettono in pratica i valori di Mediolanum, con i quali rafforzano il rapporto di fiducia con i clienti.

Il Gruppo Mediolanum crede nell'apporto di tutti per la buona riuscita delle iniziative di business, espressione delle idee e del lavoro di tutti i propri collaboratori, intesi come dipendenti e Family Banker, considerando la costante **valorizzazione del fattore umano** come elemento base per la solidità e la crescita di un'azienda. La **centralità delle persone** del Gruppo si realizza anche attraverso la piena tutela dei diritti dei lavoratori con particolare riguardo allo sviluppo delle relazioni industriali, nonché di creazione e di difesa dell'occupazione, la valorizzazione del personale promuovendone la formazione e il merito, le politiche e le misure concrete di sviluppo e il potenziamento di un sistema moderno e integrato di welfare aziendale, nonché con l'introduzione e il consolidamento di numerosi strumenti contrattuali innovativi, in grado di favorire lo sviluppo di un efficace sistema di welfare aziendale e di un miglior equilibrio tra vita professionale e vita privata.

Il Gruppo Mediolanum, attivo in Europa con 3.080 dipendenti in 4 diversi Paesi, promuove una cultura improntata ai valori dell'integrità e una politica di rispetto delle persone, sostenendo comportamenti consapevoli e responsabili e realizzando moderni percorsi di sviluppo professionale.

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	1.554	1.526	3.080	1.454	1.442	2.896
Family banker	4.521	1.257	5.778	4.306	1.160	5.466
Altri collaboratori	103	140	243	70	118	188
TOTALE	6.178	2.923	9.101	5.830	2.720	8.550

Iniziative a favore dei collaboratori durante il periodo emergenziale

Il Gruppo Mediolanum ha messo in atto, sin dall'inizio dell'emergenza Covid-19, numerose iniziative contro la pandemia con la consapevolezza della responsabilità che il Gruppo stesso assume in un'emergenza lunga e profonda come questa che stiamo ancora vivendo.

In questi due anni di emergenza sanitaria ogni azione del Gruppo ha avuto come scopo la tutela dei collaboratori sia in quanto parte dell'azienda sia facenti parte di una comunità particolarmente colpita da questa crisi. Molte delle attività intraprese svolte già nel corso del 2020 hanno avuto come obiettivo quella di salvaguardare la salute fisica ed emotiva dei collaboratori per poter garantire la continuità operativa.

Ci si è concentrati a creare un clima di lavoro il più possibile tranquillo, cercando di creare un ambiente di lavoro sereno, attraverso l'ascolto costante delle persone anche con survey mensili. Con i partners come l'Istituto Clinico Humanitas è stata monitorata la situazione interna, fornito video consulto e supporto psicologico. Test sierologico e screening sono partiti soprattutto dopo l'estate del 2020 e nel corso del 2021 sono stati eseguiti 3.500 tamponi per un totale di 1.200 risorse coinvolte, anche nell'autunno di quest'anno è stata proposta ai dipendenti, su base volontaria, la campagna vaccini antinfluenzali alla quale hanno aderito 550 persone.

Nel 2021, come nell'anno precedente, l'Azienda ha previsto un progressivo rientro in sede a decorrere dalla fine del mese di settembre, con l'obiettivo di riportare la popolazione del campus di Milano 3 fino ad un massimo del 40% del totale.

Ogni settimana è stato previsto un incremento graduale dell'organico con la possibilità per i diretti interessati di beneficiare delle logiche di smart working, alternando giorni di presenze

in sede a giorni di lavoro da casa.

In ottica di maggiore tutela, a tutti i colleghi con patologie riconducibili all'elenco specifico comunicato dal Ministero della Sanità è stato permesso di continuare a prestare l'attività lavorativa unicamente da remoto. La stessa attenzione è stata riservata a tutte le colleghe in stato di gravidanza.

Periodicamente nel corso dell'anno e a tutto il personale che è tornato a lavorare in sede dopo il periodo estivo è stata inviata una comunicazione ad hoc con riportati i principali accorgimenti adottati dall'azienda, i comportamenti virtuosi e le best practices cui attenersi per ridurre quanto più possibile una eventuale esposizione al rischio di contagio.

Il limite di presenza in sede del 40% non è stato, peraltro, mai raggiunto e, a decorrere dalla fine dell'anno, in concomitanza con l'aumento dei contagi a livello nazionale e locale, nonché al fine di conciliare al meglio il periodo di festività e l'attività lavorativa, è stato deciso di ampliare ulteriormente la percentuale di smartworking.

Proprio in tema di smartworking, inoltre, il Gruppo ha proposto sin da ottobre 2020 ai propri dipendenti un Accordo individuale per il lavoro agile. Successivamente, nel corso del 2021, sono state inoltre proposte 2 proroghe, in concomitanza della scadenza del periodo di emergenza sanitaria definita dal Governo, al fine di poter permettere, una volta conclusa la fase emergenziale, a tutti i lavoratori di mantenere il work-life balance costruito negli ultimi 24 mesi. In occasione dell'ultima proroga è stato stanziato, per tutti gli aderenti coinvolti, un contributo aggiuntivo di 150,00 euro da destinare al wallet spendibile nel piano di Welfare.

In Spagna è stata garantita la disponibilità del

materiale da ufficio (sedie da ufficio, schermi aggiuntivi, tastiere, ecc.) presso le abitazioni dei dipendenti con un servizio di consegna a domicilio. Al personale che ha richiesto di frequentare eccezionalmente la sede, è stato eseguito test sierologico / tampone e la sede è stata adattata alla situazione, definendo procedure operative ad hoc, installando poster informativi, gel e apportando miglioramenti nelle parti comuni per prevenire il contagio garantendo un distanziamento di 2 metri tra le postazioni. Sono state inoltre attivate diverse iniziative di coinvolgimento e supporto ai dipendenti che hanno previsto, ad esempio, incontri di coaching settimanale, pillole di mindfulness, eventi in diretta online e incontri periodici con il management, servizio di supporto psicologico, pillole informative di sensibilizzazione su tematiche riguardanti la gestione delle emozioni e dello stress, ecc. In Irlanda, analogamente, è stato messo a disposizione, su base volontaria il test antigenico e sierologico Covid-19 a tutto il personale e le aree di lavoro sono state riviste

con adeguata segnaletica direzionale, stazioni di sanificazione in tutto l'ufficio, e fornitura di mascherine e guanti a tutto il personale. A settembre 2021 è stato attivato un Piano di de-escalation progressivo per evitare contagi e tornare progressivamente alla normalità, che prevede, per il 2022, il rientro in ufficio con la possibilità di chiedere all'azienda 2 giornate di lavoro da remoto e 3 giornate in presenza.

Per tutte le sedi del Gruppo, in funzione delle normative vigenti, sono state riviste le documentazioni relative alla gestione del rischio per la salute e sicurezza sul lavoro in funzione del rischio da Covid-19 e sono stati predisposti adeguati presidi e Dispositivi di Protezione Individuale per garantire la massima sicurezza negli ambienti di lavoro.

8.1 Sviluppo del capitale umano

Il Gruppo Mediolanum da sempre mette al centro il cliente e il rapporto umano: una banca di persone, per le persone. Il Capitale Umano è infatti il principale asset della nostra organizzazione e rappresenta un patrimonio di conoscenze, abilità, modi di lavorare e competenze.

È grazie alle competenze professionali, alla disponibilità, alla sensibilità e alla capacità di generare fiducia del proprio personale che il Gruppo può contare su solide relazioni con i territori e puntare sullo sviluppo e sull'innovazione dei servizi offerti. Essendo le persone il motore della crescita ed evoluzione, è una prerogativa strategica del Gruppo salvaguardarne il benessere e promuoverne la crescita professionale. Nel corso dell'anno sono state confermate le modalità operative di smart-working, accompagnandole con processi di formazione ed informazione rivolte sia ai responsabili che a tutte le persone dell'organizzazione.

Nel 2021 è proseguito il percorso di digitalizzazione della formazione, accelerato dall'emergenza sanitaria, che ha consentito ai collaboratori di trovare nella "MCU4U" una piattaforma che permettesse di continuare l'attività di apprendimento nonostante la fase di confinamento e di agevolare così la digital readiness anche in ambito formativo. Per farlo, è stata arricchita significativamente l'offerta formativa della piattaforma, sia per quanto concerne le soft skills, che per quanto riguarda le competenze tecniche. A supporto del processo di digital transformation aziendale, è stato avviato quest'anno un nuovo programma formativo, denominato "Mediolanum Digital Program", pensato per portare alcune colleghe e colleghi, provenienti da diverse aree aziendali, a sviluppare ulteriori conoscenze e competenze in ambito digitale e di innovazione, per essere facilitatori, stimolatori del processo di cambiamento e di evoluzione digitale all'interno delle loro strutture organizzative (cd change agent).

Nell'ottica di garantire opportunità di crescita personale e professionale delle risorse, rendendo possibile un passaggio da un ruolo a un altro nella stessa organizzazione, soddisfacendo i requisiti richiesti per ricoprirli e per accelerare i processi di ingresso dei neo-assunti al mondo del lavoro grazie a conoscenze e competenze garantite dal sistema formativo, il 2021 ha visto la nascita di una struttura, ampia e trasversale, all'interno di Mediolanum Corporate University, definita "Mediolanum Employability & Empowerment Center", che ha proprio l'obiettivo di accompagnare i colleghi nei processi di qualificazione, riqualificazione e mobilità interna (skilling, upskilling e reskilling), rendendo la persona sempre più allineata ai cambiamenti del mondo lavorativo che si modifica e prende forme diverse velocemente.

Si è continuato a lavorare sul modello delle valutazioni professionali, pur conservando la consueta ciclicità annuale dei processi di valutazione e di autovalutazione, sono stati forniti specifici indirizzi per la definizione delle priorità dell'anno e rinnovati i contenuti (gli elementi oggetto di osservazione) del processo di performance. Con l'obiettivo di orientare maggiormente i collaboratori verso gli obiettivi strategici aziendali e di supportarli in un momento di forte incertezza esogena, nel corso della prima parte dell'anno sono state fornite delle specifiche linee guida per la definizione degli obiettivi e dei piani di azione individuali dell'anno e semplificati e aggiornati i contenuti del processo di valutazione, con particolare attenzione alla tematica del lavoro agile.

Parallelamente, e in coerenza con i processi di valutazione, anche lo strumento aziendale di continuous feedback è stato rinnovato nei contenuti, valorizzando anche in questo caso il tema del lavoro agile, della responsabilità individuale tramite lo sviluppo dell'imprenditorialità e della leadership a distanza. Tali interventi sono stati accompagnati da un processo di comunicazione interna rivolto alla totalità dei dipendenti, anche attraverso i canali digitali del Gruppo e con la creazione di contenuti redazionali e video.

UPraisal è l'hub che accompagna le persone nei percorsi di sviluppo delle competenze con l'obiettivo di far emergere risultati, talento e capacità. "Persona al centro", focus e attenzione sull'empowerment e motivazione. Queste sono le leve per valorizzare le abilità professionali distintive, individuare quelle da migliorare e per impararne di nuove, in un quadro di "life long learning" e per svolgere il proprio lavoro in

modo più efficace ed efficiente.

UPraisal permette di navigare tra le competenze Mediolanum, per leggerne la definizione, comprenderne i dettagli comportamentali e scoprire, soprattutto, quali sono i contenuti formativi suggeriti sempre disponibili per colmare un eventuale gap.

A fine anno è partito in modo sperimentale il progetto LIFEED che attraverso la formazione trasforma i cambiamenti sostanziali delle persone dovuti a nuove strategie messe in atto per affrontare cambiamenti familiari o nella vita sociale, in efficienza professionale.

Lo sviluppo del capitale umano in Spagna

Banco Mediolanum offre diversi servizi e strumenti per favorire lo sviluppo del personale. Tra i principali:

- › **Stage:** strategia che nasce dalle specifiche esigenze dipartimentali e che offre l'opportunità e la possibilità, a tutti i dipendenti, di lavorare presso un diverso reparto per un determinato periodo di tempo.
- › **Job Posting:** strumento di sviluppo che nasce dalla volontà di promuovere la possibilità per i dipendenti di far conoscere all'azienda il proprio profilo curriculare e le proprie aspirazioni professionali, valorizzando così al meglio il talento interno del Gruppo.
- › **Stage estivi per figli di dipendenti:** opportunità di far conoscere il funzionamento del sistema finanziario ai figli dei dipendenti del Gruppo Mediolanum di età compresa tra 16 e 25 anni. L'obiettivo è quello di offrire loro un'esperienza lavorativa di prima qualità affinché possano migliorare il loro Curriculum Vitae, con esperienze che gli permettano di crescere come individui e professionisti. Nel 2021, i giovani hanno svolto gli stage a distanza in modalità online.

Lo sviluppo del capitale umano in Irlanda

Mediolanum Irish Operations ha un forte focus sul reclutamento attraverso il quale si evidenzia la Vision dell'organizzazione e gli obiettivi a lungo termine che possono essere raggiunti solo attraverso un forte processo di acquisizione di talenti. Una volta acquisiti, questi talenti devono essere mantenuti e formati. Mediolanum Irish Operations si impegna nella creazione di un ambiente altamente professionale in cui i dipendenti hanno l'opportunità di svilupparsi e di avere un forte senso di appartenenza.

Nel 2020 è stata avviata un'iniziativa pluriennale incentrata sui dipendenti, attraverso la fornitura di un piano di apprendimento e sviluppo su misura a supporto degli obiettivi di carriera dei dipendenti e degli obiettivi organizzativi. Il piano, applicato a tutti i dipendenti, ha previsto l'identificazione delle abilità e delle competenze richieste dall'organizzazione per realizzare una strategia di lungo termine, mettendo a disposizione del personale una serie di corsi di formazione online per la gestione dei fabbisogni formativi tecnici e per il continuo supporto al raggiungimento di qualifiche professionali rilevanti per lo sviluppo professionale attuale e futuro.

Nel 2021, per supportare gli ambiziosi piani di crescita intrapresi nel 2020, Mediolanum Irish Operations ha migliorato il suo piano di Learning & Development (L&D) e previsto l'impegno di un numero maggiore di risorse, al fine di rafforzare e aumentare le competenze dell'organico esistente, integrando figure come l'Head of Quantitative Strategist, al fine di una migliore gestione delle strategie interne.

Inoltre è stato intrapreso un percorso di acquisizione di giovani talenti che si svilupperà nel 2022 con il coinvolgimento di prestigiose Università.

8.1.1 Formazione

L'apprendimento e la formazione sono da sempre fondamentali in Banca Mediolanum, dove i collaboratori si formano attraverso percorsi e attività formative progettate e realizzate anche all'interno della **Mediolanum Corporate University, l'istituto educativo di Banca Mediolanum nato nel 2009.**

8.1.1.1 Formazione dipendenti

Formazione in Italia

Nel 2021 l'area della formazione risorse umane ha proseguito nel lavoro di affinamento delle metodologie e dei sistemi di apprendimento a distanza, garantendo ai propri colleghi le consuete opportunità formative, e migliorando i già elevati volumi di attività dell'anno precedente.

Le student hours complessive ammontano così a 80.000, coinvolgendo la quasi totalità dell'organico aziendale (99,8% al 31/12/2021), ed ottenendo il miglior risultato di sempre. Considerando inoltre la formazione erogata a favore di tutti gli attori/partner che, con differenti tipologie di contratto, concorrono al comune obiettivo di fornire un servizio di eccellenza al Cliente finale, il monte ore complessivo sale a più di 130.000.

Nel filone di formazione a supporto dei processi di trasformazione tecnologica va inserita l'iniziativa "**Data Value Management**", nata nel 2019 e rivolta ai professionisti che gestiscono i dati in maniera strategica, che si è arricchita fino a diventare un vero e proprio catalogo di corsi per lo sviluppo sia di competenze hard (quantitative analysis, statistics, machine learning, linguaggi di programmazione e strumenti per l'analisi e lo studio di advanced analytics) che di competenze soft (digital collaboration, modelli di leadership). A questo, inoltre, si è affiancata la costituzione di una community formata da professionisti con diversa estrazione aziendale e seniority, capace di rappresentare l'ampia varietà di ruoli che la gestione strategica dei dati porta con sé.

Una particolare attenzione è stata dedicata alla formazione del management a tutti i livelli con una focalizzazione sulle profonde modifiche che la gestione delle risorse umane sta assumendo nella configurazione attuale della organizzazione del lavoro ("in distance" e in forma ibrida).

Per questo sono stati lanciati due programmi che vanno a caratterizzare il nuovo modello di "future of work" in termini di rapporto capo/collaboratore/team: uno rivolto al middle management di tutte le aree aziendali, denominato "Leadership4change" e sviluppato secondo la metodologia del coaching e team coaching, che ha coinvolto inizialmente oltre 70 responsabili e coordinatori di risorse per circa sei mesi; il secondo indirizzato ai responsabili dei team di lavoro delle strutture di front office, che hanno minor anzianità aziendale e di ruolo, è stato un programma specifico e mirato denominato "Coaching in action" volto a consolidare le linee guida e le tecniche base per essere un coach efficace.

Infine, il progetto "BE MEDIOLANUM: il valore della diversità" si è posto l'obiettivo di sviluppare iniziative che promuovano la diversity & inclusion al fine di accrescere ed integrare in azienda competenze ed attitudini distintive. Il 2021 ha visto 400 colleghi partecipare a 3 seminari sul tema D&I con l'obiettivo di sensibilizzare e diffondere una cultura che faccia della diversità e dell'inclusione due valori fondamentali e imprescindibili. Sono state inoltre erogate 3 sessioni del corso "Scrittura Inclusiva" il cui obiettivo è comprendere le basi del linguaggio inclusivo, gli stereotipi e i bias cognitivi nella comunicazione con una panoramica sulle buone pratiche e gli esempi da non seguire.

Continuo l'impegno di **addestramento e formazione per le strutture di customer care** sia in termini di competenze tecnico professionali che di condivisione degli orientamenti aziendali a supporto della strategia di consolidamento della cultura della centralità del servizio ai clienti ed alla rete di vendita.

Formazione in Spagna

Anche nel 2021 Banco Mediolanum ha attuato diversi interventi formativi per i dipendenti. Oltre alle iniziative continuative come i **corsi di lingua** (italiano e inglese) e i percorsi di **formazione tecnica specifica sulla normativa** come quelli relativi a MIFID II (tramite il portale BMedLearning), al settore assicurativo e al diritto ipotecario, Banco Mediolanum - in qualità di **partner di APD e IESE** - offre **formazione al personale del Gruppo Mediolanum** con l'obiettivo di sviluppare opportunità di formazione e/o temi di interesse, a prezzi più convenienti. Inoltre, Banco Mediolanum offre la possibilità di **sovvenzionare il costo dei master e dei diplomi post-laurea** ufficiali relativi al lavoro attraverso il modello di remunerazione flessibile o un compenso economico di € 1000 a persona, e un contratto di permanenza di 2 anni associato

Formazione in Irlanda

A partire dal 2021, al fine di migliorare l'erogazione e la gestione della formazione, è stato avviato un progetto per l'adozione di un nuovo applicativo LMS, ossia "Cornerstone", per Mediolanum Irish Operations.

Per abilitare i piani strategici di medio-lungo termine, la Mediolanum International Funds Limited (MIFL) ha ulteriormente sviluppato, nel 2021, il piano di apprendimento e sviluppo avviato nel 2020, progettando di implementare un framework Learning & Development moderno ed efficiente a supporto degli obiettivi di carriera dei dipendenti e degli obiettivi strategici dell'azienda.

Quest'anno sono state stabilite job families in tutta l'azienda e sono state identificate le competenze chiave per ogni ruolo nell'organizzazione. Le competenze, le abilità, i comportamenti e le conoscenze di ogni ruolo sono state definite chiaramente, mentre è attualmente in corso un'analisi circa il divario di formazione presente nei diversi livelli di impiego. Nel corso del 2022 si prevede di sviluppare un piano di apprendimento e percorsi di carriera specifici con l'obiettivo di fornire al personale le migliori opportunità di sviluppo professionale e migliorare l'allineamento tra le competenze del singolo e gli obiettivi aziendali. Al fine di perseguire questo obiettivo è stato istituito un Consiglio per l'apprendimento e lo sviluppo MIFL, il cui ruolo è quello di fornire indicazioni per la strategia di apprendimento coniugandola con la strategia organizzativa della Banca. Il consiglio è responsabile dell'attuazione e della supervisione e del Piano di apprendimento e sviluppo.

