

**GRUPPO MEDIOLANUM**

**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON FINANZIARIO**



# INDICE

Lettera del CEO agli Stakeholder	491
Nota metodologica	493
<b>1. Identità e Profilo</b>	<b>495</b>
1.1 Highlights 2019	495
1.2 Struttura del Gruppo	496
1.3 Storia del Gruppo, le principali tappe	497
<b>2. Identità aziendale e business responsabile</b>	<b>499</b>
2.1 Vision, Mission, i nostri Valori	499
2.2 Modello di Business del Gruppo Mediolanum	501
2.3. Coinvolgimento degli stakeholder	502
2.4 Governance, gestione dei rischi, compliance e catena di fornitura	517
<b>3. La Sostenibilità Mediolanum</b>	<b>552</b>
3.1 Analisi di materialità	552
3.2. Solidità e stabilità patrimoniale	560
3.3. Personalizzazione, sicurezza e innovazione delle soluzioni finanziarie	563
3.4. Multicanalità e Rete di Family Banker	578
3.5. Dipendenti del Gruppo Mediolanum	585
3.6. Responsabilità verso la Collettività e l’Ambiente	593
<b>4. Awards 2019</b>	<b>606</b>
<b>Allegati</b>	<b>607</b>
<b>1. Identità e Profilo</b>	<b>607</b>
<b>2. Identità aziendale e business responsabile</b>	<b>608</b>
<b>3. La Sostenibilità Mediolanum</b>	<b>615</b>
3.1 Solidità e stabilità patrimoniale	616
3.2 Personalizzazione, sicurezza e innovazione delle soluzioni finanziarie	616
3.3 Multicanalità e Rete di Family Banker	621
3.4 Dipendenti del Gruppo Mediolanum	622
3.5 Responsabilità verso la collettività e l’ambiente*	648
<b>Tabella Indicatori GRI</b>	<b>652</b>
<b>Relazione di revisione alla DNF</b>	<b>662</b>

## Lettera del CEO agli Stakeholder

Le informazioni, i dati e gli obiettivi presentati nella Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario, fanno riferimento alla cultura della sostenibilità, all'impegno e ai risultati raggiunti, esprimendo la solidità del modello di business del Gruppo Mediolanum.

La Dichiarazione Non Finanziaria, rappresenta lo strumento per consuntivare le azioni sulla sostenibilità e promuovere un progresso non solo economico, ma anche sociale e ambientale, finalizzato alla realizzazione della centralità della persona.

Nel 2019 è proseguito l'impegno in termini di Sostenibilità a supporto di alcuni degli obiettivi pubblicati nell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (Sustainable Development Goals – SDGs), ponendo al centro dei nostri programmi, le persone, il benessere di dipendenti e collaboratori e la promozione di un modo di operare sempre più responsabile. Banca Mediolanum, in linea con la propria mission, pone da sempre al centro i propri stakeholder, attraverso un modello di servizio basato sulla relazione con clienti, Family Banker e dipendenti, come catalizzatori per la creazione di valore. Per questo motivo vengono incentivati momenti di ascolto e confronto. Infatti, nel 2019 è stato realizzato un progetto che ha coinvolto i principali stakeholder, interni ed esterni, per analizzare in che misura i temi di sostenibilità potessero influenzare le loro valutazioni e decisioni, nonché di includere le loro aspettative nel processo di valutazione e attribuzione di priorità di azioni sui temi di sostenibilità del Gruppo.

L'esercizio 2019 si è concluso con il miglior risultato economico di sempre, pari a € 565 milioni di Utile Netto in aumento del 121% rispetto all'anno precedente, e si contraddistingue per il significativo incremento del Margine di Contribuzione e del Margine Operativo, in crescita rispettivamente del 20% e del 50%. Grazie all'enfasi posta sul rafforzamento dei ricavi ricorrenti e alla diversificazione degli stessi, al continuo lavoro svolto sul controllo dei costi, e tenendo anche conto del positivo andamento dei mercati e dell'ottimo rendimento generato per i clienti, che ha portato alla generazione di performance fee per un ammontare di € 425 milioni. In virtù di questo andamento abbiamo deciso di erogare un bonus straordinario di 2.000 euro agli oltre 2.900 dipendenti e ai più 5.000 Family Banker che hanno contribuito ai risultati.

