

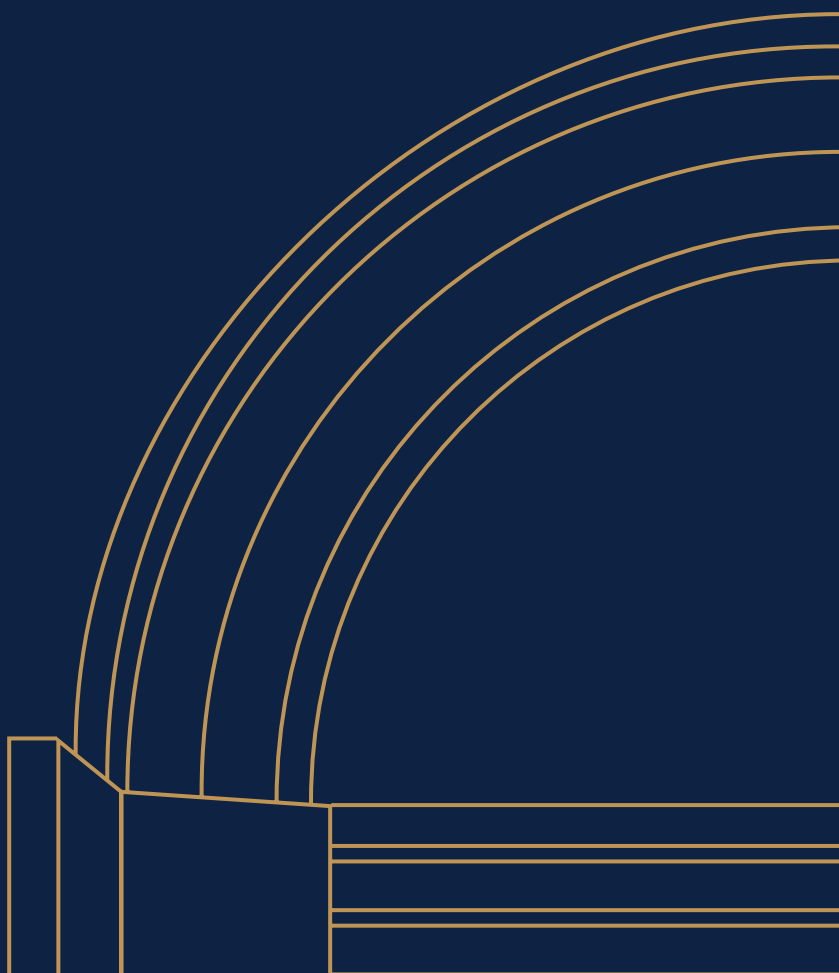
# DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

## 2018-2019

REDATTA AI SENSI DEL D.LGS. 254/16



MEDIOBANCA





# DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

## 2018-2019

REDATTA AI SENSI DEL D.LGS. 254/16



MEDIOBANCA

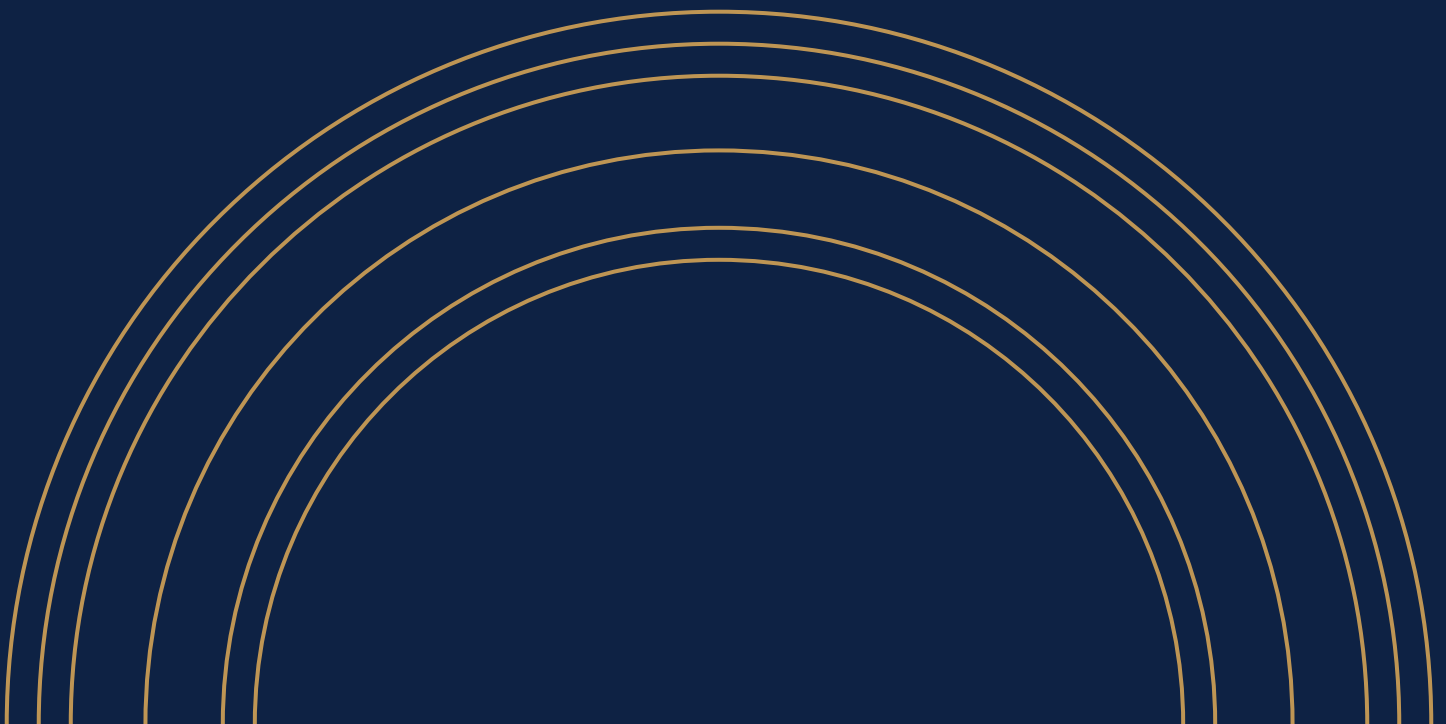
# INDICE

---

<b>NOTA METODOLOGICA</b>	<b>2</b>
1.1 Standard di rendicontazione applicati	3
1.2 Perimetro di reporting	4
1.3 Processo di rendicontazione	5
<b>STRATEGIA</b>	<b>9</b>
<b>IDENTITÀ</b>	<b>12</b>
3.1 Gruppo Mediobanca	13
3.2 Modello di governance	18
3.3 Compliance, controllo interno e gestione dei rischi	20
3.4 Governance della sostenibilità	23
3.5 Stakeholder engagement	25
3.6 Temi materiali e ambiti del D.Lgs.254/2016	27
3.7 Sustainable Development Goals	29
<b>ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS E LOTTA ALLA CORRUZIONE</b>	<b>31</b>
4.1 Politiche e iniziative a supporto della prevenzione e contrasto alla corruzione	32
4.2 Rischi rilevanti in ambito corruzione	38
<b>PERSONE E DIRITTI UMANI</b>	<b>40</b>
5.1 Politiche e rischi rilevanti	41
5.2 Persone del Gruppo Mediobanca: creazione e tutela dell'occupazione	43
5.3 Diversità, inclusione e pari opportunità	47
5.4 Tutela dei Diritti Umani	50
5.5 Formazione e sviluppo professionale	51
5.6 Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti	54
5.7 Incentivi, benefit e retribuzione del personale	56
5.8 Commitment, engagement e soddisfazione dei dipendenti	59
5.9 Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti	60
<b>MERCATO</b>	<b>64</b>
6.1 Clienti	65
6.1.1 Politiche e rischi rilevanti	65

6.1.2	Clienti del Gruppo	69
6.1.3	Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio	70
6.1.4	Trasparenza delle informazioni riguardo prodotti e servizi	72
6.1.5	Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria	74
6.1.6	Investimenti responsabili e prodotti sostenibili	76
6.1.7	Innovazione, multicanalità e digitalizzazione	79
6.1.8	Protezione dei dati personali e Data Security	80
6.2	Gestione responsabile della catena di fornitura	83
6.2.1	Politiche e rischi rilevanti	83
6.3	Investitori e Azionisti	86
<b>COLLETTIVITÀ</b>		<b>88</b>
7.1	Enti e Istituzioni Pubbliche	89
7.2	Impatti e investimenti sulle comunità	90
<b>AMBIENTE</b>		<b>98</b>
8.1	Politiche e rischi rilevanti	99
8.2	Gestione degli impatti ambientali legati al business	100
8.3	Consumi energetici ed emissioni di CO <sub>2</sub>	101
8.4	Acquisto e consumo di prodotti sostenibili (risorse idriche e carta)	105
8.4.1	Consumi idrici	105
8.4.2	Consumi di carta e rifiuti	106
<b>OBIETTIVI E IMPEGNI FUTURI</b>		<b>109</b>
<b>GRI CONTENT INDEX</b>		<b>113</b>
<b>RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DELLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO</b>		<b>120</b>
<b>CONTATTI</b>		<b>124</b>

# NOTA METODOLOGICA





## NOTA METODOLOGICA

---

### 1.1 STANDARD DI RENDICONTAZIONE APPLICATI

[GRI 102-52], [GRI 102-54]

La Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (di seguito anche “Dichiarazione” o “DCNF”) del Gruppo Mediobanca (di seguito anche “il Gruppo”), redatta in conformità all'art.4 del D. Lgs. 254/2016 (in seguito anche “Decreto”), contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei Diritti Umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto.

La presente Dichiarazione, pubblicata con periodicità annuale a partire dall'esercizio 2017-2018, è redatta ai sensi del D.Lgs.254/2016 e secondo l'opzione “*in accordance core*” dei Global Reporting Iniziative Sustainability Reporting Standards (“GRI Standards”) pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Iniziative (GRI), che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria.

Al fine di agevolare gli stakeholder a individuare le informazioni all'interno del documento, a pagina 113 è riportato il GRI Content Index. I riferimenti agli indicatori GRI sono riportati ai fini di una maggiore comprensione all'interno del testo evidenziati con il simbolo [GRI N.].

La rendicontazione non finanziaria, presentata nella Dichiarazione, riflette il principio di materialità o rilevanza, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante i GRI Standards. I temi trattati all'interno della Dichiarazione sono, infatti, quelli che, a seguito all'analisi di materialità, descritta a pagina 28, sono stati considerati rilevanti poiché in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder.

Ai fini della rendicontazione sono stati tenuti in considerazione, inoltre, i seguenti principi:

- ◆ **Inclusività:** sono tenute in considerazione le aspettative e gli interessi di tutti i soggetti che a vario titolo concorrono o sono influenzati dalle attività del Gruppo.
- ◆ **Contesto di sostenibilità:** la rendicontazione dei risultati non finanziari è stata effettuata tenendo in considerazione il contesto socio-economico in cui il Gruppo opera e i temi di maggiore rilevanza per il settore di appartenenza.



## NOTA METODOLOGICA

---

- ◆ **Completezza:** i temi rendicontati e il perimetro della Dichiarazione consentono agli stakeholder di formulare un giudizio completo sui principali impatti di carattere sociale e ambientale del Gruppo.
- ◆ **Equilibrio tra aspetti positivi e negativi:** la Dichiarazione presenta le principali performance non finanziarie del Gruppo riportando, sia aspetti in cui il Gruppo mostra risultati e trend positivi, sia ambiti in cui si individuano margini di ulteriore miglioramento.
- ◆ **Comparabilità:** gli indicatori sono stati utilizzati in modo da consentire una costruzione e rielaborazione nel tempo, garantendo un monitoraggio costante della performance.
- ◆ **Accuratezza:** la rendicontazione dei dati è avvenuta attraverso rilevazioni dirette, limitando il più possibile il ricorso a stime.
- ◆ **Tempestività:** la Dichiarazione viene redatta con cadenza annuale e resa pubblica contestualmente al Bilancio d'esercizio.
- ◆ **Affidabilità:** tutti i dati e le informazioni riportati sono stati validati dai responsabili delle funzioni aziendali di pertinenza e sono elaborati su evidenze documentali in grado di provarne l'esistenza, la completezza e l'accuratezza.
- ◆ **Chiarezza:** la Dichiarazione contiene informazioni presentate in maniera comprensibile e accessibile a tutti gli stakeholder.

## 1.2 PERIMETRO DI REPORTING

[GRI 102-10], [GRI 102-45], [GRI 102-47], [GRI 102-48], [GRI 102-49],  
[GRI 102-50], [GRI 102-51]

I dati e le informazioni qualitativi e quantitativi contenuti nella presente Dichiarazione si riferiscono alle performance del Gruppo Mediobanca relative all'esercizio chiuso il 30 giugno 2019. Come previsto dal D.Lgs.254/2016, art. 4, il perimetro di rendicontazione della DCNF copre quasi integralmente quello del Bilancio consolidato 2018-2019<sup>1</sup>.

Sono escluse le rilevazioni dei dati non finanziari delle società senza dipendenti, non operative oppure in liquidazione.

---

1) L'elenco completo delle società consolidate è riportato a pagina 115 del Bilancio Consolidato





## NOTA METODOLOGICA

### SOCIETÀ ESCLUSE DAL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE DCNF

PROMINVESTMENT S.P.A.  
CMB ASSET MANAGEMENT S.A.M.  
CMB WEALTH MANAGEMENT LIMITED  
MB FUNDING LUXEMBOURG S.A.  
QUARZO S.R.L.  
QUARZO CQS S.R.L.  
MEDIOBANCA COVERED BOND S.R.L.  
MEDIOBANCA INTERNATIONAL IMMOBILIARE S. A R.L.  
CAIRN CAPITAL GUARANTEE LIMITED  
CAIRN CAPITAL INVESTMENTS LIMITED  
CAIRN INVESTMENT MANAGERS LIMITED  
AMPLUS FINANCE LIMITED

Inoltre, non rientra nel perimetro della DCNF la società Messier Maris & Associés (MMA) il cui 66% è stato acquisito da Mediobanca nell'ultimo trimestre dell'esercizio.

Eventuali ulteriori limitazioni a tale perimetro, relative alla copertura di specifici indicatori, sono opportunamente indicate all'interno della DCNF. Tali limitazioni non compromettono la rappresentatività dei risultati e delle attività del Gruppo, così come richiesto dal D.lgs. 254/2016.

I dati rendicontati in Dichiarazione fanno riferimento all'esercizio 2018-2019 e sono comparati con i dati dell'esercizio precedente.

A fronte del processo di reporting avviato nell'esercizio 2017-2018 per la prima Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo si è valutato di aggiornare alcuni dati di quell'esercizio risultati imprecisi. I dati aggiornati (restated) sono riportati ai paragrafi: 5.9 *Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti*, 8.3 *Consumi energetici ed emissioni di CO<sub>2</sub>* e 8.4.1 *Consumi idrici*.

## 1.3 PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

La predisposizione della DCNF del Gruppo Mediobanca al 30 giugno 2019 si è basata su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

- ◆ il coinvolgimento di tutte le strutture e direzioni aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e delle relative informazioni oggetto della presente Dichiarazione. I referenti individuati



## NOTA METODOLOGICA

hanno descritto le iniziative significative avvenute nel periodo di rendicontazione e hanno collaborato alla fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il compito di verificare e validare tutte le informazioni riportate nella Dichiarazione, ciascuno per la propria area di competenza. In particolare, per soddisfare i requisiti del D.Lgs.254/2016 e dei GRI Standards, le informazioni incluse nella presente Dichiarazione sono state gestite tramite schede di raccolta dati relativamente ai contributi qualitativi, mentre i dati quantitativi sono stati caricati sulla piattaforma IT utilizzata per la gestione del Bilancio consolidato di Gruppo. Tale processo è regolato da un'apposita Direttiva interna che prevede, inoltre, la validazione formale da parte delle funzioni contributrici. I dati sono stati elaborati tramite estrazioni e calcoli puntuali e, laddove specificatamente indicato, mediante stime. I dati e le informazioni di natura economico-finanziaria derivano dal Bilancio Consolidato del Gruppo al 30/06/2019;

- ◆ l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato per l'approvazione del Bilancio 2018-2019, previo esame del Comitato CSR e del Comitato Rischi;
- ◆ l'assurance sulla Dichiarazione da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A. nella forma di un esame limitato;
- ◆ la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet corporate al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli stakeholder.

**TABELLA DI RACCORDO TRA GLI AMBITI DEL DECRETO, I TEMI MATERIALI E I GRI STANDARDS<sup>2</sup>**

AMBITI DEL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	GENERAL DISCLOSURES E TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	PERIMETRO DEGLI IMPATTI	
			IMPATTI INTERNI AL GRUPPO	IMPATTI ESTERNI AL GRUPPO
Corruzione	◆ <b>Etica e integrità nel business</b>	Etica e integrità (GRI 102-16) Anti-corruzione (GRI 205)	Tutto il Gruppo	Comunità
-	◆ <b>Stabilità, regolamentazione e resilienza del sistema finanziario</b>	(*)	Tutto il Gruppo	
	◆ <b>Gestione e valutazione sistematica dei rischi e brand reputation</b>	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti
	◆ <b>Modello di business e strategia</b>	(*)	Tutto il Gruppo	

2) Sono evidenziati in grassetto i temi più rilevanti per il Gruppo come si evince dal quadrante in alto a destra nella Matrice di Materialità (Paragrafo 3.6.Temi materiali e ambiti del D.Lgs.254/2016)



## NOTA METODOLOGICA

AMBITI DEL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	GENERAL DISCLOSURES E TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	PERIMETRO DEGLI IMPATTI	
			IMPATTI INTERNI AL GRUPPO	IMPATTI ESTERNI AL GRUPPO
Sociale	◆ <b>Trasparenza delle informazioni riguardo prodotti e servizi</b>	Marketing ed etichettatura (GRI 417)	Tutto il Gruppo	Clienti
	◆ <b>Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio</b>	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti
	◆ <b>Protezione e Data Security</b>	Privacy (GRI 418)	Tutto il Gruppo	Clienti
	◆ <b>Innovazione, multicanalità e digitalizzazione</b>	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti
	◆ <b>Contributo al sistema economico e alla società</b>	(*)	Tutto il Gruppo	Comunità
	◆ <b>Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria</b>	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti Comunità
	◆ <b>Impatti e investimenti sulle comunità</b>	(*)	Tutto il Gruppo	Comunità
Personale	◆ <b>Formazione e sviluppo professionale</b>	Formazione e istruzione (GRI 404)	Tutto il Gruppo	
	◆ <b>Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti</b>	Occupazione (GRI 401) Formazione e istruzione (GRI 404)	Tutto il Gruppo	
	◆ <b>Creazione e tutela dell'occupazione</b>	Occupazione (GRI 401)	Tutto il Gruppo	
	◆ <b>Commitment, engagement e soddisfazione dei dipendenti</b>	(*)	Tutto il Gruppo	
	◆ <b>Diversità, inclusione e pari opportunità</b>	Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Tutto il Gruppo	
	◆ <b>Incentivi, benefit e retribuzione del personale</b>	Occupazione (GRI 401)	Tutto il Gruppo	
	◆ <b>Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti</b>	Salute e sicurezza (GRI 403)	Tutto il Gruppo	



## NOTA METODOLOGICA

AMBITI DEL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	GENERAL DISCLOSURES E TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	PERIMETRO DEGLI IMPATTI	
			IMPATTI INTERNI AL GRUPPO	IMPATTI ESTERNI AL GRUPPO
Ambiente e Diritti Umani	◆ <b>Investimenti responsabili e prodotti sostenibili</b>	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti
Ambiente	◆ Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti legati al business	Acqua (303) Rifiuti (306)	Tutto il Gruppo	Ambiente
	◆ <b>Consumi energetici ed emissioni di CO<sub>2</sub></b>	<b>Energia (GRI 302) Emissioni (GRI 305)</b>	<b>Tutto il Gruppo</b>	<b>Ambiente</b>
	◆ Acquisto e consumo di prodotti sostenibili	Materiali (GRI 301)	Tutto il Gruppo	Ambiente
Catena di fornitura	◆ Gestione responsabile della catena di fornitura	(*)	Tutto il Gruppo	Fornitori

\*) Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata a un Topic-Specific GRI Standards) il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori di performance considerati rilevanti

# STRATEGIA

[GRI 102-14]

Il Gruppo continua il proprio percorso di crescita chiudendo l'esercizio con i migliori risultati dell'ultimo decennio: ricavi a €2,5 miliardi (+4%), utile operativo a €1,1 miliardi (+8%) e utile netto rettificato a €860 milioni (+8%), grazie soprattutto a un significativo sviluppo commerciale.



## STRATEGIA

---

L'ultimo bilancio è stato il migliore nell'arco del **Piano industriale 2016-2019**, i cui obiettivi sono stati raggiunti e superati, in virtù di un modello di business sostenibile e coerente con le tendenze di lungo periodo.

Tutte le divisioni segnano un significativo miglioramento del posizionamento e della redditività, mantenendo inalterato l'eccellente profilo di rischio.

Nel corso dell'anno di rendicontazione si segnala l'acquisizione di una partecipazione del 66% in Messier Maris & Associés (MMA), una delle principali boutique di Corporate Finance francesi, con un'ampia e fidelizzata base clienti anche a livello internazionale.

**Crescita e sostenibilità** sono i tratti distintivi del Gruppo la cui strategia di sviluppo si basa sulla convinzione che l'etica e il profitto non debbano essere in contrasto, poiché non può esistere uno sviluppo economico di lungo periodo disgiunto da quello sociale e ambientale.

Una **condotta responsabile**, corretta e trasparente, infatti, incrementa e protegge nel tempo reputazione, credibilità e consenso, presupposti per uno sviluppo sostenibile del business teso alla creazione e alla tutela di valore per tutti gli stakeholder.

In linea con questo impegno, il Gruppo intende contribuire alla promozione dei principi universali del **Global Compact**, di cui è firmatario, e all'attuazione degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** enunciati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, supportando e incoraggiando nuove prospettive di crescita e di sviluppo sostenibile a livello globale.

Tra gli SDGs, particolare rilevanza è data al goal numero 13 sui **cambiamenti climatici**, la cui rapidità rischia di compromettere le generazioni future.

Per diffondere una gestione responsabile delle risorse, il Gruppo è impegnato a ridurre il proprio impatto diretto, diminuendo le **emissioni di CO<sub>2</sub>**, grazie all'approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili e il **consumo di risorse naturali**, con l'utilizzo di carta riciclata e certificata.

Sul fronte dell'impatto indiretto, invece, il Gruppo interviene offrendo ai propri clienti un numero crescente di prodotti di **investimento sostenibile**, che integrano l'analisi finanziaria con criteri ambientali, sociali e di *governance*. Mediobanca SGR, RAM Active Investments e Cairn Capital aderiscono ai **Principles for Responsible Investment** per lo sviluppo di un sistema finanziario globale più sostenibile.

La realizzazione di questi obiettivi sfidanti è resa possibile dalle **persone** che sono il patrimonio fondamentale del Gruppo, nonché il presupposto indispensabile per la sua competitività. La **formazione** e l'aggiornamento professionale delle risorse rivestono un ruolo strategico nel loro processo di sviluppo.



## STRATEGIA

---

La **diversità** di genere e di pensiero è considerata un elemento da valorizzare in quanto fonte di arricchimento culturale e professionale.

Come afferma **Alberto Nagel, Amministratore Delegato del Gruppo Mediobanca**, *“in Mediobanca facciamo della diversità un valore. Per questo continueremo a lavorare con l'obiettivo di incrementare la presenza femminile in tutte le aree di business. Complessivamente siamo in linea con le statistiche del settore bancario, tuttavia vogliamo lavorare per sostenere la crescita della popolazione femminile anche attraverso programmi di formazione adeguati”*.

Grazie all'attenzione alla *diversity*, Mediobanca è stata inserita tra le 230 aziende presenti all'interno del 2019 **Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)**, l'iniziativa che seleziona le aziende che si sono distinte per l'approccio trasparente dimostrato nella reportistica sulle tematiche di genere e nell'adozione di un sempre maggiore approccio paritetico verso le donne.

Per promuovere al proprio interno la cultura della responsabilità sociale e le sue implicazioni per il settore finanziario, il Gruppo ha lanciato il **corso “Sostenibilità e Diritti Umani”** che approfondisce il concetto dell'impatto indiretto, con una focalizzazione sul rispetto dei diritti dell'uomo.

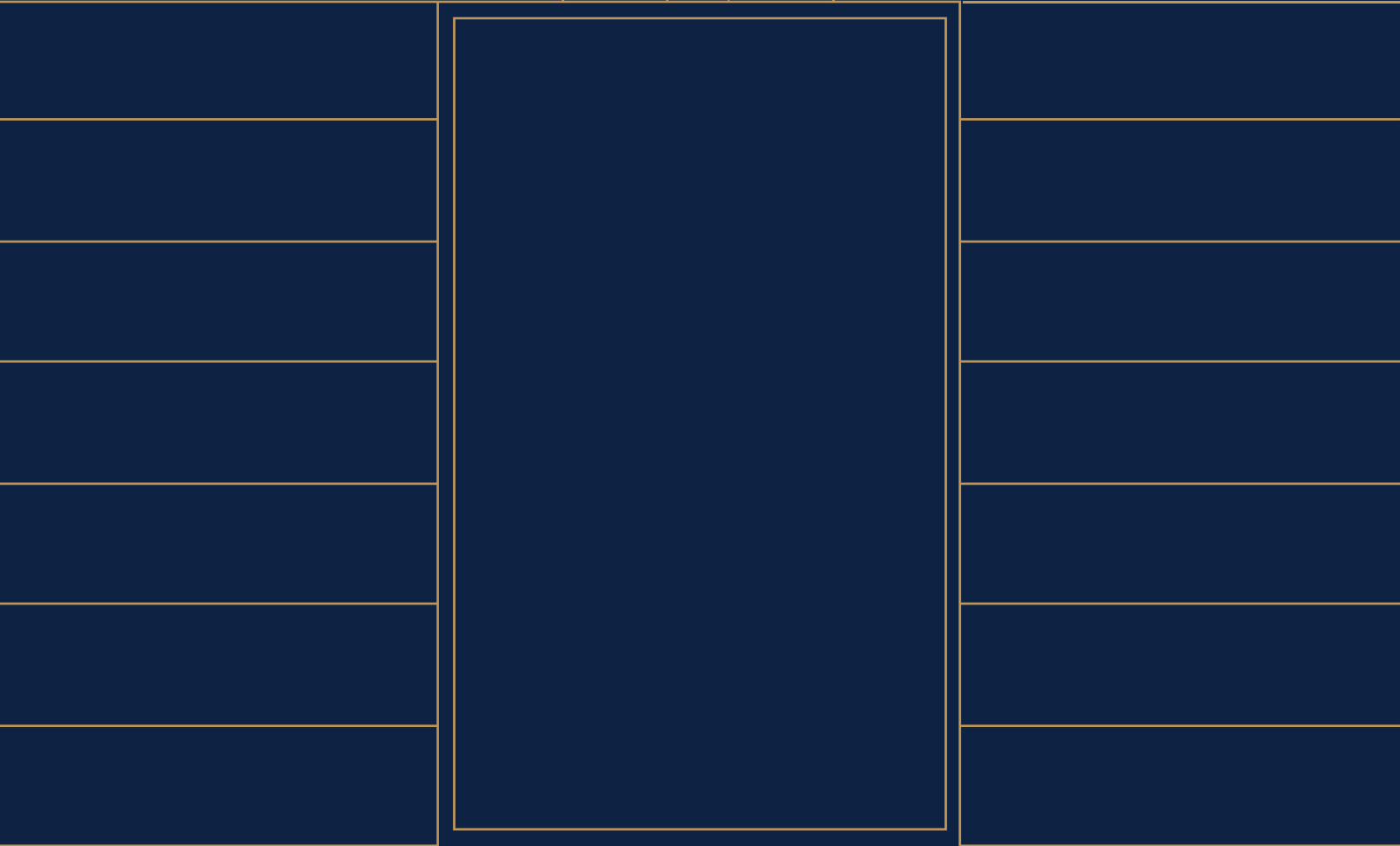
Oltre all'aspetto teorico, è stato promosso il coinvolgimento pratico, con l'avvio di un programma di **volontariato d'impresa** per coltivare il talento, la passione e l'impegno delle persone, includendole nelle diverse iniziative di carattere ambientale e sociale supportate dal Gruppo.

Il Gruppo attribuisce un ruolo centrale ai progetti rivolti alla crescita delle comunità in cui opera, nella convinzione che una società inclusiva debba basarsi sul rispetto reciproco e sulla solidarietà, garantendo pari opportunità e un tenore di vita dignitoso per tutti. Il **contributo complessivo alla comunità** nell'anno di rendicontazione è pari a oltre **3,2 milioni di euro**.

A ulteriore testimonianza dell'impegno per l'integrazione della CSR nelle strategie industriali e finanziarie, gli **obiettivi di sostenibilità verranno inseriti nel piano strategico** che sarà presentato al mercato il prossimo mese di novembre.

Le convinzioni e l'impegno sin qui descritti sono illustrati in dettaglio in questo documento che costituisce la seconda **Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario** di questo Gruppo.

# IDENTITÀ







### 3.1 GRUPPO MEDIOBANCA

[GRI 102-1], [GRI 102-2], [GRI 102-4], [GRI 102-5], [GRI 102-6]

Mediobanca è nata nel 1946 con l'obiettivo di favorire la ricostruzione e lo sviluppo dell'industria italiana nel dopoguerra. Nel corso di tale attività la Banca ha stretto solide relazioni con le più importanti famiglie industriali del Paese favorendone lo sviluppo anche tramite investimenti azionari diretti. Seppur nata con una precisa vocazione verso le large-corporate, secondo logica di diversificazione sono state fin da subito avviate attività nei confronti dei segmenti retail e mid corporate con società nel credito al consumo (Compass, 1960), nel leasing (Selma, 1970), nei mutui ipotecari (Micos, 1992) e nel private banking (Banca Esperia, 2001 e CMB, 2003).

A partire dal 2003 è iniziato un profondo percorso di trasformazione condizionato da un mercato e un contesto normativo la cui evoluzione è stata fortemente accelerata dalle crisi finanziarie che hanno contraddistinto l'ultima decade. Con l'obiettivo di rafforzare il proprio profilo patrimoniale e reddituale e di affermarsi come un operatore orientato alla creazione di valore nel lungo termine, il Gruppo Mediobanca è così passato da holding di partecipazioni a Gruppo con attività bancarie altamente specializzate. Tale trasformazione ha comportato, da un lato la gestione attiva del portafoglio partecipazioni, eliminando gli incroci azionari, svincolandosi dai patti di sindacato e cedendo le partecipazioni non strategiche, dall'altro la crescita delle attività bancarie in cui il Gruppo è specializzato, favorendo in particolare business a basso assorbimento di capitale e con profili di ricavi prevalentemente commissionali.

Il piano industriale 2016-2019 ha dato un'ulteriore accelerazione a tale processo e per meglio cogliere le opportunità di crescita è stata creata la divisione dedicata al wealth management, il cui sviluppo è diventato centrale nell'ambito delle strategie di crescita del Gruppo.

La solidità e la stabilità, unite alla capacità di innovare, la professionalità e la correttezza, la cura e il rispetto per clienti e partner sono i valori che hanno guidato Mediobanca fin dalle sue origini e che ne hanno consentito la recente robusta e sana crescita.

Tradizione e innovazione si fondono nelle tre diverse anime che compongono il Gruppo e che concorrono in modo bilanciato alle performance aziendali: banca di credito e d'affari, consumer banking e wealth management.



## IDENTITÀ

Oggi il Gruppo Mediobanca si fonda su tre attività altamente specializzate e diversificate:

MODELLO DI BUSINESS BASATO SU ATTIVITÀ ALTAMENTE SPECIALIZZATE		
Wealth Management	Consumer Banking	Corporate & Investment banking
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Business a elevato contenuto specialistico</li><li>◆ Attività a base commissionale ricorrente e basso uso di capitale</li><li>◆ Solutions business, profittevole anche non su larga scala</li><li>◆ Attività di private banking sinergica con quella di Corporate Investment Banking</li><li>◆ Strategia: acquisizione di società di piccole/medie dimensioni</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Attività storica avviata negli anni '60</li><li>◆ Business specialistico, domestico, con elevate barriere all'ingresso</li><li>◆ Stabilizzatore di ricavi, volano per il margine di interesse di gruppo, elevata redditività</li><li>◆ Elevata frammentazione del rischio di credito</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Business storicamente nel DNA di Mediobanca</li><li>◆ Attività specialistica, orientata al cliente</li><li>◆ Business commissionale, profittevole ma ciclico</li><li>◆ Attività da sempre ben diversificata per fonte e prodotto, oggi anche per geografia</li></ul>

- ◆ **Wealth Management:** divisione considerata prioritaria per lo sviluppo futuro del Gruppo, raccoglie tutte le attività di AM (Asset Management) a servizio della clientela:
  - ◆ **Affluent & Premier:** servita da CheBanca!, la banca multicanale lanciata nel 2008 che, dopo aver rapidamente conquistato una posizione preminente nel mercato domestico dei depositi e della raccolta, nel 2017 ha raddoppiato di dimensione con l'acquisizione di un selezionato perimetro di attività italiane retail di Barclays.
  - ◆ **Private & HNWI (High Net Worth Individual):** servita in Italia da Mediobanca Private Banking (già Banca Esperia il cui controllo è stato acquisito nel 2016) e Spafid (multi-family office e fiduciaria) e nel Principato di Monaco da Compagnie Monégasque de Banque. La divisione comprende, inoltre, le fabbriche prodotto raggruppate nell'ambito di **Mediobanca Asset Management** a servizio delle reti distributive del Gruppo: Cairn Capital (società di gestione specializzata nei prodotti di credito, acquistata nel 2015), Compagnie Monégasque de Gestion (CMG, ex CMB), Mediobanca SGR e RAM Active Investments (società di gestione sistematica specializzata, acquistata nel 2017).
- ◆ **Consumer banking:** Compass Banca, pioniera in Italia nel credito al consumo è oggi leader di un mercato redditizio e con elevate barriere all'ingresso. Detiene un'approfondita conoscenza di un settore in espansione dove, grazie alla competenza acquisita, riesce a identificare correttamente rischi, prodotti e ulteriori opportunità di crescita. Nel 2018 Compass Banca ha formalizzato l'offerta per l'acquisizione di circa il 20% di BFI Finance (Indonesia) per accedere a un secondo mercato ad alto potenziale.