8.1.1.2 Formazione della Rete di Family Banker

404-Ic - Unità e ore di formazione rete di vendita

	2021			2020		
	Totale personale Rete di vendita	Ore erogate	Ore Pro capite	Totale personale Rete di vendita	Ore erogate	Ore Pro capite
Manager	990	124.193	125	904	89.934	99
Consulenti	4.788	636.118	133	4.562	508.475	111
TOTALE	5.778	760.311	132	5.466	598.409	-

Formazione e addestramento in Italia

I percorsi formativi predisposti per la Rete Commerciale adottano un **approccio integrato di metodi e strumenti didattici** per rendere l'apprendimento più efficace e pratico, secondo **un approccio lifelong learning che accompagna nel tempo il Family Banker nella sua crescita professionale e personale**.

A completamento del momento formativo è prevista poi l'attività di addestramento, cosiddetta "on the job training", che consente di applicare sul campo quanto appreso nelle sessioni formative strutturate. In particolare, per il 2021, Mediolanum Corporate University, l'istituto educativo creato da Banca Mediolanum nel 2009, ha erogato formazione totalmente in modalità digitale, affiancando ai corsi Online di approfondimento e di formazione individuale, attività didattiche via webinar, svolte attraverso la piattaforma Microsoft Teams, che hanno permesso di favorire comunque il confronto diretto con la Rete di Vendita, mantenendo lo scambio esperienziale e relazionale.

Nella sua attività didattica la funzione Formazione Rete Commerciale si avvale della **collaborazione dei Relatori Faculty di Mediolanum Corporate University (MCU), selezionati tra i migliori Family Banker della Rete di Vendita, per cui è previsto un continuativo piano formativo specialistico** destinato a potenziare le competenze specifiche, attraverso l'erogazione di percorsi mirati sia a rafforzare le conoscenze tecnico-commerciali che a potenziare le abilità di tipo relazionali, comunicative, di facilitazione e gestione dell'aula e competenze nell'ambito dell'innovazione digitale. In particolare, dato l'importante ricorso all'utilizzo di Webinar, i relatori Faculty sono stati accompagnati con un percorso di acquisizione delle skill per la gestione della dinamica formativa a distanza.

In un'ottica di aggiornamento continuo del mindset e delle competenze della Faculty MCU, è stato implementato, a partire da ottobre, un nuovo processo di selezione e inserimento di nuovi Relatori Faculty, al fine di intercettare e valorizzare le persone che detengono il sapere strategico e il Knowledge aziendale, al fine di sistematizzarlo, riorganizzarlo e metterlo a disposizione di tutta l'Azienda.

A fine dicembre 2021 sono oltre 120 i Relatori Faculty di Mediolanum Corporate University che erogano attività didattiche destinate ai Family Banker di Banca Mediolanum.

Nel 2021 per una migliore informazione e visione della proposta formativa a disposizione dei Family Banker, a fianco a MedBrain (il Learning Management System di gestione) è stato implementato all'interno del portale BmedNet, nella sezione dedicata alla formazione di Mediolanum Corporate University, il catalogo dei corsi a disposizione della Rete di Vendita per la propria crescita professionale: FormaMente. Il catalogo digitale FormaMente è di facile consultazione ed è costantemente aggiornato con l'inserimento di nuove schede dei Corsi (webinar e on line) ampiamente dettagliati per contenuti e docenze, suddivisi per figura professionale, modalità di erogazione, aree tematiche interessate.

Nel 2021 l'offerta formativa è stata ampliata con nuovi webinar di approfondimento su tematiche tecnico-commerciale (Risparmio Amministrato e Risparmio Gestito, Passaggio Generazionale, Protezione, Mutui, Credito, Previdenza Complementare, tematiche di Corporate Finance e Fiduciaria legate alla gestione dei clienti altamente patrimonializzati), comportamentali (Fattore Emotivo, Personal Branding), digitali (5D Strategy, ISD) con ampia partecipazione da parte della Rete di Vendita.

Le attività formative sono monitorate e analizzate attraverso un sistema di Cruscotti che, oltre a verificare volumi e coerenza rispetto ai bisogni formativi legati alle competenze mappate nel Catalogo, si sono spinte (per i percorsi formativi più rilevanti) ad analizzare anche i diversi impatti dell'azione formativa e a rilevare correlazioni tra interventi e risultati commerciali per definire le linee di intervento più appropriate, sempre con l'intento ultimo di definire modelli utili ai Family Banker e alle loro singole peculiarità.

Di seguito si riportano i **principali interventi formativi** dell'anno rivolti ai Family Banker italiani.

- › Con il 2021 ha preso avvio il Programma Mediolanum Next, un percorso professionale nuovo e innovativo volto ad incrementare la presenza sul mercato di Banca Mediolanum e a presidiare il passaggio generazionale dei Family Banker, introducendo all'interno della struttura commerciale di Banca Mediolanum il ruolo del Banker Consultant: una nuova figura professionale che affianca i Family Banker più senior nell'assistenza ai Clienti e nello sviluppo dei loro patrimoni. Si tratta di giovani neolaureati che, dopo un rigoroso processo di selezione, prima di intraprendere la professione, partecipano all'Executive Master in Banking Consulting (EMBC): un percorso formativo specialistico della durata di 6 mesi, full time, realizzato da Mediolanum Corporate University in collaborazione con professori universitari, affermati professionisti di settore e il coinvolgimento diretto di Manager della Banca, oltre a figure professionali della struttura commerciale e di Relatori MCU. Il percorso formativo multidisciplinare EMBC prevede un'alternanza tra le diverse tematiche tecnico commerciale, comportamentali e comunicative di base, approfondimenti su ambienti digitali e testimonianze di Manager della Banca. È svolto prevalentemente in modalità digitale a cui si aggiungeranno - quando la situazione sanitaria lo consentirà - affiancamenti a funzioni di Sede e momenti addestrativi sul territorio. Il programma formativo, inoltre, è arricchito da lezioni di approfondimento volte a preparare i Banker Consultant all'esame per il conseguimento della Certificazione EFPA, livello European Investment Practitioner. L'impegno formativo dei partecipanti è quotidiano: una parte della giornata è dedicata prioritariamente allo studio individuale e alle esercitazioni per la preparazione all'esame abilitante alla professione di Consulente Finanziario (iscrizioni all'Albo OCF), al sostenimento dell'esame IVASS per l'iscrizione al Rui (Registro Unico degli Intermediari assicurativi) e alle prove valutative sulle materie interne; l'altra parte della giornata, invece, è destinata alle lezioni. Per il conseguimento dell'attestazione MCU è richiesta la frequenza obbligatoria alle lezioni e il superamento di tutti gli esami previsti. Nel corso del 2021 si sono tenute le prime due Edizioni che hanno visto la partecipazione complessiva di 29 discenti. A fianco del percorso formativo per i neo Banker Consultant è previsto un percorso formativo destinato ai Senior Family Banker a cui verranno affiancati, per supportarli nella evoluzione del loro modello di business.
- › Per i numerosi Family Banker neo inseriti nella Rete di Vendita di Banca Mediolanum, secondo il processo di inserimento tradizionale, è stato realizzato un nuovo percorso di 3 webinar a cadenza quindicinale e un follow up a distanza di un mese per seguirli e accompagnarli nel mondo della consulenza finanziaria. Sono oltre 230 i partecipanti a questo importante percorso professionale di inserimento alla strategia e all'approccio consulenziale di Banca Mediolanum.
- › Nel 2021 è proseguita l'erogazione della seconda edizione del percorso di formazione manageriale, denominato "**Banking & Innovation Management Executive Master**" (in breve BIMEX), avviata nel marzo 2019 e riconvertita in sessioni didattiche via webinar a causa dell'emergenza da Covid19. Il percorso - destinato a 81 manager della Rete Commerciale, suddivisi in 4 classi - nasce con l'obiettivo di accrescere e potenziare le conoscenze tecniche

e le abilità manageriali necessarie per esercitare quella “leadership delle competenze” indispensabile, nel contesto attuale e futuro, per condurre con successo gruppi di collaboratori. La seconda edizione ha visto la collaborazione per la docenza con l’Università Cattolica del Sacro Cuore e affermati professionisti e società di comprovata esperienza, oltre a 14 Relatori Mediolanum Corporate University e a figure manageriali della Banca. Il percorso formativo si concluderà nei primi mesi del 2022.

- › La seconda edizione del percorso formativo **Supervisor Experiential Active Learning (SEAL)**, dedicato alla figura del Family Banker Supervisor, con l’obiettivo di rafforzare la consapevolezza del proprio ruolo e le competenze e le skills nella gestione dei propri collaboratori. Il percorso, della durata di un anno e composto da sette moduli, ciascuno proposto in forma teorica e pratica, ha visto il coinvolgimento di 45 partecipanti, suddivisi in 3 classi. Per amplificare i benefici dell’apprendimento e supportarli nel raggiungimento dei propri obiettivi, ciascun partecipante ha potuto beneficiare del supporto di un coach professionista.
- › Il percorso formativo “**Mediolanum Innovative Training**” (in breve MIT), a cadenza mensile, coinvolge l’intera rete di Family Banker in sessioni formative, previste in modalità digitale; l’obiettivo del programma formativo è quello di aumentare le competenze tecniche e commerciali dei consulenti della Banca sui temi relativi agli scenari macroeconomici all’andamento dei mercati, alle strategie aziendali, ad approfondimenti sull’offerta di prodotti e servizi. Le edizioni si avvalgono della presenza di manager della sede, di importanti relatori esterni, scelti tra i maggiori esperti e professionisti del panorama economico italiano e internazionale, e sono veicolate attraverso la piattaforma di TV aziendale nel nuovo format MIT ON AIR, che ha visto la nascita nel febbraio del 2020, ad inizio pandemia. Sono state erogate in totale 11 edizioni nel 2021: i livelli di partecipazione e di gradimento si mantengono sempre su standard molto elevati. In affiancamento a MIT ON AIR sono previste edizioni formative specifiche predisposte per i Manager e funzionali alla gestione degli incontri formativi con i propri collaboratori.
- › A livello di **competenze digitali** sono stati previsti corsi per l’acquisizione, da parte di tutta la rete di vendita, delle necessarie skills per gestire e adottare da subito la nuova modalità lavorativa a distanza attraverso l’uso della tecnologia (in particolare con l’uso di MS Teams). Sono stati inoltre previsti corsi per l’uso della piattaforma gestionale dei clienti 5D Mediolanum Strategy e dei principali strumenti digitali in uso ai Family Banker (ISD, Istanze). Nell’ambito dell’innovazione digitale si è investito in particolare sull’acquisizione delle competenze tecniche e i collaboratori comunicative per la gestione e lo sviluppo dei Clienti attraverso un uso costante e coerente della piattaforma Teams di Microsoft. È stato rilasciato anche un
- › nuovo corso online in tema “Social Reputation” per la adeguata presenza e gestione della relazione con la clientela sui Social Network che si affianca ai corsi per la corretta gestione del proprio Brand. Sono state inoltre erogate a tutta la rete di vendita “pillole” ad argomento **sicurezza digitale Cybersecurity**, volte ad accrescere la conoscenza e la consapevolezza dei rischi informatici.
- › Prosegue la formazione dedicata alla figura professionale del **Family Protection Specialist**, l’esperto della protezione che opera sul territorio e affianca il Family Banker nell’analisi dei bisogni e nella definizione delle soluzioni assicurative in linea con le esigenze del Cliente. Nel 2021 sono stati organizzati webinar sul nuovo servizio MEDIOLANUM CAPITALE KEY PEOPLE, per la protezione delle figure chiave in azienda. Per i Credit Specialist, esperti in ambito finanziamenti che operano sul territorio a supporto del Family Banker, sono stati erogati webinar di approfondimento sul tema Fondo di Garanzia Consap.
- › In tema di **formazione normativa obbligatoria** e nel rispetto del dettato dei **Regolamento Ivass 40/2018 e Regolamento Intermediari Consob 20307/18**, nel corso dell’anno sono stati erogati cinque corsi di Aggiornamento Professionale con modalità online, per un monte

ore complessivo di 30 ore. L'erogazione di tali corsi è volta al mantenimento dell'iscrizione al RUI (Ivass) ed all'albo OCF (Consob), nonché al mantenimento della certificazione EFPA, a tutti i livelli. Banca Mediolanum cura altresì l'erogazione e la fruizione del corso online di Formazione Iniziale Ivass 60 ore per l'iscrizione al RUI e coordina e sovrintende l'esecuzione del Test Finale del corso medesimo, al superamento del quale viene inviata, a cura della Banca, la richiesta di iscrizione al RUI dei Family Banker. Per quanto attiene la formazione normativa sono inoltre stati previsti moduli formativi a tema Antiriciclaggio: è stato erogato un corso sui nuovi limiti alla circolazione del contante e dei titoli al portatore, oltre ad un corso ad argomento D. Lgs 231/2001 (La Responsabilità Amministrativa degli Enti). Relativamente a MifidII è stato reso disponibile a tutta la Rete di Vendita un nuovo corso online volto ad approfondire le conoscenze della normativa di riferimento con specifico riferimento al tema delle Sostituzioni di Portafoglio

Inoltre, Banca Mediolanum affianca la Rete Commerciale offrendo ai propri Family Banker la possibilità di partecipare a specifici percorsi formativi finalizzati al sostenimento dell'esame di certificazione EFPA per i seguenti livelli: EIP per CF (European Investment Practitioner) per Consulenti Finanziari, EFA (European Financial Advisor) e per il livello avanzato EFP (European Financial Planner). A fine dicembre 2021 i Family Banker di Banca Mediolanum certificati EFPA sono pari a 949 di cui: 483 EIP CF, 372 EFA, 94 EFP.

A partire da settembre 2021 Banca Mediolanum ha aggiunto la possibilità per i suoi collaboratori di conseguire la certificazione EFPA - ESG ADVISOR, rivolta a tutti i professionisti interessati ad acquisire solide conoscenze nell'ambito ambientale, sociale e di governance, sempre più necessarie e utili per la consulenza e la pianificazione finanziaria. Il percorso formativo si articola in momenti di studio individuale, test di allenamento e webinar di approfondimento.

La formazione della rete di vendita di Banca Mediolanum si è tenuta nel 2021 in modalità digitale attraverso webinar e corsi on line con una crescita delle ore formative rispetto al 2020 del 38%.

Formazione e addestramento in Spagna

La formazione della Rete Commerciale è uno dei pilastri fondamentali per Banco Mediolanum. I diversi corsi e percorsi formativi per la Rete Commerciale sono realizzati con una metodologia che integra concetti teorici con la loro applicazione pratica, per ottenere un apprendimento efficace secondo un approccio integrato di formazione e addestramento. I corsi proposti da Banco Mediolanum hanno sempre avuto un'alta componente di formazione online, pertanto è stata facilmente garantita continuità nelle attività di formazione della rete commerciale durante il periodo dell'emergenza sanitaria.

La formazione erogata nel 2021 può essere raggruppata in tre blocchi principali:

- › **Formazione tecnica:** è tutta la formazione svolta il cui obiettivo è integrare le competenze tecniche della Rete Commerciale in termini di conoscenza dei prodotti e servizi offerti dal Banco Mediolanum. Attraverso la piattaforma B.MedLearning è stato ampliato il catalogo dei Seminari On Line, offrendo più di 200 contenuti segmentati per livelli di difficoltà e approfondimento, in modo che ogni Family Banker possa integrare la propria autoformazione in base al proprio livello di maturità professionale. Nel campo delle assicurazioni sono stati svolti diversi corsi di specializzazione, per fornire ai Family Banker le competenze e le conoscenze necessarie per offrire la migliore consulenza in termini di protezione.
- › **Formazione obbligatoria/normativa:** cioè la formazione finalizzata all'ottenimento e al mantenimento delle certificazioni ufficiali previste dalle diverse normative (Mifid, LCCI, Assicurazioni) nonché al completamento di corsi incentrati sulla compliance normativa che regola l'attività di Family Banker. In questo senso sono stati effettuati gli esami ufficiali di certificazione per oltre 300 nuovi Family Banker e sono stati realizzati i previsti corsi di aggiornamento delle conoscenze per oltre 1.200 Family Banker.

- › **Formazione commerciale e manageriale:** cioè tutti i corsi volti a migliorare le capacità commerciali, comunicative e gestionali dei Family Banker. ne fanno parte, ad esempio, i Corsi di Benvenuto, rivolti ai nuovi Family Banker che iniziano la propria attività professionale nell'ente, i Corsi Speciali sulle Tecniche Commerciali, rivolti ai Family Banker che riscontrano qualche difficoltà nello sviluppo della propria attività, e i corsi rivolti ai Preposti e ai Responsabili della Rete Commerciale, volti a migliorare le capacità di selezione di nuovi collaboratori, nonché la gestione del team.

Infine, nel 2021 è stato avviato un corso post lauream in Management che sta coinvolgendo 20 Manager. Il corso, della durata di un anno, terminerà nel 2022, ed ha come obiettivo principale lo sviluppo delle competenze manageriali.

8.2 Tutela del capitale umano

Per continuare a essere protagonisti in un contesto in rapida evoluzione e affermarsi come leader in un mercato ricco di opportunità, è necessario valorizzare e tutelare il proprio capitale umano in un'ottica di miglioramento continuo.

Le persone sono il valore più grande di un'azienda ed è per questo che il Gruppo si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro, positivo, premiante e organizzato in cui poter esprimere il proprio talento al servizio del cliente e dei colleghi.

Creare una cultura aziendale condivisa, promuovere una comunicazione interna trasparente e costante e lavorare sull'accrescimento del know-how permette di avere una comunità coesa di dipendenti, in cui viene incoraggiato ed esaltato il loro sviluppo personale, sempre più guidato da logiche di imprenditorialità, motivazione e capacità realizzativa.

La valorizzazione del fattore umano è considerato un elemento base per la solidità e la crescita di un'azienda ma passa anche attraverso il raggiungimento del miglior equilibrio possibile tra la vita professionale e la vita privata.

Per questo l'impegno di Mediolanum è rivolto anche alla salvaguardia della salute e sicurezza attraverso l'adozione di adeguate misure di prevenzione e protezione e favorendo lo sviluppo di una cultura interna sul tema tramite formazione e informazione. Basti pensare alla piattaforma DynDevice che ha messo a disposizione numerosi corsi ed eventi per la prevenzione per la salute, alla copertura sanitaria e previdenziale con prestazioni aggiuntive rispetto a quanto stabilito delle norme generali dei paesi.

Il contesto emergenziale che è proseguito nel 2021 ha visto il Gruppo mantenere diversi presidi aggiuntivi per la tutela della salute e sicurezza del proprio personale, già avviati nel precedente anno, nonché garantire il mantenimento di un equilibrio vita-lavoro durante lo svolgimento delle attività da remoto. Una sempre maggiore consapevolezza sull'importanza della diversità nel creare valore per tutti e nel supportare un clima aziendale positivo è fondamentale per rinforzare coerentemente la cultura, superare pregiudizi inconsci e ridurre il divario che può ancora sussistere tra le intenzioni ed i comportamenti. Nel corso del 2021 è stato creato il ruolo del Diversity Manager, ricoperto da una Manager Aziendale, ed è stato costruito e diffuso il Manifesto su Diversità ed Inclusione che promuove una cultura della diversità e delle pari opportunità, al fine di creare un ambiente che valorizzi il più possibile tutte le peculiarità da cui è composto.

La gestione dei temi riguardante la tutela del capitale umano viene esplicitata anche nel Codice Etico, che definisce come la centralità, il coinvolgimento e la partecipazione attiva del fattore umano ai processi aziendali, costituiscono obiettivi fondamentali degli strumenti di gestione e sviluppo organizzativo, aperti a qualsiasi individuo indipendentemente da caratterizzazioni sociali.

La creazione del valore e la competitività sono concepite nel Gruppo Mediolanum sulla base dei principi di rispetto e uguaglianza. In relazione alla tematica ricordiamo le principali Policy adottate: Policy di Reclutamento e Selezione, Politiche di Remunerazione, Policy Succession Plan, Salute e Sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro e rischio di incidenti rilevanti, Regolamento Direzione Risorse Umane, Manifesto della diversità e inclusione.

Il Gruppo opera nel pieno rispetto di tutte le normative vigenti in paesi che adottano principi e norme a completa tutela dei diritti umani. Applica i contratti nazionali (CCNL) di settore con trattamenti economici significativamente superiori ai minimi contrattuali; con la contrattazione integrativa aziendale viene data particolare importanza agli aspetti di copertura sanitaria e previdenziale con prestazioni aggiuntive rispetto a quanto stabilito dalle norme generali dei paesi.