Il Capitale Umano è il principale asset del Gruppo, patrimonio di conoscenze, abilità, modi di lavorare e competenze, che ogni individuo porta in azienda per creare valore e fornire un servizio di eccellenza al cliente. I collaboratori sono "accompagnati" in percorsi di sviluppo delle conoscenze e competenze, con l'obiettivo di far emergere talento e capacità. I collaboratori di sede e della rete di vendita sono stati coinvolti in un piano di oltre 670 mila ore di formazione.

Nel 2019 "Centodieci", il format di eventi che diffonde i valori di Banca Mediolanum, con al centro lo sviluppo del capitale umano, ha messo in atto progetti sul territorio su varie tematiche di attualità, quali: innovazione tecnologica, sostenibilità, scenari di marketing, comunicazione e arte. In totale sono stati realizzati 422 eventi, che hanno coinvolto oltre 52 mila partecipanti tra Clienti e Prospect. In linea con i suddetti valori "Centodieci" ha sostenuto "Matera Capitale Europea della Cultura", offrendo alla città un calendario di iniziative culturali trasversali, che proseguiranno anche nel 2020.

L'innovazione tecnologica è un valore molto importante per Mediolanum e per i propri stakeholder per la valorizzazione dei servizi digitali volti a migliorare attività e processi. Per questo anche nel 2019 si è continuato

ad investire sui servizi di pagamento, sviluppando tecnologie innovative per offrire ai Clienti un'esperienza di utilizzo ancora più completa, puntando su sicurezza, autonomia ed efficienza.

In questa cornice si inserisce il "Premio ABI Innovazione", per lo sviluppo di una delle prime piattaforme FinTech, applicate all'ambito regolatorio, che utilizza il Machine Learning e l'Intelligenza Artificiale per la verifica e la convalida dei modelli di Risk Management.

Il valore delle persone si è dimostrato, durante l'anno, anche attraverso attività concrete verso la collettività e il territorio, come in occasione di calamità naturali quali terremoti, alluvioni, nubifragi, attraverso azioni mirate per i clienti. Le erogazioni liberali a fondo perduto a favore di clienti e collaboratori sono state di 242.700 euro.

Proseguono, inoltre, le azioni di solidarietà nel campo del microcredito di soccorso nei confronti di chi versa in situazioni di indebitamento, al fine di prevenire il ricorso all'usura. L'attività si pone come impegno concreto di Banca Mediolanum per i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite, in particolare con riferimento al primo punto dell'Agenda 2030, sconfiggere la povertà in tutte le sue forme, ovunque. Sulla Banca grava interamente il rischio di credito delle operazioni di finanziamento accordate. Nel 2019 il plafond rotativo messo a disposizione da Banca Mediolanum è stato pari a 1.800.000 euro, con un'erogazione complessiva di 957.100 euro.

Fondazione Mediolanum Onlus ha proseguito nella sua attività a favore di bambini disagiati, sostenendo progetti in diversi ambiti quali: sanità, educazione, assistenza, ricerca e diritti. Nel corso del 2019 Fondazione Mediolanum Onlus ha erogato in totale €3.107.512 a sostegno di 100 progetti.

Banca Mediolanum ha efficientato anche la valutazione dei fornitori in relazione agli impatti sociali e ambientali dei prodotti e dei servizi forniti, valutando le caratteristiche della catena di fornitura anche nel rispetto e protezione dei diritti umani.