## IDENTITÀ

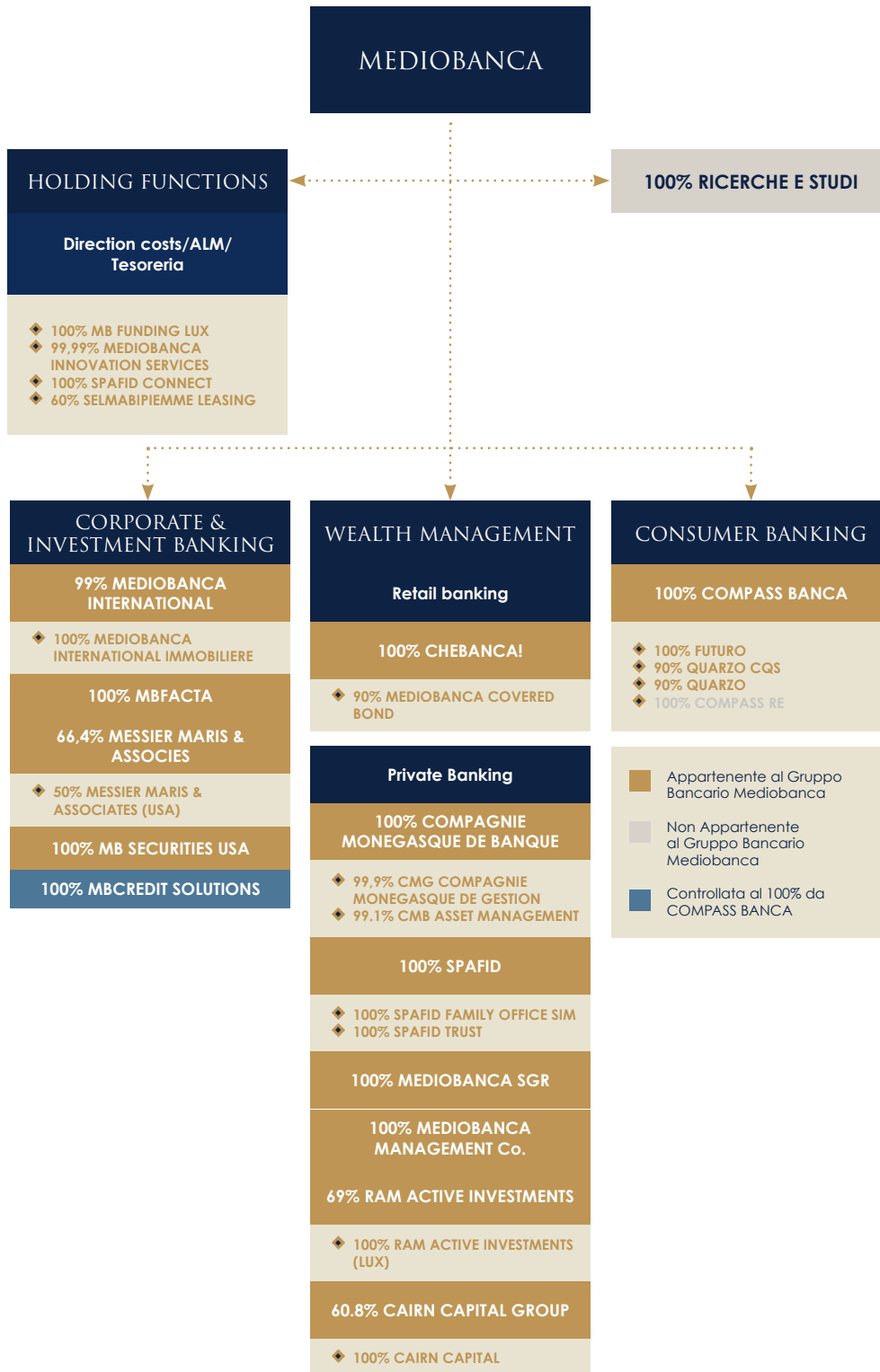
---

- ◆ **Corporate & Investment Banking:** fornisce consulenza di alto livello e offerta creditizia completa, dai prodotti più semplici e tradizionali alle soluzioni più sofisticate disponibili sui mercati finanziari tramite gli uffici di Parigi, New York, Madrid, Francoforte e Londra. Proprio per rafforzare la propria presenza in Francia e in Sud Europa, a inizio 2019 Mediobanca ha stipulato un accordo di partnership strategica di lungo periodo sulla base del quale ha acquisito una partecipazione del 66% in Messier Maris et Associés. Il CIB include anche le attività di Specialty Finance, Factoring e Credit Management, al fine di rafforzare l'offerta al servizio delle medie imprese.

La strategia del Gruppo Mediobanca rimane rivolta alla crescita in tutte le divisioni, realizzata in modo prudente e progressivo, sfruttando solidità patrimoniale, reputazione e opportunità offerte dal mercato, sia in termini di crescita endogena che di *Merger and Acquisition*. Restano privilegiate le opportunità di crescita nell'ambito del wealth management e più in generale le attività a base commissionale e basso assorbimento di capitale.



# IDENTITÀ

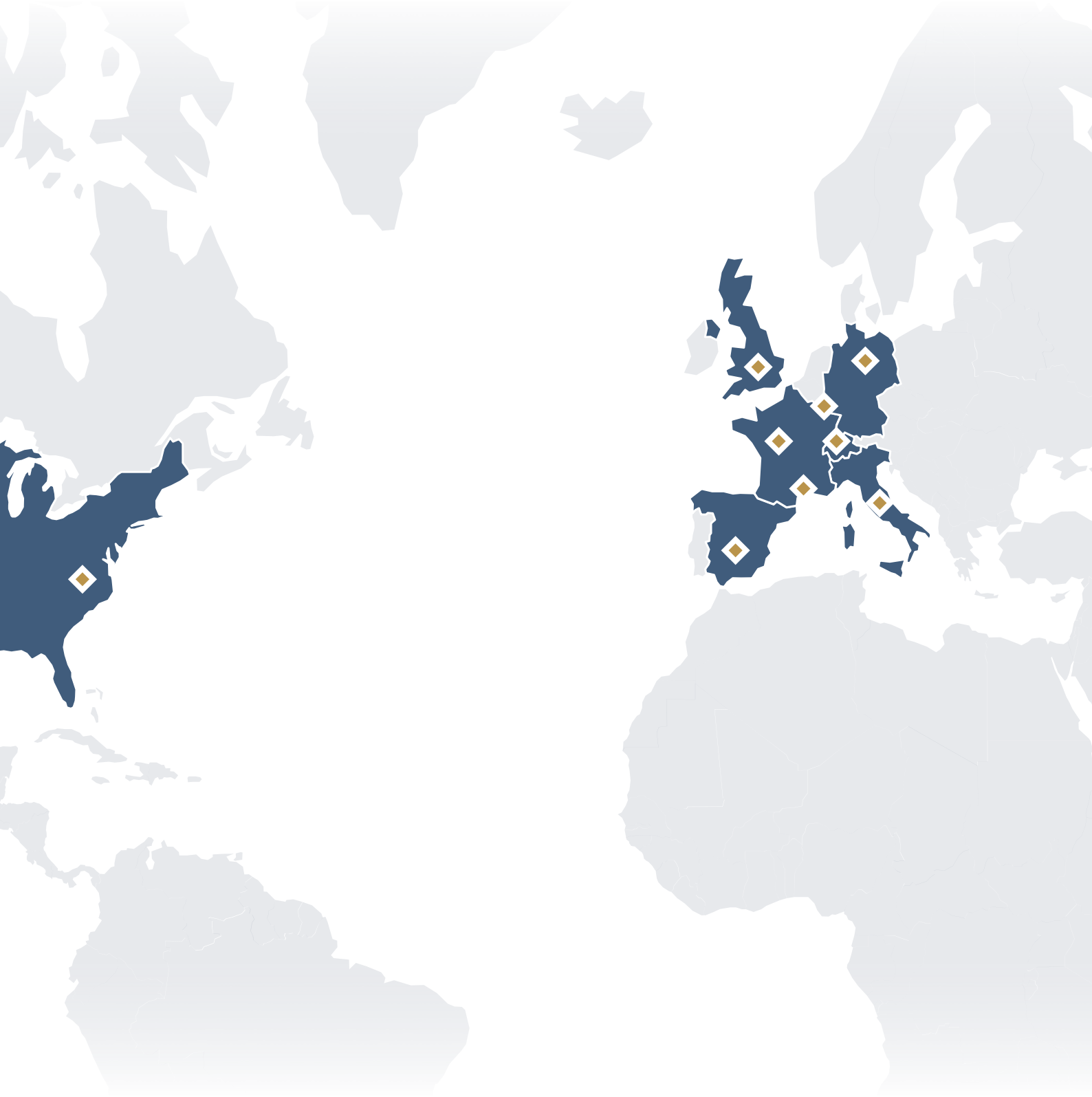




## IDENTITÀ

---

Il Gruppo ha ampliato la rete all'estero attraverso società che operano nei diversi Paesi in cui è presente.





## IDENTITÀ

### 3.2 MODELLO DI GOVERNANCE

[GRI 102-18], [GRI 102-22], [GRI 102-24], [GRI 405-1]

Mediobanca adotta il sistema di governance tradizionale che prevede la nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale da parte dell'Assemblea degli azionisti.

All'interno di questo modello, la governance del Gruppo prevede una netta distinzione dei ruoli e delle responsabilità degli organi sociali, così come indicato nello statuto:

- ◆ la supervisione strategica è affidata al Consiglio di Amministrazione che delibera sugli indirizzi di carattere strategico della banca e ne verifica nel continuo l'attuazione;
- ◆ la gestione è di competenza del Comitato Esecutivo e dell'Amministratore Delegato che sono responsabili dell'attuazione degli indirizzi strategici e della gestione aziendale;
- ◆ al Collegio Sindacale è attribuita la funzione di controllo.

L'attuale modello prevede:





## IDENTITÀ

Ai sensi di statuto la nomina del Consiglio di Amministrazione avviene sulla base di liste che possono essere presentate dal Consiglio di Amministrazione e/o da tanti azionisti che rappresentino complessivamente almeno l'1% del capitale sociale.

I componenti del Consiglio devono possedere i requisiti espressamente previsti dalla normativa regolamentare vigente, avere disponibilità di tempo, rispettare i limiti relativi al cumulo di incarichi e non trovarsi in situazioni di incompatibilità ai sensi dell'art. 36 della Legge 214/11. Tre Consiglieri sono scelti tra i dipendenti che da almeno tre anni siano Dirigenti di società appartenenti al Gruppo. Almeno un terzo deve possedere i requisiti di indipendenza previsti dall'art. 19 dello statuto sociale e non può essere eletto chi abbia compiuto il settantacinquesimo anno di età. La composizione rispetta le previsioni di legge sull'equilibrio dei generi.

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è composto da 15 componenti – di cui due nominati dall'Assemblea del 27 ottobre 2018 a seguito delle dimissioni di due consiglieri nominati dall'Assemblea del 28 ottobre 2017 - un terzo donne, più della metà indipendenti ai sensi dell'art. 19 dello statuto e due consiglieri eletti dalla minoranza. All'interno del Consiglio vi sono 4 membri esecutivi e 11 non esecutivi.

### DIVISIONE DEI CONSIGLIERI PER FASCIA DI ETÀ

FASCE DI ETÀ	NUMERO
Minori di 30 anni	0
30-50 anni	3
Oltre 50 anni	12

In ottemperanza alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina e alle Disposizioni di Banca d'Italia in tema di governo societario, il Consiglio di Amministrazione ha costituito i Comitati Rischi, Remunerazioni e Nomine, composti esclusivamente da Consiglieri non esecutivi e in maggioranza indipendenti, tra cui è scelto il Presidente. Il Consiglio di Amministrazione ha nominato il Comitato Esecutivo.

Il Collegio Sindacale è composto da tre membri effettivi e tre supplenti, nominati dall'Assemblea del 28 ottobre 2017 e in carica per gli esercizi 2018, 2019 e 2020, sulla base di liste presentate da tanti Azionisti che da soli o insieme ad altri Azionisti rappresentino almeno l'1% del capitale sociale. Le liste che contengono un numero di candidati pari o superiore a tre devono assicurare il rispetto dell'equilibrio tra i generi almeno nella misura minima prevista dalla normativa (1/3).



## IDENTITÀ

---

È eletto alla carica di Presidente del Collegio Sindacale il candidato al primo posto della sezione dei candidati alla carica di sindaco effettivo della lista risultata seconda per numero di voti.

Sul modello di corporate governance e sulla composizione degli organi sociali sono fornite dettagliate informazioni nella "Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari" disponibile sul sito [www.mediobanca.com](http://www.mediobanca.com) sezione *Corporate Governance/Relazioni e Documenti* e all'interno del fascicolo a stampa del Bilancio di Mediobanca.

### 3.3 COMPLIANCE, CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

[GRI 102-11], [GRI 102-15]

Il Gruppo Mediobanca si distingue per il suo approccio prudente e selettivo alla gestione dei rischi, la sua eccellente qualità dell'attivo e un alto grado di capitalizzazione, superiore ai requisiti minimi è tra i più elevati delle banche italiane.

Per gestire l'implicito grado di incertezza che caratterizza l'attività bancaria e finanziaria, il Gruppo si è dotato di una serie di regole, procedure e strutture organizzative con l'obiettivo di:

- ◆ salvaguardare l'integrità del patrimonio della banca a diretto beneficio di azionisti, clienti e dipendenti;
- ◆ supportare la formulazione e l'implementazione delle strategie aziendali;
- ◆ favorire la crescita sostenibile e duratura della banca e del rendimento per gli azionisti;
- ◆ strutturare processi e procedure aziendali efficaci e affidabili.

Il sistema di controllo interno è l'insieme di regole, procedure e funzioni aziendali atte a conseguire l'efficacia e l'efficienza dei processi, assicurare l'affidabilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali, garantire la conformità alle norme e la gestione dei rischi.

La gestione dei rischi coinvolge, con diversi ruoli e responsabilità, organi direzionali e di controllo e le diverse strutture operative della capogruppo e delle società controllate. Le principali altre funzioni aziendali coinvolte nella gestione e nel controllo dei rischi, sono:

- ◆ **Funzione Audit di Gruppo:** la funzione Audit di Gruppo svolge attività per tutte le società del Gruppo e la sua mission consiste nel verificare il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi aziendali, valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli





## IDENTITÀ

---

interni e fornire consulenza alle funzioni del Gruppo, anche attraverso la partecipazione a progetti. La funzione svolge le proprie attività in base a un piano definito mediante un approccio metodologico di tipo risk-based; per lo svolgimento del proprio incarico ha accesso diretto a tutte le informazioni utili e dispone di mezzi adeguati. Il responsabile della funzione Audit di Gruppo, che riporta direttamente al Consiglio d'Amministrazione, riferisce agli organi aziendali (Consiglio di Amministrazione, Comitato Rischi, Collegio Sindacale) sui risultati dell'attività di audit, dispone di accesso diretto al Collegio Sindacale e comunica con esso senza restrizioni o intermediazioni.

- ◆ **Compliance e Group Anti Money Laundering (AML):** la funzione presidia i rischi normativi e reputazionali del Gruppo e verifica, nello specifico, che le procedure interne siano coerenti con l'obiettivo di prevenire la violazione di leggi e regolamenti applicabili alla Banca e al Gruppo. Con riferimento alla Banca, la Funzione propone e verifica l'adozione di procedure funzionali al presidio dei rischi di non conformità, garantisce un aggiornamento sull'evoluzione del quadro normativo e regolamentare domestico ed europeo, predispone adeguati flussi informativi diretti agli organi aziendali e alle strutture coinvolte e cura per il Gruppo i rapporti con gli Organi di Vigilanza per le materie di competenza. La funzione presidia i rischi di non conformità di Gruppo avvalendosi dei responsabili e dei referenti delle controllate, che, a tal fine, operano in riporto funzionale con il Responsabile della funzione Compliance e assicurano adeguati flussi informativi, periodici ed occasionali, secondo quanto indicato nel regolamento della funzione Compliance. All'interno della funzione Compliance è collocata la funzione Group AML con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione in materia di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo<sup>3</sup>. Il responsabile della funzione Compliance di Gruppo, che riporta direttamente all'Amministratore Delegato, partecipa alle riunioni del Comitato Rischi cui fornisce supporto per la propria attività di controllo.
- ◆ **Group Risk Management:** la funzione Group Risk Management (GRM) è responsabile dell'identificazione e attivazione del processo di gestione dei rischi e della sua trasversale applicazione all'interno del Gruppo. Presiede il funzionamento del sistema di controllo dei rischi del Gruppo, definendo le appropriate metodologie di misurazione dei rischi attuali e prospettici. La funzione garantisce il costante controllo dell'esposizione complessiva del Gruppo e di ogni unità ai rischi creditizi, finanziari, di liquidità, operativi e degli altri rischi rilevanti, nel rispetto dei limiti stabiliti dalla normativa interna e di vigilanza, avvalendosi anche delle strutture di risk management delle controllate che, a tal fine, operano in riporto funzionale con il Group Chief Risk Officer.

---

3) Le Controllate italiane hanno esternalizzato presso la capogruppo la propria funzione antiriciclaggio, mentre le controllate estere individuano un responsabile antiriciclaggio che riporta funzionalmente al responsabile antiriciclaggio di Gruppo



## IDENTITÀ

---

Il Group Chief Risk Officer è responsabile del processo di gestione del rischio attraverso lo sviluppo di politiche di risk management che includono la definizione e quantificazione del risk appetite nonché politiche e limiti di rischio a livello di unità operative e di Gruppo. Il responsabile della funzione, che riporta all'Amministratore Delegato, partecipa alle riunioni del CdA e del Comitato Rischi, cui fornisce supporto per la propria attività di controllo.

- ◆ **Responsabili aree operative:** i responsabili delle aree operative - risk owner - hanno la responsabilità di assicurare la corretta identificazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei rischi correlati alle attività svolte e di porre in essere adeguati presidi di controllo di primo livello.

Con riferimento ai principali rischi individuati dal Gruppo, si evidenziano, oltre a quelli tipici del settore finanziario quali: il rischio di credito, di mercato, di cambio, di liquidità e i rischi operativi (comprensivi dei rischi IT e Cyber), anche rischi di natura non finanziaria.

La gestione e il costante monitoraggio di tali rischi costituiscono una condizione necessaria al fine di garantire la generazione e tutela di valore sostenibile nel tempo e ha un riflesso su aspetti ritenuti prioritari per il Gruppo, quali: il mantenimento di un'elevata qualità del servizio unita alla soddisfazione dei propri clienti, la trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi, la sicurezza dei dati, l'innovazione, la multicanalità e la digitalizzazione, a garanzia dell'etica, dell'integrità del business e della protezione del brand.

Nel corso dell'esercizio 2018-2019, la funzione Group Risk Management, avvalendosi delle strutture di Operational Risk Management e Credit Risk Management e supportata da Group Sustainability, ha avviato una specifica progettualità per definire un framework di Risk Assessment e Reporting di riferimento per i rischi ESG e *Climate Change*. Tale attività ha avuto un significativo impatto sulla rendicontazione non finanziaria, consentendo l'integrazione delle tabelle che riportano i rischi legati alle tematiche materiali e le principali iniziative di mitigazione a supporto.

Il progetto si è articolato nelle seguenti fasi:

- ◆ analisi del contesto di riferimento, attraverso un benchmark sui principali peers e la valutazione delle best practice sulle modalità di gestione dei rischi non finanziari nel settore bancario;
- ◆ svolgimento di incontri con i referenti della capogruppo e delle principali società controllate, al fine di identificare e prioritizzare i rischi relativi ai temi materiali del Gruppo e i relativi presidi di mitigazione (la governance di tali rischi, eventuali politiche o prassi operative adottate e in generale le azioni di mitigazione in essere);
- ◆ Il consolidamento dei rischi e la predisposizione di un flusso di reporting integrato verso il Group Chief Risk Officer e la Responsabile della funzione di Group Sustainability.



## IDENTITÀ

L'esito di tale iniziativa costituisce la base per l'avvio di un processo di miglioramento continuo del sistema di controllo interno che si pone l'obiettivo di integrare e consolidare sempre più all'interno delle responsabilità delle tre linee di difesa: la gestione, il controllo e il monitoraggio dei temi ESG e *Climate Change* secondo un approccio risk-based.

### 3.4 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

[GRI 102-18]

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Modello di business e strategia	Inefficacia del sistema di controllo interno e gestione dei rischi in ambito ESG e <i>Climate Change</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Comitato CSR di Gruppo presieduto dall'AD e funzione di Group Sustainability</li><li>◆ Direttiva interna che definisce il processo di raccolta dei dati non finanziari e piattaforma IT dedicata</li></ul>
Modello di business e strategia	Inefficacia del sistema di controllo interno e gestione dei rischi in ambito ESG e <i>Climate Change</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Comitato CSR di Gruppo presieduto dall'AD e funzione di Group Sustainability</li><li>◆ Funzione di Investor Relations di Gruppo che cura anche i rapporti con gli investitori SRI e le agenzie di rating ESG, di concerto con la funzione Group Sustainability</li><li>◆ <i>Politica sull'Informativa Sensibile</i></li><li>◆ Partecipazione ad assessment ESG (es. questionario CDP e CSA/DJSI) da parte della funzione Group Sustainability, di concerto con la funzione Investor Relations</li></ul>

Il Consiglio di Amministrazione del 14 Giugno 2017 ha affidato all'Amministratore Delegato il presidio delle attività inerenti la sostenibilità e le azioni da implementare e monitorare, prevedendo la costituzione del Comitato CSR a supporto dell'Amministratore Delegato e posto a suo riporto.

In particolare, l'Amministratore Delegato, con il supporto del suddetto Comitato:

- ◆ definisce le politiche di Gruppo in materia di Corporate Social Responsibility (CSR) da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione;
- ◆ promuove l'attuazione di pratiche coerenti con la Politica sulla Sostenibilità;



## IDENTITÀ

---

- ◆ propone e monitora il budget di CSR a livello di Gruppo;
- ◆ predispone la bozza della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario e le modalità di comunicazione;
- ◆ informa periodicamente il Consiglio di Amministrazione sulle attività svolte<sup>4</sup>.

La gestione di queste attività concorre alla valutazione della performance dell'Amministratore Delegato.

Il Comitato CSR è composto da:

- ◆ Amministratore Delegato
- ◆ Presidente
- ◆ Direttore Generale
- ◆ Amministratore Delegato Compass e CheBanca!
- ◆ Pianificazione, Bilancio e Reporting
- ◆ Group HR and Organization
- ◆ Group Sustainability

Il Comitato si riunisce con cadenza bimestrale e, di volta in volta, a seconda delle tematiche trattate, coinvolge i responsabili di specifiche funzioni.

La funzione *Group Sustainability* riporta all'Amministratore Delegato e lo coadiuva nella gestione di tutte le questioni di responsabilità sociale, incluse le iniziative solidali, garantendo il corretto posizionamento del Gruppo su questi temi nelle diverse aree di riferimento.

Al Consiglio di Amministrazione è demandata, previo esame del Comitato Rischi e del Comitato CSR, l'approvazione della DCNF. Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle disposizioni previste dalla normativa in materia di informativa di carattere non finanziario e ne riferisce all'Assemblea nell'ambito della Relazione annuale del Collegio.

---

4) Una volta all'anno viene svolta una sessione di Induction al Consiglio di Amministrazione sui temi della sostenibilità



## IDENTITÀ

---

Nell'agosto 2017 Il CdA di Mediobanca ha approvato una Politica di Gruppo sulla Sostenibilità, recepita dalle società controllate e articolata nei cinque ambiti ritenuti prioritari: anticorruzione, tutela dei Diritti Umani, tutela e promozione della diversità e delle pari opportunità, protezione ambientale e investimenti responsabili. Tale Politica concorre a rafforzare e ad attuare i valori di etica, integrità e responsabilità nel rispetto delle persone, dell'ambiente e della società nel suo complesso. La Politica di Gruppo sulla Sostenibilità è ispirata alle principali dichiarazioni e normative nei campi di cui sopra, con l'impegno di migliorare costantemente la propria condotta, al fine di integrare la Sostenibilità nella strategia e gestione del proprio business. Si applica a tutto il Gruppo nei Paesi in cui opera e in armonia con il Codice Etico, il Codice di Condotta, il Modello Organizzativo 231 e tutte le altre politiche, linee guida, procedure, direttive e disposizioni connesse agli ambiti oggetto della Politica stessa, definiti a livello di Gruppo e a livello locale.

Inoltre, al fine di diffondere e promuovere una cultura orientata all'etica, all'integrità e sostenibilità del business, il Gruppo ha adottato un Codice Etico e un Codice di Condotta che definiscono i principi fondamentali alla base della tutela della propria reputazione e contiene i valori che ne ispirano la quotidiana operatività, come meglio descritto nel capitolo *4.1 Politiche e Iniziative a supporto della prevenzione e contrasto alla corruzione*.

### 3.5 STAKEHOLDER ENGAGEMENT

[GRI 102-40], [GRI 102-42], [GRI 102-43]

Il Gruppo ritiene fondamentale prendere in considerazione le opinioni e le aspettative dei propri stakeholder, coloro cioè che a vario titolo hanno un interesse nelle attività aziendali. Gli stakeholder con cui il Gruppo entra in contatto nello svolgimento delle proprie attività sono numerosi e diversi fra loro: per praticità sono stati raggruppati in 8 categorie. Di seguito sono schematizzate le principali iniziative.



## IDENTITÀ

STAKEHOLDER	CANALI E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Azionisti e investitori	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Sistema di diffusione eMarket SDIR e meccanismo di stoccaggio eMarket STORAGE<sup>5</sup></li><li>◆ Meeting, conference call e incontri dedicati</li></ul>
Clienti	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Survey di customer satisfaction</li><li>◆ Touch point</li><li>◆ Canali DEM - Direct Email Marketing, SMS, Home Banking e App</li><li>◆ Sito web e guide dedicate</li><li>◆ Social Media</li><li>◆ Incontri one-to-one dedicati per il costante dialogo fra i consulenti e i clienti</li></ul>
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Analisi di clima</li><li>◆ Processi di valutazione delle performance</li><li>◆ Intranet aziendale</li><li>◆ Strumenti di comunicazione interna</li><li>◆ Volontariato aziendale</li></ul>
Organizzazioni sindacali	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Incontri regolari con i rappresentanti sindacali</li></ul>
Enti e istituzioni	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Iniziative ed eventi</li><li>◆ Incontri con i rappresentanti</li><li>◆ Gruppi di lavoro</li></ul>
Comunità	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Iniziative ed eventi</li><li>◆ Incontri con i rappresentanti</li><li>◆ Gruppi di lavoro</li></ul>
Fornitori e partner commerciali	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Portale per la gestione degli acquisti del Gruppo Mediobanca</li></ul>
Agenti e promotori	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Attività di formazione periodica sui prodotti finanziari e sulle nuove normative</li></ul>

5) In quanto società quotata Mediobanca ha l'obbligo di diffondere tramite una procedura regolamentata le informazioni rilevanti che potrebbero influenzare l'andamento del titolo in borsa. La diffusione avviene quindi attraverso il servizio eMarket SDIR (Sistemi di Diffusione delle Informazioni Regolamentate). Analogamente, le informazioni diffuse vanno conservate per un certo numero di anni in modo da renderle accessibili e consultabili (servizio eMarket STORAGE)



## 3.6 TEMI MATERIALI E AMBITI DEL D.LGS.254/2016

[GRI 102-43], [GRI 102-44], [GRI 102-46], [GRI 102-47]

Vengono considerati materiali gli aspetti che riflettono significativi impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. Tali aspetti sono importanti anche per la gestione dei rischi e per la strategia e costituiscono la base del reporting non finanziario.

Nel 2017 il Gruppo Mediobanca ha realizzato la sua prima analisi di materialità con l'obiettivo di individuare i temi rilevanti, per sé e per gli stakeholder che influiscono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

Il processo di analisi dei temi rilevanti, che aveva portato alla definizione della matrice di materialità, è stato poi sottoposto ad aggiornamento.

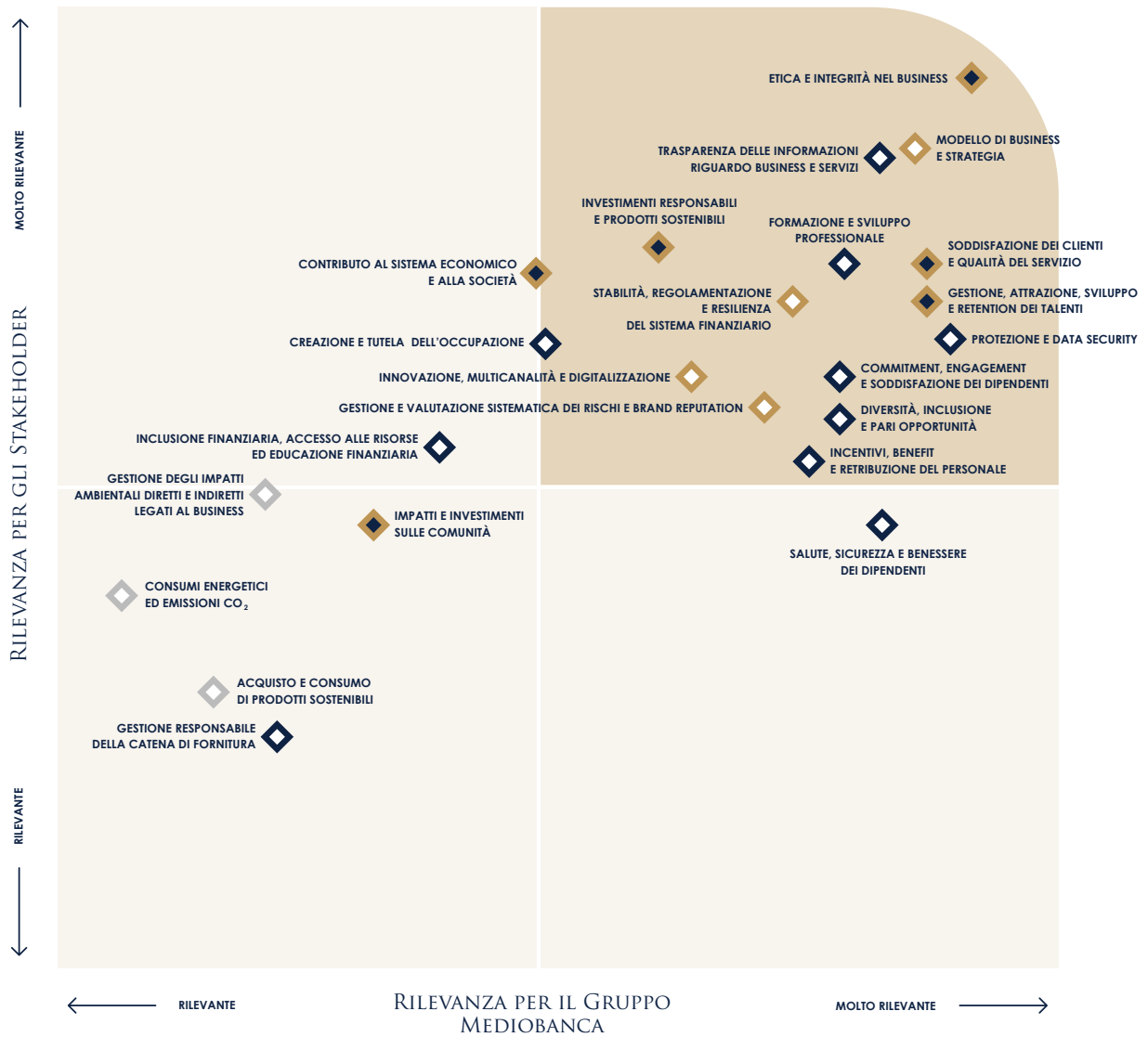
- ◆ Nel 2017 è stata svolta un'analisi di benchmark del settore finanziario e di studi specifici e linee guida nell'ambito della sostenibilità, tramite cui sono stati identificati oltre 50 temi potenzialmente impattanti per il settore finanziario. Successivamente, tali tematiche sono state approfondite con i responsabili di 15 diverse funzioni e società del Gruppo, al fine di definirne la rilevanza.
- ◆ Nell'aprile 2018 si è svolto un forum multistakeholder per l'aggiornamento della matrice di materialità. L'incontro con gli stakeholder interni ed esterni, individuati con il supporto delle funzioni aziendali di riferimento, ha coinvolto azionisti e investitori, clienti, dipendenti, enti e istituzioni e terzo settore. Durante il forum è stato illustrato il percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo e sono stati presentati i temi inclusi nella matrice di materialità dell'esercizio precedente. I presenti sono intervenuti per discutere e valutare la rilevanza dei temi proposti in relazione alle loro esperienze, conoscenze e aspettative nei confronti del Gruppo.
- ◆ Nel maggio 2019, con l'obiettivo di aggiornare la matrice di materialità dal punto di vista degli stakeholder interni, i responsabili di 18 funzioni di Gruppo hanno risposto a un questionario di valutazione delle tematiche di sostenibilità. I temi materiali sono stati rivalutati internamente in termini di rilevanza per il Gruppo e i risultati sono stati integrati con quelli rilevati nel 2018 dagli stakeholder esterni.

Il risultato di tali attività ha consentito di aggiornare la matrice di materialità in cui 18 dei 23 temi sono risultati più importanti per il Gruppo. In particolare, le tematiche che hanno registrato un **significativo aumento di rilevanza** sono: *Investimenti responsabili e prodotti sostenibili*, *Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti* e *Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti*. Quelle che invece hanno registrato una **diminuzione della rilevanza** sono: *Consumi energetici ed*



# IDENTITÀ

emissioni di CO<sub>2</sub>, Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria, Impatti e investimenti sulle comunità e Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti legati al business.



## PERFORMANCE

ECONOMICA

SOCIALE

AMBIENTALE





## 3.7 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

[GRI 102-12]



Il 25 settembre del 2015, a New York, i leader dei governi dei 193 Paesi membri dell'ONU hanno approvato la risoluzione **“Trasformare il nostro mondo. L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile”**, documento programmatico che identifica 17 obiettivi globali, i Sustainable Development Goals, declinati in 169 target di dettaglio, da realizzarsi entro l'anno 2030 per assicurare uno sviluppo sostenibile del pianeta.

La definizione “Obiettivi comuni” significa che tutti i Paesi e tutti gli individui sono chiamati a contribuire, unendo le proprie forze in ottica di collaborazione e di partnership. È quindi richiesto un ruolo attivo anche alle imprese, che con le proprie risorse e competenze possono incidere in maniera fondamentale sul raggiungimento degli obiettivi globali.

Il Gruppo Mediobanca, consapevole della connessione che intercorre tra alcuni degli SDGs e il proprio business, desidera dare il proprio contributo alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale, iniziando a focalizzarsi su progetti e attività più in linea con gli obiettivi globali (capitolo 8. *Obiettivi e impegni futuri*).