La Direzione Risorse Umane si avvale nello specifico dell'Unità Advisory Normativo Risorse Umane, per il presidio specialistico della normativa giuslavoristica, previdenziale e fiscale rilevante nell'ambito dei processi che la Direzione rivolge ai propri dipendenti. La Direzione è inoltre attenta ad ascoltare e coinvolgere i dipendenti nel rispetto della trasparenza, delle idee, delle opinioni dei singoli e al continuo dialogo collettivo tramite le relazioni industriali.

Nelle Società italiane del Gruppo è previsto inoltre, per coloro che aderiscono al **Fondo Pensione Integrativo**, la possibilità di destinare il premio aziendale alla previdenza riconoscendo una maggiorazione rispetto all'importo che verrebbe erogato in caso di scelta in denaro. È prevista la concessione del **part-time** legata al rientro della **maternità** compatibilmente alle esigenze organizzative aziendali e una forte focalizzazione rispetto agli interventi in materia di sicurezza e qualità ambientale nei luoghi di lavoro.

8.2.1 Recruiting e retention

Recruiting e retention dei dipendenti

La funzione Recruiting & Employer Branding del Gruppo Mediolanum ha una funzione "ponte" verso il mercato del lavoro: è collocata in una linea di confine tra esterno e interno dell'azienda come filtro accuratamente bilanciato tra le necessità di personale aziendale e l'offerta professionale esterna.

La funzione gestisce le esigenze della Sede e della Rete Commerciale necessarie per sostenere la crescita o l'aumento di beneficio di impresa e determina la qualità delle persone che vengono immesse in azienda, determinando, quindi, la qualità stessa delle risorse umane di un'azienda.

Il Gruppo Mediolanum durante il 2021 ha contribuito, come avviene da parecchi anni, a creare centinaia di nuovi posti di lavoro, sia presso le proprie Sedi che all'interno della Rete di vendita.

Le **attività di Recruiting** riguardano il reperimento, la selezione e l'inserimento in azienda dei profili più adatti al ruolo, attraverso un processo volto ad accertare l'idoneità, attuale e potenziale, di un candidato a svolgere un lavoro in azienda, con soddisfazione sia del candidato che dell'azienda stessa.

L'iter di selezione in Banca Mediolanum è un percorso costituito da diversi passaggi, volto alla conoscenza e valutazione reciproca.

La funzione garantisce la qualità e la standardizzazione del processo e assicura la tempestiva ed efficace copertura dei posti vacanti con persone in possesso delle opportune competenze attraverso il presidio di diversi canali di reperimento (tradizionali, e-recruiting) e l'utilizzo dei più appropriati strumenti di selezione e valutazione (intervista individuale, assessment di gruppo, pre-test tecnici,...)

La multicanalità di contatto e le modalità di approfondimento si riconducono ad un modello sistemico che coniuga efficacia di risultato, presidio dell'efficienza del processo e rispetto di criteri di correttezza ed imparzialità.

L'osservazione riguarda le competenze tecniche e attitudini personali dei candidati in funzione dei ruoli da ricoprire e della diversa esperienza maturata seguendo i principi di correttezza e di imparzialità che permettano la formulazione di una valutazione, non di un giudizio.

Il 2021 ha visto il presidio delle diverse e numerose esigenze della Sede, come Banca e società del Gruppo. Sono state attivate e chiuse complessivamente 334 ricerche per le società italiane del Gruppo. Sul fronte Rete commerciale, la funzione è stata coinvolta nelle attività progettuali relative alla definizione e implementazione di un nuovo modello recruiting commerciale e, in collaborazione con Marketing Comunicazione, delle linee guida del piano operativo di comunicazione.

La funzione ha gestito i processi di selezione che sono stati definiti ed implementati in funzione di specifici target di professionisti della consulenza finanziaria.

La definizione, progettazione e implementazione del **piano di Employer Branding** ha l'obiettivo di illustrare e far comprendere il contesto aziendale, in termini di essenza, di identità e di proposizione di valore, che connota il Gruppo Mediolanum come ambito lavorativo e la sua offerta distintiva nel mondo del lavoro.

La funzione svolge anche un'attività di monitoraggio delle dinamiche del mondo del lavoro: un ruolo di ascolto e di scouting di nuove professionalità, talenti, idee, network, bisogni, attivando e presidiando le relazioni con i diversi segmenti di mercato e le strutture accademiche o specialistiche dalle quali poter attingere le migliori candidature necessarie all'organizzazione aziendale.

L'attività della funzione Recruiting & Employer Branding è stata condotta tutta da remoto, dal contatto con il mercato del lavoro all'onboarding dei nuovi assunti.

Quale strumento di sviluppo e canale di reclutamento interno è attivo il sistema di "Job Posting" interno: questa iniziativa permettere a tutti i dipendenti che si candidano di farsi conoscere – in termini curriculari, attitudinali e di aspirazioni professionali – e contribuisce a promuovere la crescita delle risorse, a sviluppare i talenti, a valorizzare le competenze maturate e a supportare la conoscenza del business a 360°, favorendo la job rotation, secondo criteri orientati alla trasparenza ed alla meritocrazia. Durante l'anno sono stati pubblicati 16 annunci con 183 candidature spontanee e ricoperte 20 posizioni.

Nel corso del 2021 sono state inserite 231 risorse ed il loro ingresso è stato valorizzato attraverso un piano editoriale social di employer branding. Altre attività di employer branding hanno riguardato, in maniera particolare, iniziative organizzate con primari atenei nazionali e istituti accademici per opportunità professionali dedicate al target dei neolaureati: career days, webinar, partnership per co-progettazione.

Ulteriori elementi di criticità nella tutela del capitale umano possono essere rappresentati anche dalle eventuali uscite di risorse, che possono generare una perdita di competenze e di asset intangibili per l'azienda.

Le iniziative a tutela del capitale umano sono quindi volte a minimizzare il rischio di perdita del patrimonio di conoscenze ed esperienze, in particolare di quelle ritenute maggiormente distintive e critiche per lo sviluppo del business. A tale scopo, i percorsi professionali interni e di sviluppo per le persone, in particolare per quelle ad alto potenziale, sono attivati a seguito di momenti di assessment specifico circa i singoli individui e le competenze da loro possedute.

Gestionalmente, il Gruppo ha incrementato i propri livelli occupazionali e ha, in ogni caso, dato seguito alla politica di incrementi retributivi meritocratici annuale e agli sviluppi di carriera stabiliti.

Recruiting e retention dei Family Banker

405-1a - Ripartizione dei collaboratori per genere

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Manager	864	126	990	804	100	904
Consulenti	3.657	1.131	4.788	3.502	1.060	4.562
TOTALE	4.521	1.257	5.778	4.306	1.160	5.466

L'attività di reclutamento è da sempre caratterizzata da un significativo **focus verso candidati aventi un comprovato mercato relazionale di riferimento.**

Quest'anno la funzione commerciale si è arricchita del supporto di una struttura di Desk Research a diretto riporto della Direzione Risorse Umane di Sede, con l'obiettivo di coprire maggiormente il cosiddetto mercato potenziale nella fase di ricerca e selezione.

Particolare rilievo è stato posto anche sul programma di inserimento in attività nel Gruppo per i primi 12 mesi per supportare i neo-inseriti nell'ingresso e nell'avvio del percorso di crescita professionale in Banca Mediolanum, attraverso il coinvolgimento diretto dei manager di rete presenti sul territorio. Sono previsti strumenti e percorsi formativi per accompagnare i bancari non ancora iscritti all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari durante il periodo di preparazione e superamento della prova.

Si fornisce inoltre supporto nell'analisi del mercato potenziale e per tutti gli aspetti legali legati alle finalizzazioni commerciali. La Funzione preposta al raggiungimento di questi obiettivi si propone, attraverso una linea manageriale presente sia in Sede che in loco, di supportare l'attività capillare effettuata ad opera dei Manager Territoriali, i diretti responsabili della crescita dimensionale.

Il Team di Sede, a diretto riporto della Direzione Commerciale, si occupa di **creare supporti innovativi e strumenti adeguati a garantire l'efficacia del processo di selezione e la produttività dei neo-inseriti.**

Si propone inoltre di affiancare e addestrare i Manager preposti alla selezione, attività fondamentale nel quadro della crescita globale. Cura la corretta ed efficace immagine e comunicazione, in coordinamento con la Direzione Marketing del brand Mediolanum a livello centrale e territoriale, **rispetto agli elementi di recruiting.**

Dal punto di vista della distribuzione geografica della rete di Family Banker si registra una chiara coerenza rispetto alla distribuzione della ricchezza nazionale.

Di seguito la distribuzione degli uffici sul territorio in Italia e Spagna.

Di seguito la distribuzione degli uffici sul territorio in Italia e Spagna.

Regione	Family Banker Office	Uffici Tradizionali	Succursali
Abruzzo	5	5	0
Basilicata	0	2	0
Calabria	3	9	0
Campania	2	18	0
Emilia Romagna	34	17	0
Friuli Venezia Giulia	7	7	0
Lazio	19	15	1
Liguria	3	6	0
Lombardia	43	24	2
Marche	14	5	0
Molise	4	1	0
Piemonte	14	19	0
Puglia	5	6	0
Sardegna	2	3	0
Sicilia	19	36	0
Toscana:	25	11	0
Trentino Alto Adige	5	7	0
Umbria	5	4	0
Valle d'Aosta	2	0	0
Veneto	40	40	0
Totale	251	235	3

DATI A DICEMBRE 2021	
Regione	Family Banker Office
Andalucía	10
Aragón	1
Baleares	1
Canarias	1
Cantabria	1
Castilla - La Mancha	2
Castilla León	1
Cataluña	13
Extremadura	1
Galicia	12
La Rioja	1
País Vasco	3
Pamplona	2
Región De Murcia	2
Cdad. Valenciana	12
Cdad. De Madrid	1
Totale	64

I dati non includono uffici bancari né uffici di agenti di borsa

8.2.2 Welfare aziendale

Il Gruppo Mediolanum ha sempre prestato attenzione alle azioni volte a favorire l'equilibrio tra il tempo lavorativo e la vita privata dei propri collaboratori e ciò al fine dello sviluppo di un complessivo wellbeing. Il welfare del Gruppo Mediolanum è disponibile sulla piattaforma "WELLMED", con piena funzionalità digitale, e – dal 2015 - comprende anche un piano ampio e personalizzato di flexible benefits, denominato "Wellmed Wallet" che offre alla generalità dei dipendenti delle società italiane del Gruppo Mediolanum, la possibilità di accedere ad un paniere di beni e servizi. Tale Piano, in linea con la cultura aziendale, permette di aumentare il senso di appartenenza, l'engagement e la "proposta di valore" del Gruppo alle persone. Il Piano rappresenta una libera iniziativa aziendale a beneficio dei propri dipendenti, diretta anche ad incrementarne il potere di acquisto individuale, con beni e servizi utili alla vita quotidiana.

La caratteristica del Piano “Wellmed Wallet” è quella di consentire a ciascun dipendente di poter destinare l’importo figurativo (“credito welfare”), messo a disposizione ad inizio anno dalle società del Gruppo, all’utilizzo di servizi ad hoc scelti in base alle proprie esigenze e preferenze.

In continuità con l’anno precedente e ad integrazione delle coperture assicurative per il rimborso delle spese mediche (previste per tutti i dipendenti), è stata rinnovata la “CARD SALUTE”, una card distribuita a tutti i dipendenti del Gruppo Italia, che consente di poter accedere a prestazione mediche e sanitarie a tariffe agevolate presso le strutture di uno dei più grandi network indipendenti d’Italia con circa 11.000 centri convenzionati diffusi su tutto il territorio nazionale: istituti di ricerca scientifici, case di cura private, centri diagnostici e fisioterapici, ambulatori, laboratori, studi specialistici e odontoiatrici. Tale servizio, offerto gratuitamente, è esteso a tutto il nucleo familiare, genitori inclusi. Inoltre, sono stati attivati con specialisti esterni, sportelli di ascolto attivo psicologico e servizi di telemedicina.

L’Asilo Nido “BabyMed” presente nella sede italiana da oltre 15 anni, nel 2021 ha comunque sempre garantito i propri servizi, registrando la frequenza di 74 bambini a dicembre. Nei mesi estivi è stato organizzato insieme ad Happy Child, nella loro struttura di Basiglio, il campus estivo con 55 bambini tra i 3 e gli 11 anni.

In **Spagna**, si segnalano le seguenti iniziative:

- › La Vita è bella: promuove la cultura del wellness aziendale, attraverso iniziative ad hoc (yoga, giornate tematiche, ...);
- › Misure di conciliazione vita personale-vita professionale;
- › Possibilità di convertire parte del salario in prodotti e servizi, con vantaggi fiscali (retribuzione flessibile);
- › Coaching;
- › Mindfulness;
- › Premio all’eccellenza accademica per i figli dei dipendenti;
- › Colazione con l’Amministratore Delegato: gruppo di dipendenti condivide la colazione con l’AD, e ha la possibilità di esporre le proprie preoccupazioni o domande.

In **Irlanda**, Mediolanum Irish Operations offre a tutto lo staff l’assicurazione sanitaria privata totalmente sponsorizzata dalla società. In aggiunta ad un esame della vista, è previsto un check-up sanitario annuale per tutto il personale, completamente riservato. Inoltre, ogni anno viene messo a disposizione di tutti i dipendenti il vaccino antinfluenzale.



WELL@WORK 2021 MENZIONE SPECIALE COME “BEST INTERNAL COMMUNICATION”

In occasione del Well@Work 2021 - Charge the Energy, l’atteso appuntamento dalla Community sui temi di benessere organizzativo, Banca Mediolanum ha ricevuto una menzione speciale come “Best Internal Communication”, per il progetto “HOMEdiolanum al centro ci sei tu”. Obiettivo dell’iniziativa: proporre una soluzione innovativa per il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, favorendo il corretto equilibrio tra lavoro e vita privata.

8.2.3 Gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Il Gruppo Mediolanum ha adottato un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro**, ed ha definito all'interno della propria struttura organizzativa, precise responsabilità, procedure operative, processi sensibili a tali tematiche e adeguate risorse economiche per l'implementazione delle strategie finalizzate ad ottenere elevati standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

In particolare, le Strutture aziendali, a vario titolo coinvolte, sono tenute all'osservanza dei seguenti **principi**:

- > assicurare in ogni fase dei processi aziendali di competenza gli adempimenti in materia di sicurezza e salute dei luoghi di lavoro, garantendo l'efficacia e l'attuazione di precisi principi di **controllo**;
- > garantire **trasparenza, correttezza e tracciabilità** nei confronti degli adempimenti verso gli Enti esterni preposti al controllo in materia di sicurezza sul lavoro;
- > provvedere, nell'ambito dei **contratti di appalto o di fornitura**, ad informare le controparti sugli eventuali rischi in materia di sicurezza sul lavoro e ad elaborare le connesse misure preventive;
- > prevedere nei **contratti con soggetti terzi**, nell'ambito delle attività finalizzate alla gestione e prevenzione dei rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, apposite clausole di impegno all'osservanza dei suoi principi;
- > favorire e **promuovere l'informazione interna** in tema di:
 - > eventuali rischi connessi all'attività lavorativa;
 - > misure di prevenzione adottate;
 - > procedure e strumentazione di pronto soccorso;
 - > procedure in caso di incendio ed evacuazione degli ambienti di lavoro;
 - > curare il rispetto delle normative in tema di salute e sicurezza nei confronti di tutti i lavoratori anche non dipendenti e dei terzi in genere che dovessero trovarsi nei luoghi di lavoro.

Il **sistema** aziendale di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro **prevede l'assolvimento di obblighi relativi**:

- > al rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi ad attrezzature, impianti e luoghi di lavoro;
- > alle attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;
- > alle attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- > alle attività di sorveglianza sanitaria;
- > alle attività di informazione e formazione dei lavoratori;
- > alle attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure da parte dei lavoratori;
- > all'acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;
- > alle periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.

Salute e sicurezza sul lavoro in Irlanda

Mediolanum Irish Operations dispone di **un sistema di gestione della salute e della sicurezza** che prevede una struttura gestionale che fa riferimento all'Amministratore Delegato / MD, a cui seguono: i Senior Manager, il Responsabile della Sicurezza, il Rappresentante per la Sicurezza e poi i Dipendenti.

Salute e sicurezza sul lavoro in Spagna

Banco Mediolanum dispone di un **Piano di Prevenzione** in cui vengono descritti aspetti quali:

- a) **L'identificazione dell'attività aziendale**, anche in termini di numero delle sedi e dei lavoratori;
- b) **La struttura organizzativa** dell'azienda, individuando le funzioni e le responsabilità assunte da ciascuno dei suoi livelli gerarchici ed i rispettivi canali di comunicazione tra di loro;
- c) **L'organizzazione della produzione** in termini di identificazione dei diversi processi tecnici e delle pratiche e procedure organizzative esistenti in azienda;
- d) **L'organizzazione della prevenzione** in azienda, indicando la modalità preventiva prescelta e gli organi di rappresentanza esistenti;
- e) **La politica, gli obiettivi e le finalità** che l'azienda intende raggiungere in materia di prevenzione, nonché le risorse umane, tecniche, materiali ed economiche che avrà a disposizione a tal fine.

Banco Mediolanum, viene supportato da un servizio di prevenzione esterno che fornisce consulenza e supporto all'azienda per la corretta gestione della prevenzione dei rischi con particolare riferimento a: gestione della sicurezza sul lavoro, igiene, sorveglianza sanitaria e analisi ergonomiche e psicosociologiche.

8.3 Diversità e Inclusione

Il Gruppo Mediolanum, nel considerare il valore centrale della persona, si impegna per valorizzare la diversità e le pari opportunità nella forza lavoro, seguendo e promuovendo i principi di merito e competenza, in coerenza ai valori del Gruppo. Allo stesso tempo riconosce nella diversità una leva per la crescita ed il successo: l'eterogeneità di competenze, abilità, background culturali e sociali e, allo stesso tempo, la creazione di uno spazio inclusivo che favorisca il confronto costruttivo tra le molteplici esperienze, rappresentano per Mediolanum un'opportunità di arricchire il proprio business con nuove prospettive e presupposto per crescere e generare soluzioni innovative.

Il Gruppo ha pertanto istituito formalmente il ruolo di **Diversity Manager**, che ha il compito di indirizzare e favorire una cultura coerente con tali principi, ed ha definito un Manifesto della Diversità ed Inclusione che è stato presentato a tutti i dipendenti e alla Rete di family banker in una specifica sezione nella serie Values dedicata ai valori in Mediolanum.

Sono state promosse diverse iniziative nel corso dell'anno, quali seminari, workshop, specifici corsi di formazione, programmi di mentorship interaziendale e iniziative di comunicazione ai dipendenti con l'obiettivo di incentivare e diffondere sempre di più una cultura inclusiva.

Mediolanum è firmataria della **Carta ABI "Donne in banca"** per la valorizzazione della diversità di genere, ed è impegnata al confronto costante su queste tematiche attraverso la collaborazione con qualificate associazioni ed istituzioni competenti. In particolare, ha aderito a Valore D, che è tra le organizzazioni più riconosciute in Italia nella promozione dell'equilibrio di genere e di una cultura inclusiva; ha aderito inoltre a **Women and Technologies**, associazione che valorizza il talento femminile nella tecnologia, nell'innovazione e nella ricerca scientifica.

È stata definita, nel mese di dicembre, una **Policy di Diversità ed Inclusione** che identifica, tra l'altro, nell'ambito delle varie dimensioni su cui si articola la cultura della diversità, quelle di impatto maggiore per il Gruppo. Tra queste resta di rilievo particolare quella della diversità di genere, anche in considerazione del contesto di mercato in cui Mediolanum opera.

In **Spagna** sono state sviluppate **attività volte alla promozione dello sviluppo per la parità e l'inclusione**, quali la definizione di un piano con azioni per favorire l'uguaglianza e mitigare i rischi, sensibilizzare all'importanza e prevenire episodi di molestie sul luogo di lavoro. Per questo sono state identificate **figure chiave** per favorire sostegno e consulenza. Continua la collaborazione con fornitori che impiegano persone con disabilità, in particolare con tre "centri di lavoro speciale".