Nel corso del 2019 sono stati conclusi progetti finalizzati a digitalizzare e quindi a rendere possibile la dematerializzazione della quasi totalità delle comunicazioni ai clienti, giungendo al 93% nei servizi bancari. Attraverso gli impianti di Trigenerazione collocati presso la sede italiana di Milano 3 viene autoprodotta energia elettrica, termica e frigorifera. Ciò ha permesso nel 2019 di coprire oltre il 43% del fabbisogno dell'energia elettrica al fine di ridurre ulteriormente le emissioni di CO<sub>2</sub>.

Anche le società estere hanno molto investito nell'adozione e applicazione di misure, politiche e comportamenti volti alla tutela ambientale, determinando la riduzione del consumo di risorse (energia, carta e acqua) e lavorando sulla sensibilizzazione dei collaboratori all'adozione di comportamenti sempre più ecocompatibili.

I risultati e gli obiettivi condivisi nella Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario, ci danno fiducia per guardare al futuro dei nostri stakeholder, con cui continua un dialogo costante. Il nostro impegno nei confronti di ciascuno di essi è il riferimento principale del nostro operare.

**Massimo Doris**

Amministratore Delegato  
di Banca Mediolanum S.p.A



## Nota metodologica

La presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2019 - di seguito anche "DNF" o Bilancio di Sostenibilità - è stata redatta in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "in accordance – Core". Per quanto riguarda lo Standard specifico GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) è stata adottata la più recente versione del 2018. Inoltre, sono stati presi in considerazione i "Financial Services Sector Disclosures", definiti dal GRI nel 2013 e le "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab nella versione di gennaio 2020.

Il perimetro dei dati e delle informazioni contenuti nella DNF fa riferimento a tutte le società consolidate con il metodo integrale nel bilancio consolidato del Gruppo Mediolanum al 31 dicembre 2019. Eventuali eccezioni, oltre a quanto di seguito riportato, sono espressamente indicate nel testo:

con riferimento alle politiche di gestione e ai dati della catena di fornitura, il perimetro considerato include Banca Mediolanum S.p.A, in quanto i volumi di acquisto delle altre società sono ritenuti non rilevanti;

- > con riferimento alle politiche di gestione e ai dati della catena di fornitura, il perimetro considerato include Banca Mediolanum S.p.A, in quanto i volumi di acquisto delle altre società sono ritenuti non rilevanti;
- > la società Bankhaus A. Lenz & Co. AG non è inclusa nel perimetro dei dati ambientali;
- > la Società Lux Gamax Management è esclusa dal perimetro dei dati socio-ambientali non avendo dipendenti in forza e risorse e impieghi di risorse ambientali direttamente imputabili.

Con riferimento a quanto richiesto dall'articolo 3, comma 2 del D.Lgs 254/16, nel presente documento non sono riportate alcune informazioni in quanto ritenute non rilevanti al fine di fornire una rendicontazione non finanziaria nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta. In particolare, le informazioni considerate non significative sono: impiego di risorse idriche e altre emissioni inquinanti (NOx e SOx).

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni, ai fini della redazione del presente documento, è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali, i dati sono stati raccolti attraverso l'utilizzo di un tool informatico, secondo i principi di balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity e reliability, espressi dalle linee guida GRI. Parte integrante della presente Dichiarazione sono gli "Allegati", che contengono informazioni di dettaglio - prevalentemente quantitative, al fine di fornire completa disclosure degli aspetti GRI materiali e degli indicatori a essi associati. Le informazioni e i dati riportati fanno riferimento all'anno 2019 (dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2019) e alle attività sviluppate dall'intero Gruppo Mediolanum nel corso dell'anno, salvo dove diversamente indicato. Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo e valutare l'andamento delle attività del Gruppo, è stato proposto il confronto con l'anno precedente, laddove possibile. Inoltre, ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate. In appendice al documento è presente il "GRI Content Index" dove sono riportati gli indicatori GRI rendicontati e che serve come bussola nella lettura del documento. In considerazione dell'importanza crescente dei temi di sostenibilità nel contesto di riferimento, il Gruppo ha previsto già dal 2017 un percorso di miglioramento continuo su tali aspetti. Di seguito si riportano gli avanzamenti rispetto agli impegni assunti e dichiarati all'interno della DNF 2018:

- > nel 2019, sono state emanate una policy in materia di Sostenibilità, una policy operativa in materia di sostenibilità ambientale; è stato inoltre effettuato un aggiornamento rispetto al 2018 del regolamento di predisposizione della DNF che descrive i principi guida, l'architettura organizzativa e le interdipendenze alla base del processo;

- > nel 2019 è stato finalizzato e formalizzato il processo di identificazione dei principali rischi non finanziari legati alle tematiche ritenute materiali in ambito ESG;
- > per rispondere alle richieste normative e formalizzare le attività svolte da Mediolanum in materia di finanza responsabile, il Gruppo si propone di definire nel prossimo anno policies e procedure relative alla suddetta tematica. Questo impegno viene descritto più approfonditamente nelle sezioni del presente documento dedicate al singolo tema;
- > nel 2019 sono stati sviluppati approfondimenti circa il GRI 403-9 con particolare riferimento agli altri collaboratori, per i quali viene data disclosure all'interno del documento;
- > nel 2019 è stata inclusa la società EurcoCQs all'interno del perimetro di tutti i dati sociali e ambientali.

La Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario del 2019 rappresenta un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, una delle fattispecie previste dall'art. 5 del D.Lgs 254/16, ed è predisposta e pubblicata con frequenza annuale. Per ogni informazione relativa alla Dichiarazione Non Finanziaria è possibile contattare la struttura azienda di Sustainability. La DNF è disponibile anche sul sito web [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it). La presente Dichiarazione è stata presentata all'esame e alla valutazione del Comitato Rischi il 25 febbraio 2020 e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum S.p.A. in data 27 febbraio 2020.

La Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario è inoltre, oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement", secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A., secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione", inclusa nel presente documento.

# 1. Identità e Profilo

## 1.1 Highlights 2019

Raccolta  
netta

4.064 mln  
di euro

Utile  
netto

565,4 mln  
di euro

Patrimonio  
amministrato

84.716 mln  
di euro

CET 1

19,5 %

Liquid coverage  
Ratio

331 %

Rapporto  
tra i crediti deteriorati  
e il totale impieghi

1,33 %

Numero  
di Clienti

1.447.186

Numero  
di dipendenti  
e Family Banker

8.148

Numero di ore di formazione  
complessivo per dipendenti  
e Family Banker

673.464

Consumi energetici  
sede di Basiglio  
Milano Tre

43,84 % del fabbisogno  
di energia elettrica  
coperto da impianto  
di trigenerazione