## IDENTITÀ



Il Gruppo promuove e attua iniziative di educazione e formazione finanziaria attraverso diversi strumenti e iniziative rivolti a clienti e a target più vulnerabili (paragrafo 6.1.5. *Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria*). Eroga inoltre formazione specialistica continua ai propri dipendenti contribuendo allo sviluppo e mantenimento delle loro competenze (paragrafo 5.5. *Formazione e sviluppo professionale*)



Il Gruppo ha sottoscritto il Manifesto Valore D, una dichiarazione di impegno programmatico e strategico per una maggiore diversità e inclusione di genere all'interno dell'organizzazione (paragrafo 5.3. *Diversità, inclusione e pari opportunità*)



La continua crescita del Gruppo contribuisce alla costante creazione e tutela dell'occupazione, promuovendo direttamente l'assunzione di giovani (paragrafo 5.2. *Persone del Gruppo Mediobanca: creazione e tutela dell'occupazione*) e influenzando indirettamente su clienti (paragrafo 6.1.2. *Clienti del Gruppo*) e fornitori (paragrafo 6.2. *Gestione responsabile della catena di fornitura*)



Le società italiane del Gruppo acquistano il 100% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili certificate (paragrafo 8.3. *Consumi energetici ed emissioni di CO<sub>2</sub>*)



Il Gruppo si è dotato di rigorose procedure interne per la prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione (capitolo 4. *Etica e integrità nel business e lotta alla corruzione*). Inoltre, il 25 aprile 2018 il Gruppo è diventato ufficialmente sostenitore del Global Compact delle Nazioni Unite: un'iniziativa volontaria di adesione a un insieme di principi anche sui Diritti Umani. Per rafforzare il proprio impegno, Mediobanca ha realizzato un corso di formazione su *Sostenibilità e Diritti Umani*, obbligatorio per tutti i dipendenti

# ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS E LOTTA ALLA CORRUZIONE<sup>6</sup>



---

6) Le informazioni contenute in questa sezione sono riferite esclusivamente alle società facenti parti del Gruppo Bancario Mediobanca all'interno del perimetro della DCNF



### 4.1 POLITICHE E INIZIATIVE A SUPPORTO DELLA PREVENZIONE E CONTRASTO ALLA CORRUZIONE

[GRI 102-16], [GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3], [GRI 205-2]

Come indicato nella Politica di Sostenibilità, il Gruppo Mediobanca si impegna a condurre la propria attività secondo i più elevati standard etici e non tollera alcuna forma di corruzione, attiva o passiva.

Il Gruppo acquisisce e mantiene le relazioni commerciali solo sulla base della propria offerta di servizi e delle esigenze specifiche dei clienti; non tiene nessun comportamento che sia o possa apparire volto a ottenere od offrire vantaggi impropri e intende evitare il verificarsi di episodi di corruzione nelle fasi di strutturazione e di esecuzione delle operazioni e degli accordi commerciali.

Per assicurare il contrasto alla corruzione e il rispetto di tutta la normativa applicabile, il Gruppo ha predisposto norme interne, procedure e controlli, assicura periodiche attività di formazione e di verifica.

Tutte le società comprese nel perimetro della Dichiarazione hanno adottato politiche e procedure di contrasto alla corruzione. In particolare, le Società italiane hanno adottato un Modello di organizzazione, gestione e controlli ai sensi del D.Lgs. 231/2001, mentre le società del Regno Unito hanno adottato norme interne per recepire lo *UK Bribery Act*.

Mediobanca, nel perseguimento del suo approccio di tolleranza zero alla corruzione, ha adottato normativa interna per il contrasto dei fenomeni corruttivi, elencata di seguito e resa disponibile ai colleghi sulla intranet aziendale.

#### ◆ **Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001**

Il Modello ha la funzione di contribuire a prevenire il compimento di reati che potrebbero comportare la responsabilità amministrativa della Banca, compresa la corruzione (anche tra privati). Il Modello, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato aggiornato a luglio 2018.

#### ◆ **Codice Etico**

Il Consiglio di Amministrazione di Mediobanca ha approvato un Codice Etico, parte integrante del Modello 231, che definisce l'insieme dei valori che guida la condotta del Gruppo e rappresenta uno strumento fondamentale per la definizione del sistema di buon governo societario. Il Codice contiene riferimenti e principi guida complementari agli obblighi giuridici e di autoregolamentazione, che orientano le condotte in continuità e coerenza con la missione del Gruppo e i suoi valori fondamentali.



## ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS E LOTTA ALLA CORRUZIONE

---

Il Codice Etico indica principi, modelli e norme di comportamento che il Gruppo si impegna a seguire in ogni attività:

- ◆ correttezza e onestà
- ◆ imparzialità
- ◆ professionalità e valorizzazione delle risorse
- ◆ riservatezza
- ◆ gestione dei conflitti di interesse
- ◆ trasparenza e completezza delle informazioni
- ◆ protezione della salute
- ◆ tutela ambientale
- ◆ tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale
- ◆ uso degli asset aziendali

I principi e le disposizioni del Codice sono vincolanti per Amministratori, Sindaci, dirigenti, dipendenti, stagisti, collaboratori in rapporto di somministrazione lavoro e si applica anche ai soggetti con cui il Gruppo entra in rapporto per accordi di fornitura e consulenza.

Le strutture amministrative e direttive, nelle loro varie articolazioni, si impegnano a diffondere il Codice Etico e a promuoverne l'osservanza. In particolare, è fatto obbligo a ciascun destinatario di:

- ◆ astenersi da comportamenti contrari al Codice Etico, uniformandosi al corpus normativo aziendale;
- ◆ indirizzare, per quanto possibile, i propri collaboratori al pieno rispetto del Codice;
- ◆ divulgare il Codice ai terzi con i quali le società del Gruppo entrano in relazione.

### ◆ **Codice di Condotta**

Il Codice di Condotta è il documento che, insieme al Codice Etico, definisce i principi fondamentali alla base della reputazione della Società e contiene i valori che ne ispirano la quotidiana operatività. Il Codice, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato aggiornato a luglio 2018. Tutti i dipendenti e i collaboratori della Banca ("Destinatari") devono conoscere il Codice di Condotta e orientare il loro comportamento ai principi e ai valori in esso contenuti. I Destinatari devono inoltre completare le iniziative di formazione organizzate dalla Banca sulla normativa rilevante, promuovere la diffusione di una cultura etica, rappresentando un modello positivo per i colleghi e segnalare



## ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS E LOTTA ALLA CORRUZIONE

---

prontamente eventuali violazioni, collaborando alle possibili indagini di approfondimento. I responsabili delle unità organizzative devono assicurarsi che i Destinatari posti sotto la loro supervisione mantengano gli standard etici e professionali più elevati. Qualora non esercitino correttamente i propri poteri di supervisione, potrebbero essere ritenuti congiuntamente responsabili delle violazioni compiute dalle loro risorse. In caso di violazioni del Codice e della normativa interna possono essere previsti interventi sulla remunerazione variabile e provvedimenti disciplinari proporzionati a gravità, entità e rilevanza esterna dell'infrazione.

◆ **Politica di gestione del rischio di non conformità**

La Politica, aggiornata nel novembre 2018, definisce il modello di gestione del rischio di non conformità alle norme vigenti.

◆ **Politica di whistleblowing**

La politica in materia di whistleblowing definisce i principi, le modalità e i presidi per la segnalazione, da parte dei dipendenti, di eventuali disfunzioni dell'assetto organizzativo o del sistema dei controlli interni, nonché ogni altra irregolarità nella gestione della Banca o violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria. La Politica è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione e aggiornata a luglio 2018.

◆ **Direttiva Gift**

La Direttiva interna sui regali, aggiornata a settembre 2015 (attualmente in corso di aggiornamento), delinea regole precise sulla possibilità di ricevere e offrire regali da e a terze parti, per evitare comportamenti che possano apparire come destinati a influenzare impropriamente il comportamento dei destinatari.

◆ **Direttiva segnalatori (ex Direttiva Agenti)**

La Direttiva sui segnalatori, evoluzione della precedente Direttiva Agenti, aggiornata a novembre 2018, definisce le procedure per nominare e gestire i segnalatori, ovvero coloro che procurano a Mediobanca potenziali clienti o opportunità di business, introducendo criteri e controlli che tengono conto dei rischi di corruzione e di altri illeciti finanziari.

Le Società in perimetro hanno adottato normativa interna di contrasto alla corruzione, recependo i principi e gli standard definiti nei documenti sopra citati, ove applicabili, e declinandoli sulla base della propria operatività<sup>7</sup>.

---

7) Il processo di recepimento della Direttiva segnalatori è attualmente in corso



## ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS E LOTTA ALLA CORRUZIONE

---

É inoltre in corso di redazione una Direttiva per il contrasto alla corruzione, che integra la normativa già adottata sul tema, dettagliando gli standard per identificare e prevenire casi di corruzione, con l'obiettivo di proteggere l'integrità e la reputazione del Gruppo. La Direttiva sarà adottata da Mediobanca e successivamente recepita dalle Società in perimetro.

Mediobanca e le Società assicurano adeguata formazione (in modalità e-learning o in aula) sul contrasto alla corruzione (D.lgs. 231/2001 per le società italiane) ai propri dipendenti e vertici aziendali, prevedendo iniziative all'ingresso delle nuove risorse e/o periodiche, generalmente su un orizzonte pluriennale, in occasione di aggiornamenti alla normativa di riferimento o all'assetto organizzativo. Le Funzioni Compliance e HR possono concordare eventuali ulteriori iniziative di approfondimento sul tema.

In particolare, nell'esercizio è stato tenuto un incontro in aula sulla corruzione tra privati, dedicato al top management di Mediobanca, con il supporto di un esperto esterno. A giugno 2019 è stata presentata al Consiglio di Amministrazione della Banca una breve panoramica sul D.lgs. 231/2001, che contiene misure per il contrasto della corruzione. Inoltre, a fronte dell'aggiornamento del Modello 231, nel mese di dicembre è stato assegnato a tutto il personale un corso obbligatorio di formazione per illustrarne le principali novità e finalità applicative.

I partner commerciali e i fornitori significativi sono vincolati contrattualmente al rispetto del Codice Etico di Gruppo e della normativa connessa.

Nel periodo di rendicontazione la formazione sul contrasto alla corruzione, intesa come aggiornamento per i colleghi che erano già stati precedentemente formati e/o come formazione di base ai nuovi ingressi, è stata erogata nel Gruppo per 2.569 ore. I dipendenti che hanno partecipato alle attività formative in materia sono stati 1.512. Le politiche e procedure sull'anti-corruzione sono state comunicate alla totalità dei dipendenti, al netto delle persone assenti per un lungo periodo.

Mediobanca e le Società del Gruppo partecipano agli incontri e alle iniziative delle rispettive associazioni di categoria, inclusi quelli nell'ambito del contrasto alla corruzione.

Infine, Mediobanca ha adottato:

- ◆ **Politica sulla gestione dei conflitti di interesse** per individuare e prevenire o gestire situazioni in cui la Banca potrebbe, nello svolgimento della propria attività, danneggiare gli interessi di un cliente a favore di un interesse proprio o di un altro cliente. Vengono rilevati anche i conflitti di tipo personale dei dipendenti, che pertanto devono prontamente segnalare tali situazioni per l'eventuale adozione di presidi specifici.
- ◆ **Direttiva sugli interessi personali esterni** che impone ai dipendenti di ottenere un'autorizzazione dall'Alta Direzione prima di acquisire interessi personali di tipo economico o incarichi in società esterne al Gruppo.



## ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS E LOTTA ALLA CORRUZIONE

Le società in perimetro attive nell'ambito della prestazione di servizi bancari e finanziari hanno adottato normative interne sui conflitti di interesse che includono misure per la gestione dei conflitti di tipo personale.

### DIPENDENTI DEL GRUPPO CHE HANNO RICEVUTO COMUNICAZIONE IN MERITO ALLE POLITICHE E PROCEDURE SULL'ANTI-CORRUZIONE

CATEGORIA DI DIPENDENTI	2018/2019		2017/2018	
	NUMERO	%	NUMERO	%
Top management <sup>8)</sup>	11	100%	11	100%
Dirigenti	366	89%	312	87%
Quadri	1.762	94%	1.565	88%
Impiegati	2.430	99%	2.340	95%
<b>Totale</b>	<b>4.569</b>	<b>96%</b>	<b>4.228</b>	<b>92%</b>

AREA GEOGRAFICA	2018/2019		2017/2018	
	NUMERO	%	NUMERO	%
Italia	4.124	97%	3.924	94%
Francia	16	100%	17	77%
Spagna	20	100%	25	100%
Germania	7	100%	12	100%
Gran Bretagna	158	100%	108	65%
Resto del mondo	244	78%	142	66%
<b>Totale</b>	<b>4.569</b>	<b>96%</b>	<b>4.228</b>	<b>92%</b>

8) Con Top Management ci si riferisce all'elenco a degli 11 dirigenti strategici formulato ai sensi delle disposizioni Consob





## ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS E LOTTA ALLA CORRUZIONE

### DIPENDENTI DEL GRUPPO CHE HANNO PARTECIPATO AD ATTIVITÀ FORMATIVE SULL'ANTI-CORRUZIONE<sup>9)</sup>

CATEGORIA DI DIPENDENTI	2018/2019		2017/2018	
	NUMERO	%	NUMERO	%
Top management	4	36%	2	18%
Dirigenti	251	61%	69	19%
Quadri	723	38%	275	15%
Impiegati	534	22%	388	16%
<b>Totale</b>	<b>1.512</b>	<b>32%</b>	<b>734</b>	<b>16%</b>

AREA GEOGRAFICA	2018/2019		2017/2018	
	NUMERO	%	NUMERO	%
Italia	1.382	32%	647	16%
Francia	2	13%	5	23%
Spagna	6	30%	15	60%
Germania	2	29%	5	42%
Gran Bretagna	102	65%	40	24%
Resto del mondo	18	6%	22	10%
<b>Totale</b>	<b>1.512</b>	<b>32%</b>	<b>734</b>	<b>16%</b>

9) Tali attività, di aggiornamento per i colleghi già formati e/o di formazione di base per i nuovi ingressi, non riguardano generalmente la totalità dei dipendenti in un singolo esercizio, tenuto conto che gli aggiornamenti sono pianificati a seguito di significative variazioni normative o modifiche rilevanti all'assetto organizzativo



## 4.2 RISCHI RILEVANTI IN AMBITO CORRUZIONE

[GRI 102-15], [GRI 205-1], [GRI 205-3]

A completamento di quanto indicato nel precedente paragrafo, con riferimento alla normativa interna adottata per prevenire la corruzione e rispettare la normativa esterna rilevante, le principali società del Gruppo conducono annualmente un'attività di valutazione dei rischi di non conformità alle norme, che includono anche quelle poste a contrasto della corruzione attiva e passiva.

Questa attività di valutazione dei rischi considera: il rischio potenziale della violazione (tenendo conto della sua probabilità di accadimento in assenza di presidi, della gravità delle sanzioni associate e dell'eventuale impatto reputazionale), i presidi di mitigazione esistenti e il grado di conformità dei comportamenti riscontrato. In seguito al processo di valutazione è possibile identificare il rischio di non conformità residuo e, sulla base di questo, attivare eventuali controlli o presidi di mitigazione. Nell'anno di rendicontazione, la valutazione dei rischi ha riguardato 34 linee di business delle società del Gruppo (circa l'80% del totale).

La Funzione Audit di Gruppo svolge sulle diverse legal entities interventi revisionali con controlli specifici sul rischio di corruzione. Tra i controlli effettuati si citano ad esempio: corretta applicazione delle procedure contabili e dei trasferimenti di fondi ai fornitori, trasparenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, rispetto dei poteri di rappresentanza/deleghe operative dei dipendenti e della regolamentazione interna sui rimborsi spese. Inoltre, nell'ambito delle attività di audit vengono svolti controlli che indirettamente hanno impatti anche sul rischio corruzione (ad esempio, quelli connessi alle operazioni sui mercati finanziari e alla natura delle controparti).

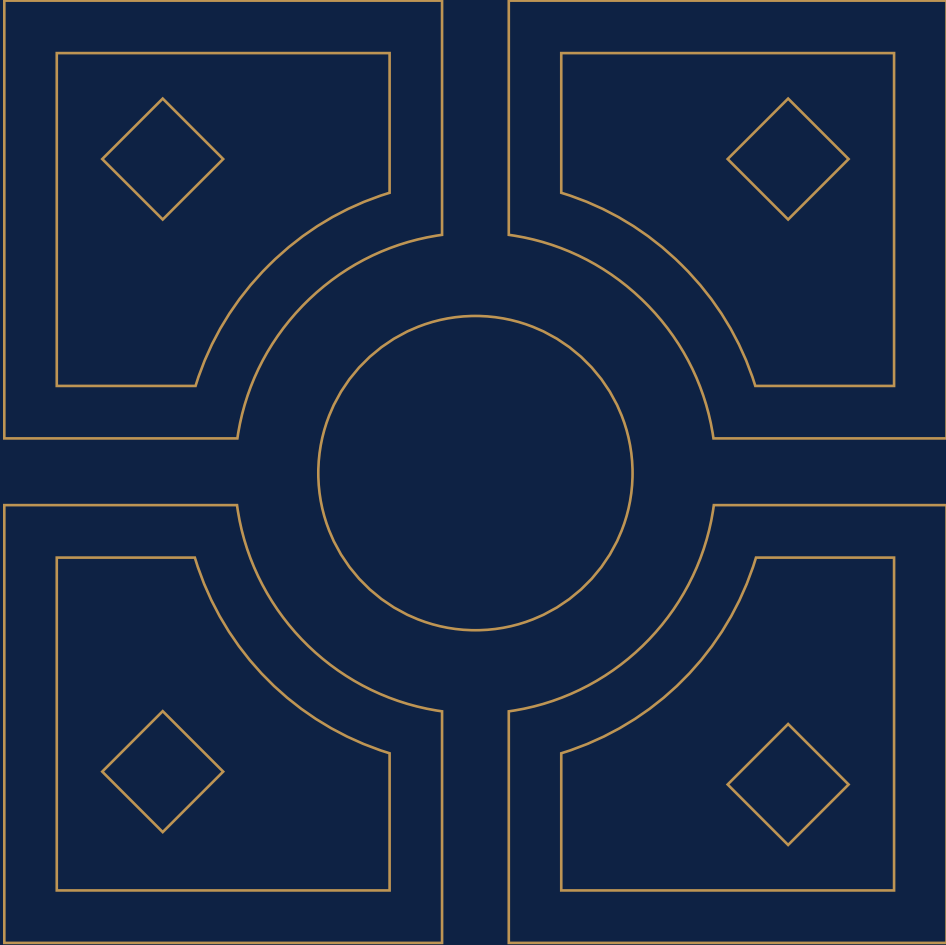
Le verifiche condotte dalle funzioni di controllo non hanno fatto emergere episodi di corruzione.



## ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS E LOTTA ALLA CORRUZIONE

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Etica e integrità nel business	Non conformità del Gruppo alle norme in ambito anticorruzione ed eventuale inefficacia dei sistemi di segnalazione	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Modello organizzativo che coinvolge i vertici aziendali e presidio locale di compliance per il contrasto della corruzione</li><li>◆ Adozione di un Codice Etico da parte di tutte le società del Gruppo Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 in tutte le società italiane</li><li>◆ <i>Politica di gestione del rischio di non conformità</i></li><li>◆ <i>Politica di whistleblowing</i></li><li>◆ Presidi di controllo a vari livelli sullo svolgimento delle attività più significative in ambito corruzione e in generale per il rischio di non conformità</li><li>◆ Monitoraggio delle segnalazioni da parte dei presidi di compliance locale, e segnalazione di eventuali criticità</li></ul>
Etica e integrità nel business	Conflitti di interesse	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ <i>Politica di Gruppo sulla gestione dei conflitti di interesse</i> che definisce ruoli e responsabilità per la prevenzione e la gestione dei conflitti</li><li>◆ Monitoraggio da parte dei presidi di compliance locale, che attivano specifici flussi di reporting verso la capogruppo e i rispettivi organi sociali, segnalando eventuali criticità</li></ul>
Etica e integrità nel business	Inadeguata formazione del personale in merito alle procedure interne in ambito anticorruzione	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Periodiche attività di formazione su D.Lgs. 231/ anticorruzione a tutti i livelli aziendali e monitoraggio della fruizione</li></ul>
Gestione e valutazione sistematica dei rischi e brand reputation  Gestione responsabile della catena di fornitura	Non conformità di business partner o terze parti a leggi, regolamenti e/o standard in ambito etica e integrità, HSE e/o tutela dei Diritti Umani	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Comitati manageriali con la responsabilità di valutare anche la presenza di elementi pregiudizievoli della controparte</li><li>◆ <i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> che definisce il processo di qualifica e monitoraggio dei fornitori. Prevista un'integrazione con criteri di sostenibilità (luglio 2019)</li></ul>

# PERSONE E DIRITTI UMANI





## PERSONE E DIRITTI UMANI

---

### 5.1 POLITICHE E RISCHI RILEVANTI

[GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3], [GRI 102-15]

In uno scenario competitivo in cui i modelli di business e di consumo sono in continua e profonda trasformazione, il Gruppo Mediobanca è consapevole che il cambiamento, requisito necessario per affrontare le sfide del mercato, non possa prescindere dalla valorizzazione delle persone e dallo sviluppo della loro professionalità e da un adeguato programma di retention dei talenti.

Le persone sono il patrimonio fondamentale, nonché il presupposto indispensabile, per la competitività del Gruppo. Il rapporto di fiducia, che è alla base del rapporto di lavoro, è regolato da un sistema di politiche e procedure interne, formalizzate e approvate dagli organi sociali o uffici interni competenti.

Il Gruppo si è dotato di una Politica di gestione delle risorse umane che descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale: dal Consiglio d'Amministrazione all'Amministratore Delegato, dal Direttore Generale alla funzione Group HR. Le procedure interne e i principi generali di selezione, valutazione e sviluppo del personale, gli interventi formativi e la gestione della remunerazione sono approfonditi in politiche dedicate.

Nello svolgimento del proprio lavoro i dipendenti sono inoltre tenuti a una condotta in linea con i principi e i valori del Gruppo, fortemente orientati all'etica e all'integrità.

Group HR ha l'obiettivo di gestire, sviluppare e monitorare il capitale umano e la sua evoluzione nel Gruppo, garantendo la qualità e l'adeguatezza del patrimonio professionale.

Assicura, inoltre, il corretto svolgimento delle attività di selezione, formazione, valutazione e sviluppo delle risorse umane, con particolare cura per le attività amministrative connesse al rapporto di lavoro e, nell'esercizio delle sue attività, ha l'obiettivo di accrescere il senso di appartenenza al Gruppo e la valorizzazione del talento.

Per il Gruppo Mediobanca lo sviluppo professionale è alla base della propria crescita e di quella delle sue persone; per tale motivo assicura: formazione adeguata, esperienza pratica, mobilità su diverse posizioni, valutazione delle prestazioni, processo di avanzamento di carriera e promozione, su base meritocratica, nel rispetto delle pari opportunità e dei bisogni di ciascuno e in coerenza con le scelte strategiche e le esigenze organizzative. Inoltre, si impegna ad assicurare che i propri dipendenti abbiano le competenze e la professionalità necessarie per l'esercizio delle responsabilità a essi attribuite.



## PERSONE E DIRITTI UMANI

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti	Perdita di figure chiave, turnover del personale e assenza o inadeguatezza di specifici programmi di attrazione dei talenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Il Comitato Nomine, con il supporto di AD e DG e Direttore HR, ha il compito di selezionare un ristretto numero di Dirigenti del Gruppo ritenuti in grado di succedere ad AD, DG e Amministratori Esecutivi</li> <li>◆ Unità Organizzativa dedicata alla selezione e gestione del personale all'interno della Direzione Group HR</li> <li>◆ <i>Politica di gestione delle risorse umane</i> che descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale</li> <li>◆ <i>Politica per la selezione, nomina, successione e valutazione dell'adeguatezza degli esponenti aziendali e dei Key Function Holders del Gruppo</i></li> <li>◆ Partnership con le università per l'individuazione dei talenti e programmi di recruitment ad hoc</li> <li>◆ Strategie e campagne di employer branding per la promozione del brand Mediobanca</li> <li>◆ Predisposizione e monitoraggio costante dei piani di emergenza per il rinnovo dei vertici aziendali</li> <li>◆ Costante aggiornamento della mappa delle competenze per specifiche posizioni chiave</li> <li>◆ Sistemi di performance evaluation cui collegare avanzamenti di carriera, remunerazione, incentivi e benefit</li> </ul>
Diversità, inclusione e pari opportunità	Scarso livello di efficacia dei programmi focalizzati sui temi di Gender Diversity & Inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Comitato CSR di Gruppo presieduto dall'AD e una funzione Group Sustainability</li> <li>◆ Unità Organizzativa dedicata alla Selezione e Gestione del personale all'interno della Direzione Group HR, che, di concerto con la funzione di Group Sustainability, valorizza una cultura inclusiva bandendo qualsiasi tipo di discriminazione</li> <li>◆ <i>Politica di gestione delle risorse umane e Politica di Sostenibilità</i> a tutela della diversità e delle pari opportunità</li> <li>◆ Monitoraggio periodico del clima aziendale e del bilanciamento della popolazione aziendale</li> <li>◆ Supporto alla genitorialità mediante l'erogazione di servizi sanitari e di corsi di formazione (Programma <i>Fiocco in azienda</i>)</li> </ul>
Formazione e sviluppo Professionale  Creazione e tutela dell'occupazione  Innovazione, multicanalità e digitalizzazione	Insufficienti iniziative di formazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Presenza di un'Unità Organizzativa dedicata alla Gestione e sviluppo del personale all'interno della Direzione Group HR</li> <li>◆ <i>Politica di gestione delle risorse umane</i> che include gli interventi formativi</li> <li>◆ Gap analysis per mappare le competenze da migliorare tramite iniziative di formazione</li> <li>◆ Sistema di tracciabilità delle competenze e delle performance</li> <li>◆ Monitoraggio di piani di sviluppo e formazione del personale sia dal punto di vista tecnico che manageriale</li> <li>◆ Monitoraggio dell'efficacia delle innovazioni di processo e valutazione dell'impatto sull'occupazione (Direzione HR)</li> </ul>



## PERSONE E DIRITTI UMANI

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<b>Commitment, engagement e soddisfazione dei dipendenti</b>  <b>Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti</b>	<b>Calo di motivazione dei dipendenti e riduzione del senso di appartenenza al Gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Presenza di un'Unità Organizzativa dedicata alla Gestione e sviluppo del personale all'interno della Direzione Group HR</li> <li>◆ <i>Politica di gestione delle risorse umane</i> che descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale</li> <li>◆ Analisi di clima rivolta ai dipendenti per analizzare il grado di soddisfazione della popolazione aziendale</li> </ul>

Si precisa che i rischi rilevati dal Gruppo con riferimento alla salute e sicurezza sono opportunamente trattati nello specifico paragrafo (5.9. *Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti*).

## 5.2 PERSONE DEL GRUPPO MEDIOBANCA: CREAZIONE E TUTELA DELL'OCCUPAZIONE

[GRI 102-7], [GRI 102-8], [GRI 401-1], [GRI 405-1]

Al termine dell'anno di rendicontazione, il Gruppo Mediobanca è composto da 4.768 dipendenti, in crescita del 4% rispetto all'anno precedente, di cui il 42% di genere femminile. L'Italia rappresenta il Paese dove si concentra la maggior parte del personale (89%), a conferma del forte radicamento territoriale. La categoria professionale che registra il maggior numero di dipendenti è quella degli impiegati (52%).

### DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA E TIPOLOGIA DI CONTRATTO (A TEMPO INDETERMINATO E A TEMPO DETERMINATO)

TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2018/2019		2017/2018	
	INDETERMINATO	DETERMINATO	INDETERMINATO	DETERMINATO
<b>Italia</b>	4.140	116	4.032	123
<b>Francia</b>	16	0	22	0
<b>Spagna</b>	20	0	25	0
<b>Germania</b>	7	0	11	1
<b>Gran Bretagna</b>	158	0	165	2
<b>Resto del mondo</b>	302	9	202	12
<b>Totale</b>	<b>4.643</b>	<b>125</b>	<b>4.457</b>	<b>138</b>



## PERSONE E DIRITTI UMANI

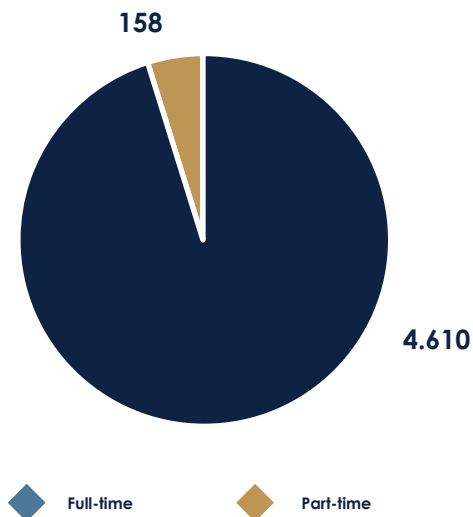
### DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE

CATEGORIA DI DIPENDENTI	2018/2019			2017/2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Top management	10	1	11	10	1	11
Dirigenti	352	59	411	309	49	358
Quadri	1.255	626	1.881	1.198	586	1.784
Impiegati	1.144	1.321	2.465	1.118	1.324	2.442
<b>Totale</b>	<b>2.761</b>	<b>2.007</b>	<b>4.768</b>	<b>2.635</b>	<b>1.960</b>	<b>4.595</b>

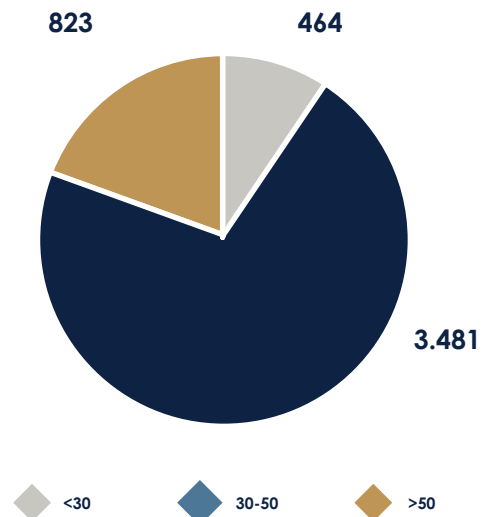
### DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE ED ETÀ

CATEGORIA DI DIPENDENTI	2018/2019			2017/2018		
	<30	30 – 50	>50	<30	30 – 50	>50
Top management	-	36,4%	63,6%	-	36,4%	63,6%
Dirigenti	-	66,7%	33,3%	-	66,8%	33,2%
Quadri	6,0%	70,8%	23,2%	5,7%	72,7%	21,6%
Impiegati	14,2%	75,9%	9,9%	14,3%	76,7%	9,0%

### DIPENDENTI FULL-TIME E PART-TIME



### DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ







## PERSONE E DIRITTI UMANI

Le donne rappresentano il 40% dei dipendenti full-time (1.853) e il 97% dei dipendenti part-time (154).

La maggioranza dei dipendenti (73%) si colloca in una fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni; l'età media è di circa 41 anni. Relativamente all'anzianità aziendale, la maggiore concentrazione si registra nella fascia "0-5 anni" (40% della popolazione del Gruppo), un dato direttamente correlato alla costante crescita dimensionale.

Il 97% dei contratti è a tempo indeterminato (4.643); fra questi, il 42% riguarda le donne (1.960).

A fine giugno 2019, sono presenti ulteriori 233 persone con altre forme di collaborazione (stage, co.co.pro, etc.), nell'ambito di quanto previsto dalle disposizioni di legge e in relazione alle esigenze di business.

Si segnalano, inoltre, i 366 consulenti della rete finanziaria di CheBanca! e gli 88 intermediari della rete di vendita di Futuro.

Nel corso dell'anno di rendicontazione gli ingressi di nuove risorse hanno riguardato 408 persone, di cui il 79% in Italia. La crescita è dovuta principalmente allo sviluppo del wealth management private e alle acquisizioni. Nel corso dell'anno, le persone che hanno lasciato il Gruppo sono state in totale 322.

DIPENDENTI ASSUNTI E DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO PER GENERE E PER ETÀ	2018/2019		2017/2018	
	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO
<b>Totale</b>	<b>408</b>	<b>322</b>	<b>642</b>	<b>521</b>
<b>Uomini</b>	281	219	395	328
<b>Donne</b>	127	103	247	193
<b>&lt; 30</b>	181	56	185	71
<b>30-50</b>	200	186	344	337
<b>&gt; 50</b>	27	80	113	113



## PERSONE E DIRITTI UMANI

DIPENDENTI ASSUNTI E DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO PER AREA GEOGRAFICA	2018/2019		2017/2018	
	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO
<b>Totale</b>	<b>408</b>	<b>322</b>	<b>642</b>	<b>521</b>
Italia	323	242	598	454
Francia	4	8	5	10
Spagna	3	7	3	1
Germania	2	7	1	6
Gran Bretagna	26	35	19	34
Resto del mondo	50	23	16	16

TASSO DI ASSUNZIONE E CESSAZIONE PER GENERE ED ETÀ	2018/2019		2017/2018	
	TASSO DI ASSUNZIONE <sup>10</sup>	TASSO DI CESSAZIONE <sup>11</sup>	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE
<b>Totale</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>	<b>14%</b>	<b>11%</b>
Uomini	10%	8%	15%	12%
Donne	6%	5%	13%	10%
< 30	39%	12%	41%	16%
30-50	6%	5%	10%	10%
> 50	3%	10%	15%	15%

10) Rapporto tra i dipendenti assunti e il numero totale dei dipendenti al 30/06/2019

11) Rapporto tra i dipendenti che hanno lasciato il Gruppo e il numero totale dei dipendenti al 30/06/2019



## PERSONE E DIRITTI UMANI

TASSO DI ASSUNZIONE E CESSAZIONE PER AREA GEOGRAFICA	2018/2019		2017/2018	
	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE
<b>Totale</b>	9%	7%	14%	11%
<b>Italia</b>	8%	6%	14%	11%
<b>Francia</b>	25%	50%	23%	45%
<b>Spagna</b>	15%	35%	12%	4%
<b>Germania</b>	29%	100%	8%	50%
<b>Gran Bretagna</b>	16%	22%	11%	20%
<b>Resto del mondo</b>	16%	7%	7%	7%

Il turnover in uscita totale è stato del 6,75%. Il 3,98% delle uscite si è verificato su base volontaria.

Nell'anno di rendicontazione, si sono registrati tassi di assunzione e cessazione più bassi rispetto al precedente esercizio, grazie alle politiche di retention e valorizzazione del personale.

### 5.3 DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ

[GRI 405-1]

Come richiamato nella Politica sulla Sostenibilità, la valorizzazione del personale è un requisito fondamentale per affrontare le sfide dei mercati. In tale contesto, la diversità di genere e di pensiero è considerata un elemento da valorizzare in quanto fonte di arricchimento culturale e professionale.