In **Irlanda** dall'agosto 2018 è presente un "**Head of Diversity & Inclusion**" oltre ad una **Policy relativa a diversità e inclusione**. Mediolanum Irish Operations vuole infatti distinguersi ed essere riconosciuto come un datore di lavoro con una reputazione molto positiva per la diversità e le pratiche di inclusione. Per questo si impegna ad essere un'organizzazione che riconosce il valore della diversità, creando un ambiente di lavoro dove tutti si sentono inclusi e valorizzati indipendentemente dalle differenze. Mediolanum Irish Operations riconosce che le pari opportunità riguardano le buone pratiche di impiego e per questo cerca di assicurare che la diversità e l'inclusione sul posto di lavoro siano supportate garantendo un trattamento equo a tutti i dipendenti. Ciò si applica a tutte le politiche e pratiche occupazionali, comprese quelle relative a:

- > reclutamento, selezione e fidelizzazione;
- > termini e condizioni di lavoro;
- > cultura aziendale in cui i dipendenti riconoscano il valore che porta una forza lavoro diversificata e inclusiva;
- > apprendimento e sviluppo;
- > promozione e avanzamento di carriera.

Nel 2021 quattro dipendenti donne hanno partecipato all'“Irish Management Institute/30% Club Network Mentor Programme”, un programma di tutoraggio intersettoriale e interaziendale che riunisce leader esperti e individui ad alto potenziale con l'obiettivo di stimolare lo sviluppo professionale e personale. Inoltre, sempre nel 2021, venti dirigenti senior hanno partecipato ad un programma di leadership inclusiva, mentre quaranta manager hanno partecipato ad un corso di formazione sui temi dei pregiudizi inconsci di genere, sviluppato con la finalità di ridurre i pregiudizi negli atteggiamenti durante l'assunzione e il processo decisionale e, in definitiva, eliminare i comportamenti discriminatori. Inoltre, dal 2021 MIO utilizza un software di decodifica di genere, “Textio”, che consente di sviluppare annunci di lavoro con una formulazione neutra circa il genere: come conseguenza dell'applicazione di questo software si è assistito ad un incremento nel numero delle candidate donne per gli annunci di lavoro.

Infine, si continua a collaborare con il settore dei servizi finanziari per creare iniziative guidate dal settore che promuoveranno la diversità e l'inclusione. L'Head of Diversity and Inclusion di MIO è membro del comitato per l'istruzione, la diversità e l'inclusione della IAİM (Associazione irlandese dei gestori degli investimenti), nonché membro del gruppo consultivo degli stakeholder della Women in Finance Charter, che insieme a Financial Services Ireland e Banking e La Payments Federation Ireland ha sviluppato la “Carta irlandese delle donne in finanza”.

Iniziative per i dipendenti

Le iniziative in quest'ambito si inseriscono con continuità nelle attività di sviluppo della professionalità delle donne in Mediolanum, che costituiscono circa il 50% dei dipendenti, orientando una programmazione che si svilupperà con diverse iniziative nel medio e lungo periodo e che si sviluppano in coerenza con analoghe iniziative rivolte alla Rete.

La specifica Policy evidenzia anche un'attenzione particolare agli aspetti di aging e diversità generazionale. Accanto ai programmi di inserimento continuo di giovani e ai programmi orientati al loro sviluppo professionale, rivolti sia ai dipendenti che alla Rete di Family Banker, è stato creato l'Employability & Empowerment Center, che orienta il reskilling di tutte le generazioni sulla base dell'evoluzione delle competenze richieste nei vari ambiti.

Iniziative per i Family Banker

È continuata anche l'attività del **progetto di inclusione e eguaglianza di genere della Rete di vendita**, che ha visto il coinvolgimento di circa **30 colleghe Family Banker** (provenienti da tutte le regioni e rappresentanti di vari ruoli e carriere presenti nella rete commerciale) nel prendere sempre più coscienza e rafforzare la community di donne consulenti finanziarie di BMed. Si sono svolti vari incontri con lo scopo di valorizzare i caratteri della community e individuare un piano di azione per evolvere la community stessa e agevolare l'integrazione e l'eguaglianza in un “mondo” in cui sono ad oggi ancora poco rappresentate, quello finanziario (in rete Banca Mediolanum le donne corrispondono a circa ca il 20% del totale dei Family Banker). Nel corso dell'anno è stato stabilito un **piano di formazione e di coaching per le “fondatrici” della community** come test che si concluderà nei primi mesi del 2021 e farà da progetto pilota per il lancio vero e proprio della community che vedrà la condivisione del manifesto della community, delle attività previste e i dettagli della governance della stessa.

9. Responsabilità verso la collettività e l'ambiente

Mediolanum si impegna a contribuire alla creazione di una vita migliore per la collettività ponendo, nelle proprie scelte e strategie, l'attenzione verso le persone e il pianeta.

La Banca promuove un approccio globale nel supporto allo sviluppo della collettività, identificata nelle realtà sociali e culturali con le quali l'azienda si relaziona nel corso della propria attività. Banca Mediolanum organizza e partecipa a diverse **attività** di carattere sociale, culturale e sportivo **per valorizzare e consolidare la relazione nonché il supporto alla collettività**. Inoltre, attraverso la **Fondazione Mediolanum Onlus**, costituita nel 2002, il Gruppo si impegna per far fronte in modo organizzato alle richieste e sollecitazioni da parte del Terzo Settore. Dal punto di vista **ambientale**, l'impegno del Gruppo Mediolanum si concretizza in piani e attività mirati alla riduzione degli impatti ambientali, attraverso **progetti volti all'utilizzo responsabile delle risorse** che, in sintonia con la strategia aziendale, tutelano l'ambiente e garantiscono la piena adozione delle normative nazionali ed internazionali.

Iniziative a favore della collettività durante il periodo emergenziale

Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus, al fianco di Progetto Arca hanno realizzato un progetto per proteggere dalla povertà 1.000 bambini in Italia, prevenendo gravi conseguenze derivanti dalla mancanza di cure necessarie alla loro crescita, attraverso la donazione di prodotti neonatali.

Le famiglie interessate dall'intervento sono principalmente:

- > nuclei monogenitoriali, spesso composti da mamme e bambino, senza una rete familiare di sostegno;
- > nuclei familiari con minori in condizione di fragilità e solitudine, che hanno perso la casa anche a seguito di uno

sfratto per morosità incolpevole legato a un tracollo finanziario, a un licenziamento o al sopraggiungere di una malattia.

Attraverso la donazione di Banca Mediolanum, che Fondazione Mediolanum ha devoluto interamente a Fondazione Progetto Arca, è stato possibile distribuire 1 kit contenente prodotti per l'infanzia al mese, per un anno, ad ognuno dei bambini coinvolti più 1 kit educativo contenente materiale didattico per un totale di 13.000 kit.

Di seguito i risultati del progetto:

Diamo i numeri

La raccolta fondi di Fondazione Mediolanum Onlus a favore di Progetto Arca trasforma le scelte di sottoscrizione dei clienti di Banca Mediolanum in un gesto solidale e concreto per le famiglie più bisognose

L'aiuto portato

- > 1 kit prima infanzia al mese con generi di prima necessità
- > 1 kit extra per ogni bambino di cui hanno goduto anche i fratellini ove presenti, con materiale educativo
- > 1.000 bambini aiutati in un anno di età media di 1 anno e 4 mesi

13.000

Totale kit distribuiti

- > 12.000 kit prima infanzia;
- > + 1.000 kit educativi extra.

L'aiuto portato

425

Volontari

16

Città

48% nord, 25% centro, 27% sud e isole.

1.000

Famiglie raggiunte

- > **Mono-genitoriali**
Mamme sole senza rete familiare di sostegno con in media 2 bambini a carico;
- > **Famiglie numerose**
Con 5 ma anche 7 componenti, dove sono compresi anche figli maggiorenni e nonni a carico.

L'obiettivo raggiunto

X3

Triplicati i pacchi viveri distribuiti nell'ultimo anno.

9.1 Inclusionione finanziaria

Il Gruppo si impegna a **supportare le persone svantaggiate** attraverso la creazione di prodotti e servizi dedicati nonché la presenza dei Family Banker sul territorio e la disponibilità di strumenti digitali per la gestione autonoma delle finanze da parte del cliente. In aggiunta, Banca Mediolanum e le sue Fondazioni in Italia così come in Spagna, si impegnano in **attività di formazione finalizzate ad accrescere le conoscenze e le competenze finanziarie** della collettività e così sviluppare sul territorio un approccio sicuro e responsabile alla finanza.

9.1.1 Supporto attraverso i prodotti e servizi di Banca Mediolanum

Prestito di soccorso

Nell'attuale contesto economico in cui sono sempre più vaste le aree di vulnerabilità e con l'obiettivo di prevenire il ricorso all'usura e facilitare l'inclusionione finanziaria, Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus confermano l'impegno sottoscritto dal 2009 a fianco di fondazioni e associazioni antiusura attive sul territorio nazionale con progetti sociali orientati al sostegno finanziario delle fasce più deboli della popolazione.

La scelta di Banca Mediolanum di sostenere la lotta alla povertà e all'usura attraverso il meccanismo del prestito di soccorso vede ad oggi la collaborazione con 10 fondazioni diocesane antiusura in Lombardia, Piemonte, Veneto, Liguria, Emilia Romagna, Lazio, Sardegna, Sicilia, Campania e Calabria. Le Fondazioni antiusura operano attraverso le Caritas delle Diocesi che si avvalgono dei Centri di Ascolto parrocchiali per intercettare le esigenze delle famiglie bisognose. Con la sottoscrizione di appositi accordi tra Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus, la Banca si impegna a concedere alle fondazioni antiusura un "Plafond" di credito rotativo da utilizzare per accordare prestiti con rimborso rateale a soggetti in difficoltà, siano essi famiglie o ditte individuali, ad un tasso simbolico (oggi circa dell'1 %).

L'attività del prestito di soccorso si pone come impegno concreto di Banca Mediolanum per i Sustainable Development Goals (SDG) delle Nazioni Unite in particolare con riferimento al primo punto dell'Agenda 2030, sconfiggere la povertà in tutte le sue forme, ovunque.

Sulla Banca grava interamente il rischio di credito delle operazioni di finanziamento accordate mentre Fondazione Mediolanum Onlus ha dato indicazioni di privilegiare donne con figli a carico come beneficiarie dei prestiti, coerentemente con la sua mission.

Al 31 dicembre 2021 il plafond rotativo messo a disposizione da Banca Mediolanum è pari a 2.450.000 euro, i prestiti erogati sono 318, per un totale di 2.445.915 euro.

Le Fondazioni con cui Banca Mediolanum S.p.A. e Fondazione Mediolanum Onlus hanno stipulato accordi sono:

- > Fondazione San Bernardino Milano (2009)
- > Fondazione San Gaudenzio a Novara (2013)
- > Fondazione San Matteo Apostolo a Bologna (2016)
- > Fondazione Santi Semplicio e Antonio a Tempio Pausania (OT), (2016)
- > Fondazione Santa Maria del Soccorso a Genova (2017)
- > Fondazione Beato Giuseppe Tovini a Verona (2018)
- > Fondazione Salus Populi Romani a Roma (2019)
- > Fondazione Santi Mamiliano e Rosalia a Palermo (2019)

- > Fondazione San Giuseppe Moscati a Napoli (2020)
- > Fondazione Zaccheo a Crotone (2021)

Le suddette fondazioni operano con tutte le diocesi presenti nelle rispettive regioni ecclesiastiche.

Customer Satisfaction Italia 2021

%	2021			2020		
	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
Si impegna nel sociale collaborando in progetti di solidarietà e di aiuto umanitario	85	68	67	85,59	65,7	64
Si impegna per le iniziative socio-culturali del territorio in cui opera	83	68	65	82,78	66,5	64,5
Sostiene i suoi clienti nei momenti di difficoltà	81	63	68	82,33	62,6	65,6

Fonte: indagine di Customer Satisfaction 2021, svolta in collaborazione con l'istituto BVA-Doxa.

9.1.2 Educazione finanziaria

Nel 2021 è proseguito l'impegno di Banca Mediolanum in diversi progetti volti alla divulgazione di temi finanziari destinati a clienti e prospect. I contenuti si sono concentrati principalmente sull'importanza di un'attenta pianificazione, basata sulle esigenze di ognuno di noi, per il raggiungimento dei proprio obiettivi di vita e per cogliere opportunità e vantaggi derivanti da una consapevole gestione del risparmio, e sul tema della protezione per la salvaguardia e il mantenimento del tenore di vita. Complessivamente sono stati coinvolti **oltre 21.000 partecipanti**, tra clienti prospect e Family Banker, in circa **230 eventi** digitali.

In **Spagna**, l'Associazione bancaria spagnola (Asociación Española de Banca, AEB), promuove il programma di educazione finanziaria "**Tus Finanzas, Tu Futuro**" ("Le tue finanze, il tuo futuro"), rivolto a studenti di età compresa tra 13 e 15 anni. I relatori "insegnanti" sono volontari professionisti, che insegnano 3 sessioni di 1 ora nei centri educativi. Lo scopo del programma è che gli studenti riflettano sull'importanza di assumersi la responsabilità delle proprie finanze, oltre a fornire loro gli strumenti di base per iniziare a gestire la propria economia e prendere decisioni finanziarie. In questo modo, gli studenti apprendono concetti di base e fondamentali come l'elaborazione di un bilancio in pareggio, la differenza tra credito e debito, il buon uso dei crediti, mentre scoprono l'importanza del risparmio e una buona pianificazione della propria economia personale. Durante il 2021, Banco Mediolanum ha partecipato al programma in diverse aree in tutta la Spagna.

9.2 Supporto alle comunità

Il Gruppo Mediolanum da sempre si distingue per **l'impegno sociale che vede anche Fondazione Mediolanum Onlus quale sostenitrice** di progetti, iniziative, donazioni, sponsorship e partnership pluriennali, a carattere socio-culturale nonché educativo/formativo sia nei territori in cui il Gruppo opera sia all'estero. Nei territori di appartenenza l'obiettivo è quello di **influire positivamente sul tessuto socio-economico** attraverso lo sviluppo, l'occupazione, l'innovazione e i servizi per le comunità locali.

9.2.1 L'impegno di Mediolanum nelle iniziative socio-culturali

Centodieci è il progetto di Banca Mediolanum pensato per offrire a manager, imprenditori e studenti, ma anche a Family Banker e dipendenti di Sede, risorse e strumenti utili per innovare la propria attività. È uno spazio aperto di cultura del pensiero e del confronto, di apprendimento, di stimolo e di ispirazione, che esporta i valori di Banca Mediolanum al di fuori della sede affinché chiunque possa acquisirli, ponendo il capitale umano al centro e sviluppando la proposta attraverso tre modalità:

- › eventi sul territorio italiano: momenti speciali di formazione ed esperienza con la partecipazione di relatori e ospiti vicini ai valori di Banca Mediolanum;
- › progetti per il territorio: momenti di formazione ed educazione caratterizzati da una serie di incontri con personalità straordinarie e di diverse provenienze culturali e professionali con l'obiettivo di promuovere e diffondere coscienza comunitaria;
- › Centodieci.it: magazine online, che presenta tutte le iniziative e gli eventi del progetto e offre uno spazio di condivisione culturale attraverso un blog con interventi su temi di innovazione, tecnologia e valori trasversali.

La situazione contingente, legata all'emergenza sanitaria che tutta Italia e tutto il mondo sta vivendo, ha da un lato forzato ed accelerato il processo di digitalizzazione e dall'altro ha bloccato e fatto posticipare a data da destinarsi tutti gli eventi previsti sul territorio. Nel corso del 2021 si è deciso di continuare ad utilizzare la modalità di fruizione degli eventi in digitale durante i quali sono presenti i diversi format di Centodieci in cui vengono trattati argomenti come l'arte, l'utilizzo dei social media, l'innovazione tecnologica, gli scenari mondiali del marketing e approfondimenti sulla comunicazione e sulle tecniche di ascolto, valori universali ed esperienze di vita uniche attraverso la presenza di personaggi, esempi di eccellenza nel mondo.

Solo verso la fine del 2021 sono stati organizzati 3 gli eventi sul territorio, prodotti e supervisionati direttamente da Banca Mediolanum, che hanno visto la partecipazione massima di 50 inviati.

Inoltre, sono stati realizzati 2 eventi live sulla pagina di Centodieci di Facebook, aperti a tutti.

Si è continuato a lavorare sul progetto ideato nel 2020 "Lezioni Italiane", che prendendo spunto dallo straordinario saggio di Italo Calvino, Lezioni Americane, intende esplorare, svelare, riscoprire, raccontare i valori e le esperienze che hanno fatto grande l'Italia, attraverso racconti digitali (video di 20/30 minuti pubblicati sulle piattaforme digitali Centodieci e sui social, fruibili dal pubblico in qualsiasi momento), eventi live, dirette streaming (eventi organizzati eventualmente anche con il coinvolgimento della Rete di Family Banker, in alternativa agli eventi live al momento non più realizzabili) e podcast.

Diversi i format:

- › Italia allo specchio (bellezze naturalistiche, architettoniche, urbanistiche);
- › Pagine d'Italia (recensioni di libri);
- › Note d'Italia (le più belle canzoni italiane, rielaborate raccontate e cantate da un noto cantante italiano);

- › Fatto in Italia (i più significativi artisti, architetti, designer, creativi della cultura italiana dal dopoguerra ad oggi);
- › L'Italia al cinema (i più significativi registi, sceneggiatori, attori/attrici del cinema italiano);
- › Nuove parole per un'Italia nuova (dedicato alla narrazione).

Un video di Fatto in Italia e Il quelli di Note d'Italia, sono stati messi a disposizione di tutti coloro che accedono alle piattaforme digitali Centodieci e sui social.

Inoltre, è stato creato un percorso di eventi formativi, "Le parole del marketing", costituito da 6 lezioni della durata di 1 ora ciascuna. Il percorso, dedicato ad aziende e imprenditori, è volto a definire il ruolo della parola all'interno di una attività d'impresa, ed è caratterizzato da una serie di video formativi e podcast.

Questo tipo di format è stato pensato per essere messo a disposizione della Rete di Vendita per eventuali eventi digitali o in presenza.

Centodieci I Modelli Di Eccellenza

	2021			2020		
	Totale eventi	Totale ore di erogazione	Totale partecipanti	Totale eventi	Totale ore di erogazione	Totale partecipanti
Ispirazione	3	6	171	7	14	1.360
Arte	20	40	1.060	26	52	839
Progresso	31	93	6.530	16	48	1.492
Solidarietà	27	54	268	29	58	258
Responsabilità Sociale	0	0	0	3	3	119
Cambiamento	6	12	268	2	4	206

9.2.2 Liberalità e raccolta fondi

Le emergenze 2021

Oltre alle iniziative attuate per far fronte all'emergenza Covid-19 come illustrate in introduzione di pilastro, anche nel **2021 Banca Mediolanum è stata vicina alle popolazioni colpite dalle calamità naturali**, tra cui l'emergenza Maltempo Novembre/Dicembre 2020 con il sostegno a 12 Clienti con erogazioni liberali per **30.400 euro**.

Sono state inoltre accordate le consuete agevolazioni:

- › possibilità di sospensione della rata mutui e prestiti per 12 mesi;
- › attivazione di linee di credito privilegiate;
- › riduzione -1% dello spread in essere su Mutui e prestiti per 24 mesi;
- › azzeramento di tutti i costi dei c/c e d/t per 24 mesi.

Collaborazioni con fondazioni ed associazioni

Molteplici sono le attività che hanno visto coinvolti non solo i clienti, ma anche i dipendenti del Gruppo Mediolanum a sostegno di progetti di impegno sociale.

Nel corso del 2021 Banca Mediolanum ha erogato liberalità a favore di iniziative di sostegno sociale e culturale, a persone fisiche in difficoltà e ad Associazioni / Onlus / Fondazioni, per un totale di 1.559.437 euro.

Mediolanum Insieme

Mediolanum Insieme è il progetto solidale di Banca Mediolanum, nato con l'obiettivo di supportare le associazioni di volontariato che operano quotidianamente sul territorio. Il progetto consente ai Family Banker di segnalare enti no profit presenti sul territorio con cui hanno un legame.

Nel 2021 Banca Mediolanum ha collaborato con diverse Associazioni, dandone visibilità sul sito della banca e promuovendo le loro iniziative attraverso direct e-mail marketing rivolti ai Clienti. In particolare:

- › Re-Use With Love di Bologna, che racchiude diversi ed importanti obiettivi, come il riutilizzo e recupero consapevole, anche attraverso l'educazione dei bambini e ragazzi volontari sul tema del riuso, nonché la sensibilizzazione alla solidarietà sociale, che si evidenzia non solo nella donazione finale del ricavato degli eventi organizzati (mercato di solidarietà), ma anche mediante la distribuzione gratuita dei capi durante tutto l'anno di preparazione (boutique solidale);
- › A.R.O.P. di Rimini (Ass. Riminese Oncoematologia Pediatrica), un'organizzazione di volontariato fondata e gestita da volontari e genitori con l'obiettivo di migliorare l'assistenza globale e la qualità delle cure ai bambini affetti da leucemia, linfomi, tumori, fornendo supporto psicologico a bambini e familiari, e supportando nell'acquisto macchinari, strumenti e beni di consumo per il reparto;
- › I sassi di Betania di Cologno Monzese (Mi), un'associazione che ha come finalità quella di operare a favore dei minori, pre-adolescenti e adolescenti presenti sul territorio di Cologno Monzese e dei Comuni limitrofi, individuandone esigenze e difficoltà. Grazie all'esperienza di un gruppo di psicologi, educatori, pedagogisti e volontari, l'associazione "I Sassi di Betania" gestisce progetti volti alla prevenzione della dispersione scolastica e del disagio giovanile.