Erogazioni liberali  
di Banca  
Mediolanum

242.700 euro

nel 2019

Oltre

233 mln  
di euro

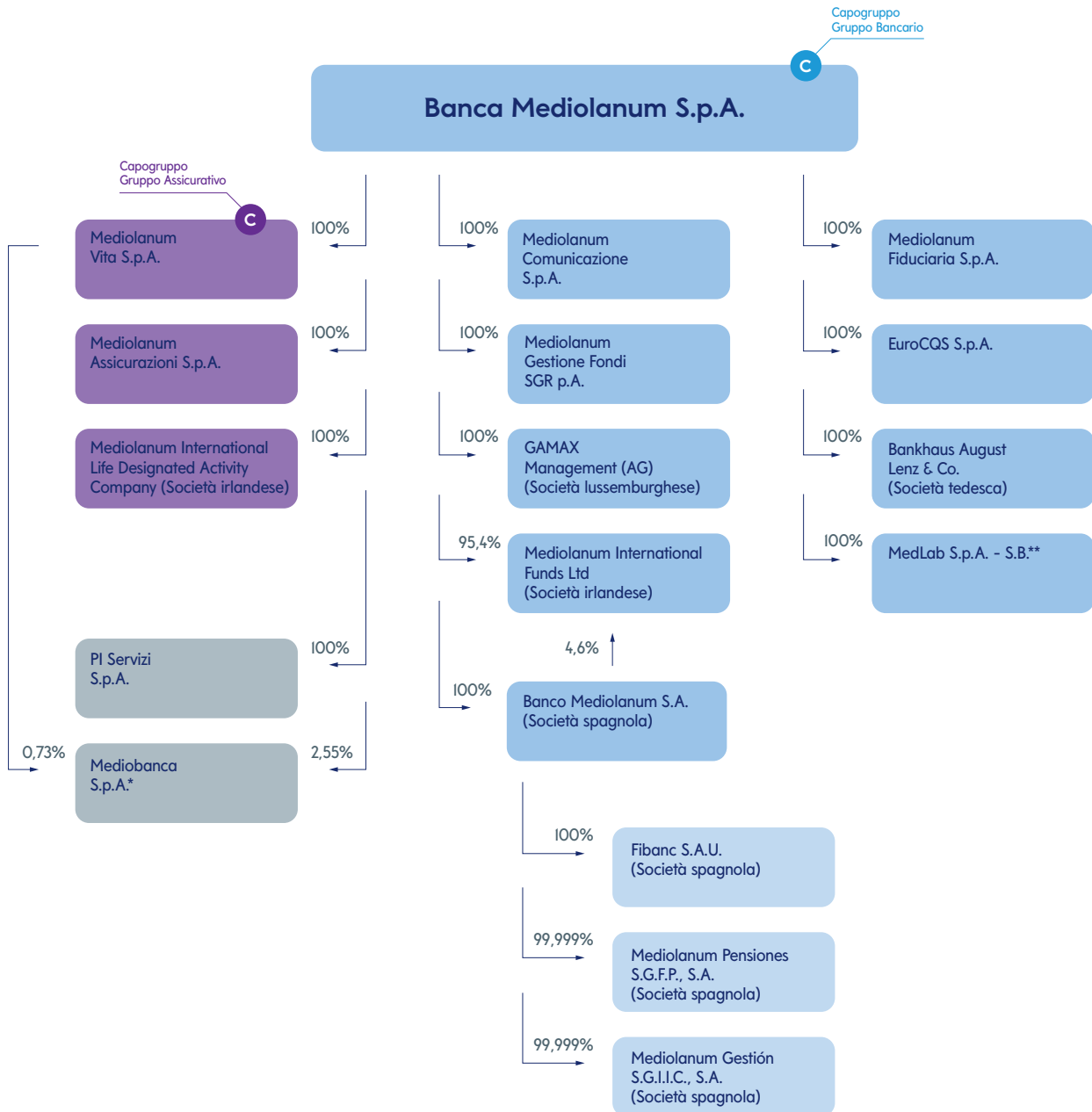
dal 2008

Erogazioni liberali della  
Fondazione Mediolanum  
Onlus, oltre

3,10 mln  
di euro

nel 2019,  
per 100 progetti  
a sostegno dell'infanzia  
in condizioni di disagio

## 1.2 Struttura del Gruppo



\* In virtù del possesso di azioni proprie da parte di Mediobanca, la partecipazione complessiva è pari al 3,351% del capitale votante. Per quanto riguarda l'inclusione di Mediobanca nel perimetro consolidato, in virtù del rapporto di collegamento, si rimanda a quanto descritto nella sezione "Eventi Successivi" al fine di illustrare l'evoluzione del medesimo.

\*\* In data 20 gennaio 2020 modifica denominazione sociale in Flowe S.p.A. - S.B..



## 1.3 Storia del Gruppo, le principali tappe

### 1982

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

### 1996

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

### 1997

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

### 2000

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

### 2006

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

### 2009

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

### 2013

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

### 2014

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

### 2015

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

## 2016

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

## 2017

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

## 2018

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

## 2019

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

## 2. Identità aziendale e business responsabile

### 2.1 Vision, Mission, i nostri Valori

#### Vision

Il Gruppo Mediolanum porta al mercato un cambiamento nella tradizione bancaria che va oltre le tecnologie. Offriamo ai clienti un nuovo concetto di relazione con la Banca improntato alla libertà e al rapporto umano - Freedom in Banking.