Il Gruppo crede nell'importanza di valorizzare le diverse prospettive ed esperienze attraverso una cultura inclusiva, non tollerando forme di discriminazione. Favorisce un ambiente lavorativo nel quale la diversità e le prospettive personali e culturali siano rispettate e considerate fattore chiave di successo.

Il Gruppo, pur non avendo al momento identificato significativi rischi in ambito diversità e pari opportunità, si impegna a prevenire ogni tipo di discriminazione, dal processo di selezione alla definizione della remunerazione, dalle opportunità di crescita professionale, fino alla conclusione dei rapporti di lavoro.



## PERSONE E DIRITTI UMANI

---

Garantisce che tutti i propri collaboratori siano trattati senza distinzione, esclusione, restrizione o preferenza, dirette o indirette, basate su: età, genere, orientamento sessuale, stato civile, religione, lingua, origini etniche o nazionali, disabilità fisiche o mentali, stato di gravidanza, di maternità o paternità anche adottive, convinzioni personali, opinioni politiche, affiliazione o attività sindacale.

Il Gruppo si impegna, inoltre, a offrire un equo livello retributivo che rifletta le competenze, la capacità e l'esperienza professionale di ogni dipendente, garantendo quindi l'applicazione del principio di pari opportunità.

In questo ambito si segnala la partecipazione di Mediobanca a Valore D, la prima associazione italiana di grandi imprese creata per sostenere la diversità, il talento e la leadership femminile in azienda. Il progetto ha come obiettivo il supporto e l'accrescimento della rappresentanza femminile nelle posizioni di vertice, fornendo alle donne manager strumenti e conoscenze utili alla propria crescita professionale. Il **Manifesto Valore D**, presentato dall'associazione nel 2017 e firmato da Mediobanca, punta a essere una vera e propria dichiarazione di impegno programmatico e strategico per una maggiore diversità e inclusione di genere all'interno delle organizzazioni.

Con la sottoscrizione del Manifesto, il Gruppo si è impegnato a monitorare accuratamente la presenza femminile al suo interno per incrementarne l'incidenza in tutte le aree di business migliorare gli indicatori sulla disparità di genere. A tal fine, e come richiesto in alcuni dei 9 punti, sono state avviate specifiche iniziative per supportare le dipendenti nel periodo della maternità e per valorizzare il ruolo genitoriale del papà.

Grazie al proprio impegno per le pari opportunità, Mediobanca è tra le 230 aziende presenti all'interno del 2019 **Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)**, l'iniziativa che seleziona le aziende che si sono distinte per l'approccio trasparente dimostrato nella reportistica sulle tematiche di genere e nell'adozione di un sempre maggiore approccio paritetico verso le donne.

Sul fronte del work-life balance, CheBanca!, Compass e Futuro hanno siglato gli accordi sindacali per promuovere diverse soluzioni che consentano di conciliare la vita privata e quella professionale dei dipendenti:

- ◆ **Part time:** concesso con percentuali numeriche maggiori rispetto al passato e dando priorità ai dipendenti in situazioni familiari e personali problematiche. La prestazione di lavoro a tempo parziale non costituisce in alcun modo un elemento di discriminazione del rapporto di lavoro e dello sviluppo professionale.
- ◆ **Smart - Working:** è stata avviata una fase sperimentale di forma di lavoro flessibile da remoto ad alcune unità organizzative delle tre Società.



## PERSONE E DIRITTI UMANI

---

- ◆ **Banca del tempo solidale:** è stato costituito un bacino annuale di ore di assenza retribuita, in aggiunta agli ordinari permessi e congedi, a favore dei dipendenti in gravi situazioni personali e/o familiari. La banca del tempo viene alimentata sia dall'azienda sia dai dipendenti, che possono donare volontariamente le proprie ore ai colleghi in difficoltà.
- ◆ **Flessibilità oraria:** è disponibile per la maggior parte dei dipendenti con orario di lavoro ordinario.
- ◆ **Permessi retribuiti e non:** in aggiunta a quanto previsto dalla vigente normativa e dal CCNL, ulteriori permessi per i casi di assistenza figli affetti da DSA, inserimento figli ad asilo nido e/o scuola materna.

A testimonianza dell'impegno in tale ambito, anche quest'anno il Gruppo ha promosso il **Children's Day**, l'iniziativa che apre le porte dell'azienda alle famiglie, consentendo a tutte le mamme e i papà di trascorrere un pomeriggio al lavoro insieme ai propri figli nella sede di Mediobanca Innovation Services.

È stato inoltre confermato il programma **Un Fiocco in Azienda** per aiutare i genitori ad affrontare serenamente la nascita di un figlio e per facilitarne il rientro in azienda, grazie a una serie di servizi dedicati:

- ◆ **Corsi collettivi di formazione/informazione:** per affrontare serenamente il cambiamento legato alla maternità, migliorare il dialogo di coppia e riconoscere segnali d'esordio di un eventuale disagio psicologico.
- ◆ **Programma Nutrimamma:** per una corretta alimentazione con l'obiettivo di ridurre l'incidenza di eventuali complicanze gravidiche legate all'eccessivo aumento di peso e/o a una scorretta alimentazione.
- ◆ **Card pediatrica:** un servizio per il pronto reperimento di un pediatra in casi di emergenza valido fino al compimento del primo anno di età del bambino.
- ◆ **Parto di testa:** incontri di gruppo dedicati ai padri per approfondire gli aspetti psicologici e relazionali del viaggio verso la paternità.

Sul tema della genitorialità Mediobanca e MIS hanno lanciato **Working Parents**, un percorso dedicato alla conciliazione tra la dimensione della genitorialità e quella lavorativa, rivolto a tutti i dipendenti diventati genitori negli ultimi 2 anni, ritenendo che il supporto alla crescita delle persone in queste fondamentali fasi della vita costituisca un elemento di valore sia per la persona sia per l'Azienda.

Infine, Mediobanca, Compass e Futuro hanno organizzato la prima edizione del corso **La distruzione delle vie aeree in età pediatrica e manovre di rianimazione**, in coerenza con le



## PERSONE E DIRITTI UMANI

---

nuove linee guida internazionali e le direttive del Ministero della Salute.

Il Gruppo sta inoltre gestendo l'inserimento di persone diversamente abili in conformità alla normativa vigente, incentivando i diversi dipartimenti aziendali all'integrazione di tali risorse. Al 30 giugno 2018 i dipendenti diversamente abili sono 253.

### 5.4 TUTELA DEI DIRITTI UMANI

[GRI 102-41], [GRI 402-1]

Il Gruppo ritiene che il rispetto dei Diritti Umani sia un requisito imprescindibile per la propria sostenibilità. Per tale motivo tutela e promuove tali diritti nella conduzione delle proprie attività e, in particolare, nella gestione dei rapporti con clienti, fornitori e partner commerciali, oltre che nell'ambito delle relazioni con i propri collaboratori.

Sebbene la violazione dei Diritti Umani non sia stata rilevata come rischio rilevante internamente al Gruppo, l'attenzione a tale tematica si esplicita tramite diverse azioni di sensibilizzazione.

Il rispetto della personalità e della dignità di ciascun collaboratore, infatti, è fondamentale per lo sviluppo di un ambiente di lavoro ispirato alla reciproca fiducia e alla lealtà, nel rispetto degli obblighi di legge vigenti in ogni contesto geografico e ambito d'attività in cui opera.

Il Gruppo garantisce il rispetto per le diversità e la non-discriminazione in ogni fase della vita lavorativa di ciascun collaboratore; salvaguarda inoltre il diritto e la libertà di associazione e contrattazione collettiva<sup>12</sup>, garantisce elevati standard di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, accrescendo la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili, anche mediante attività informative e formative. La tutela della salute e il benessere psico-fisico sono riconosciuti adottando specifici programmi di prevenzione e protezione, responsabilizzando tutti i livelli aziendali.

Sono banditi il lavoro forzato e minorile e qualsiasi tipo di molestia fisica, verbale, sessuale o psicologica, abuso, minacce o intimidazioni sul luogo di lavoro, garantendo in questo modo condizioni lavorative rispettose e favorevoli nei Paesi in cui opera.

Relativamente all'impatto indiretto, invece, come richiamato nella *Politica sulla Sostenibilità*, il Gruppo individua e valuta i rischi connessi alla tutela dei Diritti Umani internazionalmente riconosciuti, evitando di intrattenere rapporti con soggetti implicati in attività illecite che possano essere ricondotte a potenziali violazioni o abusi.

---

<sup>12</sup>) Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e definisce il periodo minimo di confronto con le Organizzazioni Sindacali per la realizzazione di cambiamenti organizzativi rilevanti



## PERSONE E DIRITTI UMANI

Tale presidio è stato rafforzato dalla *Direttiva per gli Investimenti responsabili*, che sancisce il divieto di presentare ai Comitati competenti proposte di business riguardanti soggetti condannati per gravi reati, inclusa la violazione dei Diritti Umani, e dal lancio del corso di formazione *Sostenibilità e Diritti Umani* volto a sensibilizzare i dipendenti sul rischio di violazione dei Diritti Umani connesso agli impatti indiretti del Gruppo.

### **CORSO DI FORMAZIONE SOSTENIBILITÀ E DIRITTI UMANI**

*Nel mese di giugno 2019 è stato lanciato il corso di formazione Sostenibilità e Diritti Umani, destinato a tutti i dipendenti di Mediobanca, in Italia e all'estero, Mediobanca SGR, Ricerche e Studi e Mediobanca International (Luxemburg).*

*L'obiettivo del corso, che dovrà essere concluso entro il 31/10/19, è informare i dipendenti sul percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo e spiegare il concetto di sostenibilità nonché le sue implicazioni per il settore finanziario. Dopo una breve introduzione su alcuni concetti generali, il corso affronta il tema degli investimenti responsabili, con una particolare attenzione al tema dei Diritti Umani. Governi, clienti e investitori chiedono al sistema bancario di assumersi le proprie responsabilità sulle scelte di investimento e finanziamento, che generano impatti indiretti con conseguenti ricadute sul rischio di violazione dei Diritti Umani. Il corso si propone di rendere le persone più consapevoli di tali tematiche.*

Nel corso dell'anno non è stato rilevato o segnalato nel Gruppo alcun episodio di effettiva o presunta discriminazione o violazione dei Diritti Umani.

## 5.5 FORMAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE

[GRI 404-1]

Il Gruppo Mediobanca riconosce la rilevanza e la centralità della formazione e dell'aggiornamento professionale delle proprie risorse, elementi fondamentali nel processo di valorizzazione delle persone.

Il Gruppo favorisce in maniera continuativa e strutturata percorsi di formazione tecnica e manageriale, tenendo conto dei diversi apporti professionali. Al contempo promuove le soluzioni di autoformazione con iniziative adeguate rispetto ai livelli di preparazione ed esperienza richiesti dai diversi ruoli. Le iniziative formative sono differenziate in base al ruolo ricoperto e alla



## PERSONE E DIRITTI UMANI

valutazione di chi deve sviluppare in misura più avanzata le proprie competenze, nonché di chi deve acquisirne di nuove per esigenze di struttura.

Nel corso dell'anno di rendicontazione sono state erogate 92.141 ore di formazione, versus le 50.622 dell'anno precedente, distribuite per il 44% agli impiegati (-5%), per il 44% ai quadri e per il 12% ai dirigenti (+5%). I corsi manageriali e specialistici sono stati impartiti in aula, mentre i corsi obbligatori e di lingua sono stati erogati tramite attività di e-learning. Le attività hanno riguardato, fra l'altro, la formazione specialistica (19%), la formazione linguistica (13%) e la formazione manageriale (10%).

All'interno della formazione obbligatoria, il Gruppo ha promosso nel corso dell'anno programmi finalizzati a rinforzare e diffondere la cultura della salute e della sicurezza della persona, la consapevolezza dei rischi sul luogo di lavoro e la promozione di comportamenti responsabili, per un totale di 8.639 ore di formazione.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, sono stati inoltre erogati corsi su tematiche obbligatorie, quali: privacy, anti-corruzione, anti-riciclaggio, data protection, market abuse, information security e business continuity.

Il significativo incremento delle ore di formazione rispetto all'anno precedente è dovuto principalmente ai nuovi corsi obbligatori su Mifid II, IVASS e sull'aggiornamento del Modello 231, nonché all'erogazione di nuove tipologie di corsi. Da segnalare anche l'ingresso di Mediobanca SGR e della divisione di Private Banking nel perimetro di rendicontazione.

### ORE DI FORMAZIONE MEDIE PER GENERE E CATEGORIA PROFESSIONALE

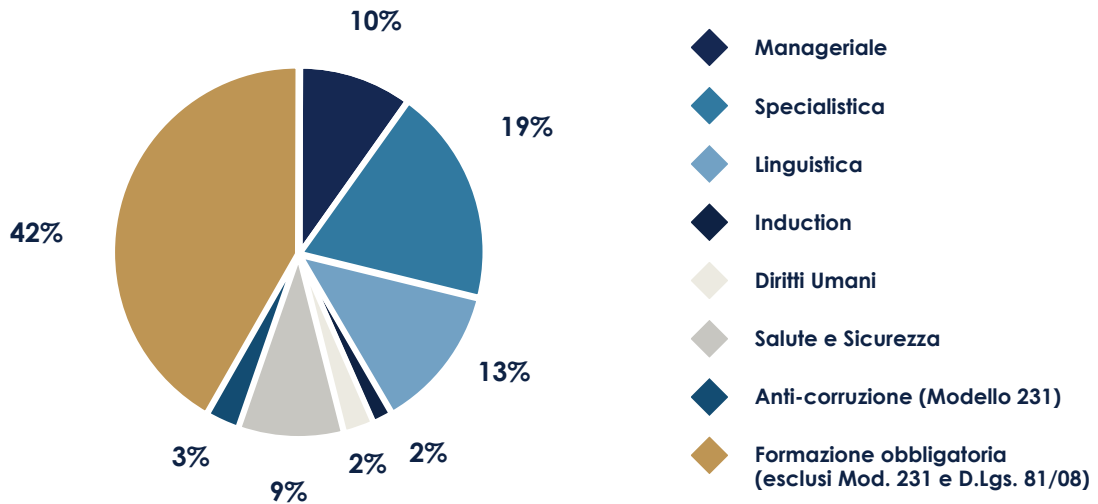
CATEGORIA DI DIPENDENTI	2018/2019			2017/2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Top management	14,62	1,00	13,38	9	-	8,18
Dirigenti	26,58	24,32	26,26	8,05	22,45	10,02
Quadri	21,49	21,94	21,64	12,23	12,59	12,35
Impiegati	17,20	15,76	16,43	10,71	9,78	10,20
Totale	20,34	17,93	19,32	11,06	10,92	11





## PERSONE E DIRITTI UMANI

### ORE DI FORMAZIONE SUDDIVISE PER TIPOLOGIA DI FORMAZIONE



Il Gruppo offre alle proprie risorse l'opportunità di effettuare esperienze temporanee presso altre unità organizzative in Italia o all'estero, al fine di ampliare i contenuti professionali e sviluppare la crescita delle loro competenze tecniche e manageriali. Le forme di mobilità interna assumono particolare rilievo nella gestione delle risorse appartenenti alle funzioni di controllo, come richiesto anche dalle Autorità di Vigilanza.

Inoltre, ai 366 Consulenti Finanziari di CheBanca è stata erogata la formazione prevista dalla normativa per un totale di 14.250 ore, cui si aggiungono 240 ore di formazione facoltativa.

Anche Compass e Futuro svolgono iniziative di formazione e aggiornamento sugli obblighi derivanti dalla normativa regolante il settore offrendo i corsi formativi obbligatori ai propri intermediari con una copertura del 100%.



## 5.6 GESTIONE, ATTRAZIONE, SVILUPPO E RETENTION DEI TALENTI

[GRI 404-3]

Il Gruppo Mediobanca pone particolare attenzione al tema della gestione e retention dei talenti, considerandolo un fattore strategico per il proprio sviluppo.

In coerenza con tale approccio, le *Politiche per la selezione, nomina, successione e valutazione dell'adeguatezza degli esponenti aziendali e dei Key Function Holders del Gruppo* disciplinano la successione degli amministratori esecutivi (tra cui Amministratore Delegato e Direttore Generale) e non, dei Sindaci e dei Key Function Holders e prevedono anche il piano di emergenza per il rinnovo dei vertici aziendali nel caso di un'ipotetica repentina necessità di sostituzione. Per quanto riguarda la successione degli amministratori esecutivi, Amministratore Delegato e Direttore generale, al Comitato Nomine è affidato il compito di selezionare un ristretto numero di Dirigenti del Gruppo da almeno tre anni, ritenuti in grado di succedere a tali posizioni. Tale selezione viene condotta con il supporto di Amministratore Delegato e Direttore Generale in carica, Group HR e, se del caso, di un consulente specializzato. Il ristretto numero di Dirigenti viene tenuto continuamente aggiornato nel tempo, in modo tale che, all'occorrenza, il Comitato Nomine possa effettuare tempestivamente proposte al Consiglio di Amministrazione o all'Assemblea. Per quanto riguarda i Key Function Holders, soggetti non membri del Consiglio che hanno un'influenza significativa sulla direzione della Banca, sono state individuate 11 posizioni chiave (ricoperte da 12 individui), per le quali sono state definite e formalizzate le competenze che devono caratterizzarne i ruoli. Le posizioni individuate sono quelle dei responsabili delle funzioni di controllo, Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili e societari, responsabili delle aree di business del gruppo Mediobanca (CIB, Retail/Consumer, Private Banking, Principal Investing, CMB, MAAM) e Group HR Director. L'Amministratore Delegato e il Direttore Generale, con il supporto di Group HR, identificano risorse interne in grado di garantirne la successione a breve e medio termine (senior talent pool), senza tuttavia trascurare il costante monitoraggio del mercato. Per costoro sono individuati percorsi di crescita e di sviluppo anche in termini di coinvolgimento in specifici progetti strategici, esposizione al board/comitati, rotazione internazionale e infragruppo. La selezione si basa sulla valutazione delle competenze professionali e tecniche, evidenziate dal curriculum e dal percorso aziendale, sulla prestazione e performance nel tempo, sul possesso e lo sviluppo delle competenze chiave di leadership.

Per quanto riguarda la capacità di attrarre nuovi giovani talenti, Mediobanca collabora costantemente con i migliori atenei del Paese, attraverso la partecipazione ad attività di selezione on campus e di employer branding. Quest'anno, per la prima volta, ha scelto di partecipare a un *Career Day* dedicato all'inserimento lavorativo di persone con disabilità e appartenenti



## PERSONE E DIRITTI UMANI

---

a categorie protette. Inoltre, Mediobanca organizza periodicamente eventi all'interno della propria sede proponendo a studenti e giovani laureati diverse opportunità di incontro con i manager del Gruppo. Viene così dato modo ai giovani talenti di confrontarsi direttamente con professionisti del settore, al fine di ricevere un orientamento e supporto riguardo alle scelte formative e professionali.

Il Gruppo garantisce, inoltre, agli studenti la possibilità di effettuare stage curriculari finalizzati al completamento del percorso accademico, fornendo loro, eventualmente, anche l'opportunità di utilizzare l'esperienza formativa per il progetto di tesi.

Oltre a queste attività, Mediobanca sta ampliando la propria presenza sui principali Social Network, con particolare attenzione a LinkedIn, dove è stata definita una sezione dedicata all'attrazione dei giovani talenti.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, all'interno della manifestazione *Job For NextGen*, Mediobanca si è aggiudicata il premio *CSR Award 2018* assegnato alle aziende che hanno promosso iniziative dedicate all'orientamento dei giovani nel mercato del lavoro, a riconoscimento della grande sensibilità e dell'impegno nei confronti delle nuove generazioni.

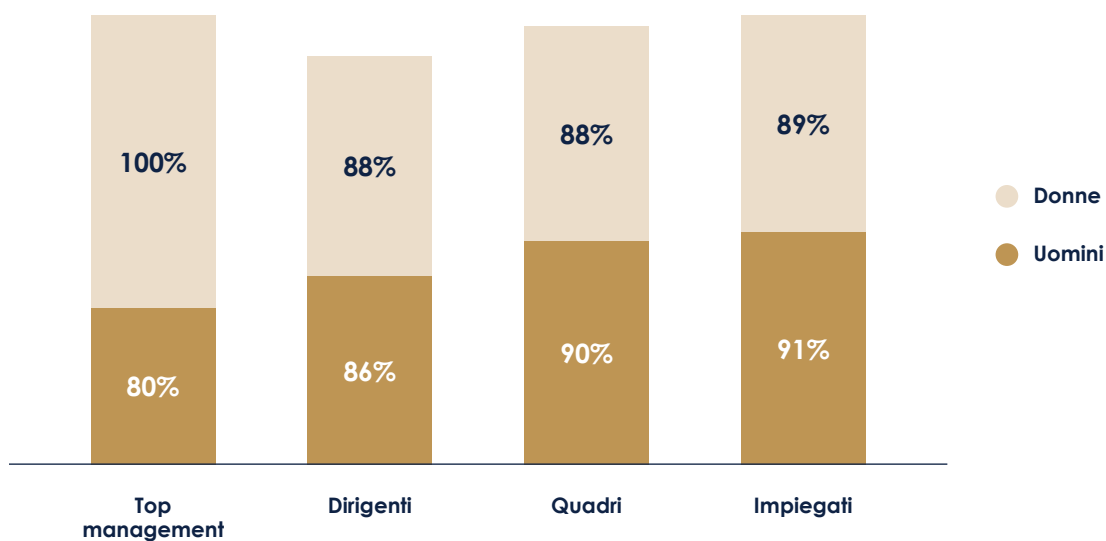
Il Gruppo persegue una logica di sviluppo professionale costruttiva e orientata al raggiungimento dei risultati nel lungo periodo. A dimostrazione di tale impegno, sono stati adottati strumenti a supporto della valutazione delle persone per costruire percorsi di sviluppo e formazione coerenti ed efficaci per il business. Il *Performance Evaluation* è il sistema di valutazione delle performance individuali che risponde alla necessità di rendere obiettiva la valutazione e la responsabilità delle persone. A tale fine, all'inizio di ogni esercizio vengono assegnati e discussi con ogni responsabile gli obiettivi (professionali, gestionali, di sviluppo personale e aziendali) di ciascun dipendente in base al profilo professionale, al ruolo organizzativo ricoperto e agli obiettivi strategici dell'unità di appartenenza. Una volta terminata l'attività o il progetto, ciascun dipendente viene valutato in base ai risultati raggiunti.

Concorrono alla valorizzazione professionale delle risorse: la qualità delle competenze acquisite e della prestazione del singolo, gli eventuali precedenti lavorativi esterni all'azienda, il percorso interno guidato dai propri responsabili e l'apprendimento sul campo, la padronanza del ruolo, le attitudini e le potenzialità dell'individuo opportunamente valutate, nonché il rispetto delle regole di condotta definite dal Gruppo al fine di assicurare un comportamento allineato alle norme e alle prassi di settore e di servire al meglio gli interessi dei clienti.

Nel corso dell'anno di rendicontazione sono state valutate 4.259 persone (58% uomini e 42% donne) corrispondenti a circa l'89% della popolazione aziendale.



## PERSONE E DIRITTI UMANI



In stretta connessione con il processo di valutazione, si concretizza quello di avanzamento di carriera. Il personale può essere coinvolto nelle scelte di crescita professionale legate alla copertura di nuovi ruoli organizzativi, al passaggio a un nuovo livello contrattuale o all'assegnazione di un nuovo *corporate title*, in base all'esperienza acquisita e ai risultati ottenuti. Il responsabile dell'unità di appartenenza insieme a *Group HR* propongono la promozione, che, nel caso di personale dirigenziale, deve essere approvata dal Direttore Generale e/o dall'Amministratore Delegato.

Per i livelli professionali più alti (dirigenziali o equivalenti) il processo prevede una specifica valutazione del candidato anche da parte di altre risorse senior della Banca, con diversa provenienza professionale, esperienze e ruolo; inoltre l'avanzamento deve essere coerente con la definizione dei piani di successione per le posizioni di vertice.

## 5.7 INCENTIVI, BENEFIT E RETRIBUZIONE DEL PERSONALE

[GRI 401-2], [GRI 401-3], [GRI 405-2]

Il sistema di remunerazione è definito in modo tale da attrarre, motivare e valorizzare le persone dotate delle qualità professionali richieste dal business del Gruppo. Tale sistema è strutturato secondo principi di equità, pari opportunità e meritocrazia. *Group HR* definisce le politiche di remunerazione e di employee benefit, coordina i processi di selezione, inserimento e sviluppo delle risorse attraverso adeguati processi che valorizzino le risorse e trattengano i talenti, accrescendo il senso di appartenenza al Gruppo e garantendo flessibilità e tempestività nella copertura di ruoli chiave.



## PERSONE E DIRITTI UMANI

Il Gruppo tiene in particolare considerazione la gestione delle politiche retributive, con costante attenzione al rispetto delle normative e del Codice di autodisciplina, relativamente alla strutturazione dei pacchetti retributivi, alle modalità e strumenti di erogazione delle sue diverse componenti. Garantisce inoltre che tutti i suoi dipendenti siano trattati senza distinzione né esclusione, anche in termini di retribuzione, forme pensionistiche complementari e benefit. Le politiche retributive sono approvate annualmente dall'Assemblea degli azionisti.

I pacchetti retributivi sono strutturati in modo da:

- ◆ bilanciare le componenti di retribuzione fissa e variabile nel tempo (pay mix);
- ◆ attuare un approccio flessibile alla remunerazione;
- ◆ favorire l'orientamento alle performance in funzione del ruolo aziendale senza indurre comportamenti rischiosi e orientati al breve termine;
- ◆ valutare annualmente il posizionamento del pacchetto retributivo delle risorse rispetto al mercato di riferimento, anche con la collaborazione di consulenti specializzati.

### RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE E REMUNERAZIONE DONNE/UOMINI PER CATEGORIA PROFESSIONALE<sup>13</sup>

RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE E REMUNERAZIONE DONNE/UOMINI	2018/2019		2017/2018	
	RETRIBUZIONE BASE	REMUNERAZIONE	RETRIBUZIONE BASE	REMUNERAZIONE
<b>Dirigenti</b>	74%	71%	74%	73%
<b>Quadri</b>	90%	87%	87%	90%
<b>Impiegati</b>	99%	99%	97%	94%

Il rapporto tra la retribuzione base e la remunerazione donne/uomini presenta degli scostamenti dovuti principalmente all'anzianità e ai differenti ruoli. Inoltre, nell'ultimo esercizio, si nota un miglioramento del rapporto delle retribuzioni base, soprattutto nella categoria degli impiegati che sono il segmento più ampio per numero di dipendenti e meglio bilanciato tra uomini e donne. In questa fascia il rapporto si avvicina al 100% poiché l'effetto dei differenti livelli di anzianità e di ruolo influiscono meno.

13) Le informazioni relative alla retribuzione del Top Management non verranno rendicontate in forma completa per motivi di riservatezza e di possibile riconducibilità dei dati a singole persone



## PERSONE E DIRITTI UMANI

---

Inoltre, nella consapevolezza che il welfare aziendale contribuisca all'attuazione della responsabilità sociale d'impresa, il Gruppo adotta strumenti che producono esternalità positive, recando vantaggi non solo ai dipendenti ma anche alle loro famiglie e, più in generale, al territorio.

In quest'ottica e in linea con il mercato, il pacchetto retributivo è completato da alcuni benefit che manifestano la costante attenzione che Mediobanca rivolge alle esigenze personali e al benessere dei propri dipendenti, anche in quiescenza. I benefit sono destinati all'intera popolazione del Gruppo e possono essere differenziati per famiglie professionali e per aree geografiche, ma non prevedono sistemi individuali discrezionali.

- ◆ **Piani previdenziali integrativi:** a favore del personale dipendente è prevista la possibilità di aderire a fondi pensione integrativi aziendali con aliquote di contribuzione differenziate per categorie e anzianità aziendale.
- ◆ **Convenzione sanitaria:** garantisce copertura sanitaria, spese dentistiche e medicina preventiva al personale e ai familiari. Una capillare rete medica e dentistica in convenzione permette l'accesso diretto ai servizi senza anticipo di costi e con notevoli benefici economici.
- ◆ **Polizza infortuni, Polizza vita e Polizza long term care:** garantiscono ai dipendenti una copertura in caso di infortuni derivanti da attività professionale e attività extraprofessionale, operante 24 ore su 24 senza limitazioni territoriali; riconoscono agli aventi diritto in caso di decesso del dipendente un capitale assicurato; assicurano l'erogazione di una rendita annua vitalizia in caso di perdita di autosufficienza permanente nel compimento degli atti elementari della vita quotidiana.
- ◆ **Sistemi di welfare aziendale/flexible benefit:** si rivolgono alla totalità dei dipendenti o a categorie omogenee di essi e sono previsti nell'ambito di quanto definito dalla legislazione fiscale e dalla normativa regolamentare applicabile. Offrono servizi e strumenti di natura non monetaria (a es. attività formative, percorsi di studio e istruzione, servizi assistenziali) messi a disposizione dei dipendenti e delle loro famiglie, con la possibilità di versare al fondo pensione integrativo l'importo eventualmente non utilizzato. Possono essere utilizzati a questo fine i premi di produttività e/o risultato conseguenti a contratti integrativi aziendali o altri importi destinati al welfare per categorie omogenee di dipendenti e secondo un criterio di marginalità rispetto al principio di capacità contributiva. L'obiettivo è quello di ampliare le iniziative di welfare contrattuale, al fine di accrescere il benessere individuale e familiare dei dipendenti, permettendo di accedere a prestazioni e servizi personalizzabili in base alle loro specifiche esigenze; aumentare la tutela delle prestazioni del welfare pubblico; ottenere un miglioramento del potere di acquisto della retribuzione complessiva, grazie alle agevolazioni fiscali e contributive che la legge riconosce.
- ◆ **Autovettura aziendale:** è prevista per i profili professionali più elevati o con ruoli commerciali.



## PERSONE E DIRITTI UMANI

La scelta dei modelli disponibili si caratterizza per la presenza di auto ibride e/o elettriche, aderendo a criteri di sostenibilità ambientale.

Nell'ambito degli strumenti equity a servizio delle politiche di remunerazione sono stati varati piani di performance shares.

Nel corso del periodo di rendicontazione 139 dipendenti, appartenenti alle diverse categorie professionali, hanno usufruito del congedo parentale (l'85% degli aventi diritto<sup>14</sup>). Il tasso di ritorno al lavoro dopo il congedo parentale<sup>15</sup> è del 99%.

### DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE

DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE	2018/2019			2017/2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Top management	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	-	2	2	-	3	3
Quadri	2	31	33	2	28	30
Impiegati	1	103	104	2	142	144
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>136</b>	<b>139</b>	<b>4</b>	<b>173</b>	<b>177</b>

## 5.8 COMMITMENT, ENGAGEMENT E SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

[GRI 102-43], [GRI 102-44]

Nell'analisi di engagement, realizzata nel 2017, è stata sottolineata l'importanza della comunicazione interna e l'esigenza di avere una modalità comunicativa più fresca e coinvolgente. Pertanto, nel corso del 2018 è stato avviato e concluso un nuovo progetto che, proseguendo sulla strada aperta dall'analisi dell'engagement aziendale, denominato Move Beyond, ha avuto come obiettivo quello di migliorare la comunicazione interna attraverso:

14) La diminuzione della percentuale rispetto all'anno precedente è dovuta alla nuova normativa inglese sul congedo parentale che impatta su Cairn Capital

15) Rapporto tra i dipendenti che hanno usufruito del congedo e i dipendenti rientrati al lavoro dopo il congedo parentale



## PERSONE E DIRITTI UMANI

---

- ◆ la creazione di un modello e uno stile comunicativo volto a generare un flusso costante di informazioni per i dipendenti;
- ◆ il miglioramento della condivisione tra le persone e del senso di squadra;
- ◆ la facilitazione della comprensione delle strategie adottate dalla Banca;
- ◆ la diffusione dell'identità e dei valori del Gruppo.

Il progetto ha portato alla nascita di una struttura, nell'ambito di Group HR, dedicata alla comunicazione interna e al lancio, nell'aprile 2019, della nuova intranet, che è stata trasformata in uno strumento informativo e operativo utile e utilizzabile, in grado di veicolare informazioni chiare e aggiornate.

Il progetto di comunicazione interna ha visto la costante partecipazione di più aree della Banca coinvolte attraverso 3 focus group, con risorse appartenenti a diverse popolazioni aziendali, e circa venti incontri con la prima linea.

Tra le attività di engagement promosse quest'anno, si segnalano:

- ◆ incontri ed eventi extra lavorativi, quali: il torneo di tennis, la gara di sci, il torneo di calcetto e la festa di Natale;
- ◆ attività di networking finalizzate a incrementare le occasioni di confronto tra colleghi, come il format "A pranzo con..." che prevede l'intervento di un collega che si presenta e descrive la propria area aziendale anche per individuare eventuali opportunità di collaborazione;
- ◆ volontariato aziendale, che dà la possibilità di partecipare in orario lavorativo alle diverse iniziative solidali supportate dal Gruppo. L'adesione dei dipendenti di Mediobanca nell'anno appena concluso è stata di circa il 7%.

## 5.9 SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI DIPENDENTI

[GRI 102-15], [GRI 403-1], [GRI 403-2], [GRI 403-3], [GRI 403-4]

Il Gruppo considera la promozione della salute e sicurezza una priorità del proprio modo di operare. Per tale motivo si impegna nel raggiungimento, mantenimento e rispetto dei requisiti definiti dalle specifiche normative applicabili nei Paesi in cui è presente, con un approccio volto al continuo miglioramento.





## PERSONE E DIRITTI UMANI

---

A tale scopo, è stato implementato un efficace sistema di gestione, coordinato e gestito da un Comitato Sicurezza - Servizio Prevenzione e Protezione - composto da un Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), un medico competente esterno, un Group Safety Manager interno all'organizzazione e da un rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

La funzione regola e monitora le attività di sicurezza per l'azienda, diffonde i principi che regolano gli obblighi normativi e standardizza le modalità di coinvolgimento dei dipendenti e delle strutture responsabili del Gruppo. La creazione di sinergie tra le diverse Società, infatti, permette il contenimento dei costi e maggiore efficienza nella gestione della salute e sicurezza.

Il Comitato Sicurezza ha la responsabilità di garantire:

- ◆ un ambiente di lavoro sicuro e conforme alle normative vigenti, quali ad esempio il Decreto Lgs. 81/08;
- ◆ definire le linee guida di salute e sicurezza;
- ◆ coordinare le attività di monitoraggio e, ove necessario, di miglioramento delle condizioni di sicurezza.

Il Servizio di prevenzione e protezione del Comitato copre quasi la totalità dei dipendenti in perimetro normativo<sup>16</sup>.