Centesimi che contano

"Centesimi che contano" è un servizio di Banca Mediolanum che offre la possibilità ai Clienti di donare, in modo automatico, i centesimi del conto corrente presenti a saldo, se positivo, il terzo giorno lavorativo da inizio mese, a favore di Fondazione Mediolanum Onlus. Al 31 dicembre 2021, il servizio segna un incremento del 12% a fronte di un maggior numero di adesioni rispetto al 2020 e una donazione complessiva pari a 406.476,40 euro. Le maggiori disponibilità ottenute grazie all'incremento dell'adesione al servizio Centesimi che Contano hanno portato all'aggiunta di un nuovo beneficiario, La Lega del Filo D'Oro che si aggiunge a Dynamo Camp e al Centro Benedetta d'Intino, per migliorare la qualità di vita dei bambini sordo-ciechi in cura presso i centri della Lega.

Attività per la collettività

Oltre alle liberalità istituzionali pervenute dal Conglomerato Bancario Mediolanum e dal conferimento del 5x1000, possiamo identificare le seguenti tipologie di donatori da cui proviene la parte più rilevante della raccolta fondi, pari a 3.064.342,20 euro:

- › Clienti di Banca Mediolanum e Banco Mediolanum;
- › Family Banker di Banca Mediolanum e Banco Mediolanum;
- › Dipendenti, Dirigenti e membri del Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum e Banco Mediolanum;
- › Donatori privati esterni al Conglomerato finanziario Mediolanum;
- › Società e aziende.

Attività per la collettività in Spagna

Mediolanum Aproxima

In Spagna Mediolanum Aproxima, è il progetto solidale di Banco Mediolanum, che nasce nel 2014 per supportare le organizzazioni locali non profit attraverso il coinvolgimento diretto dei Family Banker e dei loro clienti. I Family Banker, infatti, fungono da collegamento tra i loro clienti e le associazioni e le fondazioni locali, rafforzando la loro attività di solidarietà. Il progetto mira anche a creare una rete di impegno sociale. Ad esempio, collaborando ad iniziative di volontariato, di sensibilizzazione, oppure sostenendo finanziariamente progetti di ONG o tramite donazioni materiali. D'altro canto, Banco Mediolanum mette a disposizione dei propri clienti diverse forme di collaborazione per rispondere alle loro esigenze: supporto attraverso donazioni finanziarie o materiali, volontariato o diffusione su media esterni.

Banco Mediolanum, invece, mette a disposizione delle ONG diversi canali di comunicazione, sia online che offline, al fine di fornire loro visibilità e metterli in contatto con potenziali collaboratori.

Quest'anno l'ente ha promosso la quarta edizione della Settimana della Solidarietà, nel mese di novembre, in cui 70 Family Banker hanno organizzato oltre 60 iniziative online e offline, attraverso la piattaforma Mi Grano de Arena. L'iniziativa è stata pubblicizzata attraverso inserzioni nei mass media, avvicinando il progetto alla società.

Hanno partecipato sia le ONG che fanno parte del programma di sponsorizzazione a lungo termine, che altre ONG che non ne fanno parte, ma che avevano già un precedente legame con i Family Banker. Sono state **beneficiarie 66 ONG con oltre 420.000 euro** (questo importo comprende sia la raccolta che l'aiuto della Delegazione della Fondazione Mediolanum).

L'iniziativa ha visto la partecipazione di oltre 7.000 persone.

Campagna di Natale

Nel 2021 Banco Mediolanum ha lanciato la seconda edizione del contest dei video per bambini. I video finalisti sono stati pubblicati sul canale YouTube istituzionale e Banco Mediolanum ha devoluto 1€ a Mediolanum Aproxima ONG, per aiutare i bambini, fino a un massimo di 6.000 €.

Tour del mare

Il Banco Mediolanum è stato main sponsor dell'evento "La Gira del Mar", un tour in barca a tappe lungo le coste del Mediterraneo per promuovere il rispetto della natura e la sostenibilità, attraverso la raccolta della plastica dalle spiagge in ciascuna delle sue tappe in collaborazione con le ONG locali. Ha visto la partecipazione di più di 200 volontari che hanno raccolto, tra gli altri, 63.000 rifiuti, 21 kg di microplastiche, 20 kg di vetro, 17 kg di imballaggi.

Attività per la collettività in Irlanda

In Irlanda prosegue il supporto alle comunità attraverso una vasta gamma di iniziative che incarnano i principi di sostenibilità e condivisione dei valori di Mediolanum. Questo impegno è esposto in vari modi.

Coolmine Therapeutic Community

Mediolanum Irlanda supporta attivamente dal 2016 la Coolmine Therapeutic Community, una comunità terapeutica e di riabilitazione alla dipendenza da alcool e droga, con un programma dedicato a mamme e bambini, unico nel suo genere in Irlanda. L'attività di MIO si concretizza tramite una serie di iniziative volte a supportare l'Associazione nella sua crescita e offerta di servizi, grazie alle attività di volontariato, coaching, mentoring e di condivisione delle competenze da parte dei dipendenti al fine di creare valore a lungo termine per l'organizzazione di beneficenza. Oltre al sostegno finanziario, nel 2021 sono state implementate diverse iniziative volte ad aiutare l'Ente di beneficenza nella sua crescita e nell'offerta di servizi come:

- > Supporto marketing e comunicazione (newsletter, pubbliche relazioni ecc.);
- > Supporto alla governance in merito alla gestione in generale;
- > Supporto per la produzione multimediale (foto e video) in diverse occasioni;
- > Regali di Babbo Natale per i bambini di Ashleigh House;
- > Partecipazione al comitato direttivo e raccolta fondi;
- > Donazione di apparecchiature informatiche.

Inoltre, nel 2021, la società ha contribuito al miglioramento della città di Dublino tramite il sostegno finanziario all'Irish Olympic Handball Association per lo sviluppo dello sport con l'obiettivo di supportare l'associazione attraverso il coinvolgimento della popolazione giovanile locale al fine di promuovere un ambiente doposcuola sicuro, incoraggiando una più ampia partecipazione agli sport di squadra.

Irish Olympic Handball Association

Inoltre, nel 2021 la società ha contribuito al miglioramento della città di Dublino tramite il sostegno finanziario all'Irish Olympic Handball Association per lo sviluppo dello sport con l'obiettivo di supportare l'associazione attraverso il coinvolgimento della popolazione giovanile locale al fine di promuovere un ambiente doposcuola sicuro, incoraggiando una più ampia partecipazione agli sport di squadra.

Collaborazione con Fondazione Mediolanum Onlus

Fondazione Mediolanum è nata nel 2001 con l'obiettivo di sviluppare le principali attività in ambito sociale del Gruppo bancario Mediolanum.

Dal 2005 la Fondazione ha deciso di concentrare gli interventi di aiuto a favore dell'infanzia in condizione di disagio. I bambini sono spesso l'anello più debole e vulnerabile della società ed è importante fornire loro equamente, le opportunità per crescere e sviluppare i propri talenti, diventare capaci di porsi in modo libero e indipendente, nel proprio contesto e davanti alla realtà della vita.

Oltre a provvedere agli aiuti per i bisogni primari come cibo, protezione, cure mediche, da sempre la Fondazione si impegna per garantire l'istruzione di base e la possibilità di imparare un mestiere: in questo modo, sempre nella salvaguardia delle tradizioni culturali e religiose locali, Fondazione Mediolanum aspira a rendere possibile a decine di migliaia di bambini il raggiungimento dell'autonomia, affinché possano vivere una vita da adulti liberi, rispettosi dei valori universali dell'individuo.

Dettaglio contributi e fundraising

Le erogazioni a favore dei progetti in Italia passano dal 67% del 2020 al 74% del 2021.

Sintesi dei contributi	2021	2020
Conglomerato Finanziario Mediolanum	1.192.127,73 €	700.000,00 €
5x1000	206.567,78 €	467.436,25 €
Fundraising Diretto	2.373.114,92 €	1.904.858,85 €
Cause Related Marketing*	-	204.763,00 €
Centesimi che Contano	406.470,19 €	363.851,04 €
Delegazione Spagnola	284.757,09 €	208.655,00 €
TOTALE	4.463.037,71 €	3.849.564,14 €

* L'importo attribuito alla voce "Cause Related Marketing" presente nella DNF del 2020 è stato inglobato nella voce "Conglomerato Finanziario Mediolanum" del 2021.

Delegación de Fundación Mediolanum

Nel 2019 Fondazione Mediolanum ha istituito la propria Delegazione in Spagna per aiutare i bambini in condizioni disagiate attraverso le ONG con sede in Spagna.

La metodologia degli aiuti della Delegazione consiste nel raddoppiare l'importo che i Family Banker ottengono negli eventi di solidarietà, tra i 2.000 e 5.000 euro, per evento. Nel 2021 la Delegazione della Fondazione Mediolanum **ha raccolto 278.757,09 euro** attraverso eventi (compresi quelli organizzati durante la IV Settimana della Solidarietà) **per aiutare 71 ONG e ha donato a queste 71 ONG una donazione totale di 511.899,71 €.**

Ambiti di intervento e geografia interventi

Il 2021 vede una significativa crescita degli ambiti della Ricerca e della Sanità. In particolare, per la ricerca si segnala un Evento Solidarietà a favore dell'Associazione Retina Onlus che da solo ha totalizzato una raccolta molto importante e un erogato superiore ai 140.000 euro, mentre per la Sanità ci sono stati diversi progetti nella categoria Progetti Matching, tra cui spiccano i progetti di AISLA e Fondazione Francesca Rava. Si segnala anche l'incremento dei progetti relativi alla Scuola/Educazione tra i quali si distinguono quelli delle associazioni Cometa e Mission Bambini. L'Assistenza rimane l'ambito di intervento più frequente anche se stabile rispetto al 2020.

L'Europa è il continente in cui si concentra il maggior numero degli interventi, grazie anche al fatto che il peso dell'Italia è preponderante e comincia ad essere rilevante anche la crescita degli interventi in Spagna, grazie al lavoro della delegazione. Le erogazioni a favore dei progetti in Italia sono passate dal 67% del 2020 al 74% del 2021, mentre quelle per i progetti in Spagna salgono dall'8% del 2020 all'11% del 2021.

Le erogazioni per i progetti all'estero si riducono ulteriormente sia in percentuale (passando dal 25% del 2020 al 15% del 2021) che in termini assoluti, confermando il trend degli ultimi anni.

Di seguito viene indicata la ripartizione dei progetti per ambito di intervento:

Ambiti di Intervento (Valori in €)	2021	2020	Var %
Assistenza	2.461.296	2.518.995	-2
Educazione	773.941	645.149	20
Ricerca	328.417	68.560	379
Sanità	710.429	417.632	70
TOTALE	4.274.082	3.650.335	17

9.3 Impatti ambientali diretti

Banca Mediolanum e le rispettive società estere del Gruppo si impegnano costantemente per la minimizzazione degli impatti ambientali generati dall'attività d'impresa attraverso **l'adozione di politiche inerenti all'ottimizzazione dei consumi e alla gestione delle risorse naturali e dei rifiuti**. Oltre all'utilizzo di sistemi di gestione certificati, energia da fonti rinnovabili e sistemi per il risparmio di energia e risorse negli uffici, Mediolanum ritiene che la **sensibilizzazione dei collaboratori in merito all'adozione di comportamenti sempre più ecocompatibili** abbia un ruolo centrale nella riduzione degli impatti ambientali dell'attività lavorativa.

9.3.1 Politica di gestione ambientale

Nei propri processi aziendali, il Gruppo Mediolanum persegue l'adozione di soluzioni innovative che riducano il consumo di risorse o ne prevedano un utilizzo a ridotto impatto ambientale mantenendo elevati standard di efficienza e sicurezza. Con la consapevolezza del proprio ruolo nei confronti della collettività e delle generazioni future, Banca Mediolanum riconosce l'importanza della sostenibilità ambientale all'interno del proprio modello di business e si impegna ad essere un attore responsabile in termini di tutela ambientale. Riconoscendo la tutela dell'ambiente quale aspetto basilare nella responsabilità di impresa, per garantire una corretta gestione della tematica, dal 2019 il Gruppo persegue la propria **Policy Ambientale**.

La Policy è una politica operativa di Gruppo in materia di sostenibilità ambientale nella quale sono stati individuati quattro ambiti di responsabilità:

- > Acquisto e consumo di prodotti sostenibili;
- > Energia e Cambiamento Climatico;
- > Gestione Rifiuti;
- > Cultura della sostenibilità ambientale.

Sulla base degli esiti dell'analisi di materialità, l'impiego delle risorse idriche non rientra tra i temi rilevanti, alla luce dell'operatività del Gruppo.

9.3.2 La tutela dell'Ambiente

La tutela dell'ambiente costituisce un **aspetto basilare nella responsabilità di impresa**.

Banca Mediolanum privilegia l'adozione, nei propri processi aziendali, soluzioni innovative che riducano al minimo il consumo di risorse o prevedano l'utilizzo di risorse a ridotto impatto ambientale mantenendo elevati standard di efficienza e sicurezza.

Le azioni concrete che Banca Mediolanum ha messo in essere nel corso del tempo e finalizzate ad una politica di sostenibilità ambientale richiedono **l'adozione di comportamenti, anche da parte di terzi, in sintonia alla strategia aziendale volta alla salvaguardia dell'ambiente**:

- > la scelta dei **fornitori** deve privilegiare coloro che improntano la loro attività alla sostenibilità ambientale e sociale;
- > i **partner** incaricati della gestione di rifiuti che possono arrecare un impatto negativo all'ambiente devono comprovare le professionalità acquisite e le autorizzazioni necessarie;
- > i **dipendenti e i collaboratori** sono tenuti a rispettare le indicazioni attinenti al corretto smaltimento dei rifiuti; ove sorgano dubbi sono invitati a consultare le strutture aziendali competenti.

Il **monitoraggio dei dati ambientali** è inserito nel sistema di comunicazione dei dati e informazioni alla comunità degli *stakeholder*.

La rilevanza dell'impatto ambientale delle attività intraprese dal Gruppo e dai suoi collaboratori, si traduce in una serie di iniziative concrete finalizzate principalmente a realizzare progetti volti alla riduzione dei consumi, degli sprechi di risorse (energia, carta e acqua) e alla sensibilizzazione degli utenti all'adozione di comportamenti sempre più ecocompatibili.

Tutela dell'Ambiente Italia

Misure di risparmio ambientale

Nel 2021 non sono stati sviluppati progetti specifici ma sono state introdotte delle azioni che perfezionassero e ottimizzassero il buon funzionamento degli impianti con conseguente riduzione dei consumi energetici.

Dopo la sostituzione dell'UPS Call Centre con un apparato nuovo nel 2020 è stato dismesso l'UPS Ced 2000, in quanto obsoleto e parzialmente utilizzato, trasferendo tutto il carico sul nuovo UPS incrementando i risparmi già previsti.

Inoltre, anche in questo anno, la mancanza di personale ha consentito di moderare il funzionamento degli impianti per raffrescare o riscaldare i Palazzi mantenendo comunque il confort minimo in ogni stabile. Anche a fronte degli interventi effettuati nel corso dell'anno precedente e con i suddetti interventi, **è stato ridotto l'acquisto di energia di circa 554.700 kw** rispetto al 2020.

Sensibilizzazione e responsabilizzazione interna

I comportamenti eco-compatibili del Gruppo trovano logica applicazione quotidiana presso la Sede attraverso una serie di iniziative di semplice realizzazione per il personale che, negli anni, ha portato ad un tangibile contenimento sia delle spese che dell'impatto ambientale, oltre che all'acquisizione di abitudini e comportamenti operativi più consapevoli.

In particolare, tra i comportamenti consolidati e costantemente adeguati nel corso degli anni risalta:

- › l'impostazione delle fotocopiatrici con parametri di spegnimento automatico che contribuiscono a risparmiare energia elettrica;
- › la riduzione dei consumi di carta attraverso l'abilitazione all'utilizzo delle fotocopiatrici con funzionalità di stampanti centralizzate, scanner, posta elettronica (con invio diretto di documenti sulla propria casella di posta elettronica o di altro destinatario);
- › la riduzione dei consumi di carta intestata inserendo sul Portale di Sede il formato elettronico di tutte le Società;
- › il miglior impiego delle stampanti multifunzioni impostate di default con la funzione di copiatura e stampa in fronte-retro, per una riduzione nel consumo di carta ed uso di carta riciclata;
- › la presenza su tutti i piani di centri di raccolta per i toner usati delle stampanti e per la raccolta della carta;
- › la sensibilizzazione all'utilizzo delle comunicazioni informatiche rispetto a quelle cartacee;
- › la digitalizzazione dei punti posta;
- › lo spegnimento e accensione automatico delle luci degli uffici solo in presenza del personale;
- › la riduzione della plastica monouso, con la selezione di un Fornitore di colonnine di acqua naturalizzata, collegate alla rete idrica;
- › la selezione di prodotti ecocompatibili nei distributori automatici, posizionati presso le aree ristoro, quali ad esempio bicchieri e palettine in materiale compostabile, bibite con packaging in Tetrapak e lattine di alluminio (totalmente riciclabile);
- › l'adozione di prodotti igienico sanitari, realizzati e certificati, con carta riciclata.

Inoltre, al fine di evitare l'acquisto di quotidiani e riviste in forma cartacea, è in funzione una piattaforma di "Edicola digitale".

Impianti e interventi tecnici mirati

Il Gruppo Mediolanum pone molta **attenzione ai consumi energetici** e, nel corso degli anni, sono stati effettuati interventi mirati i cui benefici si stanno avendo tutt'ora. Gli interventi realizzati, oltre a ridurre i costi energetici, hanno portato benefici sul microclima. Presso la sede italiana di Milano 3 City, sono installati due impianti di Trigenerazione per consentire l'autoproduzione contemporanea di energia elettrica, energia termica ed energia frigorifera attraverso l'impiego di cogeneratori e gruppi frigoriferi ad assorbimento. Gli impianti, alimentati a gas metano, autoproducono energia elettrica per alimentare le utenze finali di consumo giornaliero (luci, personal computer, forze motrici). L'impianto è costituito da due impianti separati e indipendenti tra loro che sono posizionate sulla copertura dei Palazzi Meucci-Galvani e Galeno-Fermi. L'impianto ha coperto, nel solo 2021, le esigenze del Campus di MI3 City:

- > del **44,61%** dell'energia elettrica necessaria;
- > parziale servizio di riscaldamento;
- > parziale servizio di condizionamento.

Per rendere più efficienti gli impianti sono stati realizzati i collegamenti elettrici dei due impianti ai palazzi Archimede, Galilei-Volta e all'asilo nido aziendale. Questi collegamenti, **oltre a fornire energia elettrica autoprodotta, consentono anche la copertura**, con continuità elettrica (UPS e Gruppi Elettrogeni), **del 100% delle postazioni di lavoro**. Con gli impianti di Trigenerazione presenti nel Campus di MI3 City di Basiglio, nel 2021, sono stati autoprodotti 4.564,29 MWh su 10.230,41 MWh utilizzati e prodotta acqua calda necessaria al riscaldamento, con una stima di mancato prelievo dalla rete del riscaldamento pari a 6.637 MWh prodotti per energia termica e 6.849 MWh prodotti per energia frigorifera.

Il Gruppo Mediolanum pone molta attenzione ai consumi energetici e, nel corso degli anni, sono stati effettuati interventi mirati i cui benefici si stanno avendo tutt'ora. Gli interventi realizzati, oltre a ridurre i costi energetici, hanno portato benefici sul microclima.

Raccolta differenziata e smaltimento rifiuti

Le tipologie di rifiuti trattati in maniera separata sono:

- > carta;
- > imballaggi (cartone, polistirolo, legno);
- > toner e cartucce per stampanti e fotocopiatrici;
- > PC e apparecchiature elettroniche;
- > pile;
- > plastica e alluminio;
- > vetro;
- > metallo;
- > organico;
- > legno;
- > tubi fluorescenti.