#### Mission

Offrire "Freedom in Banking" significa garantire alle famiglie, attraverso soluzioni tecnologiche semplici e innovative, risposte sempre personalizzate e soluzioni finanziarie complete e rasserenanti, fondate sulla trasparenza. I concetti di identità espressi da Vision e Mission prendono forma in Valori concreti, applicati ogni giorno, in ogni attività - all'interno e verso l'esterno - da ogni società e ogni collaboratore del Gruppo.

## I Valori di Banca Mediolanum sono:



### LIBERTÀ

LA "LIBERTÀ" È IL VALORE CARDINE SU CUI SI FONDA BANCA MEDIOLANUM CHE CONSISTE NEL CONSENTIRE AI CLIENTI L'ACCESSO ALLA BANCA IN QUALSIASI MOMENTO.

In particolare, la libertà di avere un Family Banker a disposizione, per gestire al meglio i propri risparmi e i propri interessi.



### RELAZIONE

LA "RELAZIONE" CHE PONE I CLIENTI AL CENTRO DEL MODELLO E DELL'ATTENZIONE DI BANCA MEDIOLANUM.

Ogni cosa è pensata per la valorizzazione delle risorse del cliente e per la sua soddisfazione. Il Family Banker è responsabile della relazione con il cliente e rappresenta la Banca per il cliente stesso.



### IMPEGNO

L'"IMPEGNO" PER ESSERE LEADER E PUNTI DI RIFERIMENTO.

Banca Mediolanum si adopera per produrre servizi di eccellenza nei prodotti, nelle soluzioni nella formazione e nei rapporti. Si concentra sull'eticità, la responsabilità, lo spirito imprenditoriale e la conoscenza per accrescere il valore aziendale e delle persone e diffondere così un nuovo approccio alle opportunità. Banca Mediolanum investe nella solidarietà, nelle emergenze e in progetti di sviluppo, con interventi tangibili e di ampio respiro.



### INNOVAZIONE

L'"INNOVAZIONE" INTESA COME CAMBIAMENTO DI IDEE E TECNOLOGIE PER ANTICIPARE NEL MERCATO ESIGENZE LATENTI.