In sede di definizione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) il Gruppo ha identificato tra i principali rischi quelli relativi alla presenza di impianti e apparecchi elettrici, all'utilizzo delle attrezzature munite di videoterminali, allo stress da lavoro-correlato e, infine, il rischio di rapina, in particolare per l'area retail.

Inoltre, come previsto dal Decreto Lgs. 81/08, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) nominati nelle diverse società del Gruppo partecipano ad attività specifiche quali riunioni di sicurezza, ispezioni e redazione di documenti, oltre a rappresentare i lavoratori durante le riunioni sindacali. È possibile considerare rappresentati in fase di definizione degli accordi formali il 100% dei dipendenti delle società italiane del Gruppo.

---

<sup>16</sup>) Non sono ad oggi coperte le seguenti legal entities: Mediobanca International, Compagnie Monégasque de Banque, MB Securities USA, Cairn Capital Group e RAM Active Investments



## PERSONE E DIRITTI UMANI

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti	Valutazione e gestione del rischio di salute e sicurezza dei lavoratori inadeguato	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Comitato Sicurezza – Servizio Prevenzione e Protezione Piano di formazione e informazione in ambito Salute e Sicurezza</li><li>◆ Verifiche periodiche alle diverse sedi e attività di Audit di III livello</li><li>◆ Riunioni periodiche sul tema della sicurezza con i diversi referenti responsabili Aggiornamento periodico dei Risk Assessment e dei DPI all'interno dei DVR</li></ul>
Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti	Rischio rapina nell'area retail	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Funzione di Operational Risk di Gruppo che monitora anche i rischi operativi delle società controllate Adesione al Protocollo anticrimine ABI, Banche e Prefetture</li><li>◆ Norme interne e iniziative di formazione dedicate sul comportamento da seguire in caso di rapina</li><li>◆ Videosorveglianza, allarmi e casse automatiche/temporizzate nelle filiali</li></ul>

La valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori ha contribuito a mantenere estremamente basso il numero degli infortuni sul posto di lavoro registrati nel corso dell'esercizio. A tale proposito, il Gruppo si impegna a monitorare gli indicatori relativi agli indici infortunistici anche al fine di prevenire e ridurre il verificarsi di infortuni. Nel corso del periodo di rendicontazione si sono verificati nel Gruppo 64 infortuni, di cui 12 sul lavoro (5 uomini e 7 donne) e 52 in itinere (20 uomini e 32 donne), la maggior parte (60) avvenuti in Italia, in linea con il precedente esercizio.

TASSI <sup>17</sup>	2018/2019			2017/2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Indice di gravità <sup>18</sup>	0,10	0,23	<b>0,15</b>	0,11	0,31	<b>0,20</b>
Indice di frequenza (o tasso di infortunio) <sup>19</sup>	5,78	12,53	<b>8,61</b>	6,74	8,44	<b>7,45</b>

17) Il breakdown dei tassi di SSL per regione geografica non è rilevante, in quanto la maggior parte degli infortuni avviene in Italia

18) Rappresenta la frequenza degli infortuni in rapporto al totale delle ore lavorate dall'intera forza lavoro nel periodo di rendicontazione. Si ricava dal numero di infortuni, diviso il numero totale di ore lavorate, per 1.000.000

19) Rappresenta la frequenza degli infortuni in rapporto al totale delle ore lavorate dall'intera forza lavoro nel periodo di rendicontazione. Si ricava dal numero di infortuni, diviso il numero totale di ore lavorate, per 1.000.000



## PERSONE E DIRITTI UMANI

---

Non è stato registrato alcun incidente mortale, né tra i dipendenti, né tra i più stretti collaboratori esterni; inoltre non sono stati registrati casi di malattia professionale. Il tasso di assenteismo dei dipendenti si è attestato al 2,46%<sup>20</sup>, di cui 1,78% riguarda gli uomini e il 3,42% le donne.

Il Gruppo, pur non avendo attività ad alto rischio, adotta un approccio di tipo preventivo attraverso costanti verifiche nelle proprie sedi, organizzazione di riunioni periodiche sul tema della sicurezza con i diversi referenti responsabili, pianificazione di corsi di formazione e attività di comunicazione e sensibilizzazione.

É stata recentemente lanciata la campagna di sensibilizzazione sulla corretta postura a videoterminale per chi conduce una vita sedentaria. Sono previste tre sessioni di formazione in aula presso Mediobanca Innovation Services con il coinvolgimento, su base volontaria, di circa 60 partecipanti per un totale di 180 ore. Questa specifica attività, volta a sensibilizzare la popolazione aziendale, esula dalla formazione obbligatoria ai sensi del Decreto Lgs. 81/08.

Nel corso dell'anno, inoltre, sono state realizzate importanti iniziative quali: il completamento del piano di formazione per nuovi assunti e l'aggiornamento per i dipendenti in ambito salute e sicurezza, l'introduzione del modulo di rischio medio di incendio su alcune sedi del Gruppo, comprensivo di esercitazione allo spegnimento del principio di incendio, nonché l'erogazione a tutta la rete commerciale Compass del corso sul rischio rapina.

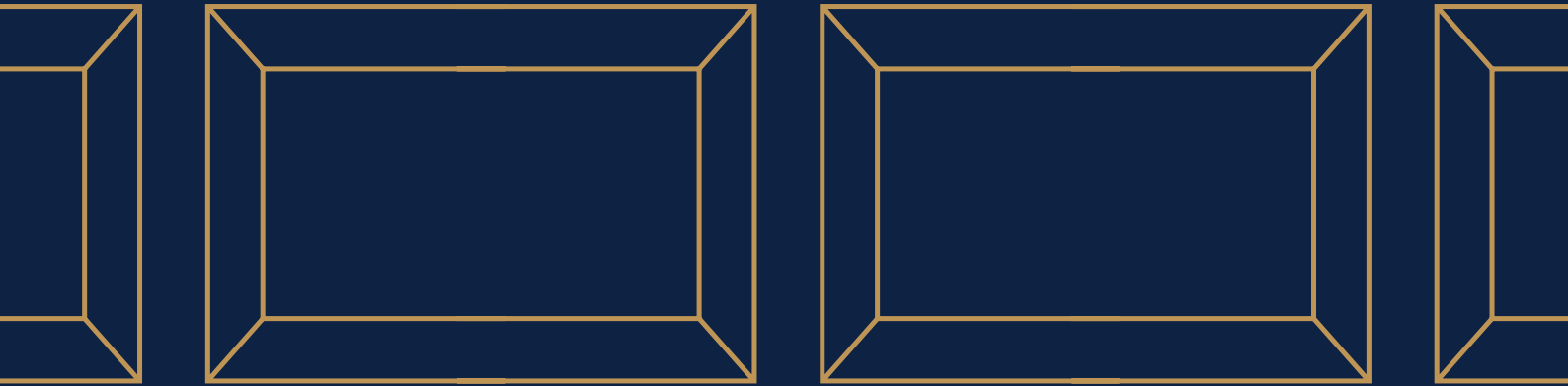
Il 26 giugno 2019 è stato lanciato il corso obbligatorio *D. Lgs.81/2008 Salute e Sicurezza - Aggiornamento Quinquennale* della durata di 6 ore in modalità e-learnig, destinato a tutta la popolazione aziendale. Tra i contenuti del corso sono state inserite delle *Pillole di Sostenibilità* relative alle buone abitudini che aiutano l'ambiente in maniera sostenibile, contribuendo così al risparmio energetico, alla raccolta differenziata, al risparmio di carta e all'abbassamento di emissioni di CO<sub>2</sub>.

Nel corso dell'esercizio 2018/2019 sono state erogate 8.639 ore di formazione erogata sulle tematiche di salute e sicurezza.

---

20) Rappresenta il rapporto tra il numero di giorni di assenza e il numero di giorni lavorabili nel periodo di rendicontazione. Si ricava dal numero di giorni di assenza per malattia e infortunio, diviso il numero totale di giorni lavorabili nel periodo di rendicontazione. Il tasso di assenteismo relativo al 2017-2018 è stato rettificato con il seguente valore: 2,23%

# MERCATO





## MERCATO

### 6.1 CLIENTI

#### 6.1.1 POLITICHE E RISCHI RILEVANTI

[GRI 102-15], [GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3]

Nello svolgimento della propria attività il Gruppo persegue l'obiettivo di coniugare redditività e competitività con il rigoroso rispetto dell'etica professionale, ispirandosi a principi di onestà, professionalità, trasparenza e lealtà verso la clientela.

I rapporti contrattuali e le comunicazioni sono improntati a principi di correttezza, professionalità e trasparenza. I clienti sono informati in modo chiaro e completo sui prodotti e servizi offerti e relative condizioni applicate, facilitandone comprensione e scelte consapevoli. Gli eventuali reclami sono gestiti con sensibilità e costituiscono opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e migliorare fiducia e soddisfazione dei clienti.

L'approccio di conduct risk è mirato a definire i principi volti a garantire una corretta condotta nello svolgimento del business, minimizzando il rischio che i comportamenti dei dipendenti, pur conformi al tenore letterale della norma, possano comunque causare un danno, effettivo o potenziale, al cliente.

Pur in assenza di specifici obblighi, il Gruppo Mediobanca ha adottato una politica di business conduct che declina nell'operatività della banca i principi definiti a livello internazionale, in particolare dalla *FCA - Financial Conduct Authority*, autorità inglese di supervisione che, dal 2013, ha sviluppato un approccio focalizzato sul rispetto dei principi di condotta e sul relativo concetto di conduct risk, inteso come il rischio che i comportamenti e le azioni dei dipendenti dell'istituzione finanziaria siano contrari ai principi di diligenza, correttezza e professionalità verso i clienti.

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Investimenti responsabili e prodotti sostenibili	Ritardi da parte del Gruppo nell'intercettare i mutamenti nelle preferenze dei clienti in ambito investimenti responsabili	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Comitato CSR di Gruppo presieduto dall'AD e funzione di Group Sustainability</li><li>◆ Comitato manageriale Investimenti con la partecipazione di Group Sustainability</li><li>◆ <i>Politica di Sostenibilità e Direttiva sugli Investimenti Responsabili di Gruppo</i> che pone alla base delle decisioni di investimento e finanziamento anche valutazioni di fattori ambientali e sociali</li><li>◆ Definizione di una <i>Politica ESG di Gruppo</i>. Emissione prevista per il Q4 2019</li></ul>



## MERCATO

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Investimenti responsabili e prodotti sostenibili</p> <p>Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti legati al business</p>	<p>Assenza di strumenti e metodologie finalizzate ad analizzare l'impatto in ambito ESG e <i>Climate Change</i> e maggiori costi collegati all'evoluzione della normativa in merito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Comitato CSR di Gruppo funzione di Group Sustainability</li> <li>◆ Comitato manageriale Investimenti con la partecipazione di Group Sustainability</li> <li>◆ <i>Politica di Sostenibilità e Direttiva sugli Investimenti Responsabili di Gruppo</i> che pone alla base delle decisioni di investimento e finanziamento anche valutazioni di fattori ambientali e sociali</li> <li>◆ Definizione di una <i>Politica ESG</i> di Gruppo. Emissione prevista per il Q4 2019</li> </ul>
<p>Etica ed integrità nel Business</p>	<p>Compliance a leggi e regolamenti in ambito IT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Gestione della conformità IT a cura delle Funzioni Compliance del Gruppo</li> <li>◆ Sessioni formative e di awareness su ambiti specifici quali: sicurezza, business continuity, amministratori di sistema</li> <li>◆ Controlli di secondo livello a presidio del rischio di non conformità IT</li> </ul>
<p>Etica ed integrità nel Business</p>	<p>Rischio di frode informatica o fisica sui pagamenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Funzione di Operational Risk di Gruppo che monitora anche i rischi operativi delle società controllate</li> <li>◆ Procedure specifiche, tra cui la <i>Politica di rischio informatico</i></li> <li>◆ Formazione specifica rivolta alle strutture operative e pillole informative per i dipendenti delle principali controllate</li> <li>◆ Formazione erogata ai clienti tramite i siti web delle principali società controllate</li> <li>◆ Sistemi anti-frode e sistemi per l'autenticazione del cliente su home banking pagamenti via internet</li> </ul>
<p>Innovazione, multicanalità e digitalizzazione</p> <p>Protezione e data security</p>	<p>Tutela della privacy in particolare nell'area Retail</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Data Protection Officer (DPO) e presidi specifici per tutte le società del Gruppo sottoposte alla normativa GDPR</li> <li>◆ Presenza di una <i>Politica</i> approvata dal CdA di ogni controllata italiana e di politiche coerenti approvate dai CdA delle società estere e in linea con la normativa domestica</li> <li>◆ Direttive, manuali e procedure operative interne per la protezione dei dati personali</li> <li>◆ Corsi online e formazione ad hoc</li> </ul>
<p>Protezione e Data Security</p> <p>Modello di business e strategia</p>	<p>Rischio informatico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Unità IT Risk and Cyber Security di Gruppo all'interno della funzione Governance IT</li> <li>◆ Business Continuity Management (BCM) Office a livello di Gruppo</li> <li>◆ Politiche di Gruppo e Direttive sulla sicurezza</li> <li>◆ Piano di formazione sulla Security Awareness e sessione annuale dedicata al CdA di Mediobanca</li> <li>◆ Controlli di primo livello e audit interni</li> <li>◆ Risk Assessment periodici sul perimetro tecnologico delle società</li> <li>◆ Presidio e aggiornamento del Modello di Continuità Operativa, dei remediation plan e del Modello di Enterprise Fraud Management</li> </ul>



## MERCATO

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<b>Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio</b> <b>Etica e integrità nel Business</b>	Calo del livello di qualità del servizio per il cliente, impatti economici e reputazionali derivanti da cause, reclami e class action	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Funzioni specifiche all'interno delle principali società controllate per il monitoraggio della soddisfazione della clientela</li><li>◆ Unità Organizzativa di Compliance di Gruppo che monitora e gestisce le tematiche di non conformità</li><li>◆ Procedure dedicate all'analisi della soddisfazione della clientela e al processo di escalation nel caso di reclami per scarsa soddisfazione</li><li>◆ Indagini periodiche di customer satisfaction. Monitoraggio degli eventi connessi a cause legali, reclami e class action. Confronto costante con le associazioni dei consumatori e di categoria per identificare eventuali criticità e strategie di risposta ai reclami più comuni</li><li>◆ Codice deontologico condiviso con i collector</li></ul>
<b>Trasparenza delle informazioni riguardo prodotti e servizi</b>	Comunicazione alla clientela non in linea con le aspettative	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Linee guida e procedure interne per le comunicazioni indirizzate alla clientela nel rispetto delle normative</li></ul>
<b>Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria</b>	Mancata offerta di prodotti/servizi volti a rispondere alle esigenze della collettività	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Prodotti e iniziative di Gruppo per rispondere alle esigenze della collettività (es. inclusione finanziaria)</li><li>◆ Attenzione ai clienti stranieri tramite comunicazioni specifiche in diverse lingue</li><li>◆ Pubblicazione di materiale informativo rivolto ai clienti finalizzato all'educazione finanziaria</li></ul>
<b>Investimenti responsabili e prodotti sostenibili</b>	Finanziamenti, investimenti e operazioni riguardanti società che impattano negativamente su ambiente e clima e/o prive di strategie di transizione verso un'economia a basso contenuto di carbonio	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Comitato CSR di Gruppo presieduto dall'AD e funzione di Group Sustainability</li><li>◆ <i>Politica di Sostenibilità e Direttiva sugli Investimenti Responsabili di Gruppo</i> che pone alla base delle decisioni di investimento e finanziamento anche valutazioni di fattori ambientali e sociali</li><li>◆ Comitato Investimenti con la partecipazione di Group Sustainability</li><li>◆ Analisi monografiche ed approfondite su clienti e richieste di finanziamento</li></ul>
<b>Gestione e valutazione sistematica dei rischi e Brand reputation</b>	Mancanza di un framework di governance strutturato in ambito Reputational risk	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Comitato Crisi di Gruppo</li><li>◆ Funzione Group Communications che monitora, valorizza e la reputation del brand Mediobanca e delle principali società del Gruppo</li><li>◆ Procedure interne e principi generali per il monitoraggio della reputation del brand Mediobanca e delle società del Gruppo</li><li>◆ Iniziative di awareness rivolte ai dipendenti sul comportamento da tenere online (netiquette) con particolare riferimento all'utilizzo dei social media</li></ul>



## MERCATO

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Stabilità, regolamentazione e resilienza del sistema finanziario	Deterioramento del credito e/o riduzione del valore dei beni oggetto di garanzia o leasing collegato a tematiche ESG e <i>Climate change</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Comitato Controllo e Rischi e comitati manageriali a presidio del Credit Risk</li><li>◆ Valutazione del rischio controparte legati agli investimenti</li><li>◆ Linee guida e procedure interne per la valutazione della controparte tramite analisi su clienti e richieste di finanziamento</li><li>◆ Costanti attività di monitoraggio sulla capacità di rimborso della controparte</li><li>◆ Strategia di diversificazione geografica della clientela e dei prodotti</li></ul>
Gestione e valutazione sistematica dei rischi e Brand Reputation	Finanziamenti, investimenti e gestione di operazioni riguardanti società operanti in settori controversi o che non rispettano standard e prassi relative a Diritti Umani e condizioni di lavoro	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Comitato CSR di Gruppo presieduto dall'AD e funzione di Group Sustainability che definiscono le linee guida per il Gruppo</li><li>◆ Comitato Controllo e Rischi e comitati manageriali a presidio del Credit Risk per l'approvazione di finanziamenti, investimenti e operazioni</li><li>◆ <i>Politica di Sostenibilità e Direttiva sugli Investimenti Responsabili di Gruppo</i> che pone alla base delle decisioni di investimento e finanziamento anche valutazioni di fattori ambientali e sociali</li><li>◆ Valutazione del rischio controparte legati agli investimenti</li><li>◆ Specifiche procedure in conformità alla Legge n. 185 del 9/7/90, per operazioni con controparti appartenenti al settore degli armamenti</li><li>◆ Analisi approfondite su clienti e richieste di finanziamento</li><li>◆ Costanti attività di monitoraggio sul rischio reputazionale della controparte</li><li>◆ Definizione di una politica ESG di Gruppo. Emissione prevista per il Q4 2019</li></ul>





## MERCATO

---

### 6.1.2 CLIENTI DEL GRUPPO

[GRI 102-2], [GRI 102-6], [GRI 102-7]

Per oltre 70 anni il Gruppo ha sostenuto la crescita dei propri clienti con una consulenza di alto livello e un'offerta creditizia completa, dai prodotti più semplici e tradizionali, alle soluzioni più sofisticate disponibili sui mercati finanziari.

Grazie alle sue tre diverse divisioni che concorrono in modo bilanciato alle performance aziendali, il Gruppo riesce a rispondere alle esigenze di diverse fasce di clientela.

#### ◆ **Corporate & Investment Banking**

Si rivolge soprattutto alle imprese di medie e grandi dimensioni cui viene proposta un'offerta integrata che va dal lending all'advisory, al capital market, al leasing, al credit management e al factoring, e, più recentemente, al private banking.

#### ◆ **Consumer Banking**

Si rivolge alle famiglie, a supporto delle loro necessità di spesa e a sostegno dei consumi, primari e voluttuari, nelle diverse forme del prestito personale, della carta di credito e della cessione del quinto dello stipendio o della pensione. Compass è la società di credito al consumo del Gruppo che attualmente opera attraverso 199<sup>21</sup> punti vendita distribuiti su tutto il territorio nazionale.

#### ◆ **Wealth Management**

Si rivolge prevalentemente alle persone fisiche con l'offerta di prodotti di risparmio e servizi di investimento e gestione del patrimonio, diversificati per fascia di clientela. La divisione comprende anche l'erogazione di mutui ipotecari e l'attività di gestione di fondi per clientela istituzionale. All'interno della divisione, **Mediobanca Private Banking** supporta la sua clientela nella gestione, protezione e trasmissione del proprio patrimonio, non solo finanziario. La presenza ramificata è garantita dalle 11 filiali distribuite sul territorio e da un'estesa rete di Private Bankers.

All'estero, **Compagnie Monégasque de Banque** fornisce servizi esclusivi alla propria clientela, dai finanziamenti alle gestioni patrimoniali. **CheBanca!**, invece, offre una consulenza professionale su risparmio e investimenti. Grazie a un'offerta completa di prodotti finanziari e assicurativi e a diverse strategie di investimento, è in grado di soddisfare tutte le fasce di clientela privata, dal segmento *affluent* fino al mondo del *wealth management*. CheBanca! si contraddistingue per il proprio DNA digitale, multicanale e innovativo.

---

21) Dato al 30 giugno 2019



## MERCATO

---

### 6.1.3 SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

[GRI 102-43], [GRI 102-44]

Il Gruppo attribuisce la massima importanza alla gestione e al mantenimento di rapporti soddisfacenti con la propria clientela, anche potenziale, tramite un costante contatto, al fine di adattare velocemente l'offerta alle loro mutevoli esigenze e aspettative.

In tale contesto risultano fondamentali i processi di interazione per comprendere le esigenze dei clienti e reagire con tempestività all'eventuale insoddisfazione espressa.

Secondo la Relazione 2018 dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), l'organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i consumatori, tra i primi 10 gruppi per ricorsi decisi nel 2018, Mediobanca risulta quello con la percentuale di soccombenza minore<sup>22</sup>. Compass e CheBanca! hanno da tempo adottato processi strutturati di rilevazione della Customer Satisfaction che, adottando metodologie riconosciute a livello internazionale, offrono un quadro reale della percezione dei clienti, consentendo di individuare le aree critiche su cui intervenire con priorità. Vengono, infatti, svolti monitoraggi annuali quantitativi e qualitativi del livello di soddisfazione e fedeltà al brand attraverso specifiche survey in cui vengono monitorati il Customer Satisfaction Index (CSI) e il Net promoter score (NPS), con particolare focalizzazione sul mondo investimenti.

#### ◆ **Compass**

Le indagini svolte da Compass nel corso dell'ultimo esercizio hanno coinvolto circa 1.700 persone ed evidenziano un trend della soddisfazione dei clienti in crescita. Tra i comparti che appaiono più apprezzati, si confermano quelli della cessione del quinto dello stipendio, le carte e i prestiti personali. Compass esegue, inoltre, un'indagine telefonica di customer satisfaction rispetto al servizio di chiamata in entrata (*inbound*). Le risposte spontanee rilasciate da circa 57mila clienti tra luglio 2018 e aprile 2019 evidenziano un livello di soddisfazione totale del 92% dei rispondenti, in miglioramento rispetto al precedente periodo di rendicontazione. La ricerca e le analisi realizzate si basano sulla raccolta di informazioni esterne con l'obiettivo di esplorare o approfondire aspetti relativi a prodotti, processi o comunicazione. Le indagini di ascolto adottate, rivolte ai diversi target, possono avere natura quantitativa - rivolte a un campione rappresentativo del target - o qualitativa - condotte su un gruppo ristretto di intervistati mediante tecniche di ascolto mirate. Tali analisi si distinguono inoltre in iniziative nate da esigenze specifiche e contingenti o monitoraggi disponibili in via continuativa. Di seguito si riportano le principali attività di coinvolgimento e analisi effettuate:

---

22) Riferimento a pag. 30 dell'appendice alla sua relazione annuale di ABF



## MERCATO

---

- ◆ Indagini telefoniche e online: analisi volte a comprendere atteggiamenti e/o esperienze rispetto a un determinato prodotto/processo.
- ◆ Mystery shopping: indagini di carattere qualitativo effettuate presso i competitor (punti vendita o canali di contatto remoto) per valutare l'offerta di prodotto, il merchandising e l'esperienza del cliente.
- ◆ Focus group: indagini di carattere qualitativo volte alla raccolta di opinioni o atteggiamenti verso un nuovo prodotto, processo o nuova comunicazione tramite una discussione di gruppo.
- ◆ Interviste individuali: indagini di carattere qualitativo, che, al pari dei focus group, accolgono opinioni e atteggiamenti rispetto a offerte, comunicazioni e processi.
- ◆ Analisi desk: analisi di materiale di comunicazione o di prodotto. Compass svolge un'analisi della concorrenza in via continuativa.

Infine, Compass Banca dal 2015 realizza un Osservatorio dedicato ai convenzionati con la raccolta, non solo del loro percepito sul contesto di mercato, ma anche sulle prospettive future, oltre a fornire una vista sui dati Crif concernenti i prestiti finalizzati alle auto e non solo.

- ◆ **CheBanca!**

CheBanca! è da sempre attenta all'ascolto dei propri clienti, attraverso tutti i touch point a disposizione della clientela, dalle filiali al servizio clienti, passando per l'home banking, le e-mail e i canali social. Inoltre, garantisce un presidio continuo e strutturato sui reclami, tramite un monitoraggio puntuale, condiviso periodicamente con il management. Oggetto della rilevazione annuale sono sia i clienti CheBanca!, sia quelli dei principali competitor. Le risposte vengono messe a confronto per evidenziare criticità e opportunità, grado di soddisfazione dei clienti e fedeltà al brand. Nello specifico, tale monitoraggio, condotto su tutti i canali, riguarda gli indicatori del Customer Satisfaction Index (CSI), che nell'anno di rendicontazione è stato pari a 74 e del Net Promoter Score (NPS), con un focus particolare sul mondo degli investimenti. Infine CheBanca! effettua una *sentiment analysis* sui principali social media, per monitorare il posizionamento del brand e individuare eventuali criticità che potrebbero causare danni reputazionali.

- ◆ **Mediobanca Private Banking**

Data l'importanza che la riservatezza riveste nelle relazioni con la propria clientela, Mediobanca Private Banking, non utilizza survey. Tuttavia, il costante dialogo fra i consulenti e i clienti, cruciale per il proprio modello di business, consente di perseguire la massima



## MERCATO

---

soddisfazione del cliente e al contempo di rendere più efficiente e innovativo il servizio offerto. Periodicamente vengono inoltre organizzati eventi su tutto il territorio, durante i quali si affrontano tematiche di particolare rilievo nella gestione, valorizzazione o protezione del patrimonio. Grazie alla cura riservata ai propri clienti, in occasione dei *Finance Community Award 2018*, Mediobanca Private Banking si è aggiudicata il premio *Team of the year Private Banking*.

### ◆ **Compagnie Monégasque de Banque**

CMB è stata nuovamente nominata *Best Private Bank in Monaco* per ben due volte nel corso del 2019: da *World Finance* per il secondo anno consecutivo e per la prima volta da *Global Banking and Finance Review*. Entrambi i riconoscimenti evidenziano il valore di una strategia di CMB focalizzata sui clienti, riconoscendone la capacità di innovazione, la competenza e la qualità dei servizi offerti.

Si segnala, infine, che **Mediobanca** si è aggiudicata per il quarto anno consecutivo il premio *Equity Capital Markets Bank of the Year in Italy* all'interno dei *Global Capital Markets Awards 2018* e per il quinto anno consecutivo, secondo il sondaggio *Extel*, è stata confermata *Best equity brokerage house in Italy* con i migliori *Research team* ed *Equity Sales team*. Nel 2019 è stata inoltre nominata *Italy's best investment bank* nell'ambito degli *Euromoney Awards for Excellence*.

## 6.1.4 TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI RIGUARDO PRODOTTI E SERVIZI

[GRI 417-1]

Nell'ambito della relazione con il cliente, rivestono particolare importanza la trasparenza e la chiarezza delle informazioni.

**Compass**, da sempre attenta alla relazione con i consumatori, attribuisce grande valore alla trasparenza, intesa come la correttezza nei rapporti con il mercato in un'ottica di lungo periodo. A tale proposito, ha pubblicato sul proprio sito la guida *Il Credito ai consumatori in parole semplici*, realizzata da Banca d'Italia, per fornire indicazioni pratiche su come scegliere un finanziamento e determinarne i costi, illustrando anche i principali diritti dei clienti. Sul sito si possono inoltre consultare tutti i documenti di trasparenza relativi all'offerta in essere, la *Guida all'Arbitro Bancario Finanziario*, la *Guida per il Trasferimento dei Servizi di Pagamento*, la tabella contenente i tassi effettivi globali medi rilevanti ai fini della normativa in materia di usura, le



## MERCATO

---

condizioni di utilizzo del servizio di Firma Elettronica Avanzata Grafometrica e i report annuali sulla gestione dei reclami. Tutte queste informazioni sono reperibili sul sito di Compass nelle sezioni: *Trasparenza e Dalla parte dei consumatori*.

Sul canale web sono inoltre disponibili: il *Modulo di richiesta per l'attivazione della Procedura di Conciliazione Paritetica* e il servizio *Monitorata* offerto da Assofin che permette di valutare la sostenibilità della rata, a ulteriore testimonianza dell'attenzione al credito responsabile.

Anche **Futuro**, controllata da Compass e attiva nella cessione del quinto dello stipendio, pubblica sul proprio sito le seguenti guide: *Guida all'Arbitro Bancario Finanziario*, *Il credito ai consumatori in parole semplici*, *Comprare una casa il mutuo ipotecario in parole semplici*, nonché la tabella con i tassi, i report annuali sulla gestione dei Reclami e i documenti di trasparenza nella sezione dedicata.

La trasparenza è da sempre uno degli elementi fondanti anche del modello di business di **CheBanca!** che utilizza un linguaggio semplice e vicino al cliente finale, sintetizza i contratti al fine di renderli più brevi e comprensibili, determina i prezzi in modo chiaro e comunica tempestivamente eventuali variazioni delle condizioni contrattuali.

**CheBanca!** si rivolge ai propri clienti attraverso diversi canali, tra cui la propria pagina Facebook, che conta quasi 200 mila follower, con un piano editoriale ricco di contenuti di servizio, di engagement e di educazione finanziaria.

Nel corso dell'esercizio 2018-2019 le politiche di product governance sui prodotti bancari e assicurativi sono state estese a livello di Gruppo.

All'interno della divisione **Mediobanca Private Banking**, la comunicazione con i clienti è garantita sia dalla relazione intensa e costante che questi ultimi hanno con i propri banker, sia dalle comunicazioni ufficiali sia Mediobanca, in osservanza agli obblighi di legge, invia regolarmente alla clientela. Mediobanca Private Banking garantisce la massima trasparenza sui servizi forniti e sull'attività svolta nei confronti dei clienti, del management e delle autorità, nel rispetto della riservatezza e della conformità normativa.



## MERCATO

---

### 6.1.5 INCLUSIONE FINANZIARIA, ACCESSO ALLE RISORSE ED EDUCAZIONE FINANZIARIA

Il Gruppo promuove e valorizza la consapevolezza finanziaria dei propri clienti. A tale proposito viene proposto un modello di educazione finanziaria basato sulla diffusione di informazioni sui prodotti e servizi veicolate in modo semplice e chiaro.

#### ◆ **CheBanca!**

Da sempre promuove e valorizza l'offerta di prodotti e servizi finanziari garantendone l'accesso ai clienti attuali e a quelli potenziali che esprimono la necessità di soddisfare un bisogno. Come previsto dalla legge, tale possibilità viene garantita anche a clienti inabili, interdetti sottoposti ad amministrazione di sostegno e tutela, a persone non vedenti e/o impossibilitate alla firma per problemi fisici.

#### ◆ **Compass**

Promuove percorsi di educazione finanziaria pubblicando sul proprio sito una serie di pillole video che, in modo semplice, illustrano concetti finanziari per approfondire temi che toccano sia l'ambito del risparmio sia del credito. I contenuti sono stati sviluppati dall'Associazione dei Docenti di Economia dei Mercati e degli Intermediari Finanziari (ADEIMF) con il sostegno dell'Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare (Assofin). Il contributo di Compass all'inclusione finanziaria e all'accessibilità si concretizza anche nelle diverse iniziative di comunicazione commerciale in lingua straniera<sup>23</sup>. Inoltre, in seguito al recente rinnovamento del sito, sono aumentate le sezioni del portale tradotte in 4 lingue straniere: inglese, spagnolo, filippino e rumeno. Infine, ai clienti che ne fanno richiesta, con ISEE inferiore a €11.600, viene proposto il conto base per fasce socialmente svantaggiate che garantisce condizioni agevolate con l'esenzione dalle spese di apertura e chiusura e dal pagamento del bollo. Inoltre, Compass e CheBanca! sospendono il pagamento delle rate dei prestiti e dei mutui ai propri clienti coinvolti in eventi di inondazione, terremoti e altre catastrofi naturali.

#### ◆ **Mediobanca Private Banking**

I consulenti di Mediobanca Private Banking svolgono una costante attività di formazione finanziaria per i propri clienti al fine di permettere loro di valutare in modo consapevole le soluzioni e i servizi proposti. Vengono inoltre organizzati eventi formativi sul territorio su temi di rilievo, quali: fiscalità, passaggio generazionale e nuovi strumenti di investimento. Il servizio di online banking garantisce, inoltre, ampia accessibilità ai rendiconti relativi alle proprie posizioni. Nel 2017 Mediobanca Private Banking ha lanciato The Equity Club (TEC), un club deal che riunisce alcuni importanti nomi del capitalismo italiano, raccogliendo complessivamente adesioni per 500 milioni da destinare a investimenti in realtà di eccellenza nel mondo di realtà

---

23) Il 7% della base di clientela retail di Compass infatti ha cittadinanza straniera (dato maggio 2019)



## MERCATO

---

imprenditoriali italiane, con un focus particolare sulla media impresa.

### ◆ **Mediobanca SGR**

Ad aprile 2016, Mediobanca SGR ha lanciato il secondo Mediobanca Fondo per le Imprese 2.0 che ha raccolto tramite due closing un importo complessivo di 105 milioni di euro e ha già effettuato 5 investimenti per circa 40 milioni di euro. Il fondo contribuisce a finanziare piccole e medie imprese domestiche, con fondamentali solidi, che necessitano di risorse finanziarie per fronteggiare i propri piani di sviluppo e di crescita nel medio periodo.

### ◆ **Compagnie Monégasque de Banque**

In seguito al successo ottenuto negli anni passati, Compagnie Monégasque de Banque ha concluso la terza edizione dell'*Accademia per le donne e la finanza*, un programma di alfabetizzazione finanziaria destinato a un pubblico femminile di lingua inglese. Con questa attività di formazione, CMB vuole consentire alle donne iscritte di raggiungere un livello maggiore di autonomia in materia di gestione patrimoniale e strategia di investimento. CMB ha sviluppato un altro programma educativo in collaborazione con la International School of Monaco: l'*Accademy First Investment*, che mira a introdurre gli studenti delle scuole superiori nel mondo della finanza fornendo loro gli strumenti e le competenze di base per gestire i propri investimenti.