Sono presenti punti di raccolta, su ogni piano, per la carta e i toner presso gli spazi adibiti alla copia dei documenti e presso tutte le sale ristoro per la plastica, carta, organico, indifferenziata, tappi di plastica e l'alluminio inoltre è costante la sensibilizzazione verso gli utenti per la gestione e uso parsimonioso delle risorse. Questo al fine di consentire la corretta raccolta e il successivo smaltimento. Durante l'anno è stato inoltre gestito lo smaltimento dei rifiuti di computer, apparecchiature elettroniche e mobili mediante un'azienda specializzata nel trattamento e nel trasporto di residui.

Progetto per ottimizzare la carta

Nell'anno 2021 sono stati stampati 10.082 KG di carta FSC (Forest Stewardship Council). Se per la stessa quantità di carta stampata si fosse utilizzata carta senza marchio FSC le emissioni di CO₂ sarebbero state di 3.894 Kg. Essendo invece stata utilizzata carta con marchio FSC (per cui sono stati prodotti 3.699 kg di CO₂) **si è ottenuto un risparmio di 195 kg di CO₂**.

È stata inoltre, lanciata una nuova linea di brochure digitali commerciali dedicate alla rete di vendita che ha permesso un ulteriore risparmio di carta per oltre 12 kg.

Nel 2021 Banca Mediolanum ha attuato diverse misure per il risparmio della carta:

- › incentivazione all'utilizzo di iPad nel Consiglio di Amministrazione e schermi TV nelle sale riunioni;
- › utilizzo di carta bianca secondo ISO 9001/140001 (FSC C008924, EU Ecolabel, Eco-Efficient -32% wood);
- › PDF interattivo "My World": è stato lanciato un nuovo materiale commerciale My World, eliminando così la stampa su carta del dossier e dei file commerciali degli Istituti di Investimento Collettivo;
- › per ogni utilizzo delle fotocopiatrici è necessario sbloccare le macchine tramite il badge partner;
- › controllo e monitoraggio dell'utilizzo delle fotocopiatrici attraverso reportistica ad hoc effettuata dalla società che fornisce il servizio di stampa.

Mobilità sostenibile

A seguito dell'introduzione del decreto del Ministero della Transizione ecologica del 12 maggio 2021, il Gruppo Bancario Mediolanum si è dotato della figura del **Mobility Manager** aziendale e del piano spostamenti casa-lavoro (PSCL) per i dipendenti che deve essere redatto per rispondere alla domanda di mobilità del personale dipendente anche in considerazione delle indicazioni ricevute dal comune territorialmente competente. Il principale compito del Mobility Manager è quello di sensibilizzare sui temi della mobilità sostenibile attraverso l'elaborazione e il monitoraggio del PSCL, nonché promuovere azioni di formazione e indirizzo per incentivare la mobilità sostenibile.

La sede di Basiglio è collegata a Milano (fermate della Metropolitana di Famagosta e San Donato) con un servizio di bus navetta. I costi della navetta sono quasi interamente a carico dell'azienda e sono riferiti al servizio di trasporto privato che collega la sede di Basiglio con il comune di Milano e il comune di San Donato, inoltre, a partire dal mese di ottobre, i titoli di viaggio cartacei sono stati eliminati e sostituiti con voucher elettronici acquistabili tramite un'apposita applicazione mobile.

L'utilizzo dei mezzi pubblici per raggiungere la sede di lavoro viene incentivato attraverso un'apposita convenzione con ATM - Azienda di Trasporto Milanese - per la sottoscrizione di abbonamenti annuali urbani a condizioni di favore.

Nel 2021 sono stati erogati da ATM ai dipendenti del Gruppo Mediolanum 49 abbonamenti urbani.

L'attenzione per la mobilità sostenibile ha portato all'installazione nel 2021, di ulteriori 10 colonnine di ricarica rapida (totale installate 41) per i veicoli elettrici, con l'obiettivo di investire in un progetto a zero impatto ambientale con la previsione di incrementarle nei prossimi anni.

Il parco auto del Gruppo Mediolanum per l'anno 2021, ha visto la presenza di 134 auto rispetto alle 135 del 2020, ed è composto da veicoli con motori a limitata emissione di CO₂, diesel con FAP di ultima generazione, alimentazioni alternative e la quasi totalità delle vetture sono in linea con le omologazioni Euro 5 ed Euro 6.

Resta alta l'attenzione del Gruppo Mediolanum nei confronti dei consumi e dell'ambiente. Infatti, la lista di autovetture all'interno della nuova Policy aziendale prevede limiti massimi sia di emissione di CO₂ che di percorrenza chilometrica e la scelta di veicoli ad alimentazione alternativa, ibride, elettriche o a basso impatto ambientale costituisce un titolo preferenziale nel processo di rinnovo del parco auto aziendale. Attualmente il 43% del Parco auto è costituito da auto ibride ed elettriche.

Da alcuni anni, sono state sostituite le tradizionali fuel cards con una nuova tessera carburante DKV che, sposando la linea green a cui l'azienda è molto sensibile, contribuisce attivamente a realizzare progetti ecosostenibili regolarmente certificati, di cui verrà data visibilità a tutti gli utilizzatori nell'arco dell'anno. In particolare, con la scelta della DKV Climate Card, è stato stretto un accordo con la Società non profit MyClimate al fine di partecipare attivamente all'abbattimento ed alla compensazione della CO₂ emessa nell'atmosfera per il quale verranno divulgati documenti che certificheranno il contributo alla riduzione della CO₂ emessa. Nel 2021 il gruppo Bancario, attraverso il progetto sopra citato, ha contribuito a evitare l'immissione di 363,56 Tonnellate di CO₂ in atmosfera.

Target

Banca Mediolanum si impegna a selezionare i Fornitori per l'acquisto di energia elettrica, promuovendo gare che coinvolgano esclusivamente player in grado di garantire la qualità e sostenibilità del loro portafoglio energetico, tramite la certificazione "Garanzia d'origine" (GO). Si impegna inoltre, a ridurre le emissioni di Scope I del 3% nell'arco del prossimo quinquennio, attraverso iniziative di ottimizzazione ed efficientamento energetico delle strutture operative e dei sistemi gestionali interni attraverso iniziative e progetti dedicati.

Tutela dell'ambiente Spagna

Nell'ambito della Conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (COP25) a Madrid, Banco Mediolanum ha firmato, insieme alle principali banche spagnole, l'impegno a ridurre l'impronta di carbonio (l'indicatore che misura l'impatto sul riscaldamento globale) nei loro portafogli, in linea con gli obiettivi stabiliti nell'accordo di Parigi. L'Azienda è allineata, in questo modo, all'impegno collettivo per l'azione per il clima che guida l'iniziativa finanziaria del Programma delle Nazioni Unite per l'ambiente. In tal modo si garantisce che il saldo bancario sia allineato all'accordo di Parigi e all'accordo spagnolo sul clima. L'obiettivo principale di questi accordi sull'ambiente è mantenere la temperatura media globale al di sotto dei 2 gradi Celsius al di sopra dei livelli preindustriali e proseguire gli sforzi per limitare l'aumento a 1,5 gradi Celsius.

Sistemi di gestione certificati

Banco Mediolanum, oltre all'implementazione di un **Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001** che attesta lo svolgimento del business con rispetto dell'ambiente naturale e della prevenzione dell'inquinamento, dal 2018 ha implementato un **Sistema di Gestione dell'Energia conforme alla ISO 50001** (rinnovata novembre 2019) per un uso più efficiente e più sostenibile dell'energia. Per presidiare e monitorare entrambi i sistemi di gestione, il **Comitato per l'energia**, creato nel 2018 per garantire il rispetto della politica energetica del Banco Mediolanum, è stato **integrato con il Comitato ambientale**.

Nel 2021 sono stati approvati due documenti:

- › revisione del documento sistema di gestione energia e ambiente;
- › manuale integrato del sistema di gestione ambientale ed energetico.

Azioni per la riduzione dei consumi

- › **Termografia dei quadri elettrici**: per rilevare eventuali aumenti dei carichi di corrente elettrica, consentendo l'ottimizzazione delle apparecchiature che si traduce in minori consumi.
- › **Utilizzo di energia elettrica al 100% rinnovabile**: contratto con Iberdrola per la fornitura di energia elettrica rinnovabile certificata da "Garanzia di Origine".
- › **Installazione di rubinetti automatici**: nella sede di Banco Mediolanum sono stati installati rubinetti automatici per ridurre i consumi di acqua.

Smaltimento dei rifiuti

Nell'esercizio 2021, l'eliminazione dei rifiuti informatici, materiale elettronico e mobili è stata gestita con una società di gestione e trasporto dei rifiuti autorizzata con codice T-2946. L'azienda che lo gestisce rispetta tutti i requisiti ambientali, avendo la certificazione e l'accreditamento ISO 14001.

Dal 2019 è stato gestito il riciclaggio dei rifiuti: plastica, carta e organico, attraverso l'installazione di contenitori autorizzati in tutti gli stabili dell'Azienda. Tutti gli elementi in plastica (bicchieri, posate, ecc.) sono stati rimossi.

Infine, nel corso del 2020, è stata avviata la **gestione degli altri rifiuti secondo la norma ISO 14001**: lampade e lampade fluorescenti, mobili ingombranti, filtri climatici, carta e cartone.

Azioni per ottimizzare l'uso della carta

- › Impegno all'uso di iPad nel Consiglio di Amministrazione e schermi TV nelle sale riunioni. Con questo provvedimento si limita l'erogazione del supporto cartaceo nelle varie riunioni di lavoro.
- › Utilizzo di carta bianca secondo ISO 9001 / 140001 (FSC C008924, EU Ecolabel, Eco-Efficient -32%wood).
- › Kit di benvenuto digitale: da maggio 2017 tutti i titolari che effettuano l'apertura Express del Contratto SB ricevono il nuovo DIGITAL WELCOME KIT composto da 2 SMS e una e-mail. Da gennaio a ottobre 2020 rappresentano l'88% del totale dei kit che vengono spediti, con il conseguente risparmio, in formato cartaceo (guida di benvenuto) e folder contenitore.
- › PDF interattivo "My World": è stato lanciato un nuovo materiale commerciale My World, eliminando così la stampa cartacea del dossier degli Istituti di Investimento Collettivo e delle pratiche commerciali.
- › PDF interattivo sulla pensione: è in lavorazione un nuovo materiale commerciale che affronta il futuro incerto delle pensioni, i consigli per andare in pensione meglio e i piani pensionistici del Banco Mediolanum, eliminando così la stampa su carta delle carte commerciali prodotte fino al 2016.
- › Per ogni utilizzo delle macchine fotocopiatrici è necessario sbloccare le macchine tramite il badge collaboratore.
- › Controllo e monitoraggio dell'utilizzo delle fotocopiatrici tramite reportistica ad hoc effettuata dall'azienda fornitrice del servizio di stampa.

Particolarmente utile è stato il lavoro del gruppo interno "Every Action Counts" (CAC), volto alla sensibilizzazione dei dipendenti sulla tematica. Nel 2021 sono stati riciclati 2.451 kg di carta.

Mobilità sostenibile

"Taxi Ecològic" è una società che offre servizi di trasporto per privati e aziende, garantendo una mobilità sostenibile. Hanno la certificazione ISO 14001 (Norma de Gestión Medio Ambiental) o (Environmental Management Standard) perché tutti i veicoli sono conformi alle normative sulle emissioni di CO₂ fornite dalla CEE per il 2020. L'intera flotta è composta esclusivamente da veicoli elettrici e ibridi al 100% (motore combinato elettrico e di combustione). Banco Mediolanum assume i servizi di questa azienda per gli spostamenti di lavoro di dipendenti e collaboratori che vengono effettuati nell'area metropolitana di Barcellona.

Inoltre, in relazione al parco auto aziendale per dirigenti, Banco Mediolanum incoraggia la scelta di veicoli a basso impatto ambientale, come veicoli elettrici o ibridi plug-in. Tale raccomandazione della Banca, che si concretizza alla scadenza del leasing del veicolo messo a disposizione del gestore, è stata lanciata nel 2020 e si è concretizzata con la richiesta di 5 veicoli ibridi (1 consegnato nel 2020 e 4 nel 2021) che rappresentano il 36% della flotta totale.

Tutela dell'Ambiente Irlanda

Da aprile 2019, la sede irlandese è all'interno di The Exchange Building nell'IFSC (theexchangeifsc.com/), edificio accreditato con uno standard LEED GOLD e un rating BERA3 che si traduce in una riduzione del 50% nel consumo di energia, una riduzione del 51% nelle emissioni di carbonio e del 30% nella riduzione del consumo di acqua. I dipendenti partecipano attivamente al Team Ambientale istituito dalla società di gestione degli edifici con l'obiettivo di massimizzare l'impegno per la sostenibilità all'interno della sede degli uffici accreditata LEED.

L'ufficio è dotato di lampadine a LED nella maggior parte delle aree con un timeout del sensore di movimento. Inoltre, viene utilizzato un fornitore di servizi energetici che garantisce che tutta l'elettricità fornita provenga da fonti rinnovabili. L'ufficio è inoltre decorato con oltre 365 piante che sono note per migliorare la qualità dell'aria.

Certificazione ISO 14001

Nel 2020 è stata ottenuta la Certificazione ISO 14001, uno standard concordato a livello internazionale che stabilisce i requisiti per un Sistema di Gestione Ambientale che guiderà la sede irlandese di Mediolanum nel migliorare il suo continuo viaggio verso la sostenibilità attraverso un uso più efficiente delle risorse e la riduzione di rifiuti, acqua, elettricità, l'impronta di CO₂ e l'impegno ESG. Rappresenta un passo significativo verso un business più sostenibile evidenziando l'importanza che l'azienda attribuisce alla causa ambientale.

Azioni per la riduzione dei consumi

Nel 2021 si è continuato ad un uso più efficiente delle risorse e la riduzione di rifiuti, acqua, elettricità, riducendo le emissioni di CO₂ attraverso una serie di iniziative:

- › efficientamento del riciclaggio dei rifiuti;
- › riducendo al minimo i viaggi aerei;
- › incoraggiare i dipendenti a utilizzare metodi di trasporto più ecologici (come i programmi Bike to work e Tax Savers Public Transportation);
- › l'uso di energie rinnovabili all'interno dell'ufficio;
- › impianti di illuminazione e riscaldamento/raffreddamento moderni ed efficienti;
- › ridurre l'utilizzo della carta, in particolare riducendo la stampa e la digitalizzazione dei documenti.

La formazione sui temi degli ESG e del consumo responsabile è stata intrapresa dal personale per tutto il 2021 in diverse forme e utilizzando diversi fornitori.

Stampa e riciclaggio

Si procede con l'utilizzo di dispositivi di stampa all'avanguardia che consentono di ottenere risparmi misurabili nel consumo di carta attraverso l'impostazione predefinita che obbliga la stampa in bianco e nero e l'eliminazione di documenti non stampati dopo un determinato periodo di tempo. La tecnologia disponibile permette inoltre di misurare ogni anno l'effettivo risparmio ottenuto in termini di CO₂, ovvero litri d'acqua risparmiati o numero di alberi risparmiati. Inoltre, è aumentato l'uso di carta riciclabile e altri articoli riciclabili ed è anche stata svolta un'attività di sensibilizzazione interna in merito al riciclo attraverso l'incoraggiamento alla buona pratica con etichette in luoghi strategici, e-mail, passaparola. L'azienda utilizza anche un software per la firma digitale di documenti che permette di avere un risparmio in termini di CO₂. Allo stesso modo l'aver spostato l'intero "Corporate IT Infrastructure" su applicativi cloud ha permesso un risparmio in termini di CO₂.

Raccolta differenziata e smaltimento rifiuti

È continuato l'impegno per il riciclo anche attraverso la raccolta differenziata nella mensa aziendale e di unità di riciclaggio autonome negli uffici rimuovendo tutti i singoli contenitori. Si è fatta anche attività informativa sul tema, in linea con i requisiti della certificazione ISO 14001, per aumentare le quantità di raccolta riciclata.

Mobilità sostenibile

La Società quest'anno ha compiuto uno sforzo ulteriore per facilitare l'uso di opzioni di trasporto sostenibili attraverso il programma di viaggio governativo Bike to Work, che mira a incoraggiare i dipendenti a utilizzare le biciclette per il pendolarismo da e verso il luogo di lavoro. Con l'avvento del Covid-19 l'uso delle biciclette è stato incoraggiato ed è aumentato in modo esponenziale.

9.3.3 Sanzioni e Provvedimenti

Non sono state contestate alcune violazioni e conseguentemente non sono state elevate sanzioni e/o provvedimenti in ambito ambientale nell'arco del 2021.

10. Allegati

3. Identità e Profilo

Aziende bancarie che offrono prodotti e servizi alla clientela:

- › Banca Mediolanum S.p.A. con sede in Basiglio - Milano 3;
- › Banco Mediolanum S.A., con sede in Valencia;
- › Bankhaus August Lenz & Co. AG con sede in Monaco di Baviera;

Società dedicate alla progettazione e gestione di prodotti di risparmio gestito e assicurativi:

- › Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. con sede in Basiglio – Milano 3;
- › Mediolanum Vita S.p.A. con sede a Basiglio (Milano Tre, Milano);
- › Mediolanum Assicurazioni con sede a Basiglio (Milano Tre, Milano);
- › Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life dac con sede a Dublino (Irlanda).

Società strumentali:

- › Mediolanum Comunicazione S.p.A. con sede in Basiglio – Milano 3.

Del Gruppo Bancario Mediolanum fanno altresì parte:

- › Mediolanum Fiduciaria S.p.A., con sede in Basiglio – Milano 3, che ha per oggetto sociale lo svolgimento dell'attività di amministrazione, mediante intestazione, dei beni mobili – anche iscritti in pubblici registri - per conto di terzi e di tutte le funzioni che costituiscono attività propria di Società fiduciaria, così come contemplate dalla legge 23 novembre 1939, n. 1966 (con espressa esclusione dei beni immobili);
- › Prexta S.p.A., con sede in Basiglio – Milano 3 avente ad oggetto sociale, in estrema sintesi, l'esercizio nei confronti del pubblico dell'attività di concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma.
- › FloWe S.p.A. – SB, con sede in Basiglio – Milano 3, che ha per oggetto sociale l'attività di emissione e gestione di moneta elettronica, la prestazione di servizi di pagamento, anche non connessi con tale attività, e la concessione di finanziamenti nel rispetto di quanto previsto dalle applicabili previsioni di legge e di regolamento con riguardo agli istituti di moneta elettronica e alla loro operatività.

4. Modello di business e Governance

4.3 Governance, gestione dei rischi e compliance

Tasso della retribuzione totale annua

La tabella mostra, per gli anni indicati, il multiplo della remunerazione annua lorda effettivamente conseguita dall'Amministratore Delegato rispetto alla retribuzione annua lorda media del personale dipendente del Gruppo.

CEO Pay Ratio

	Rapporto su RAL
2019 media	21,96
2020 media	21,29
2021 media	21,83
Triennio 2019-2020 CEO Pay ratio	21,69

205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anti-corrruzione

I Consigli di Amministrazione delle diverse entity del Gruppo Mediolanum vengono coinvolti nei processi di approvazione della documentazione a presidio del tema relativo alla lotta alla corruzione (es. per l'Italia il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del d.lgs. 231/01) e pertanto vengono a conoscenza delle pratiche di gestione sul tema.

In particolare, in Irlanda è stata svolta formazione in materia diretta al Consiglio di Amministrazione on una partecipazione del 100% dei membri dei CdA (7 membri). In Spagna la formazione dei membri del CDA è prevista ogni due anni e si terrà nel 2022 (nel 2019 la formazione ha visto la partecipazione del 100% dei membri).

Nello specifico, il 100% dei dipendenti in Irlanda ed il 95,44% dei dipendenti in Spagna ha ricevuto formazione specifica in materia di anticorruzione.

In Italia, nella fattispecie, l'81,7% (2.109 persone) ha preso visione del Codice Etico contenente informazioni sulla lotta alla corruzione e il 38,5% (996 persone) ha fruito di un approfondimento formativo sul Codice la cui erogazione proseguirà nel corso del 2022.

Infine, in Spagna 250 partner commerciali, corrispondenti al 53,30% del totale hanno ricevuto comunicazione in merito alle politiche anticorruzione dell'organizzazione.