Prosegue, infine, la collaborazione del Gruppo con **Junior Achievement**, la più vasta organizzazione non profit al mondo dedicata all'educazione economico-imprenditoriale nelle scuole. La partnership prevede il coinvolgimento dei manager di Mediobanca, CheBanca! e Compass, che svolgono il ruolo di "esperti di azienda" affiancando i docenti nelle scuole medie e superiori durante le lezioni su temi legati all'economia, all'imprenditorialità e alla finanza personale.

Si è da poco concluso il primo anno di **Crescere, che impresa**, il nuovo progetto triennale di educazione finanziaria, lanciato a settembre 2018.

Questa nuova edizione, che prevede ancora il coinvolgimento dei dipendenti del Gruppo, si focalizza sulle scuole di alcune zone disagiate di Puglia, Sicilia, Toscana, Liguria, Lombardia. Le novità introdotte sono:

- ◆ piattaforma digitale: contenuti digitali per le lezioni in classe, kit didattico per la classe e family activity kit;
- ◆ moduli e-learning per volontari e insegnanti: sezione online informativa sul programma, preparazione lezione in classe, sviluppo community volontari JA e insegnanti;
- ◆ laboratori didattici JALab: sensibilizzazione al programma con un laboratorio gratuito per ragazzi e genitori.



## MERCATO

---

Gli obiettivi previsti per l'anno 2018-2019 sono stati ampiamente raggiunti, con il coinvolgimento di: 124 scuole, 385 classi, 8.809 studenti e 327 volontari di cui 47 provenienti dal Gruppo Mediobanca.

### 6.1.6 INVESTIMENTI RESPONSABILI E PRODOTTI SOSTENIBILI

La *Politica di Gruppo sulla Sostenibilità* costituisce il punto di partenza per la definizione della *Direttiva per gli Investimenti Responsabili* che pone alla base delle decisioni di investimento e finanziamento la valutazione di fattori non solo economici, ma anche ambientali e sociali. Il Gruppo ritiene, infatti, che le scelte di investimento responsabile favoriscano la reputazione del brand e il consolidamento della fiducia di mercati e investitori.

L'approccio del Gruppo mira a identificare, valutare, prevenire e ridurre potenziali rischi derivanti da investimenti e finanziamenti a controparti coinvolte in gravi eventi che abbiano comportato impatti negativi nell'ambito ambientale, dei Diritti Umani e dei diritti dei lavoratori, di corruzione e terrorismo. Il Gruppo non investe in quelle attività potenzialmente non in linea con gli standard internazionali o ritenute gravemente dannose per l'ambiente o la società. La *Direttiva*, approvata dal Comitato CSR e condivisa con il Comitato Rischi, prende come principi di riferimento la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, i 10 principi Global Compact delle Nazioni Unite, i *PRI - Principles for Responsible Investment*, e gli *Equator Principles*<sup>24</sup>.

Il processo definito dalla *Direttiva per gli Investimenti Responsabili* prevede:

- ◆ fase di pre-valutazione della controparte sulla base di alcuni criteri di esclusione a priori. Sono esclusi quei soggetti nei cui confronti sia stata emessa sentenza di condanna negli ultimi 10 anni con riferimento a reati di riciclaggio o finanziamento del terrorismo, violazione dei Diritti Umani, detenzione, produzione e/o diffusione di materiale pedopornografico, disastro ambientale, associazione per delinquere, associazioni di tipo mafioso anche straniere e quei soggetti che producono armi che violano i fondamentali principi umanitari (bombe a grappolo, mine anti-uomo, armi nucleari, chimiche o batteriologiche);
- ◆ fase di valutazione nella quale è richiesta l'analisi approfondita delle proposte provenienti da soggetti che, sulla base di fonti affidabili, siano e/o siano stati indagati o condannati (senza limiti di tempo) con riferimento ai reati di: riciclaggio, finanziamento del terrorismo o corruzione, violazione dei Diritti Umani, detenzione, produzione e/o diffusione di materiale pedopornografico, disastro ambientale, associazione per delinquere; associazioni di tipo mafioso anche straniere;

---

24) Linee guida internazionali a supporto delle istituzioni finanziarie che si impegnano volontariamente ad applicarle al finanziamento di progetti relativi a grandi infrastrutture e impianti industriali





## MERCATO

---

- ◆ decisione di investimento sulla base della valutazione effettuata.

Il Gruppo Mediobanca ha inoltre deciso di sviluppare un approccio di investimento sostenibile e responsabile inserendo nella propria offerta prodotti ESG (Environmental, Social and Governance). I criteri ESG perseguiti da Mediobanca sono rispettosi dell'ambiente, dei Diritti Umani e delle pratiche di governo societarie.

**Mediobanca Private Banking** attua i controlli e le verifiche necessarie per rispettare le normative riguardanti il finanziamento del terrorismo e al riciclaggio di denaro ed è estremamente attenta e selettiva nella scelta dei soggetti, clienti e partner, con cui avvia un dialogo, svolgendo sempre preventivamente un'analisi sul profilo dei soggetti interessati.

**Mediobanca SGR** offre la possibilità di investire nel Mediobanca Social Impact, un fondo di investimento bilanciato globale, certificato ESG, con devoluzione a scopo filantropico. Tale fondo è strutturato in modo da assicurare a ciascun ente benefico un flusso di ricavi ricorrenti nel tempo che permette agli investitori di sostenere in maniera continuativa e senza alcun costo aggiuntivo l'ente benefico di riferimento. Mediobanca SGR, infatti, devolve a favore degli enti benefici i 2/3 delle commissioni di gestione, che sono comunque in linea con il mercato e con prodotti di risparmio gestito assimilabili. Nel corso dell'anno di rendicontazione, sono stati devoluti €215.000 agli enti filantropici aderenti al fondo. Mediobanca SGR ha recentemente aderito ai Principi per l'Investimento Responsabile (PRI), da integrare nelle proprie scelte di investimento.

**CheBanca!**, confermando il proprio interesse per prodotti finanziari etici e sostenibili, colloca strumenti, soprattutto OICR, che considerano i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nella selezione e gestione dei portafogli.

I consulenti CheBanca!, consapevoli della crescente sensibilità dei propri clienti verso queste tematiche, monitorano con maggiore attenzione alcune strategie rispondenti a questi criteri, inserendole anche all'interno della vetrina dei fondi consigliati. Il 58% dei fondi selezionati per la consulenza sono valutati con un *Morningstar sustainability rating*. Di questi, il 74% è valutato con un rating superiore o *average*.

La crescente attenzione verso prodotti etici e sostenibili è stata altresì approfondita nell'ambito di meeting e conference call con la rete commerciale, nell'arco di tutto l'anno.

Infine, **Mediobanca** ha agito in qualità di *Joint Bookrunner* nelle operazioni di emissione dei *green bond* di Enel, Terna, ERG, Hera e A2A, del primo *climate action bond* di Snam e del *social bond* di Cassa Depositi e Prestiti, tutti finalizzati al finanziamento di progetti ambientali e sociali.

All'estero, **RAM Active Investments**, incorpora i temi ambientali, sociali e di governance (ESG) nei



## MERCATO

---

processi di analisi e nelle decisioni sugli investimenti. Dal settembre 2015 RAM Active Investments è diventata firmataria dei Principi per l'Investimento Responsabile (PRI) delle Nazioni Unite ed è attiva tramite la *Non Disclosure Campaign* promossa dal CDP (ex Carbon Disclosure Project). Inoltre, dal 2018 supporta la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (Tcfd), la cui principale missione è portare alla disclosure volontaria di dati finanziari legati ai cambiamenti climatici, fornendo informazioni cruciali a finanziatori, compagnie di assicurazione, investitori e altri azionisti.

Nel 2018 **Compagnie Monégasque de Banque** ha lanciato un *Mandato di gestione ESG* che prevede di investire in aziende e in Paesi che contribuiscono allo sviluppo e al futuro della società e si impegnano a costruire un mondo migliore, selezionando quindi veicoli di investimento che rispondono ai valori ESG secondo l'approccio *Best in Class*. Inoltre, CMB offre ai propri clienti il *Monaco Eco+*, un fondo azionario *green* focalizzato su 4 filoni: energie rinnovabili, uso efficiente delle risorse, acqua, alimenti naturali.

L'impegno di **Cairn Capital** a implementare i principi di investimento responsabile si basa sulla convinzione che le tematiche ESG siano un fattore di rischio e di performance finanziaria e con l'obiettivo di soddisfare le crescenti preferenze di clienti e investitori verso gli aspetti di sostenibilità. Cairn è consapevole che la gestione delle tematiche ESG sia un aspetto fondamentale per il successo lungo termine. La sua strategia si basa su screening negativi *top-down*, con l'esclusione di aziende operanti in determinati settori, combinati con un approccio *bottom-up* per la valutazione degli investimenti secondo criteri ESG specifici per classe di attività.

Cairn Capital Group, inoltre, è firmataria dei Principi per l'Investimento Responsabile (PRI) delle Nazioni Unite.



## MERCATO

---

### 6.1.7 INNOVAZIONE, MULTICANALITÀ E DIGITALIZZAZIONE

Il Gruppo Mediobanca, consapevole che tecnologia e digitalizzazione siano fondamentali per offrire un servizio di eccellenza, ha avviato una progressiva trasformazione della struttura di Information Technology, con l'obiettivo di fronteggiare al meglio la metamorfosi del settore bancario, le nuove esigenze della clientela, le richieste regolamentari e di Cyber security, garantendo la sostenibilità del business nel lungo termine. Il percorso avviato intende far evolvere i sistemi IT tradizionali verso approcci più agili e dinamici in grado di adattarsi a nuove modalità di business, anche attraverso l'adozione di tecnologie di automazione e intelligenza artificiale.

Il Gruppo si pone, inoltre, l'obiettivo di osservare sistematicamente l'evoluzione di tecnologie fortemente innovative, anche in fase sperimentale e potenzialmente disruptive sui modelli di business, con un approccio di *Test & Learn* molto selettivo che conduca all'esecuzione mirata di progetti innovativi.

Il tema della digitalizzazione è sviluppato in diverse modalità all'interno del Gruppo.

**CheBanca!**, nata con un modello multicanale e innovativo, è cresciuta negli anni sia nell'offerta del prodotto che nel modello di servizio, spesso anticipando i cambiamenti del mercato. La Banca mette a disposizione dei propri clienti strumenti all'avanguardia che consentono un'interazione multicanale integrata. Tra questi si segnalano:

- ◆ App gratuita tramite la quale è possibile compiere gran parte delle operazioni bancarie direttamente dal proprio Smartphone;
- ◆ servizio Samsung Pay che consente di pagare avvicinando il proprio smartphone a un POS abilitato;
- ◆ Firma Elettronica Avanzata (FEA);
- ◆ web collaboration con cui è possibile autorizzare da remoto le proposte di consulenza ricevute;
- ◆ chatbot (su tecnologia IBM Watson) per supportare i clienti nel reperire tempestivamente informazioni sullo stato dei loro conti e per eseguire operazioni transazionali semplici.

L'impegno di CheBanca! nell'innovazione e nella digitalizzazione è stato riconosciuto da *Capital Finance International* che ha nominato CheBanca! come *Most innovative Digital Smart Bank* in Italia nel 2019.

Nel corso dell'esercizio **Compass** ha realizzato diversi progetti di digital strategy. Da luglio 2018 il prestito è diventato *full digital* fornendo ai clienti un ulteriore strumento per accedere ai propri



## MERCATO

---

prodotti Compass, grazie ad un modulo online con cui richiedere e ottenere il prestito senza bisogno di recarsi in filiale. Dal lancio di questo progetto, oltre più di 3.200 pratiche sono state liquidate in modo *full digital*, con un erogato di circa 20 milioni di euro, cui si aggiungono oltre 1.800 pratiche evase in filiale dopo un avvio online.

Tra i fattori distintivi, rispetto ai competitor, il modulo online di Compass presenta:

- ◆ una grafica molto semplice e chiara, che stimola l'utente alla navigazione e a concretizzare la richiesta;
- ◆ una logica mobile first, applicata per la prima volta in Italia su questo mercato;
- ◆ una semplificazione del carico documentale, consentendo di avviare la richiesta con due soli documenti – la carta d'identità e il codice fiscale.

Dallo scorso mese di aprile, inoltre, Compass è online con il nuovo sito ripensato in una logica più coerente sia con le esigenze di business che con le mutate modalità di utilizzo dei consumatori. Il sito è stato ottimizzato in ottica SEO (*search engine optimization*), in modo da renderlo più facilmente reperibile sui motori di ricerca e sulle mappe.

Dal punto di vista della grafica il sito è stato concepito per essere fruito su qualunque terminale mobile.

Inoltre, sempre in ottica di innovation, nel 2018, Compass ha attivato un servizio di IVR (risposta vocale interattiva) per semplificare l'accesso ad alcuni servizi, tra cui la prenotazione di un appuntamento.

### 6.1.8 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E DATA SECURITY

[GRI 418-1]

La protezione dei dati personali e delle informazioni sulla clientela rappresenta un fattore chiave ai fini delle attività del Gruppo che si impegna a operare affinché la raccolta e il trattamento dei dati personali avvengano nel rispetto delle disposizioni di legge. Si tratta di dati elettronici, documenti cartacei, oppure scambi verbali mediante comunicazioni telefoniche o dirette.

Le informazioni gestite sono di diversa natura e riguardano aspetti significativi quali: operazioni, contratti, dati riservati della clientela e anche del personale. Il Gruppo si impegna a garantirne la protezione da modifiche non autorizzate o accidentali, dalla perdita e dalla divulgazione non autorizzata. Inoltre assicura, in accordo con i requisiti di business, la disponibilità e l'integrità delle informazioni che devono essere affidabili e fruibili da parte degli utenti.

Ciascuna società ha la responsabilità del trattamento e della protezione dei propri dati, per la cui garanzia sono stati identificati obiettivi e principi di sicurezza. A tale scopo il Consiglio



## MERCATO

---

di Amministrazione di Mediobanca ha nominato il Data Protection Officer di Gruppo e ha approvato una *Politica di protezione dei dati personali* che identifica i principi più importanti cui attenersi, nonché una *Politica di Gruppo sulla sicurezza delle informazioni* e una *Politica di gestione del rischio informatico*.

Il Gruppo si propone di aumentare la propria capacità di individuare le minacce attraverso un continuo processo di miglioramento del proprio sistema di controllo di sicurezza e l'implementazione di soluzioni e servizi di Cyber Intelligence.

Riguardo alla **protezione dei dati personali**, nel corso dell'anno 2018-2019 il Gruppo Mediobanca ha continuato a consolidare le attività necessarie per ottemperare alle norme del Regolamento europeo 2016/679 (GDPR- General Data Protection Regulation). Nello specifico, Mediobanca e le proprie controllate hanno:

- ◆ consolidato l'interazione con l'unità centrale Group Data Protection e con il Data Protection Officer di Gruppo;
- ◆ rafforzato, tramite le attività di mascheratura e cifratura, i profili di sicurezza sugli applicativi IT;
- ◆ negoziato gli accordi sulla protezione dei dati personali con i nuovi responsabili del trattamento;
- ◆ redatto nuove procedure interne e linee guida relative (i) alla gestione dei dati personali dei clienti potenziali (c.d. prospects), (ii) alla gestione degli adempimenti privacy correlati ai fornitori di gruppo e delle singole società, (iii) all'identificazione dei ruoli di titolare, responsabile e contitolare;
- ◆ promosso l'adozione di un tool elettronico per il registro dei trattamenti e fornita relativa formazione per il suo utilizzo;
- ◆ proseguito le attività di implementazione per l'adempimento degli obblighi di conservazione dei dati personali (c.d. data retention);
- ◆ promosso e rafforzato le attività di privacy by design all'interno del Gruppo.

Con riguardo alla tutela dei dati personali, durante l'anno di rendicontazione, sono pervenuti 348 reclami<sup>25</sup> da clienti di CheBanca!, Compass Banca, Futuro e MBCredit Solutions, 5 reclami sono stati presentati direttamente al Garante per la protezione dei dati personali ex art. 77 del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"); con riguardo a questi ultimi si segnala che per 4 dei 5 reclami ricevuti, il Garante non ha ravvisato gli estremi di violazione in materia di protezione dei

---

25) Rispetto al precedente anno di rendicontazione, il dato comprende i reclami privacy dei clienti ricevuti dalle società del Gruppo Mediobanca afferenti sia a comportamenti delle società stesse sia a comportamenti di soggetti terzi (quali, ad esempio, i collectors)



## MERCATO

---

dati personali tali da promuovere l'adozione di un provvedimento mentre sul quinto si è ancora in attesa di riscontro da parte del Garante.

Non si sono registrati casi di violazioni di dati personali (*data breach*) all'interno del Gruppo.

Per quanto concerne il tema della **Data Security**, nel corso degli ultimi anni, il Gruppo ha costantemente rafforzato la propria strategia di sicurezza al fine di garantire riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni.

In tale contesto la protezione nello scambio dei dati e nell'accesso a questi ultimi, viene assicurata attraverso l'adozione di protocolli di comunicazione sicuri, chiavi e certificati rilasciati da autorità certificate (*GlobalTrust Certification Authority*) e ove necessario l'accesso ai dati avviene per mezzo autenticazione robusta (*strong authentication*).

Vengono svolte continue verifiche di sicurezza e attività di analisi dei rischi, atte a garantire adeguati presidi di controllo, organizzativi e tecnologici, su tutto il perimetro del Gruppo.

Di seguito si elencano specifiche Politiche e Direttive strutturate per gestire i rischi e al contempo volte ad aumentare la fiducia dei clienti, di cui si è dotato il Gruppo:

- ◆ **Politica di Gruppo sulla Sicurezza delle Informazioni:** descrive gli obiettivi e i principi generali che il Gruppo Mediobanca adotta nel trattamento delle informazioni per supportare le esigenze del business e garantire il rispetto di prescrizioni legali o regolamentari e delle scelte in materia di gestione dei rischi.
- ◆ **Politica di gestione del rischio informatico:** la politica di Gruppo definisce il quadro organizzativo e metodologico che il Gruppo Mediobanca adotta nell'ambito della gestione del rischio informatico, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza delle misure di protezione delle risorse IT e di graduare le misure di mitigazione in funzione del profilo di rischio.
- ◆ **Direttiva Classificazione e gestione delle informazioni:** fornisce i criteri e le regole cui gli utenti devono attenersi per garantire che le informazioni siano classificate e gestite in modo opportuno, al fine di assicurare un adeguato livello di protezione del patrimonio informativo aziendale.
- ◆ **Direttiva di Gruppo - Gestione Cifratura e Mascheramento dei dati:** descrive le azioni e le regole da adottare per la gestione delle attività di cifratura e mascheramento dei dati, dei relativi canali di comunicazione e dei backup, per le applicazioni identificate sulla base dell'analisi del rischio informatico e della criticità privacy.
- ◆ **Direttiva di gruppo - Tracciamento e gestione dei Log:** fornisce i criteri e le regole di carattere generale cui attenersi per la gestione dei sistemi e delle attività di log management.
- ◆ **Direttiva di Gruppo - Sicurezza nei Rapporti delle Terze Parti:** definisce gli obiettivi e i principi di sicurezza cui le terze parti devono attenersi in accordo con la propensione al rischio definita



## MERCATO

a livello aziendale e coerentemente con la normativa interna in materia di trattamento di informazioni privilegiate e confidenziali.

Sono svolte regolari campagne di awarness, volte a rafforzare la consapevolezza aziendale sui temi di protezione delle informazioni gestite.

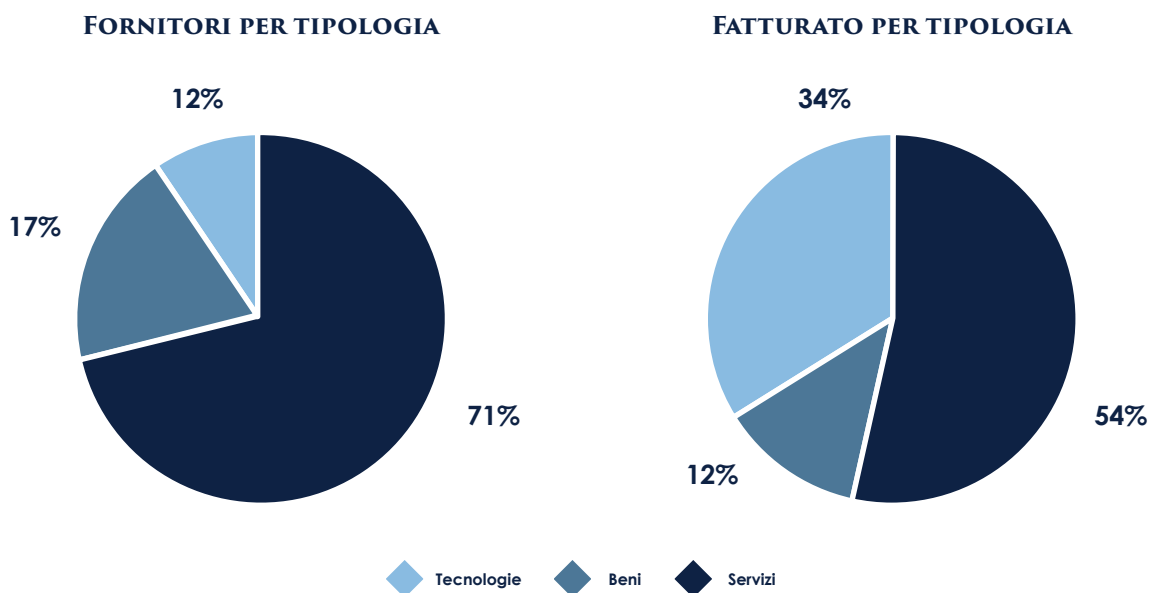
## 6.2 GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

### 6.2.1 POLITICHE E RISCHI RILEVANTI

[GRI 102-7], [GRI 102-9], [GRI 102-15], [GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3]

Il Gruppo sviluppa con i propri fornitori rapporti improntati a correttezza trasparenza e parità di trattamento.

Nel periodo di rendicontazione i fornitori del Gruppo risultano 7.324 per un fatturato di €593 milioni.



L'acquisizione di beni e servizi è di norma accentrata presso la funzione di Group Procurement che, tramite processi di gara e trattative, seleziona i fornitori sulla base delle conoscenze e competenze professionali, della solidità e sostenibilità organizzativa e della ricerca del miglior



## MERCATO

---

rapporto qualità – prezzo. In particolare, il Gruppo è impegnato a evitare situazioni di conflitto d'interessi e a garantire una selezione basata su criteri di trasparenza e oggettività.

La *Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto* e la *Procedura operativa di Mediobanca Gestione Processi di Acquisto* stabiliscono che i fornitori coinvolti nei processi di gara o in contratti presidiati da Group Procurement debbano essere qualificati positivamente secondo le linee guida di definite a livello di Gruppo, fornendo: documentazione idonea, dati economico-finanziari adeguati alla fornitura, risultati di esercizio positivi e assenza di negatività di qualsiasi tipo.

Al fine di minimizzare i rischi legati agli acquisti da controparti scarsamente affidabili o portatrici di potenziali problematiche future, la funzione Group Procurement:

- ◆ censisce nell'Albo Fornitori di Gruppo, i fornitori attivi o potenziali riguardo agli ambiti di spesa e ai contratti presidiati;
- ◆ esamina la completezza e la correttezza delle informazioni e dei documenti pubblicati (DURC, CCIAA, bilancio ecc.) e compie un'analisi dei dati economico-finanziari delle società;
- ◆ attribuisce alle società valutate uno status di qualifica positivo o negativo;
- ◆ verifica eventuali candidature spontanee di ulteriori fornitori che si propongono nell'Albo Fornitori;
- ◆ richiede ai fornitori attivi l'aggiornamento periodico di dati e documenti inseriti nell'Albo;
- ◆ sviluppa e implementa le strategie per ottimizzare la spesa a livello di Gruppo;
- ◆ presidia i processi d'acquisto, anche attraverso l'organizzazione di gare d'appalto, al fine di assegnare la fornitura di beni, lavori o servizi ottimizzando i costi, nel rispetto dei requisiti di qualifica e delle specifiche tecniche e di servizio;
- ◆ presidia la formalizzazione dei contratti con i fornitori aggiudicatari con il supporto della consulenza legale interna.

I principi di correttezza e integrità guidano la gestione dei rapporti con i fornitori che sono invitati a svolgere l'attività secondo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico del Gruppo. A tutti i fornitori coinvolti in gara è richiesto il rispetto:

- ◆ delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori impiegati nelle prestazioni e in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza;
- ◆ delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa e della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro;





## MERCATO

- ◆ dei principi sanciti nel Codice Etico del Gruppo all'atto del conferimento di un ordine ovvero della stipula del contratto.

In quest'ottica i fornitori di nuova registrazione all'interno dell'Albo fornitori di Gruppo sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione nella quale confermano che i loro dipendenti sono trattati senza nessuna distinzione e/o discriminazione (politica, religiosa, ecc.), che rifiutano il lavoro forzato e minorile, condannano ogni tipo di molestia e garantiscono condizioni di lavoro rispettose. Le controparti che non accettano il Codice Etico del Gruppo Mediobanca e la dichiarazione sopra citata sono esclusi dalla catena di fornitura del Gruppo.

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Gestione responsabile della catena di fornitura	Gestione decentralizzata dei <i>single sourcer</i> strategici	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Comitato Procurement di Gruppo e Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla selezione dei fornitori</li> <li>◆ <i>Politica sulla gestione responsabile della catena di fornitura</i> all'interno del Codice Etico e MOGC 231/01</li> <li>◆ <i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> e specifiche procedure operative</li> <li>◆ Processo di qualifica e monitoraggio dell'Albo Fornitori di Gruppo problematiche o negatività</li> <li>◆ Attività di audit sul processo di ciclo passivo</li> </ul>
Etica e integrità nel Business Trasparenza delle informazioni riguardo prodotti e servizi	Trasparenza nei processi di erogazione del credito e di gestione dei fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Comitati manageriali e procedure specifiche per l'identificazione dei riceventi credito e della tipologia di prestito richiesto</li> <li>◆ <i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> e specifiche procedure operative</li> </ul>
Gestione responsabile della catena di fornitura	Incompletezza del Sistema di controllo interno sulla catena di fornitura specie per gli ambiti di carattere ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Comitato Procurement di Gruppo e Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla selezione dei fornitori</li> <li>◆ <i>Politica sulla gestione responsabile della catena di fornitura</i> all'interno del Codice Etico e MOGC 231/01</li> <li>◆ <i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> e specifiche procedure operative</li> <li>◆ Monitoraggio dei fornitori tramite la <i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> e secondo specifiche procedure operative</li> <li>◆ Verifiche di adeguatezza della documentazione e dei dati forniti dai fornitori incluse eventuali criticità evidenti in ambito Diritti Umani ambiente</li> <li>◆ Sottoscrizione da parte dei fornitori del Codice Etico di Gruppo e di specifiche clausole in merito a normativa previdenziale, antinfortunistica, assicurativa, HSE, rispetto dei Diritti Umani e del lavoro</li> <li>◆ A partire dal 1° luglio 2019 Integrazione nel processo di qualifica fornitori con criteri relativi a: ambiente, salute e sicurezza, responsabilità sociale, etica commerciale</li> </ul>



## MERCATO

---

### 6.3 INVESTITORI E AZIONISTI

[GRI 102-7]

Il Gruppo Mediobanca considera le relazioni con i propri investitori e azionisti una responsabilità etico-strategica dell'azienda volta a creare un'efficace e biunivoca comunicazione tra la società e la comunità finanziaria.

Il Gruppo si interfaccia costantemente con investitori e azionisti, al fine di perseguire una missione articolata su tre direttrici principali:

- ◆ creare una base di investitori istituzionali e retail per il medio-lungo termine per i propri titoli azionari e obbligazionari;
- ◆ favorire la liquidità del titolo e stabilizzarne il corso;
- ◆ alimentare un dialogo continuo e costruttivo tra investitori e top management anche riguardo alle scelte strategiche.

Per raggiungere tali obiettivi, il Gruppo garantisce una comunicazione al Mercato tempestiva, rilevante, affidabile, confrontabile e comprensibile a tutte le categorie di utenti. Per la trasmissione e lo stoccaggio delle Informazioni Regolamentate, Mediobanca si avvale del sistema di diffusione *eMarket SDIR* e del meccanismo di stoccaggio *eMarket STORAGE*.

Gli azionisti di Mediobanca sono circa 41.000, distinti tra investitori istituzionali e retail. Parte degli investitori istituzionali (circa il 21%) partecipa a un Accordo di consultazione che non prevede vincoli di blocco o di voto sulle azioni apportate e regola le modalità di incontro per condividere riflessioni e considerazioni in merito all'andamento del Gruppo, in un contesto di parità informativa rispetto al mercato.

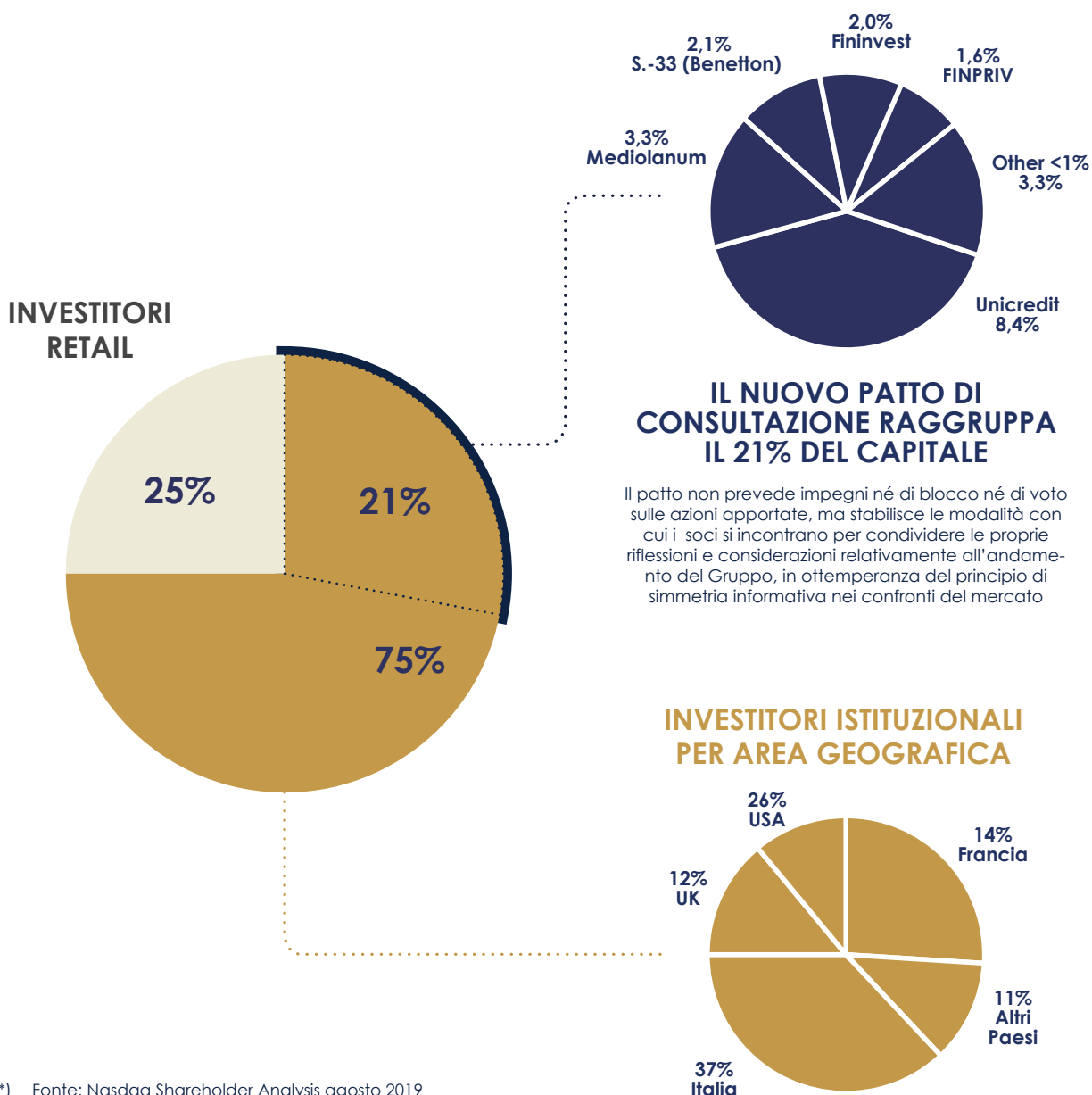
Negli ultimi anni è cresciuto notevolmente il peso degli investitori istituzionali e la loro diversificazione geografica. Oggi solo il 37% degli investitori istituzionali è italiano, mentre il resto proviene soprattutto dagli Stati Uniti (26%), dal Regno Unito (12%) e dal resto d'Europa.

In base all'ultima shareholder analysis, gli investitori SRI sono circa il 4% del *free float*.



## MERCATO

### AZIONARIATO MEDIOBANCA\*

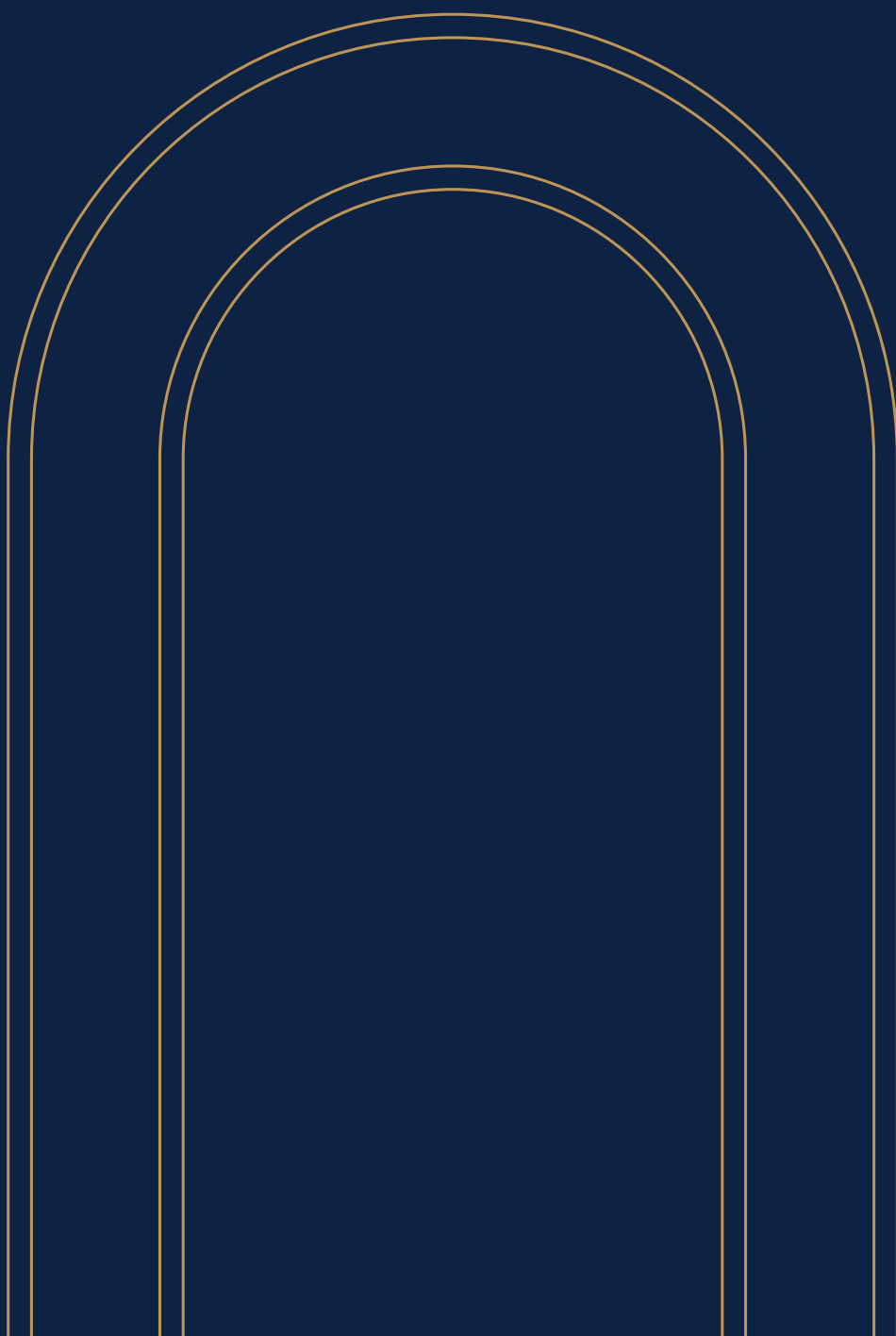


\*) Fonte: Nasdaq Shareholder Analysis agosto 2019

Nel corso dell'anno di rendicontazione il team di Investor Relations ha partecipato a oltre 250 meeting e conference call durante i quali ha incontrato più di 500 analisti, per la maggior parte (90%) stranieri.

Nel 2018 *Institutional Investor* ha pubblicato i risultati di *All-Europe Executive Team* con la votazione di più di 1.200 aziende europee da parte di oltre 2.000 investitori istituzionali/sell-side analyst. Nella categoria *Mid-Cap Mediobanca* è risultata prima come *best CEO* e *best IR team* e seconda come *best IR professional*.

# COLLETTIVITÀ





## COLLETTIVITÀ

---

### 7.1 ENTI E ISTITUZIONI PUBBLICHE

[GRI 102-12], [GRI 102-13]

Il Gruppo intrattiene rapporti costruttivi, continuativi e trasparenti con tutti gli stakeholder, ivi inclusi enti e istituzioni pubbliche.

I rapporti istituzionali con le Autorità di Vigilanza, le Istituzioni e gli Enti Pubblici sono improntati a principi di correttezza e trasparenza, nel rispetto dei reciproci ruoli, escludendo comportamenti e atteggiamenti volti a influenzarne impropriamente e/o indebitamente il comportamento o che possa anche solo apparire tale, contrastando qualsiasi forma di corruzione.

Mediobanca non effettua erogazioni liberali a movimenti o organizzazioni con fine politico e l'eventuale partecipazione, a titolo personale, dei dipendenti a organizzazioni politiche avviene senza alcun collegamento con la funzione svolta all'interno del Gruppo e secondo le modalità previste dalla legislazione vigente.

Mediobanca è inoltre iscritta al Registro per i Rappresentanti di Interessi della Commissione europea, garantendo così trasparenza nonché la possibilità di tracciare eventuali attività di lobby.

Nell'ambito delle iniziative commerciali rivolte alla comunità dell'ultimo esercizio, l'impegno del Gruppo si è concretizzato in un rapporto di stretta sinergia e fiducia con enti e istituzioni di rilevanza locale e nazionale per la realizzazione di iniziative ed eventi in ambito culturale, artistico, sociale e sportivo. Tale impegno sottolinea la volontà di supportare le comunità in modo positivo, non solo con i classici motori economici della competitività delle imprese ma grazie a un serio impegno e una costante attenzione alle priorità e bisogni dei territori, dove il Gruppo offre le competenze e le risorse tipiche di una istituzione finanziaria a supporto della loro crescita.

Tra le principali associazioni e collaborazioni del Gruppo nell'ambito dei servizi finanziari si segnalano:

- ◆ **ABI - Associazione Bancaria Italiana** i cui associati rappresentano, direttamente o indirettamente, la totalità delle aziende di credito italiane o operanti in Italia e la parte più significativa degli intermediari finanziari.
- ◆ **ABI Lab:** il Centro di Ricerca e Innovazione per la Banca promosso dall'ABI allo scopo di creare un contesto di incontro e confronto tra le banche e i partner ICT ed energy.
- ◆ **AFME - Association for Financial Markets in Europe:** associazione europea degli intermediari operanti nel wholesale banking.
- ◆ **ASSOFIN - Associazione Italiana del Credito al consumo e immobiliare:** associazione dei principali operatori, bancari e finanziari, del credito al consumo e immobiliare.



## COLLETTIVITÀ

---

- ◆ **ASSOGESTIONI** - Associazione italiana dei gestori del risparmio che rappresenta la maggior parte delle società di gestione del risparmio italiane e straniere operanti nel nostro Paese, oltre a banche e imprese di assicurazione attive nella gestione individuale e collettiva del risparmio.
- ◆ **ASSONIME - Associazione fra le Società Italiane per Azioni:** fondata nel 1910, ha per oggetto lo studio e la trattazione dei problemi che riguardano direttamente o indirettamente gli interessi e lo sviluppo dell'economia italiana.
- ◆ **ASSOSIM - Associazione Italiana Intermediari dei Mercati Finanziari:** svolge attività di ricerca e formazione e rappresenta gli associati nelle consultazioni promosse da CONSOB e Banca d'Italia su temi di carattere normativo e finanziario.
- ◆ **Conciliatore Bancario Finanziario:** associazione senza finalità di lucro specializzata nelle controversie in materia bancaria finanziaria e societaria.
- ◆ **European Issuers:** organizzazione paneuropea che rappresenta presso le istituzioni europee gli interessi delle società pubbliche quotate di tutti i settori.
- ◆ **Fondo interbancario di tutela dei depositi:** consorzio obbligatorio e volontario riconosciuto dalla Banca d'Italia che copre depositi nominativi in caso di default delle banche.
- ◆ **Principles for Responsible Investment (PRI):** lanciati dalle Nazioni Unite nel 2006 con l'intento di favorire la diffusione dell'investimento sostenibile e responsabile tra gli investitori istituzionali.
- ◆ **United Nations Global Compact:** iniziativa delle Nazioni Unite nata per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e nel rispetto della responsabilità sociale d'impresa e per rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese.

## 7.2 IMPATTI E INVESTIMENTI SULLE COMUNITÀ

Il Gruppo Mediobanca svolge un ruolo attivo nella comunità in cui opera e persegue un progetto di crescita e di creazione di valore sostenibile nel lungo termine per tutti i suoi stakeholder, nel rispetto delle persone, dell'ambiente e della società nel suo complesso.

A tal fine promuove numerose iniziative a impatto sociale anche attraverso donazioni e sostegno solidale sia in Italia sia nei Paesi in cui opera.

Nell'anno di rendicontazione, il contributo globale del Gruppo alla comunità ammonta a oltre €3,2 milioni.

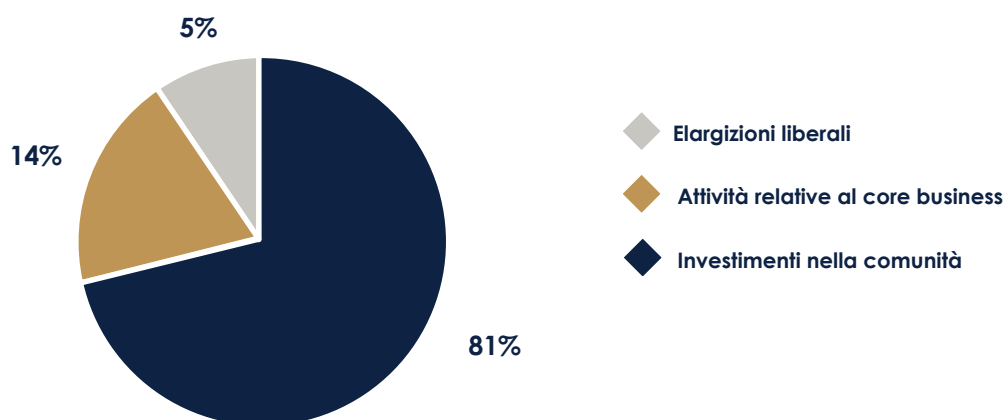


## COLLETTIVITÀ

Rispetto all'anno precedente si evidenzia un incremento del 21,9% dovuto, sia all'allargamento del perimetro di rendicontazione, sia all'aumento delle iniziative a impatto sociale.

Il calcolo è stato effettuato utilizzando dati gestionali, in parte oggetto di stime, mentre la tipologia di analisi si ispira alle linee guida del **London Benchmarking Group (LBG)**, che rappresenta lo standard di riferimento a livello mondiale per la classificazione dei contributi volontari delle aziende a favore della comunità.

In coerenza con il modello LBG, per misurare e rappresentare l'impegno del Gruppo, i contributi erogati sono stati suddivisi in tre categorie: liberalità, investimenti nella comunità e attività riguardanti il core business.



Nella selezione dei progetti da sviluppare, il Gruppo ha inoltre individuato alcuni criteri di selezione e tre ambiti di intervento: ambiente e territorio; cultura, ricerca e innovazione; inclusione sociale.

### AMBIENTE E TERRITORIO

Il Gruppo Mediobanca è consapevole dei rapidi cambiamenti che stanno interessando il clima e l'ambiente nel suo complesso. In un contesto di crescente importanza della gestione degli impatti ambientali, riconosce quindi l'importanza della tutela dell'ambiente in quanto risorsa primaria per il benessere delle generazioni attuali e future. Per tale motivo, il Gruppo è impegnato a promuovere una gestione responsabile delle risorse per ridurre la propria impronta ecologica e gli impatti generati dalla sua attività.

La **sede di Mediobanca Innovation Services** è dotata di diverse tecnologie *green*, tra cui i sistemi di riscaldamento e aereazione; il peculiare sistema di coibentazione delle superfici del palazzo ha consentito un'importante riduzione dei consumi e delle emissioni del Gruppo.



## COLLETTIVITÀ

---

Fra le altre iniziative si segnalano:

- ◆ **Fondo Ambiente Italiano:** Mediobanca è parte delle 200 aziende del gruppo “FAI 200” che supporta e finanzia il FAI. La missione del Fondo è di valorizzare, proteggere e prendersi cura del patrimonio storico, culturale e artistico italiano.
- ◆ **Riforestazione urbana:** il progetto realizzato da Che Banca! e Compass, in collaborazione con l'associazione Rete Clima, ha come obiettivo la compensazione degli impatti legati alla pubblicazione delle rispettive riviste aziendali “109C Magazine” e “Incontro Magazine”. Le piante messe a dimora dai dipendenti, infatti, neutralizzano durante il loro ciclo vitale l'intera CO<sub>2</sub> complessivamente generata dalle due pubblicazioni.

All'estero, **Compagnie Monégasque de Banque**, impegnata da anni in difesa dell'ambiente, sostiene il Museo Oceanografico di Monte Carlo, la cui missione è accrescere l'attenzione nei confronti di mari e oceani e di contribuire alla loro conservazione.

**Compagnie Monégasque de Banque**, inoltre, ha trasformato le terrazze della propria sede in un orto biologico curato dagli stessi dipendenti della Banca, unendo le proprie forze a quelle di *Terre de Monaco* per organizzare uno spazio “verde” e partecipare all'impegno del Principato nella conservazione dell'ambiente per le generazioni future.

## CULTURA, RICERCA E INNOVAZIONE

L'impegno del Gruppo Mediobanca nell'ambito della cultura e della ricerca testimonia una consapevolezza della responsabilità sociale dell'impresa anche sul piano civile e sociale, nel nome di un ruolo che non si esaurisce nelle finalità economiche. Sin dai primi anni di vita, Mediobanca ha promosso iniziative editoriali e si è impegnata a valorizzare il proprio patrimonio architettonico e documentario. Non meno rilevante è l'attenzione alla ricerca in campo scientifico ed economico che rappresenta una componente caratteristica del Gruppo.

All'interno di quest'area si segnalano:

- ◆ **Area Studi Mediobanca - ASM:** comprende l'Ufficio Studi Mediobanca e la società Ricerche e Studi – R&S, rispettivamente attivi dal 1946 e dal 1970. L'ASM è un centro specializzato in analisi e ricerche economico-finanziarie, con focus sulle imprese manifatturiere e l'economia industriale, temi cui Mediobanca attribuisce da sempre un importante valore, anche in relazione all'attinenza con il proprio core business. L'ASM dispone di una base dati proprietaria alimentata da un lavoro individuale di riclassificazione dei bilanci e dati di Borsa acquisiti esclusivamente da fonti ufficiali e primarie. La disponibilità di dati proprietari ha consentito la costruzione di serie storiche coerenti e consistenti, alcune delle quali risalgono ai primi anni '70 per i dati d'impresa e agli anni '30 per le informazioni borsistiche.





## COLLETTIVITÀ

---

L'obiettivo dell'attività di acquisizione e rielaborazione è di fornire al pubblico un riferimento oggettivo e rigoroso per l'interpretazione delle dinamiche strutturali dell'economia industriale italiana, offrendo attraverso pubblicazioni annuali e rapporti settoriali, elementi di conoscenza utili sia alla comunità scientifica e professionale sia al pubblico non specialistico, in una logica di totale gratuità.

A questo fine, la gran parte delle elaborazioni è resa liberamente disponibile nel sito [www.mbres.it](http://www.mbres.it) che nello scorso esercizio è stato visitato da oltre 40mila utenti (+3% sull'anno precedente) con quasi 60mila download (+2%). L'attività di divulgazione include incontri di presentazione con i media e la partecipazione a eventi promossi per lo più da Università e soggetti istituzionali con circa 470 citazioni sulla carta stampata. Infine, l'ASM condivide con regolarità le proprie basi dati al servizio di progetti di ricerca accademici o per la stesura di tesi universitarie. Le citazioni su riviste scientifiche relative alle opere dell'ASM contano oggi oltre 1.500 occorrenze.

L'investimento che Mediobanca sostiene annualmente per l'attività dell'ASM, secondo una logica esclusivamente ispirata al *giving-back*, ammonta a circa €4,8 milioni.

L'ASM gestisce altresì il patrimonio librario e documentale ad argomento economico dell'Istituto. Si tratta di circa 15mila volumi di economia e finanza e 150mila riviste italiane ed estere, oltre ai bilanci di 10mila società italiane ed estere in formato cartaceo, sovente risalenti fino agli anni '50. Tali documenti possono essere consultati su richiesta e per finalità di ricerca.

- ◆ **Archivio Storico Vincenzo Maranghi:** l'Archivio storico di Mediobanca intende preservare e rendere consultabile il patrimonio documentario dell'impresa e sarà a breve liberamente consultabile relativamente ai documenti del periodo che va dalla fondazione dell'Istituto al 31 dicembre 1966. L'Archivio ha ottenuto nel 2012 la Dichiarazione d'interesse storico particolarmente importante, in quanto tale, è vincolato alla Soprintendenza Archivistica e Libreria per la Lombardia.
- ◆ **Biblioteca Storica Mediobanca:** inaugurata nel 2014, mette a disposizione del pubblico le preziose collezioni sulla storia dell'analisi economica italiana e internazionale raccolte negli anni da Enrico Cuccia, Vincenzo Maranghi e Ariberto Mignoli. La collezione comprende oltre 12mila volumi.
- ◆ **Istituto Europeo di Oncologia:** fondato a Milano per iniziativa di Mediobanca, che ne è socio primario con il 25% circa del capitale, è il principale *cancer centre* privato in Italia che combina attività clinica e di ricerca. Lo IEO ha una dotazione di 292 posti letto e dal 1994 ha trattato circa 850.000 pazienti, mentre gli studi clinici sperimentali nel 2018 sono arrivati a 545. Controlla altresì l'Istituto Monzino, il principale centro cardiologico specialistico a Milano. Nel corso del 2018 sono stati investiti €11,6 milioni per l'attività oncologica e €4,7 milioni per quella cardiologica.



## COLLETTIVITÀ

---

Da diversi anni, inoltre, Mediobanca sostiene le attività culturali di diverse associazioni tra cui: **Civita**, nata per valorizzare il patrimonio culturale e ambientale italiano, l'**Istituto per gli Studi di Politica Internazionale**, che svolge attività di ricerca e di analisi sui rischi e sulle opportunità a livello mondiale per le imprese e le istituzioni e la **Fondazione Ugo La Malfa**, che ha lo scopo di approfondire temi e problemi di attualità economica e politica, nazionale e internazionale.

**CheBanca!**, da sempre sensibile al talento delle nuove generazioni, ha avviato diverse partnership in ambito culturale, tra cui:

- ◆ **Conservatorio di Milano**: il supporto è finalizzato alla creazione dell'Orchestra Sinfonica, un anello di congiunzione tra mondo degli studi e quello del lavoro. L'Orchestra include, infatti, nelle proprie fila gli studenti del Conservatorio cui viene richiesto di prendere parte a tutte le produzioni in programma, con la prospettiva di essere diretti in concerto da direttori di fama internazionale.
- ◆ **Fondazione Lucio Dalla**: nata dalla volontà di ricordare e diffondere la storia artistica e umana del grande cantautore, anche attraverso iniziative in ambito artistico, culturale, sociale rivolte ai giovani talenti e finalizzate a offrire loro concrete opportunità di espressione e sviluppo.
- ◆ **Teatro Nazionale di Milano**: un'istituzione di alto valore sociale e culturale, impegnato nel sostegno e nella diffusione di show, musical, concerti e iniziative varie.

All'estero, **Compagnie Monégasque de Banque** si è dimostrata particolarmente sensibile alla cultura sostenendo diverse istituzioni locali tra cui l'**Orchestra Filarmonica di Monaco**, che promuove l'immagine del Principato in tutto il mondo e il **Grimaldi Forum**, il principale centro culturale e turistico del Principato che ospita una vasta gamma di spettacoli e manifestazioni.

In Svizzera, **RAM Active Investments** è attiva con la **Fondazione Filantropica RAM Active** sostenendo numerosi progetti nell'ambito della ricerca medica e scientifica, tra cui: l'**Associazione Italiana Sclerosi Multipla**, che sostiene, indirizza e finanzia la ricerca scientifica su questa devastante malattia; la **CANSEARCH Foundation** che ha creato la prima piattaforma di ricerca focalizzata sull'oncoematologia pediatrica a Ginevra e l'**ARTC - Association pour la Recherche sur les Tumeurs Cérébrales**, nata con l'obiettivo principale di promuovere la ricerca sui tumori al cervello tramite l'assegnazione di borse di studio a giovani ricercatori e il supporto diretto a progetti di ricerca negli stadi iniziali.



## COLLETTIVITÀ

---

### INCLUSIONE SOCIALE

Il Gruppo Mediobanca è convinto che una società inclusiva debba basarsi sul rispetto reciproco e sulla solidarietà, garantendo pari opportunità e un tenore di vita dignitoso per tutti.

L'essere inclusi è un modo di vivere insieme, basato sulla convinzione che ogni individuo abbia valore e appartenga alla comunità. Così intesa, l'inclusione può avvenire in molteplici ambienti.

In ambito sportivo, Mediobanca, Compass Banca e CheBanca!, sono scesi in campo uniti per sostenere i valori universalmente riconosciuti dello sport: lealtà, senso di responsabilità, determinazione e gioco di squadra. In questo filone rientrano:

- ◆ **INSIEME:** un progetto triennale nato in collaborazione con il CUS Milano Rugby e il Comune di Milano per promuovere la pratica sportiva dei minori appartenenti a fasce socialmente deboli e a rischio di esclusione in alcuni quartieri periferici di Milano. L'iniziativa, partita nel 2017 dalla zona di Quarto Oggiaro, si è estesa quest'anno in via Padova e coinvolgerà Baggio dal prossimo mese di novembre.

Oltre all'insegnamento delle discipline sportive di rugby, pallavolo e atletica leggera è previsto l'affiancamento di uno psicologo per dare supporto alle situazioni familiari più difficili. Sette volontari del Gruppo hanno partecipato alle attività sul campo.

Il Gruppo finanzia, inoltre, la ristrutturazione degli impianti sportivi più degradati nelle zone coinvolte.

- ◆ **Comitato Italiano Paralimpico-CIP:** dal 2016 il Gruppo Mediobanca è partner del CIP con l'obiettivo di sostenere e diffondere i valori dello sport paralimpico quale vettore di integrazione sociale, di affermazione della cultura del merito e di una aperta e leale competizione.

- ◆ **Gruppo Mediobanca Sport Camp:** un camp multisportivo realizzato con il patrocinio del Comune di Milano presso l'Istituto Penale Minorile "Cesare Beccaria" per far vivere ai ragazzi detenuti una settimana di sport, competizione, e rispetto delle regole e fair play. L'intervento ha riguardato anche la sistemazione del campo sportivo con l'installazione di pali da rugby e di nuove porte da calcio. La terza edizione, che si è svolta nel mese di giugno di quest'anno, ha visto ancora una volta, l'impegno diretto di 21 dipendenti del Gruppo che hanno partecipato a turni alle attività collaborando con lo staff nel corso della settimana.

I detenuti sono stati coinvolti anche grazie all'iniziativa:

- ◆ **I detenuti domandano perché:** la seconda edizione del progetto, promosso da Mediobanca e dalla ONLUS l'Arte di vivere con Lentezza, in collaborazione con la Casa dei Libri, ha coinvolto il mondo delle carceri con l'obiettivo di promuoverne l'inclusione sociale



## COLLETTIVITÀ

---

attraverso la lettura. All'iniziativa hanno partecipato importanti scrittori italiani che hanno risposto alle domande dei detenuti in occasione di un calendario di incontri organizzati all'interno delle cinque strutture carcerarie aderenti al programma. Quest'anno il progetto ha coinvolto anche 29 volontari di Mediobanca.

Guidate dalla costante attenzione verso i giovani a rischio di esclusione, Mediobanca e CheBanca! hanno sottoscritto una partnership triennale con l'Associazione Cometa per il progetto **Accademia del Legno**, giunto al secondo anno di attività, un modello di impresa sociale che offre opportunità lavorative a giovani in condizioni sociali, economiche e personali difficili con l'obiettivo di diventare una realtà imprenditoriale sostenibile e indipendente che realizza servizi e prodotti di eccellenza nel campo dell'arredo e della decorazione d'interni. L'Accademia racchiude in sé una doppia anima: da una parte si focalizza sulla formazione, essenziale per la crescita e la futura carriera degli allievi della Scuola Oliver Twist di Cometa, dall'altra funziona come una vera e propria start-up artigiana, in grado di realizzare prodotti ad alto valore qualitativo destinati al mercato nazionale e internazionale.

Anche nel 2019, Mediobanca, in linea con la propria tradizione, offre sostegno ad alcuni enti benefici attivi sul territorio milanese:

- ◆ **Fondazione Don Gnocchi:** Mediobanca ha deciso di finalizzare il proprio contributo, per il secondo anno consecutivo, alle iniziative socioeducative del **Centro "Vismara-Don Gnocchi"** di Milano, situato nell'area sud della città, caratterizzata da problemi di disagio sociale e conseguente dispersione scolastica, a conferma del proprio impegno per la promozione dell'integrazione sociale delle aree periferiche della città. Quest'anno 28 dipendenti di Mediobanca hanno partecipato come volontari alle diverse attività della Fondazione.
- ◆ **VIDAS:** è l'associazione che offre assistenza socio-sanitaria completa e gratuita ai malati terminali a domicilio e nell'hospice milanese Casa Vidas. Mediobanca, ha deciso di indirizzare il proprio sostegno alla costruzione della **Casa Sollievo Bimbi** che offre cure e sollievo a bambini e adolescenti malati inguaribili in fase avanzata e ai loro familiari. Il nuovo edificio è stato inaugurato a marzo 2019.

Inoltre, tramite il programma di *gift matching*, Mediobanca sostiene annualmente alcune iniziative di solidarietà in cui i dipendenti prendono parte attiva, al fine di valorizzarne l'impegno.

Nel Regno Unito, Mediobanca UK ha avviato una partnership con l'organizzazione benefica **Future Frontiers** che offre ai giovani provenienti da contesti svantaggiati incontri di *career coaching* personalizzati per aiutarli ad inserirsi nel mondo del lavoro, anche grazie all'intervento diretto di 10 dipendenti in veste di formatori volontari.



## COLLETTIVITÀ

---

**Cairn Capital** ha avviato un programma di Responsabilità Sociale sostenendo diverse associazioni attive sul territorio tra cui:

- ◆ **Fondazione Coram:** storica associazione benefica inglese che offre un sostegno pratico e diretto a bambini e giovani e vulnerabili anche grazie alla ricerca di famiglie adottive e all'aiuto ai minori traumatizzati.
- ◆ **STOP the Traffik:** organizzazione internazionale che combatte la tratta degli esseri umani e le moderne reti di schiavitù. Il contributo di Cairn è finalizzato alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica per mezzo di campagne di formazione e informazione curate dai servizi segreti britannici.
- ◆ **Willow:** fondazione rivolta ai giovani adulti dai 16 ai 40 anni che convivono con malattie potenzialmente letali. Il contributo di Cairn è finalizzato alla realizzazione di "Giorni speciali", momenti indimenticabili per dare un senso di normalità alle vite dei malati oppure offrire loro un'ultima possibilità per realizzare un sogno.
- ◆ **One Degree:** associazione accademica che offre sostegno agli studenti provenienti da contesti svantaggiati di Londra, aiutandoli a migliorare le loro prestazioni scolastiche.

A Montecarlo, **Compagnie Monégasque de Banque** supporta la **Scuola di Hotel Management di Monaco** per offrire ai giovani talenti l'opportunità di sviluppare le competenze nel settore turistico e alberghiero di lusso che occupa un ruolo importante nell'economia monegasca.

In Svizzera, **RAM Active Investments**, tramite la **Fondazione Filantropica RAM Active**, sostiene numerosi progetti in ambito sociale tra cui:

- ◆ **Children of the Dawn:** organizzazione basata in Sudafrica che supporta le iniziative per la cura degli orfani dell'AIDS.
- ◆ **1001Fontaines:** associazione che mira a migliorare la salute delle popolazioni rurali in India, Cambogia e Madagascar offrendo loro un accesso sostenibile e autonomo all'acqua potabile.
- ◆ **UNICEF - Emergency Indonesia and Emergency Rohingias:** programmi dell'UNICEF a sostegno delle famiglie e dei bambini colpiti dalla catastrofe del 2018 in Indonesia e a protezione delle famiglie dei rifugiati della comunità Rohingya.
- ◆ **Terres des Hommes Valais:** organizzazione svizzera che, nell'ambito del programma "Specialized Care", accoglie bambini colpiti da malattie e malformazioni che necessitano di operazioni specializzate e tecnologie avanzate non disponibili nel loro Paese.

# AMBIENTE





## AMBIENTE

---

### 8.1 POLITICHE E RISCHI RILEVANTI

[GRI 102-11], [GRI 102-15], [GRI 103-1], [GRI 103-2]

Il Gruppo Mediobanca orienta le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali, nel rispetto delle normative e dei codici di autodisciplina. Il Gruppo, come esplicitato nella Politica di Gruppo sulla Sostenibilità, è sensibile al tema della tutela dell'ambiente come risorsa primaria per il benessere dell'uomo e riconosce i propri impatti ambientali diretti e indiretti, identifica e valuta i rischi legati a questi e promuove un business sostenibile mediante iniziative proprie volte a limitare gli impatti generati.

Il Gruppo è consapevole dell'importanza di identificare e gestire i rischi di natura non finanziaria quali quelli ambientali, e a tal fine adotta un approccio volto a identificare, valutare, prevenire e ridurre potenziali rischi derivanti, non solo dalle proprie attività, ma anche da:

- ◆ impatti ambientali indiretti, ovvero legati alla catena di fornitura;
- ◆ investimenti e finanziamenti a controparti coinvolte in gravi eventi che abbiano comportato impatti ambientali negativi.

Per approfondimenti relativi alla catena di fornitura e agli investimenti finanziari responsabili si rimanda ai relativi capitoli.

Riguardo ai beni in leasing che rientrano nella piena disponibilità della società (es. beni non riscattati o beni ritirati in seguito a risoluzioni contrattuali), vengono adottate tutte le necessarie misure per mitigare gli eventuali rischi ambientali. Per lo svolgimento di tali attività è prevista la collaborazione di primarie società specializzate nella bonifica e nello smaltimento di rifiuti.



## AMBIENTE

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Consumi energetici ed emissioni di CO<sub>2</sub></p> <p>Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti legati al business</p> <p>Acquisto e consumo di prodotti sostenibili</p>	<p>Inadeguata gestione di risorse energetiche, materie prime e rifiuti e mancata definizione di obiettivi misurabili in ambito energetico e consumo di materiali</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Il Comitato CSR definisce obiettivi misurabili in termini di riduzione dei consumi per il Gruppo</li><li>◆ Comitato Group Procurement di Gruppo e Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla selezione dei fornitori</li><li>◆ Unità Organizzativa di Gruppo dedicata al facility management</li><li>◆ <i>Politica di Gruppo sulla Sostenibilità</i> che promuove iniziative volte a limitare gli impatti generati</li><li>◆ Iniziative specifiche per minimizzare i consumi energetici nelle attività di ristrutturazione programmata</li><li>◆ Iniziative per ridurre la produzione dei rifiuti (es. dematerializzazione)</li><li>◆ Richiesta di requisiti tecnici dei fornitori in ambito energetico e di utilizzo dei materiali</li><li>◆ Approvvigionamento per l'Italia di energia al 100% rinnovabile e progressivo passaggio a carta FSC</li></ul>
<p>Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti legati al business</p> <p>Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti</p>	<p>Sicurezza ambientale e fisica di immobili con particolare riferimento agli immobili provenienti da contratti di leasing</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla definizione di linee guida e all'implementazione di azioni in ambito Sicurezza Fisica</li><li>◆ <i>Politica di Gruppo sulla Sostenibilità</i> che promuove iniziative volte a limitare gli impatti generati</li><li>◆ Rispetto della normativa in materia di prevenzione dei rischi di safety &amp; physical security</li><li>◆ Specifiche procedure di verifica per assicurare la regolarità della struttura degli immobili e l'assenza di rischi ambientali manifesti</li><li>◆ Polizze assicurative che valutano l'entità dei rischi anche in ambito ESG</li></ul>

## 8.2 GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI LEGATI AL BUSINESS

[GRI 103-3], [GRI 307-1]

Il Gruppo Mediobanca si impegna a limitare gli impatti ambientali generati dalla propria presenza attraverso:

- ◆ il monitoraggio continuo e il miglioramento dell'efficienza ambientale, con particolare riferimento al consumo di risorse;
- ◆ la realizzazione di iniziative per il miglioramento della gestione energetica, ad esempio attraverso l'acquisto di energia da fonti rinnovabili e l'utilizzo di tecnologie e soluzioni innovative a minore impatto;
- ◆ la razionalizzazione del consumo di risorse utilizzate (es. elettricità, carta e acqua);





## AMBIENTE

---

- ◆ il miglioramento nella gestione dei rifiuti ricorrendo, quando possibile, a metodi di smaltimento sostenibili;
- ◆ la manutenzione degli immobili e degli impianti per migliorarne progressivamente le prestazioni ambientali;
- ◆ la valutazione preventiva degli impatti ambientali dei nuovi processi, impianti e apparecchiature e delle modifiche strutturali e organizzative.

Nel periodo di rendicontazione non si sono verificate sanzioni significative per non conformità a regolamenti o leggi ambientali.

### 8.3 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>

[GRI 302-1], [GRI 302-2], [GRI 302-3], [GRI 302-4], [GRI 305-1],  
[GRI 305-2], [GRI 305-3], [GRI 305-4], [GRI 305-5], [GRI 305-6],  
[GRI 305-7]

I consumi energetici del Gruppo sono legati principalmente all'utilizzo dei sistemi di riscaldamento e condizionamento, al funzionamento del data center e delle server room e ai sistemi d'illuminazione degli uffici.

Attualmente tutto il Gruppo Mediobanca in Italia utilizza energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili, secondo quanto stabilito da un accordo quadro che prevede l'acquisto da CVA Trading, di energia certificata tramite "Garanzia d'origine". Anche la sede di Londra utilizza energia rinnovabile.

Le emissioni del Gruppo derivano principalmente dal riscaldamento e condizionamento degli uffici e dai viaggi di lavoro dei dipendenti. Il Gruppo monitora le proprie emissioni dirette derivanti dal consumo di energia, ovvero di gas naturale e gasolio per il riscaldamento e di carburanti per la gestione della flotta aziendale (Scopo 1), le emissioni indirette derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata da terzi (Scopo 2), nonché dalle trasferte dei propri collaboratori in treno e in aereo (Scopo 3).