5. La sostenibilità in Banca Mediolanum

5.2 Coinvolgimento degli stakeholder

Clienti del Gruppo

	2021			2020		
	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum Spagna	Bankhaus August Lenz Germania	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum Spagna	Bankhaus August Lenz Germania
Numero clienti Totali	1.459.962	186.277	0*	1.375.480	156.712	0*
Numero clienti Primi intestatari	1.272.804	168.950	0*	1.190.261	141.266	0*
Retention clienti (%)	95,50	93,75	0*	95,91	95,47	0*

Per l'Italia sono inclusi i finanziati Prexta.

* Valori non presenti in quanto nel secondo semestre 2020 sono state chiuse tutte le posizioni ancora in essere su August Lenz

Indagine Financial Advisor Monitor

	2021		2020	
	Totale mercato	Mediolanum	Totale mercato	Mediolanum
Qualità ed efficacia della formazione	3,54	3,84	3,57	3,80
Percorsi di carriera, dai criteri di inserimento allo sviluppo professionale	3,29	3,57	3,29	3,57
Servizio Clienti	3,21	3,50	3,25	3,50
Soddisfazione complessiva del Family Banker®	3,54	3,70	3,68	3,56

Metodologia:

interviste telefoniche (cati), realizzate tra il giugno ed il luglio 2021, ad un campione di 3.473 consulenti di varie reti. La scala di valutazione è compresa tra 1 "completamente insoddisfatto" e 4 "completamente soddisfatto".

6. Responsabilità economica

6.3 Business responsabile

GRUPPO - GRI 207-4 - Tasse Rendicontazione paese per paese*

Anno 2020	Irlanda	Germania	Spagna	Italia
Numero di dipendenti**	106	78	268	2.364
Ricavi da vendite a terze parti	1.929.428	11.746	78.296	5.308.344
Ricavi da operazioni intragruppo con altre giurisdizioni fiscali	16.358	1.710	52.929	778.080
Profitti/perdite al lordo delle imposte	586.078	-23.445	21.169	530.403
Immobilizzazioni materiali diverse dal contante e dagli equivalenti di cassa	8.396	703	10.049	232.558
Imposta sul reddito delle società pagata in contanti	93.946	0	822	40.735
Imposta sul reddito delle società maturata su profitti/perdite	73.694	-	841	35.229

* Valori del 2020 già trasmessi nel mese di dicembre 2021 all'Agenzia delle Entrate (importi espressi in migliaia di euro).

** Dal numero totale dei dipendenti il personale a tempo determinato viene escluso dalla somma.

6.4 Politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori

Ripartizione dei fornitori per livello di fatturato

euro	2021					2020				
	Nr fornitori		% fornitori			Nr fornitori		% fornitori		
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Totale	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Totale
0 - 10.000	680	53	44	42	44	848	67	49	48	49
10.001 - 100.000	560	48	36	38	36	553	48	32	35	32
> 100.001	320	25	20	20	20	320	24	19	17	18
TOTALE	1.560	126	100	100	-	1.721	139	100	100	100

euro	2021				2020			
	Fatturato				Fatturato			
	Totale	% sul totale	Italia	Eestero	Totale	% sul totale	Italia	Eestero
0 - 10.000	2.195.846	1	1.963.778	232.068	2.570.247	1	2.321.194	249.053
10.001 - 100.000	22.595.485	6	20.966.707	1.628.778	22.836.940	7	21.227.085	1.609.855
> 100.001	330.721.747	93	315.108.106	15.613.641	313.642.155	93	295.015.772	18.626.383
TOTALE	355.513.078	100	338.038.591	17.474.487	339.049.342	100	318.564.051	20.485.291

L'estrazione effettuata dall'applicativo contabile SAP.

Ripartizione dei fornitori per area geografica

	2021	2020
	Valore	Valore
Italia - Nord	1.127	1.200
Italia - Centro	293	329
Italia - Sud e Isole	140	192
Estero	126	139
Totale	1.686	1.860

7. Responsabilità verso i clienti

7.1 Centralità del cliente

Numero di contatti con la clientela per canale

	2021	2020	% verso 2020
App Mobile	121.258.510	97.423.165	24,5
Banking Centre*	2.636.242	2.954.317	-10,8
Mobile	170.909	376.487	-54,6
Chat**	222.078	198.254	12,0
Others (IVR)	1.656.735	1.979.936	-16,3
Website	22.354.917	25.532.842	-12,4
Overall Contacts	148.299.391	102.932.159	44,1

* **Contatti Banking Center** si riferiscono ai contatti entrati (gestiti + abbandonati da cliente). Fonte: Saccd routing - Report Power BI Livelli di servizio CBC.

** **Contatti Chat** si riferiscono ai contatti gestiti. Fonte: Insight - Report Power BI Livelli di servizio CBC.

VOLUMI RECLAMI

L'analisi dei reclami ricevuti al 31 dicembre 2021, illustrata di seguito, tiene conto di tutti quelli ricevuti per iscritto, tramite fax, lettera, e-mail, Posta Elettronica Certificata (PEC), telegramma o altra forma consentita, da Clienti o potenziali Clienti del Gruppo, aventi ad oggetto servizi bancari e d'investimento e di intermediazione assicurativa prestati dal medesimo.

Sono pervenuti complessivamente 5.981 reclami, stabili (+0,15%) rispetto a quelli pervenuti nel 2020: di questi, 5.689 sono risultati "trattabili" e 292 "non trattabili", in quanto carenti degli elementi essenziali per poter essere adeguatamente gestiti.

A mero titolo esemplificativo, sono considerati "non trattabili" quei reclami che non consentono di identificare il soggetto reclamante o il prodotto oggetto di lamentela.

Per completezza, si evidenzia inoltre che, nel 2021, i reclami "riaperti", cioè quelli per i quali i clienti non hanno ritenuto soddisfacente la risposta ricevuta in prima istanza, sono stati pari a 593 (-9% rispetto al 2020), di cui 574 "trattabili" e 19 "non trattabili".

Il canale più utilizzato dalla Clientela per la trasmissione dei reclami è stato l'e-mail, usato nel 53% circa dei casi.

Dei 5.981 reclami complessivamente ricevuti 5.553, circa il 92%, sono stati indirizzati a Banca Mediolanum S.p.A, Banco Mediolanum S.A., FLOWE S.p.A S.B. e Prexta S.p.A. (già Eurocqs S.p.A.).

Si segnala, inoltre, la ricezione di un reclamo in istruttoria e non scaduto, da parte di Mediolanum International Life dac, Sede Irlandese.

Riguardo alla società Mediolanum Comunicazione S.p.A. il fenomeno dei reclami non è rilevato in quanto non ha Clienti retail.

Numero pratiche

	2021				2020			
	Nr Pratiche		Riaperture		Nr Pratiche		Riaperture	
	Trattabili	Non Trattabili	Trattabili	Non Trattabili	Trattabili	Non Trattabili	Trattabili	Non Trattabili
Banca Mediolanum S.p.A.	3.259	113	381	6	3.920	54	522	0
Banco Mediolanum S.A.*	739	81	9	9	436	42	8	3
Bankhaus August Lenz & Co. AG	4	0	0	0	64	0	0	0
Prexta S.p.A.	618	46	78	3	198	3	15	0
Mediolanum Assicurazioni S.p.A.	90	5	10	0	100	2	11	0
Mediolanum Fiduciaria S.p.A.	3	0	0	0	0	0	0	0
Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.	9	5	1	0	11	5	1	0
Mediolanum International Funds Ltd	1	0	0	0	0	0	0	0
Mediolanum International Life Ltd	28	0	8	0	34	0	8	0
Mediolanum Vita S.p.A.	278	5	40	0	353	9	59	0
Flowe S.p.A.	660	37	47	1	662	79	26	0
TOTALE	5.689	292	574	19	5.778	194	650	3

* Il numero crescente di reclami riferito a Banco Mediolanum è dovuto principalmente al numero crescente di Clienti e del perdurare degli effetti della "Sentenza Lexitor", nonché della successiva Legge 23 luglio 2021 n. 106. Quest'ultima ha chiarito che l'efficacia del rimborso dei costi legati ai finanziamenti e sanciti dalla Sentenza Lexitor è rivolta unicamente ai contratti sottoscritti post approvazione della legge stessa.

COMPOSIZIONE RECLAMI

La gestione di un reclamo “trattabile” può concludersi in uno dei seguenti modi:

- > il reclamo non viene accolto, in quanto considerato “non fondato”;
- > il reclamo viene accolto, ovvero si procede a riconoscere il disservizio causato al cliente, accogliendone le richieste.

Analizzando l’esito dell’istruttoria, a fronte di 5.981 reclami “trattabili” ricevuti, 5.387 sono stati composti/ evasi* entro il 31/12/2021, di cui 1.050 sono stati ritenuti fondati (circa il 20%).

Con riferimento ai reclami scaduti ancora in istruttoria, si precisa che per essi sono previste risposte interlocutorie o sono in corso trattative con i Clienti, alcuni dei quali hanno ricevuto risposta nei primi giorni del 2022.

Composizione reclami

	2021	2020
Reclami Trattabili Ricevuti	5.689	5.778
Reclami Composti/Evasi*	5.387	5.399
di cui accolti	1.050	1.084
di cui non fondati	4.337	4.315
Reclami in istruttoria a fine periodo non scaduti	302	379
Reclami in istruttoria a fine periodo scaduti	7	9

In ottemperanza alle indicazioni dell’Ivass, per le società Assicuratrici italiane del Gruppo Mediolanum vengono conteggiate le evasioni delle pratiche anche se non composte e, nel totale, risultano pertanto anche n. 7 reclami con riaperture inevase ma non scadute al 31/12/21 (erano n. 9 riaperture inevase non scadute a fine 2020).

8. Responsabilità verso i collaboratori

GRI 405-I - Composizione degli organi di governo per genere e età

2020					
	Totale	Italia	Spagna	Irlanda	Germania
Totale	32	13	10	6	3
Donne	5	3	1	1	0
Uomini	27	10	9	5	3
< 30	-	-	-	-	-
30-50	5	3	2	-	-
> 50	27	10	8	6	3

2021					
	Totale	Italia	Spagna	Irlanda	Germania
Totale	31	13	8	7	3
Donne	8	4	2	2	0
Uomini	23	9	6	5	3
< 30	0	-	-	-	-
30-50	4	2	2	-	-
> 50	27	11	6	7	3

GRUPPO - GRI 405-I - Numero dei dipendenti per qualifica e genere

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	119	20	139	113	18	131
Manager	369	215	584	327	198	525
Non-Management Employees	1.066	1.291	2.357	1.014	1.226	2.240
TOTALE	1.554	1.526	3.080	1.454	1.442	2.896

GRUPPO - GRI 405-I - Percentuale dei dipendenti per qualifica e genere

%	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	3,86	0,65	4,51	3,90	0,62	4,52
Manager	11,98	6,98	18,96	11,29	6,84	18,13
Non-Management Employees	34,61	41,92	76,53	35,02	42,33	77,35
TOTALE	50,45	49,55	100	50,21	49,79	100

GRUPPO - GRI 405-I - Numero dei dipendenti per qualifica ed età

	2021				2020			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	0	51	88	139	0	52	79	131
Manager	2	424	158	584	0	389	136	525
Non-Management Employees	324	1.738	295	2.357	271	1.708	261	2.240
TOTALE	326	2.213	541	3.080	271	2.149	476	2.896

GRUPPO - GRI 405-I - Percentuale dei dipendenti per qualifica ed età

%	2021				2020			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	0	1,66	2,86	4,51	0	1,80	2,73	4,52
Manager	0,06	13,77	5,13	18,96	0	13,43	4,70	18,13
Non-Management Employees	10,52	56,43	9,58	76,53	9,36	58,98	9,01	77,35
TOTALE	10,58	71,85	17,56	100	9,36	74,21	16,44	100

GRUPPO - GRI 102-8 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	43	55	98	43	40	83
Tempo Indeterminato	1.511	1.471	2.982	1.411	1.402	2.813
TOTALE	1.554	1.526	3.080	1.454	1.442	2.896

ITALIA - GRI 102-8 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	17	32	49	10	22	32
Tempo Indeterminato	1.234	1.298	2.532	1.158	1.230	2.388
TOTALE	1.251	1.330	2.581	1.168	1.252	2.420

SPAGNA - GRI 102-8 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	16	15	31	20	12	32
Tempo Indeterminato	161	115	276	139	104	243
TOTALE	177	130	307	159	116	275

IRLANDA - GRI 102-8 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	8	6	14	11	3	14
Tempo Indeterminato	88	37	125	75	37	112
TOTALE	96	43	139	86	40	126

GERMANIA - GRI 102-8 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	2	2	4	2	3	5
Tempo Indeterminato	28	21	49	39	31	70
TOTALE	30	23	53	41	34	75

GRUPPO - GRI 102-8 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia di impiego (Full time vs Part time)

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	1.545	1.462	3.007	1.446	1.377	2.823
Part Time	9	64	73	8	65	73
TOTALE	1.554	1.526	3.080	1.454	1.442	2.896

GRUPPO - GRI 401-1 - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2021				2020			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %
Organico totale	3.080	1.526	1.554	-	2.896	1.442	1.454	-
<30 anni	152	85	67	46,63	96	48	48	35,42
Tra 30 e 50 anni	158	57	101	7,14	117	52	65	5,44
> 50 anni	6	2	4	1,11	10	5	5	2,11
Totale nuove assunzioni	316	144	172	10,26	223	105	118	7,70
Tasso di nuove assunzioni %	10,26	9,44	11,07	-	7,70	7,28	8,12	-

Per calcolare il turnover dei dipendenti è stato considerato il rapporto tra i dipendenti sul totale dell'anno in corso

GRUPPO - GRI 401-1 - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2021				2020			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	3.080	1.526	1.554	-	2.896	1.442	1.454	-
<30 anni	26	11	15	7,98	13	5	8	4,80
Tra 30 e 50 anni	74	36	38	3,34	62	23	39	2,89
> 50 anni	32	14	18	5,91	33	11	22	6,93
Totale uscite	132	61	71	4,29	108	39	69	3,73
Tasso di turnover %	4,29	4,00	4,57	-	3,73	2,70	4,75	-

ITALIA - GRI 401-1 - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2021				2020			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %
Organico totale	2.581	1.330	1.251	-	2.420	1.252	1.168	-
<30 anni	111	67	44	45,31	65	40	25	34,03
Tra 30 e 50 anni	117	42	75	6,15	82	38	44	4,42
> 50 anni	3	1	2	0,69	4	2	2	1,07
Totale nuove assunzioni	231	110	121	8,95	151	80	71	6,24
Tasso di nuove assunzioni %	8,95	8,27	9,67	-	6,24	6,39	6,08	-

Per calcolare il turnover dei dipendenti è stato considerato il rapporto tra i dipendenti sul totale dell'anno in corso

ITALIA - GRI 401-1 - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2021				2020			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	2.581	1.330	1.251	-	2.420	1.252	1.168	-
<30 anni	7	3	4	2,86	5	2	3	2,62
Tra 30 e 50 anni	43	20	23	2,26	32	12	20	1,72
> 50 anni	20	9	11	4,62	15	6	9	4,02
Totale uscite	70	32	38	2,71	52	20	32	2,15
Tasso di turnover %	2,71	2,41	3,04	-	2,15	1,60	2,74	-

SPAGNA - GRI 401-1 - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2021				2020			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %
Organico totale	307	130	177	-	275	116	159	-
<30 anni	27	14	13	56,25	15	5	10	34,88
Tra 30 e 50 anni	19	9	10	10,16	9	5	4	5,36
> 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale nuove assunzioni	46	23	23	14,98	24	10	14	8,73
Tasso di nuove assunzioni %	14,98	17,69	12,99	-	8,73	8,62	8,81	-

SPAGNA - GRI 401-1 - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2021				2020			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	307	130	177	-	275	116	159	-
<30 anni	9	6	3	18,75	0	0	0	0
Tra 30 e 50 anni	5	3	2	2,67	5	3	2	2,98
> 50 anni	0	0	0	0	5	0	5	7,81
Totale uscite	14	9	5	4,56	10	3	7	3,64
Tasso di turnover %	4,56	6,92	2,82	-	3,64	2,59	4,40	-

IRLANDA - GRI 401-1 - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2021				2020			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %
Organico totale	139	43	96	-	126	40	86	-
<30 anni	14	4	10	53,85	12	2	10	46,15
Tra 30 e 50 anni	21	5	16	21,43	24	7	17	27,27
> 50 anni	2	0	2	13,33	3	1	2	25,00
Totale nuove assunzioni	37	9	28	26,61	39	10	29	30,95
Tasso di nuove assunzioni %	26,61	20,93	29,16	-	30,95	25,00	33,72	-

IRLANDA - GRI 401-1 - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2021				2020			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	139	43	96	-	126	40	86	-
<30 anni	7	1	6	26,92	6	1	5	23,08
Tra 30 e 50 anni	14	6	8	14,29	11	2	9	12,05
> 50 anni	3	0	3	20,00	6	1	5	50,00
Totale uscite	24	7	17	17,27	23	4	19	18,25
Tasso di turnover %	17,27	16,28	17,71	-	18,25	10,00	22,09	-

GERMANIA - GRI 401-I - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2021				2020			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %
Organico totale	53	23	30	-	75	34	41	-
<30 anni	0	0	0	0	4	1	3	36,36
Tra 30 e 50 anni	1	1	0	4,00	2	2	0	5,41
> 50 anni	1	1	0	4,76	3	2	1	11,11
Totale nuove assunzioni	2	2	0	3,77	9	5	4	12,00
Tasso di nuove assunzioni %	45,28	56,52	36,7	-	30,67	35,29	26,83	-

GERMANIA - GRI 401-I - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2021				2020			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	53	23	30	-	75	34	41	-
<30 anni	3	1	2	42,86	2	2	0	18,18
Tra 30 e 50 anni	12	7	5	48,00	14	6	8	37,84
> 50 anni	9	5	4	42,86	7	4	3	25,93
Totale uscite	24	13	11	45,28	23	12	11	30,67
Tasso di turnover %	45,28	56,52	36,67	-	30,67	35,29	26,83	-

GRUPPO - GRI 102-41 - Accordi di contrattazione collettiva

	2021		2020	
	Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	% sul totale	Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	% sul totale
Senior Manager	109	78,42	107	100
Manager	538	92,12	488	100
Non-Management Employees	2.241	95,08	2.100	100
TOTALE	2.888	93,77	2.695	100

I dati in merito alla contrattazione collettiva fanno riferimento unicamente ad Italia e Spagna, in quanto tale forma di contrattazione non è prevista negli altri Paesi

ITALIA - GRI 404-3 - Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance

%	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	96,63	100	97,14	95,45	100	96,12
Manager	91,80	93,09	92,29	94,85	97,75	96,00
Non-Management Employees	97,78	96,18	96,87	97,65	90,93	93,84
TOTALE	96,24	95,79	96,01	96,83	92,01	94,34

SPAGNA - GRI 404-3 - Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance

%	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	100	0	100	75	0	75,00
Manager	100	100	100	85,19	100	89,47
Non-Management Employees	85,42	85,09	85,27	91,41	87,62	89,70
TOTALE	88,14	86,92	87,62	89,94	88,79	89,45

In Irlanda e Germania il 100% dei dipendenti ha ricevuto una valutazione sia nel 2020 che nel 2021.

401-3 - GRUPPO Congedo parentale

Tutti i dipendenti hanno diritto al congedo parentale, secondo le casistiche previste dalla normativa, nel corso del 2021 hanno usufruito del congedo 256 dipendenti (13 uomini e 243 donne). Essendo il primo anno di rendicontazione, i tassi verranno rendicontati a partire dal prossimo esercizio.

8.1 Sviluppo del capitale umano

GRUPPO - GRI 404-1 - Ore medie di formazione per dipendente

	2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale per categoria	Donne	Uomini	Totale per categoria
Senior Manager	34,8	36,3	35,0	27,3	36,5	28,6
Managers	26,6	32,1	28,6	27,4	26,8	27,1
Non-Management employes	35,3	35,6	35,6	24,9	26,7	25,9

Estrazione report da LMS aziendale

Le ore medie di formazione sono state calcolate dividendo le ore formative totali per il numero di risorse in organico al 31/12/2021

GRUPPO - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2021		2020	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	81.792	42.212	64.128	36.870
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	4.591	16.429	2.306	10.153
"Funzionale (Professional)"	13.538	46.862	13.645	42.530
TOTALE	99.921	105.503	80.079	89.553

Estrazione report da LMS aziendale.