Il Gruppo Mediobanca si impegna a migliorare la gestione energetica e a tale scopo, nel corso dell'anno fiscale 2018/2019, ha sviluppato diverse iniziative per la riduzione dei consumi:

- ◆ installazione di lampade LED nei casi di ristrutturazione delle sedi del Gruppo e nella realizzazione di nuove filiali Compass e CheBanca! per le quali si è registrato un risparmio



## AMBIENTE

---

energetico di 74.966 Kwh<sup>26</sup>;

- ◆ installazione di pompe di calore ad alta efficienza (terzo piano dell'edificio di Mediobanca in Via Filodrammatici 3 e intero stabile di Foro Bonaparte). Tale intervento ha portato a un risparmio energetico di:
  - ◆ 106.382 in via Filodrammatici 3;
  - ◆ 181.659,11 Kwh in Foro Bonaparte;
- ◆ impostazione di parametri di spegnimento automatico delle fotocopiatrici per risparmiare energia elettrica;
- ◆ apparecchi con impostazione per il risparmio energetico (power saving): i telefoni VoIP, circa 3.000 apparecchi, attivano il power saving dalle ore 18.00 alle ore 06.00, i monitor dopo 5 minuti di inattività, i PC portatili dopo 15 minuti di inattività;
- ◆ refresh degli apparati di rete, con l'obiettivo di ottenere un risparmio stimato rispetto al consumo precedente di circa il 15%, grazie alla tecnologia Energy Wise di Cisco che adatta i consumi in base alle richieste; adesione della sede di Londra all'evento "Earth Hour" del 30 Maggio 2019 promosso dal WWF;

Al fine di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>, il Gruppo ha promosso iniziative mirate a:

- ◆ favorire l'utilizzo di videoconferenze per ridurre gli spostamenti dei dipendenti e, di conseguenza, le emissioni di CO<sub>2</sub>. Grazie a tale iniziativa, nell'anno di rendicontazione sono state evitate circa 2.800 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub>;
- ◆ incrementare i corsi formativi fruibili in modalità e-learning;
- ◆ ridurre l'uso dei mezzi di trasporto privato individuale grazie al servizio di navetta aziendale per la sede Compass di Milano (servizio tra la stazione di Lotto e la sede in Via Caldera), alla convenzione con ATM per gli abbonamenti dei dipendenti Chebanca! e al servizio navetta su prenotazione MIS (Mediobanca MISposto);
- ◆ gestire la flotta aziendale tramite criteri che promuovono il rispetto dell'ambiente. Il parco auto del Gruppo è composto da veicoli con motori a limitate emissioni di CO<sub>2</sub>, diesel con FAP di ultima generazione e alimentazioni alternative. La quasi totalità delle vetture è in linea con le omologazioni Euro 5 ed Euro 6. Sono state inoltre inserite in griglia auto ibride plug-in;
- ◆ favorire la mobilità elettrica tramite l'installazione, presso la sede di Mediobanca Innovation services, di due unità per la ricarica di auto elettriche e ibride plug-in;

---

26) Il calcolo è stato fatto ipotizzando 9 ore di funzionamento per 365 giorni



## AMBIENTE

I consumi energetici e le relative emissioni sono riportati in tabella:

CONSUMI ENERGETICI DIRETTI			
	UNITÀ	2018/2019	2017/2018
<b>Consumi energetici diretti<sup>27</sup></b>	Gj <sup>28</sup>	<b>59.882,74</b>	<b>40.442,27</b>
<b>Da fonti non rinnovabili</b>		<b>25.111,42</b>	<b>26.441,02</b>
Diesel		396,21	327,78
Gas naturale <sup>29</sup>		24.715,21	26.113,24
<b>Da auto aziendali<sup>30</sup></b>		<b>34.771,32</b>	<b>14.001,24</b>
Diesel		30.530,34	10.227,21
Benzina		4.240,98	3.774,03

Grazie all'affinamento della raccolta dei dati, nell'anno di rendicontazione sono stati monitorati anche i consumi delle auto aziendali prive di scheda carburante. Tale inserimento ha aumentato significativamente i consumi rispetto al precedente esercizio.

CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI			
	UNITÀ	2018/2019	2017/2018 <sup>31</sup>
<b>Consumi energetici indiretti<sup>32</sup></b>	Gj	<b>87.331,90</b>	<b>80.505,95</b>
<b>Elettricità</b>		<b>86.399,38</b>	<b>78.552,36</b>
Da fonti non rinnovabili		9.586,10	9.188,60
Da fonti rinnovabili		76.813,28	69.363,76
<b>Energia termica</b>		<b>932,52</b>	<b>1.953,59</b>
Da fonti non rinnovabili <sup>33</sup>		932,52	28,93
Da fonti rinnovabili		0	1.924,65

27) Per i consumi energetici diretti, qualora non disponibili, sono stati utilizzati dei metodi di stima: con riferimento ai consumi di gas naturale nei casi di spese condominiali, per le quali non era determinabile la quota di competenza, sono stati stimati i consumi sulla base della quota parte determinata dalla superficie occupata o dei millesimi di proprietà. Nei casi di bollette da ricevere sono stati stimati i consumi sulla base dell'anno precedente. Infine, con analogia metodologia sono stati stimati i dati sui consumi di carburante delle auto aziendali non disponibili

28) Gigajoule

29) I consumi di Cairn Capital Group Limited non sono monitorati (consumi condominiali non disponibili)

30) I dati sui consumi di carburante di CMB non sono disponibili poiché il consumo di carburante non avviene tramite "schede carburante" ma viene pagato direttamente dal dipendente senza rimborsi

31) I dati relativi ai consumi di energia elettrica sono rettificati rispetto a quanto pubblicato nella DCNF 2017-2018

32) Per i consumi energetici indiretti, qualora non disponibili, sono stati utilizzati dei metodi di stima: per le spese condominiali, per le quali non era determinabile la quota di competenza, sono stati stimati i consumi sulla base della quota parte determinata dalla superficie occupata. Nei casi di bollette da ricevere sono inoltre stati stimati i consumi sulla base dell'anno precedente

33) L'energia termica è stata rendicontata in via tutelativa come non rinnovabile in quanto non è stata indicata dal fornitore la relativa certificazione a garanzia dell'utilizzo di fonti esclusivamente non rinnovabili



## AMBIENTE

EMISSIONI DI CO <sub>2</sub> DIRETTE E INDIRETTE <sup>34</sup>			
	UNITÀ	2018/2019	2017/2018
<b>Emissioni dirette (Scopo 1)</b>	Ton CO <sub>2e</sub>	<b>4.051,82</b>	<b>2.568,41</b>
Da fonti non rinnovabili (gas naturale, gasolio)		1.463,82	1.528,12
Da auto aziendali (benzina e diesel)		2.588	1.040,29
<b>Emissioni indirette (Scopo 2) – market based</b>		<b>891,75</b>	<b>851,22</b>
Da energia elettrica e termica		891,75	851,22
<b>Emissioni indirette (Scopo 2) – location based</b>		<b>7.500,99</b>	<b>ND</b>
Da energia elettrica e termica		7.500,99	ND
<b>Emissioni indirette derivanti dalla mobilità aziendale (Scopo 3)<sup>36</sup></b>		<b>2.753,96</b>	<b>3.004,94</b>
Da aerei		2.548,60	2.794,55
<i>Voli nazionali</i>		452,10	666,87
<i>Voli internazionali</i>		2.096,50	2.127,68
Da treni		176,92	191,41
<i>Alta velocità</i>		164,00	161,53
<i>Altre tipologie</i>		12,92	29,88
Da auto di servizio di terzi		28,43	18,98

Il Gruppo ha registrato inoltre le seguenti emissioni di gas nocivi per l'ozono: 121 Kg di ODS (di cui 95 kg di R-410A), 1.144 Kg di NO<sub>x</sub> e 162 Kg di SO<sub>2</sub>.<sup>38</sup>

INTENSITÀ ENERGETICA <sup>37</sup>			
	UNITÀ	2018/2019	2017/2018 <sup>35</sup>
<b>Intensità energetica diretta</b>	Kwh/m <sup>2</sup>	101,34	74,83
<b>Intensità energetica indiretta</b>		147,80	180,67

34) Per le emissioni dirette (scopo 1), indirette (scopo 2) e delle auto di servizio (scopo 3) sono stati utilizzati i fattori di emissione indicati dalle "Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative)" diffuse dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) ed elaborati dall'Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 –2015 – National Inventory Report 2017 – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). Per le emissioni indirette derivanti dai viaggi in aereo e treno sono stati utilizzati i fattori di emissione delle linee guida diffuse dall'ABI ed elaborati rispettivamente dall'International Civil Aviation Organization (ICAO) e dall'Union Internationale des Chemins de Fer (UIC) tramite Ecopassenger

35) I dati relativi alle emissioni di CO<sub>2</sub> indirette (Scope 2) sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato nella DCNF 2017-2018

36) Per le emissioni indirette (scopo 3) sono stati utilizzati dei metodi di stima nei casi di non disponibilità dei consumi degli ultimi mesi, riproporzionando i consumi dei mesi precedenti; inoltre i consumi di CMB non sono monitorati (dati non forniti dall'agenzia viaggi utilizzata nel periodo di rendicontazione) e pertanto non è stato possibile calcolarne le emissioni

37) Rapporto tra i consumi energetici e la superficie degli edifici del Gruppo (m<sup>2</sup>)

38) Il parco auto non è considerato nel calcolo di NO<sub>x</sub> e SO<sub>x</sub>



## AMBIENTE

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI <sup>39)</sup>			
	UNITÀ	2018/2019	2017/2018
Intensità delle emissioni (Scopo 1)	tCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>	0,0247	0,0171
Intensità delle emissioni (Scopo 2)		0,0054	0,0163

## 8.4 ACQUISTO E CONSUMO DI PRODOTTI SOSTENIBILI (RISORSE IDRICHE E CARTA)

### 8.4.1 CONSUMI IDRICI

[GRI 303-1]

Il Gruppo, in virtù del settore in cui opera, non registra consumi di acqua rilevanti. All'interno delle sedi il consumo maggiore proviene dall'utilizzo dei servizi igienici. Per diminuire i consumi idrici sono stati installati sui rubinetti degli speciali aeratori rompigitto che riducono il flusso del getto d'acqua.

CONSUMI IDRICI			
	UNITÀ	2018/2019	2017/2018 <sup>40)</sup>
<b>Acqua consumata<sup>41)</sup></b>	m <sup>3</sup>	<b>224.401</b>	<b>270.850</b>
di cui da acquedotto		107.511	90.928
di cui da pozzo		116.890	179.922

39) Rapporto tra le emissioni e la superficie degli edifici del Gruppo (m<sup>2</sup>)

40) I dati relativi ai consumi idrici sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato nella DCNF 2017-2018

41) Per i consumi idrici, qualora non disponibili, sono stati utilizzati dei metodi di stima: per le spese condominiali, per le quali non era determinabile la quota di competenza, sono stati stimati i consumi sulla base della quota parte determinata dalla superficie occupata, nei casi di bollette da ricevere sono stati stimati i consumi sulla base dell'anno precedente; inoltre i consumi della sede di Mediobanca Londra, Cairn Capital Group Limited e Mediobanca SGR non sono monitorati (consumi condominiali non disponibili)



## AMBIENTE

---

### 8.4.2 CONSUMI DI CARTA E RIFIUTI

[GRI 301-1], [GRI 301-2], [GRI 306-2]

Il monitoraggio dei consumi di carta e dei rifiuti costituisce un elemento importante in quanto permette al Gruppo di intervenire con campagne e iniziative volte a ridurre il consumo di questi materiali da parte dei dipendenti.

Il consumo di carta è principalmente collegato alla necessità di stampare e consegnare documentazione e/o presentazioni ai propri clienti e stakeholder. Il Gruppo si impegna a sviluppare iniziative volte alla riduzione del consumo di carta e stampe, alla dematerializzazione di tutti i processi, alla sensibilizzazione dei dipendenti sull'impatto ambientale delle azioni quotidiane e alla promozione di comportamenti virtuosi.

A tale proposito il Gruppo è impegnato ad acquistare carta proveniente da fonti gestite in maniera responsabile<sup>42</sup>.

Altro materiale di consumo rilevante è dato dai toner delle stampanti.

Per ridurre i consumi e promuovere l'utilizzo di materiali sostenibili, il Gruppo ha promosso iniziative e avviato programmi appositi:

- ◆ Follow me: su tutte le stampanti delle diverse sedi, prevede un blocco del sistema di stampa a distanza per cui è necessario, ogni volta, andare presso la stampante e inserire direttamente un codice di accesso. Questa campagna ha permesso di ridurre significativamente il numero di stampe (soprattutto i casi di copie errate o dimenticate) sensibilizzando i dipendenti sulla sostenibilità e sull'utilizzo più responsabile della carta;
- ◆ configurazione delle stampanti in modalità fronte-retro;
- ◆ sensibilizzazione a utilizzare con maggiore frequenza presentazioni PowerPoint virtuali e sistemi telematici durante gli incontri con clienti e stakeholder, evitando di ricorrere a stampe;
- ◆ sviluppo della digitalizzazione in ambito commerciale nel retail, tramite la consultazione a video dei fogli informativi e la rendicontazione online;
- ◆ attivazione della firma grafometrica in CheBanca! e Compass, che permette al cliente di sottoscrivere online disposizioni bancarie e alcune operazioni di investimento;
- ◆ utilizzo di IPAD per i Consigli di Amministrazione di Mediobanca, Compass, CheBanca!, Futuro, MB SGR, MB Facta e MB Credit Solutions in sostituzione della documentazione cartacea;
- ◆ utilizzo di carta riciclata per una parte delle comunicazioni per la clientela di Compass che

---

42) Ad esempio certificata Ecolabel o FSC (Forest Stewardship Council) che indica che il legno proviene da una foresta correttamente gestita secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici



## AMBIENTE

da giugno 2018 utilizza carta riciclata certificata *Ecolabel*<sup>43</sup> nella stampa dell'estratto conto cartaceo delle carte di credito;

- ◆ sostituzione della carta 80 gr non certificata con carta certificata FSC da 75 gr, nelle sedi in Italia;
- ◆ predisposizione di una sezione ambiente all'interno dei corsi di formazione erogati a partire da Luglio 2019 per sensibilizzare i dipendenti sulle tematiche ambientali (comportamenti virtuosi, best practice, etc.);
- ◆ introdotta a livello di Gruppo la dematerializzazione dei giustificativi delle note spese, ovvero la gestione esclusivamente elettronica dopo il caricamento degli stessi a sistema.

CONSUMI DI CARTA <sup>44</sup>			
	UNITÀ	2018/2019	2017/2018
<b>Carta totale</b>	ton	<b>558,37</b>	<b>352,68</b>
Carta consumata (A4)		269,50	292,26
Carta consumata (A3)		2,38	3,77
Carta consumata (A5)		0,32	0,29
Carta per uso commerciale (biglietti da visita e carta intestata)		286,16	56,36

I consumi di carta nell'anno di rendicontazione hanno registrato una crescita rispetto all'esercizio 2017-2018 dovuta a un maggior utilizzo per finalità commerciali e all'aumento del perimetro di rendicontazione.

Nel corso dell'anno fiscale i dati raccolti in Italia sui rifiuti riguardano principalmente i toner (unici rifiuti pericolosi prodotti), pari a circa 7,5 tonnellate, in aumento rispetto al periodo di rendicontazione precedente.

Si segnalano alcune attività promosse dal Gruppo allo scopo di ridurre i rifiuti prodotti:

- ◆ nelle sale riunioni di Mediobanca le bottiglie di vetro hanno sostituito quelle di plastica;
- ◆ in Mediobanca Innovation Services sono stati applicati degli adesivi esplicativi sui contenitori della raccolta differenziata dei rifiuti per sensibilizzare alla corretta differenziazione;
- ◆ in Mediobanca è stata lanciata un'iniziativa interna finalizzata alla sostituzione dei bicchieri di plastica presenti accanto ai distributori dell'acqua, tramite la dotazione a tutti i dipendenti

43) Tale marchio contraddistingue prodotti e servizi che sono caratterizzati da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita, contribuendo così a tutelare l'ambiente, riducendo la quantità di rifiuti e di inquinamento, il consumo energetico e idrico e riducendo/eliminando l'impiego di sostanze chimiche pericolose

44) Per i consumi di carta sono stati utilizzati dei metodi di stima nei casi di non disponibilità dei dati degli ultimi mesi, riproponendo i consumi dei mesi precedenti



## AMBIENTE

di una borraccia di alluminio personalizzata, il cui utilizzo permetterà di risparmiare oltre 1,25 tonnellate di plastica all'anno, corrispondenti a circa 3,12 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> nell'atmosfera<sup>45</sup>. Tale iniziativa verrà progressivamente estesa a tutto il Gruppo;

- ◆ nella sede Compass di via Caldera è stato installato il primo distributore di bevande e caffè che utilizza bicchieri biodegradabili e palette di legno.

RIFIUTI PRODOTTI			
	UNITÀ	2018/2019	2017/2018
<b>Rifiuti prodotti<sup>46</sup></b>	ton	<b>70,90</b>	<b>76,79</b>
<b>Rifiuti pericolosi</b>		<b>13,00</b>	<b>5,44</b>
Toner <sup>47</sup>		7,50	5,44
Altro		5,50	ND
<b>Rifiuti non pericolosi</b>		<b>57,91</b>	<b>71,35</b>
Imballaggi di carta e cartone		5,38	ND
Plastica		-	0,05
Rifiuti ingombranti, umido e secco		52,53	71,30

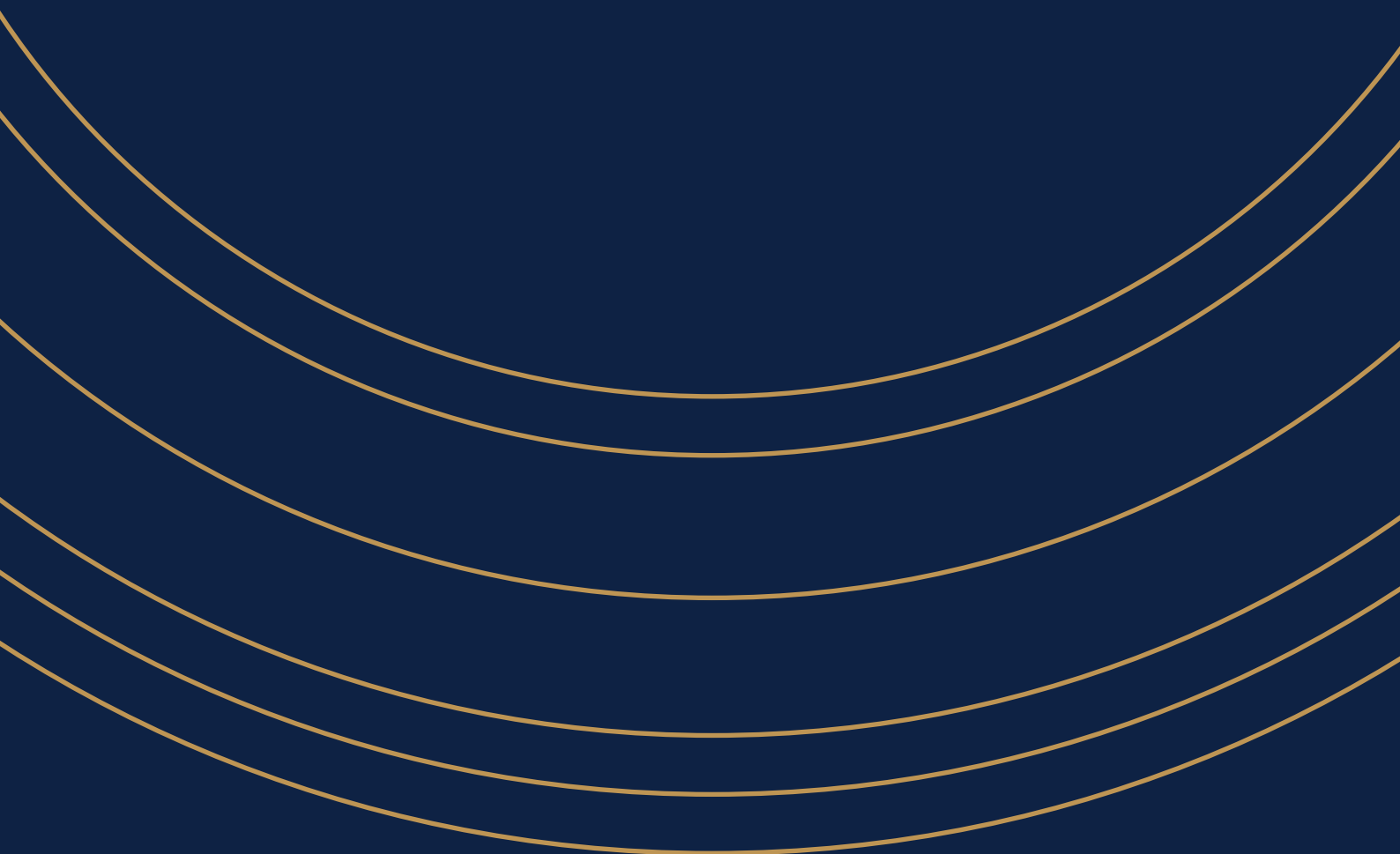
45) Fattore di conversione: 1t di plastica = 2,5t di CO<sub>2</sub>; per ogni tonnellata di plastica nuova prodotta, vengono considerate 2,5 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> legate ai processi industriali. Nel calcolo non sono prese in considerazione ulteriori 2,7 tonnellate di CO<sub>2</sub> "incorporata" (embedded) in ogni tonnellata di materiale che sarà rilasciata nell'atmosfera soprattutto attraverso l'incenerimento del relativo rifiuto. Fonte: Material Economics - <https://materialeconomics.com>

46) I dati sui rifiuti di CMB non sono monitorati

47) Per i rifiuti pericolosi sono stati utilizzati dei metodi di stima nei casi di non disponibilità dei dati, inoltre i dati delle sedi Mediobanca di Londra, Parigi e Madrid non sono monitorati



# OBIETTIVI E IMPEGNI FUTURI





## OBIETTIVI E IMPEGNI FUTURI

Di seguito sono rappresentati obiettivi e impegni futuri definiti dalle diverse funzioni del Gruppo Mediobanca, ed è inoltre data rappresentazione di quegli obiettivi che sono stati raggiunti nel corso dell'esercizio 2018-2019. Dal prossimo Piano strategico (novembre 2019) gli obiettivi di sostenibilità rientreranno tra gli obiettivi strategici del piano industriale, ciò a dimostrazione della forte spinta verso le tematiche di sostenibilità del Gruppo.

SDG	SOCIETÀ	OBIETTIVI E IMPEGNI FUTURI	STATUS	2018/19	2019/20
<b>Lotta alla corruzione</b>					
	Mediobanca	Modello 231: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ assegnazione corso di formazione online aggiornato</li> <li>◆ sessione di Induction al CdA sul nuovo modello</li> </ul>	Raggiunto	◆	
	Mediobanca	Revisione della <i>Direttiva agenti</i>	Raggiunto	◆	
<b>Personale</b>					
	Gruppo Italia	Ulteriore sviluppo dei sistemi di welfare aziendale (offerta di servizi e strumenti di natura non monetaria) rivolti alla totalità dei dipendenti o a categorie omogenee di essi	Raggiunto	◆	
	Mediobanca	Diversity: implementazione di 4 dei 9 punti del Manifesto di Valore D e monitoraggio degli indicatori di performance relativi all'occupazione femminile	Raggiunto	◆	
	Mediobanca	Corso di formazione online sui Diritti Umani	Avviato	◆	
	Compass	Attivazione della campagna di formazione sul rischio rapina nella rete Retail	Raggiunto	◆	
	CheBanca!	Estensione della sorveglianza sanitaria ai videoterminalisti in seguito all'evoluzione organizzativa che ha comportato l'aumento del numero di ore di utilizzo del PC (>20 ore settimanali)	Raggiunto	◆	
	Mediobanca	Corso di formazione online obbligatorio su tematiche di Sicurezza Informatica	Da avviare		◆
	Mediobanca	Ampliamento dell'offerta formativa linguistica con l'attivazione della piattaforma online LanguageLab	Avviato	◆	




## OBIETTIVI E IMPEGNI FUTURI

SDG	SOCIETÀ	OBIETTIVI E IMPEGNI FUTURI	STATUS	2018/19	2019/20
<b>Investimenti responsabili</b>					
	Mediobanca SGR CheBanca!	Distribuzione del Fondo Mediobanca Social Impact sulla rete di CheBanca! su tre canali: digitale, filiali e consulenti finanziari	Avviato	◆	
	Gruppo	Redazione di una nuova Politica di Gruppo per gli investimenti e i finanziamenti responsabili	Da avviare		◆
<b>Clienti</b>					
	CheBanca!	Superamento dello stock di 860.000 clienti: ◆ crescita netta di 60.000 clienti ◆ sviluppo di 15.000 nuovi investitori	Raggiunto	◆	
	CheBanca! Compass	Mantenimento del livello degli indici di customer satisfaction (CSI) degli anni precedenti tramite l'utilizzo di analoghe metriche di misurazione utili al confronto dei dati	Raggiunto	◆	
	CheBanca!	Efficientamento del modello multicanale di servizio al cliente: ◆ rafforzamento del presidio della rete da parte dei consulenti e advisor (superiore all'80% delle masse complessive) ◆ crescita della base clienti e delle masse gestite	Raggiunto	◆	
	Gruppo Italia	Interventi per l'adeguamento al regolamento europeo GDPR (Protezione dei dati): implementazione di adempimenti di natura tecnologica per la protezione dei dati e per ottemperare agli obblighi di data retention	Raggiunto	◆	
<b>Catena di fornitura</b>					
	Gruppo	I nuovi fornitori più rilevanti (>100K euro) devono dichiarare di rifiutare il lavoro forzato e minorile, di non fare discriminazioni di alcun tipo e garantire condizioni di lavoro rispettose ai propri dipendenti	Raggiunto	◆	
	Gruppo	I nuovi fornitori più rilevanti (>100K euro) nell'Albo Fornitori di Gruppo devono rispondere a specifiche domande riguardanti sostenibilità e diversity e integrare le informazioni su ambiente e salute e sicurezza dei lavoratori	Avviato		◆



## OBIETTIVI E IMPEGNI FUTURI

SDG	SOCIETÀ	OBIETTIVI E IMPEGNI FUTURI	STATUS	2018/19	2019/20
<b>Comunità</b>					
	Gruppo Italia	<p>Avvio di <i>Crescere che impresa!</i>, il progetto di educazione finanziaria nelle scuole di zone disagiate. Target 2019/2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 17.800 studenti</li> <li>◆ 35.600 famiglie/genitori</li> <li>◆ 464 volontari Junior Achievement (di cui 50 Gruppo Mediobanca)</li> <li>◆ 774 insegnanti formati</li> </ul>	In corso	◆	◆
<b>Ambiente</b>					
	Gruppo Italia	Approvvigionamento del 100% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili certificate in Italia	Raggiunto e confermato per il nuovo FY	◆	◆
	Mediobanca	Risparmio energetico: rifacimento degli impianti di riscaldamento e di illuminazione della sede di Milano Foro Buonaparte e del terzo piano di via Filodrammatici 3	Raggiunto	◆	
	Mediobanca Madrid	Sostituzione di tutti i corpi illuminanti nella sede di Madrid con lampade LED	Raggiunto	◆	
	Gruppo Italia	Installazione di sistemi di monitoraggio continuo dei consumi energetici per gli edifici delle sedi di MIS, CheBanca, Compass e della sede di Mediobanca in Via Filodrammatici	Da avviare		◆
	Mediobanca Madrid	Sostituzione dei bocconi di Acqua con erogatori collegati direttamente alla rete idrica. Saving stimato – 250 kg di plastica all'anno	Avviato	◆	
	Mediobanca Parigi	Passaggio ad una fornitura elettrica 100% da fonti rinnovabili	Da avviare		◆

# GRI CONTENT INDEX



[GRI 102-55]



## GRI CONTENT INDEX

GRI 102: GENERAL DISCLOSURES		
<b>PROFILO ORGANIZZATIVO</b>		
102-1	Nome dell'organizzazione	Pag. 13, 16
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	Pag. 13-17, 69
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Pag. 126
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	Pag. 16, 17
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Pag. 16
102-6	Mercati serviti	Pag. 14-16, 69
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Pag. 43-44, 69, 83, 86-87
102-8	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, provenienza, età, appartenenza a categorie protette	Pag. 43-45
102-9	Descrizione della catena di fornitura	Pag. 83-85
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà o la catena dei fornitori	Pag. 4-5
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Pag. 20-23, 39, 42-43, 62, 65-68, 85, 100
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Pag. 29, 89-90
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	Pag. 89-90
<b>STRATEGIA</b>		
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	Pag. 9-11. Per scelta interna l'indicatore è descritto nel Capitolo 2 - Strategia
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Pag. 20-23, 39, 42-43, 62, 65-68, 85, 100
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	Pag. 32-39
<b>GOVERNANCE</b>		
102-18	Struttura di Governance aziendale	Pag. 18-20, 23-25
102-22	Descrizione della composizione del più alto organo di governo e dei comitati	Pag. 18-20
102-24	Processi e relativi criteri di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo e dei comitati	Pag. 18-20
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>		
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	Pag. 25-26
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Pag. 50
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	Pag. 25-26
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 25-26, 59-60, 70-72



## GRI CONTENT INDEX

GRI 102: GENERAL DISCLOSURES		
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	Pag. 25-26, 59-60, 70-72
CRITERI DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	Pag. 4-5 e pag. 115 del Bilancio Consolidato
102-46	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	Pag. 27-28
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	Pag. 28
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	Pag. 4-5
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Pag. 4-5
102-50	Periodo di rendicontazione	Pag. 4-5
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Pag. 4-5
102-52	Periodicità di rendicontazione	Pag. 4-5
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Pag. 126
102-54	Scelta dell'opzione "in accordance"	Pag. 3-4
102-55	GRI content index	Pag. 113-119
102-56	Attestazione esterna	Pag. 120
PERFORMANCE ECONOMICA: TOPIC SPECIFIC STANDARDS		
GRI 205: ANTICORRUZIONE		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 32-37
103-2	Modalità di gestione	Pag. 32-37
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 32-37
205-1	Percentuale e numero totale delle aree di operatività analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	Pag. 38
205-2	Attività di comunicazione e training in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione	Pag. 36-37
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Pag. 38



## GRI CONTENT INDEX

PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS		
<b>GRI 301: MATERIALI</b>		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 99-100, 106-107
103-2	Modalità di gestione	Pag. 99-100, 106-107
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 99-100, 106-107
301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	Pag. 107
301-2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	Pag. 106-107
<b>GRI 302: ENERGIA</b>		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 99-100, 101-102
103-2	Modalità di gestione	Pag. 99-100, 101-102
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 99-100, 101-102
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	Pag. 103
302-2	Consumi di energia all'esterno dell'organizzazione	Pag. 103
302-3	Energy Intensity	Pag. 104
302-4	Riduzione dei consumi energetici	Pag. 101-102
<b>GRI 303: ACQUA</b>		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 105
103-2	Modalità di gestione	Pag. 105
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 105
303-1	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	Pag. 105
<b>GRI 305: EMISSIONI</b>		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 99-100, 101-102
103-2	Modalità di gestione	Pag. 99-100, 101-102
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 99-100, 101-102
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	Pag. 104
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 104
305-3	Emissioni di gas serra generate da altri consumi energetici (Scope 3)	Pag. 104
305-4	Greenhouse gas (GHG) emissions intensity	Pag. 105
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	Pag. 101-102
305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso (ODS)	Pag. 104
305-7	Emissioni NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> o altro tipo di emissioni significative	Pag. 105





## GRI CONTENT INDEX

GRI 306: SCARICHI E RIFIUTI		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 99-100, 106-108
103-2	Modalità di gestione	Pag. 99-100, 106-108
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 99-100, 106-108
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	Pag. 108

### PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

GRI 401: OCCUPAZIONE		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 41-43
103-2	Modalità di gestione	Pag. 41-43
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 41-43
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	Pag. 45-47
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time	Pag. 56-57
401-3	Ritorno al lavoro e tasso di rientro a seguito di congedo parentale	Pag. 59

GRI 403: SALUTE E SICUREZZA		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 60-62
103-2	Modalità di gestione	Pag. 60-62
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 60-62
403-1	Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza che permettono di controllare e informare sui programmi di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 61
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	Pag. 62-63
403-3	Lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortunio o di malattia professionale	Pag. 63
403-4	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	Pag. 61

GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 51-53
103-2	Modalità di gestione	Pag. 51-53
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 51-53
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	Pag. 56-57
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sulla performance e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente	Pag. 55-56



## GRI CONTENT INDEX

<b>GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>		
<b>103-1</b>	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 47-50
<b>103-2</b>	Modalità di gestione	Pag. 47-50
<b>103-3</b>	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 47-50
<b>405-1</b>	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Pag. 19, 44-45
<b>405-2</b>	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini	Pag. 57
<b>GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA</b>		
<b>103-1</b>	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 65-68
<b>103-2</b>	Modalità di gestione	Pag. 65-68
<b>103-3</b>	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 65-68
<b>417-1</b>	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	Pag. 72-73
<b>GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI</b>		
<b>103-1</b>	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 80-83
<b>103-2</b>	Modalità di gestione	Pag. 80-83
<b>103-3</b>	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 80-83
<b>418-1</b>	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Pag. 81-82



## GRI CONTENT INDEX

TEMATICHE MATERIALI NON COPERTE DA TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS		
<b>STABILITÀ, REGOLAMENTAZIONE E RESILIENZA DEL SISTEMA FINANZIARIO</b>		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 65
103-2	Modalità di gestione	Pag. 65
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 65
<b>GESTIONE E VALUTAZIONE SISTEMATICA DEI RISCHI E DELLA BRAND REPUTATION</b>		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 14-17, 65
103-2	Modalità di gestione	Pag. 14-17, 65
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 14-17, 65
<b>MODELLO DI BUSINESS E STRATEGIA</b>		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 13-15
103-2	Modalità di gestione	Pag. 13-15
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 13-15
<b>SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 70-72
103-2	Modalità di gestione	Pag. 70-72
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 70-72
<b>INNOVAZIONE, MULTICANALITÀ E DIGITALIZZAZIONE</b>		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 79-80
103-2	Modalità di gestione	Pag. 79-80
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 79-80
<b>COMMITMENT, ENGAGEMENT E SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI</b>		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 59-60
103-2	Modalità di gestione	Pag. 59-60
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 59-60
<b>INVESTIMENTI RESPONSABILI E PRODOTTI SOSTENIBILI</b>		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 76-78
103-2	Modalità di gestione	Pag. 76-78
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 76-78

RELAZIONE  
INDIPENDENTE SULLA  
REVISIONE LIMITATA  
DELLA DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA DI  
CARATTERE NON  
FINANZIARIO

---

[GRI 102-56]

# RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DELLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO



## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**

ai sensi dell'articolo 3, c. 10, Dlgs. 254/2016 e dell'articolo 5 Regolamento CONSOB n° 20267

Al consiglio di Amministrazione di Mediobanca 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, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della "Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario" di Mediobanca SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 30 giugno 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal consiglio di Amministrazione in data 19 settembre 2019 (di seguito "Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario" o "DNF").

### **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 Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") da essi individuati come standard di rendicontazione.

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 e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Picapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissini 90 Tel. 0422696011 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

[www.pwc.com/it](http://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 ed 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 dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del 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 incluse nella DNF ed 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 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del 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);

# RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DELLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO



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 Mediobanca SpA e con il personale di CheBanca! SpA e RAM Active Investments SA 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 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 Gruppo e di Mediobanca SpA,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e 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 le seguenti società, Mediobanca SpA, CheBanca! SpA e RAM Active Investments SA che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, 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 Mediobanca relativa all'esercizio chiuso al 30 giugno 2019 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.

Milano, 1 ottobre 2019

PricewaterhouseCoopers SpA

Marco Palumbo  
(Revisore legale)

Paolo Bersani  
(Procuratore)

# CONTATTI

---

[GRI 102-3], [GRI 102-53]

## **GROUP SUSTAINABILITY**

**Mediobanca Banca di Credito Finanziaria S.p.A.**

Piazzetta Cuccia, 1

20121 Milano

Tel. 02 88291

[sostenibilita@mediobanca.com](mailto:sostenibilita@mediobanca.com)

[www.mediobanca.com](http://www.mediobanca.com)