ITALIA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2021		2020	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	80.928	34.100	63.664	33.623
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	1.502	3.580	1.767	3.368
"Funzionale (Professional)"	13.291	42.356	11.434	28.898
TOTALE	95.721	80.036	76.865	65.889

Estrazione report da LMS aziendale

SPAGNA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2021		2020	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	720	5.343	251	697
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	2.651	11.686	529	4.345
"Funzionale (Professional)"	238	2.395	2.154	12.696
TOTALE	3.609	19.424	2.934	17.738

IRLANDA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2021		2020	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	144	2.769	116	2.356
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	438	1.163	10	2.440
"Funzionale (Professional)"	9	2.111	0	0
TOTALE	591	6.043	126	4.796

GERMANIA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2021		2020	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	71	142	97	194
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	0	0	0	0
"Funzionale (Professional)"	43	581	57	936
TOTALE	114	723	154	1.130

Tipologia di formazione erogata rete di vendita in Italia e Spagna

	2021		2020	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
Aggiornamento Tecnico Professionale e prodotti	186.843	325.004	113.236	366.068
Formazione Manageriale e Comportamentale	9.591	32.362	10.760	20.515
Adempimenti obblighi normativi	191.393	377.842	71.511	209.875
Digital media and tools	16.491	25.103	995	1.951

Per il 2021 sono state indicate le ore di formazione digitale che nel 2020 erano ricomprese nel computo delle ore di formazione Tecnico professionali e prodotti.

8.2 Tutela del capitale umano

GRUPPO - GRI 403-9 - Numero di infortuni sul lavoro

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	0	0	0	1	1	2
di cui mortali	0	0	0	0	0	0
di cui con gravi conseguenze (ad esclusione di quelli mortali)	0	0	0	0	0	0

GRUPPO - Ore di lavoro dei dipendenti

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore lavorate	2.439.915	2.244.524	4.684.439	1.182.327	909.955	2.092.282

Il conteggio delle ore per il 2020 e il 2021 per l'Italia fa riferimento solo al personale che durante il periodo emergenziale ha lavorato in presenza dalla Sede

GRUPPO - GRI 403-9 - Tasso di infortunio dei Dipendenti

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza degli infortuni	0	0	0	0,17	0,22	0,19
Indice di mortalità	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza di infortuni con gravi conseguenze	0	0	0	0	0	0

Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili viene calcolato come segue = (numero di infortuni sul lavoro registrabili/numero di ore lavorate) x 1.000.000

GRUPPO - Infortuni Collaboratori

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	0	3	3	1	1	2
di cui mortali	0	0	0	0	0	0
di cui con gravi conseguenze (ad esclusione di quelli mortali)	0	0	0	0	0	0

GRUPPO - Ore di lavoro dei Collaboratori

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore lavorate	219.324	248.570	467.894	n.d.	n.d.	n.d.

GRUPPO - GRI 403-9 - Tasso di infortunio dei Collaboratori

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza degli infortuni	0	2,41	1,28	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di mortalità	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza di infortuni con gravi conseguenze	0	0	0	0	0	0

Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili viene calcolato come segue = (numero di infortuni sul lavoro registrabili/numero di ore lavorate) x 200.000.

Il GRI 403-9, relativo ai Collaboratori (freelance e collaboratori esterni), si riferisce alle società Prexta, Banca Mediolanum, Mediolanum Comunicazione e Spagna

8.3 Diversità e inclusione

GRUPPO - GRI 405-1 - Categorie protette dipendenti

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	1	0	1	1	0	1
Manager	5	4	9	4	3	7
Non-Management Employees	31	36	67	30	35	65
TOTALE	37	40	77	35	38	73

ITALIA - GRI 405-2 - Rapporto tra stipendio base (RAL) delle donne e quella degli uomini

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	186.578	137.475	73,7	184.488	134.440	72,9
Manager	72.459	66.998	92,5	72.323	67.260	93,0
Non-Management Employees	39.120	37.991	97,1	38.487	37.867	98,4

ITALIA - GRI 405-2 - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini

%	2021			2020		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	242.275	169.098	69,8	236.940	163.416	69,0
Manager	77.269	70.795	91,6	76.733	70.128	91,4
Non-Management Employees	41.721	40.219	96,4	41.538	40.293	97,0

SPAGNA - GRI 405-2 - Rapporto tra stipendio base (RAL) delle donne e quella degli uomini

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	278.615	N/A	N/A	265.932	N/A	N/A
Manager	97.170	62.728	64,6	98.201	68.997	70,3
Non-Management Employees	32.764	29.792	90,9	33.214	31.002	93,3

SPAGNA - GRI 405-2 - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	411.976	N/A	N/A	357.540	N/A	N/A
Manager	119.675	70.068	58,55	117.611	79.879	67,9
Non-Management Employees	33.658	30.569	90,82	36.258	33.838	93,3

IRLANDA - GRI 405-2 - Rapporto tra stipendio base (RAL) delle donne e quella degli uomini

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	172.696	175.500	101,6	173.389	166.667	96,1
Manager	111.100	84.111	75,7	111.063	83.625	75,3
Non-Management Employees	54.854	50.250	91,6	65.536	53.403	81,5

IRLANDA - GRI 405-2 - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	211.356	200.072	94,6	193.959	187.100	96,5
Manager	139.283	97.560	70,0	135.564	86.181	63,6
Non-Management Employees	58.840	53.674	91,2	70.426	56.988	80,9

Non viene riportato il rapporto tra stipendio base e remunerazione delle donne rispetto agli uomini per la sede in Germania in quanto non considerata sede operativa significativa in quanto il totale dei dipendenti ammonta a 53 (di cui 23 donne), pari al 1,7% della forza lavoro totale dipendente di Gruppo.

9. Responsabilità verso la collettività e l'ambiente

Impatti ambientali diretti

GRUPPO - GRI 301-1 - Materiali utilizzati

	Unità di Misura	2021	2020
Carta certificata (riciclata)	t	8,4	13,1
Carta (bianca e intestata)*	t	2,1	0,6
Toner	t	6,0	34,0

* Fonte del dato: ordini e fatture

Totale Consumi energetici interni all'organizzazione

	Unità di Misura	2021	2020
Energia elettrica acquistata	KWh	6.597.651	7.129.495
di cui rinnovabile e certificata con GO (Garanzia d'Origine)	KWh	742.697	712.006
Energia Elettrica autoprodotta	KWh	4.564.295	4.864.249
di cui rinnovabile	KWh	0	0
Energia Elettrica venduta	KWh	0	0
di cui rinnovabile	KWh	0	0
Gas Naturale	m3	1.412.026	1.544.088
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	L	3.404	0
Benzina (da auto a noleggio)	L	58.183	37.737
Gasolio (da auto a noleggio)	L	115.084	112.512

Fonte del dato: bollette, fatture, e contabilizzatori

La riduzione dei consumi di energia elettrica è giustificata dall'introduzione di azioni che perfezionassero e ottimizzassero il buon funzionamento degli impianti oltre alla ridotta presenza del personale negli stabili della Sede centrale di MI 3 City.

GRI 302-1 - Totale Consumi energetici interni all'organizzazione (Gj)

	Unità di Misura	2021	2020
Energia elettrica	Gj	23.752,0	25.666,2
Gas Naturale	Gj	48.414,0	52.943,7
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	Gj	122,0	0
Benzina (da auto a noleggio)*	Gj	1.291,0	837,0
Gasolio (da auto a noleggio)*	Gj	2.895,0	2.836,8
TOTALE	Gj	76.474,0	82.277,2

* Si specifica che il valore viene moltiplicato per un fattore pari a 0,7 considerando l'uso promiscuo dei veicoli.

GRI 305-1 - Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scope 1

	Unità di Misura	2021	2020
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	tCO ₂ eq	9,11	0
Benzina (da auto a noleggio)	tCO ₂ eq	94,81	62,00
Gasolio (da auto noleggio)	tCO ₂ eq	215,60	210,53
Gas Naturale	tCO ₂ eq	2.806,38	3.062,68
Totale Scope 1	tCO₂ eq	3.125,90	3.335,20

GRI 305-2 - Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scope 2 - Location based

	Unità di Misura	2021	2020
Totale Scope 2	tCO ₂ eq	2.035,65	2.102,75

GRI 305-2 - Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scope 2 - Market based

	Unità di Misura	2021	2020
Totale Scope 2	tCO ₂ eq	2.684,34	2.989,84

Il dato relativo al market based risulta migliorativo rispetto al 2020. Il valore comunque risulta superiore rispetto al location based in quanto in Italia non viene utilizzata energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili.

GRI 305-3 - Altre emissioni indirette di GHG SCOPE 3

			Totale 2021*
CATEGORIA GHG PROTOCOL	Unità di Misura	Valore	
1 Beni e servizi acquistati	tCO ₂ eq	39,28	
5 Rifiuti prodotti	tCO ₂ eq	12,03	
6 Viaggi di lavoro	tCO ₂ eq	230,51	
7 Pendolarismo dei dipendenti	tCO ₂ eq	694,76	
9 Trasporto e distribuzione a valle	tCO ₂ eq	208,84	
15 Investimenti*	tCO ₂ eq	2.483.909,18	
TOTALE SCOPE 3	tCO₂ eq	2.485.094,60	

* Categorie di investimenti: emissioni scope 1 e 2 delle imprese quotate in cui ha investito la banca.

La classificazione e misurazione delle categorie oggetto di valutazione è stata fatta sulla base delle raccomandazioni indicate dal GHG Protocol, standard di reporting che fornisce strumenti e metodologie di calcolo per misurare e quantificare le proprie emissioni di gas climalteranti.

La metodologia di riferimento utilizzata per la misurazione della sola categoria legata agli investimenti di portafoglio è quella definita dal "Partnership for Carbon Accounting Financials Standard" (PCAF) che prevede la scelta e l'applicabilità di approcci diversi sulla base della tipologia di asset e del livello di qualità del calcolo stesso.

Per gli investimenti legati al comparto azionario è stato applicato l'approccio più analitico che prevede il computo delle singole emissioni di controparte (Scope 1 e Scope 2) ripartite sul valore dell'investimento

effettuato rispetto al valore totale dell'azienda investita. Per tutte le altre tipologie di asset è stato invece utilizzata una metodologia più ampia di stima che misura le emissioni finanziate partendo dalle medie dei settori produttivi classificati secondo la codificazione GICS (Global Industry Classification System) e successivamente correlati ai codici NACE.

GRUPPO - GRI 302-3 - Intensità energetica

		2021	2020
	Unità di Misura	Valore	Valore
Consumo di energia elettrica per dipendente*	kWh/dip.	2142,1	2.461,8
Consumo di energia elettrica per dipendente*	GJ/dip.	7,7	8,9

* Il denominatore utilizzato per il calcolo dell'intensità energetica è il numero totale dei dipendenti del Gruppo. La tipologia di energia inclusa nell'intensità energetica è l'elettricità consumata all'interno dell'organizzazione.

GRUPPO - GRI 305-4 - Intensità delle emissioni di GHG

		2021	2020
	Unità di Misura	Valore	Valore
Intensità emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2 - Location Based)*	tCO ₂ eq/dip	0,66	0,73
Intensità emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2 - Market Based)*	tCO ₂ eq/dip	0,88	1,03

* Il denominatore utilizzato per il calcolo dell'intensità delle emissioni di GHG è il numero totale dei dipendenti del Gruppo. Le emissioni incluse nel calcolo sono le emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2).

303-3 - GRUPPO Prelievo idrico

Il valore del prelievo idrico totale è pari a 68.449.350,00 litri. Le risorse idriche utilizzate sono interamente **acque dolci** di terze parti e **non si registrano prelievi da aree a stress idrico**.

306-3 - Gruppo - Rifiuti generati

		2021
	Unità di Misura	Valore
Peso totale dei rifiuti prodotti*	t	28,88

* Non essendo al momento presente una metodologia univoca di raccolta per i singoli paesi e singola categoria di rifiuti, il dato viene consolidato. Nonostante ciò, si specifica che i rifiuti generati sono tutti non pericolosi e riguardano ad esempio carta e plastica.

11. Tabella indicatori GRI

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO/I DI PAGINA E/O LINK	OMISSIONE
GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURE (2016)			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina del documento	
102-2	Principali marchi, prodotti e servizi	4-5	
102-3	Sede principale	180	
102-4	Paesi di operatività	180	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	10	
102-6	Mercati serviti	10, 180	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	9	
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	192-194	
102-9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	39; 99	
102-10	Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione avvenuti nel periodo di rendicontazione	10	
102-11	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	28, 95	
102-12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	57-61; 71-74; 84-85; 95-97; 165-171	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	84	

STRATEGIA

102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	2-3
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	32-41

ETICA E INTEGRITÀ

102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	11-15
---------------	--	-------

GOVERNANCE

102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	10; 18-23; 44
---------------	--	---------------

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

102-40	Categorie e gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione	68-70
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	199
102-42	Processo di identificazione degli stakeholder	66-67
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder, incluso frequenze e tipologie di attività	68-70
102-44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	51-56

PRATICHE DI REPORTING

102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato e indicazioni delle società non comprese nel report	4-5
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del Rapporto di Sostenibilità	4-5; 49-56
102-47	Aspetti materiali identificati	62
102-48	Modifiche di informazioni rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	4-5
102-49	Cambiamenti significativi in termini di obiettivi e perimetri rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	4-5
102-50	Periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità	4-5
102-51	Data di pubblicazione del precedente Bilancio di Sostenibilità e pratiche di assurance esterna	4-5 Data di pubblicazione DNF 2020: 03/2021
102-52	Ciclo di rendicontazione	4-5
102-53	Contatti e indirizzi	4-5
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	4-5
102-55	Indice dei contenuti GRI	213-223
102-56	Assurance esterna	224-228

Responsabilità economica

Performance e solidità patrimoniale

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
--------------	-------------------------	-------

103-2	Approccio alla gestione della tematica	87-88
--------------	--	-------

103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	87-88
--------------	---	-------

GRI-201: PERFORMANCE ECONOMICA (2016)

201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	88
--------------	--	----

GRI-203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (2016)

203-2	Impatti economici indiretti significativi	163-171
--------------	---	---------

Business responsabile

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
--------------	-------------------------	-------

103-2	Approccio alla gestione della tematica	95-98
--------------	--	-------

103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	95-96; 181
--------------	---	------------

GRI-205: ANTICORRUZIONE (2016)

205-2	Comunicazione e formazione su Policy e procedure anti-corrruzione	181
--------------	---	-----

GRI-207: IMPOSTE (2019)

207-1	Approccio alla fiscalità	96-98
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	96-98
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	96-98
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	183

GRI-419: CONFORMITÀ SOCIO-ECONOMICA (2016)

419-1	Non-compliance a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica	Come per l'esercizio precedente, nel 2021 per Italia, Spagna e Irlanda non si sono registrati casi di non conformità a leggi e/o regolamenti. In particolare, non sono state registrate pene pecuniarie significative e sanzioni non monetarie per la non conformità con leggi e/o normative in materia sociale ed economica.
-------	--	---

Politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
103-2	Approccio alla gestione della tematica	99-100
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	100; 184

GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016)

204-1	Proporzione di spesa verso i fornitori locali	184
-------	---	-----

GRI-308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016)

308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	100
-------	--	-----

GRI-414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI (2016)

414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	100
-------	--	-----

Responsabilità verso i clienti

Centralità della persona

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
103-2	Approccio alla gestione della tematica	101-113
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	101; 105

GRI-417: ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI (2016)

417-3	Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing	Come per l'esercizio precedente, nel 2021 per Italia, Spagna e Irlanda non si registrano di casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing.
--------------	---	--

Finanza responsabile

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
103-2	Approccio alla gestione della tematica	114-127
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	114-125

INDICATORI DEL SUPPLEMENTO DI SETTORE SPECIFICO G4

FS8	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per fornire un beneficio ambientale specifico per ogni linea di business suddivisa per scopo	123-125
FS11	Percentuale di attività soggette a screening ambientale o sociale positivo e negativo	114-125

Innovazione

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
103-2	Approccio alla gestione della tematica	128-130
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	128-130

Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
103-2	Approccio alla gestione della tematica	131-137
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	133, 137

GRI-418: PRIVACY DEI CONSUMATORI (2016)

418-1	Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti.	132
--------------	--	-----

Responsabilità verso i collaboratori

Sviluppo del capitale umano

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
103-2	Approccio alla gestione della tematica	141-149
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	143-149; 199-201

GRI-404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)

404-1	Ore medie di formazione per anno e per dipendente	145, 201
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolari valutazioni delle performance e di sviluppo di carriera	199-200

Tutela del capitale umano

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
103-2	Approccio alla gestione della tematica	150-158
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	150; 157-158; 194-198; 204-205

GRI-401: OCCUPAZIONE (2016)

401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	194-198
401-2	Benefit offerti a dipendenti a tempo pieno che non sono offerti a dipendenti a tempo determinato o part-time	155-156
401-3	Congedo parentale	200

GRI-403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza lavorativa	157-158
403-2	Identificazione del pericolo, misurazione del rischio, indagine sugli incidenti	155-158
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	157-158
403-4	Partecipazione dei lavoratori, consultazione e comunicazione sulla salute e sicurezza lavorativa	157-158
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza professionale	157-158
403-6	Promozione della salute lavorativa	157-158
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti diretti sulla salute e sicurezza lavorativa collegati alle relazioni commerciali	157-158
403-8	Lavoratori tutelati da un sistema di gestione di salute e sicurezza lavorativa	157-158
403-9	Infortuni sul lavoro	204-205

Diversità e inclusione

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
103-2	Approccio alla gestione della tematica	159-160
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	153; 159-160; 189-191; 206-208

GRI-405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)

405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	153; 189-191
405-2	Rapporto tra lo stipendio base e la remunerazione delle donne rispetto a quella degli uomini	206-208

GRI-406: NON DISCRIMINAZIONE (2016)

406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	16
--------------	---	----

Responsabilità verso la collettività e l'ambiente

Inclusione finanziaria

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
103-2	Approccio alla gestione della tematica	163-164
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	163-164

INDICATORI DEL SUPPLEMENTO DI SETTORE SPECIFICO G4

FS7	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business, ripartiti per scopo	123-125; 163
------------	--	--------------

Supporto alle comunità

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
103-2	Approccio alla gestione della tematica	165-171
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	165-171

GRI-413: COMUNITÀ LOCALI (2016)

413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	165-171
--------------	---	---------

Impatti ambientali diretti

GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	49-56
103-2	Approccio alla gestione della tematica	172-179
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	172-179; 209-212

GRI-301: MATERIALI (2016)

301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	209
--------------	--	-----

GRI-302: ENERGIA (2016)

302-1	Consumi energetici interni all'organizzazione	209-210
--------------	---	---------

302-3	Intensità energetica	212
--------------	----------------------	-----

302-4	Riduzione del consumo di energia	173; 176-178
--------------	----------------------------------	--------------

GRI-303: ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018)

303-3	Prelievo idrico	212
--------------	-----------------	-----

GRI-305: EMISSIONI (2016)

305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	210
--------------	---	-----

305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	211
--------------	---	-----

305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	211
--------------	--	-----

305-4	Intensità delle emissioni di GHG	212
--------------	----------------------------------	-----

305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	174-176
--------------	----------------------------------	---------

GRI 306: RIFIUTI (2020)

306-3	Rifiuti generati	212
--------------	------------------	-----

12. Relazione di revisione alla Dichiarazione Non Finanziaria





BANCA MEDIOLANUM SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E
DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON
DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2021



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banca Mediolanum SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 2 marzo 2022 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "6.2 Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI - Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 (di seguito "GRI Standards"), indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione, con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati. Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it



Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);



5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Banca Mediolanum SpA e Mediolanum International Funds Ltd e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per la seguente società, Mediolanum International Funds Ltd., che abbiamo selezionato sulla base delle sue attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato incontri e approfondimenti nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

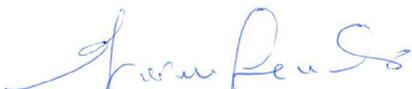
Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Mediolanum relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards selezionati, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF stessa.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Mediolanum non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "6.2 Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 15 marzo 2022

PricewaterhouseCoopers SpA



Giovanni Ferraioli
(Revisore Legale)



Paolo Bersani
(Procuratore)

Società Capogruppo
del Gruppo Bancario Mediolanum
iscritta all'Albo del Gruppi Bancari

Capitale Sociale:
euro 600.370.715,80 i.v.
Codice fiscale 02124090164 Partita Iva 10698820155
Iscr. Registro Imprese di Milano n. 02124090164
R.E.A. MI-1399110
N. 29138 sezione elenco generale art. 113 D. Lgs N 385/93

Sede Legale e Direzione:
Via Francesco Sforza - Palazzo Meucci
20080 Basiglio - Milano 3
Tel: +39 02-9049.1

Pec: bancamediolanum@pec.mediolanum.it
Sito: www.bancamediolanum.it