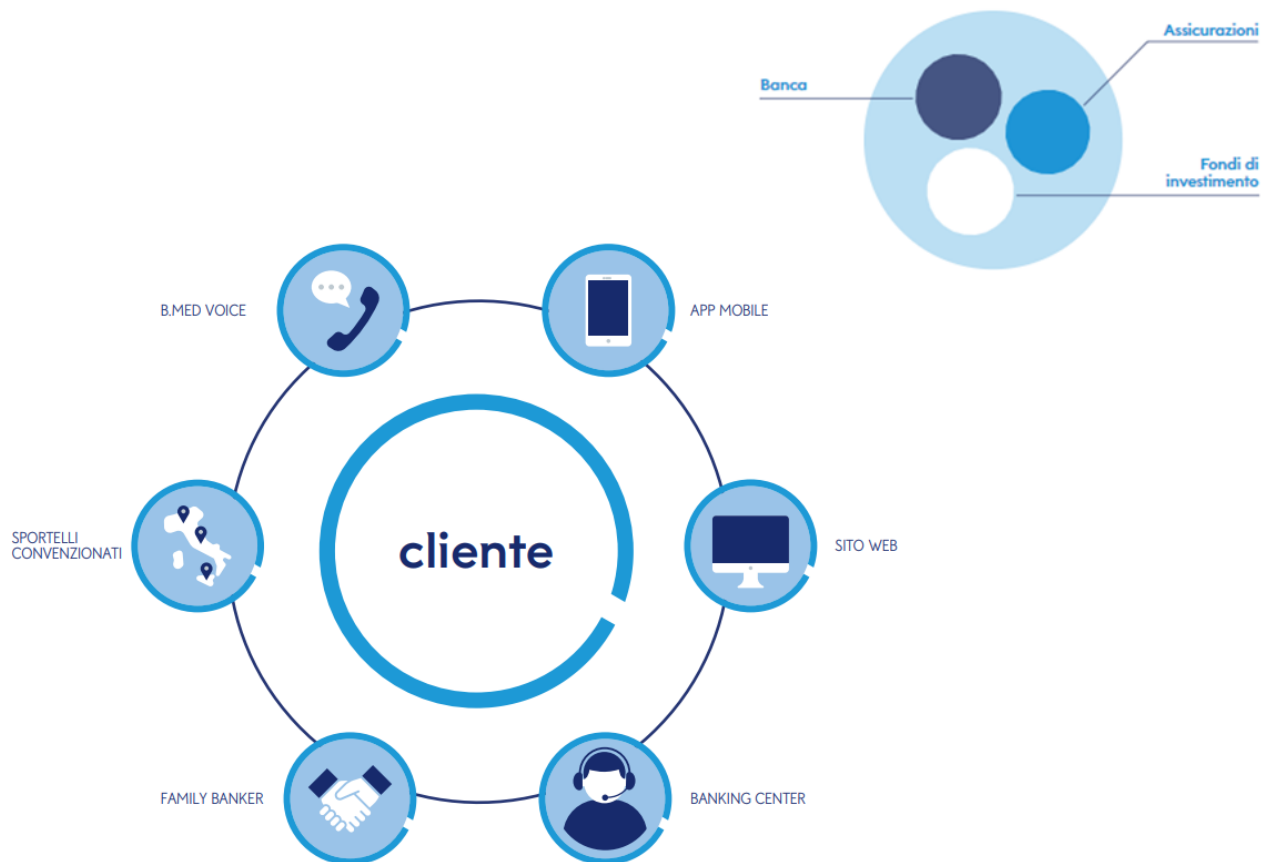
La Banca controlla e sviluppa nuovi strumenti, processi e comportamenti per la piena soddisfazione dei clienti attraverso l'impiego efficiente di risorse, umane, strumentali e finanziarie

## 2.2 Modello di Business del Gruppo Mediolanum

Il modello di business di Banca Mediolanum è costruito per soddisfare le esigenze estrinseche e intrinseche di ciascun Cliente. Il cliente, grazie ai numerosi canali di comunicazione, può scegliere come “usare” la “sua” banca, decidendo i tempi e le modalità di relazione che di volta in volta preferisce. Banca Mediolanum offre in modo semplice e facilmente accessibile prodotti e servizi che rispondono alle esigenze delle persone e delle famiglie, le quali sono il target di riferimento principale. Attraverso i Family Banker, iscritti all’Albo unico dei consulenti finanziari, Banca Mediolanum offre ai suoi Clienti assistenza nella gestione del risparmio e consulenza in materia di investimenti, in abbinamento ai prodotti e ai servizi offerti dalla banca stessa. Banca Mediolanum non vende semplicemente prodotti, ma offre soluzioni. Questo principio permette di operare nelle diverse aree di business dei servizi finanziari, con la competenza e la flessibilità necessarie per meglio rispondere ai costanti mutamenti economici, fiscali, finanziari e normativi. La strategia d’investimento è frutto di un attento studio dei mercati mondiali e di elevate competenze che Mediolanum ha sviluppato nella gestione del risparmio, con il risultato di contenere i rischi di concentrazione degli investimenti.

### La Banca costruita intorno al Cliente

#### Modello integrato di Business – Banca Mediolanum



## 2.3. Coinvolgimento degli stakeholder

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

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

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

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

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

## Mappatura degli stakeholder

La mappa degli stakeholder rappresenta il punto di partenza del modello di Stakeholder Management, in quanto permette di governare le relazioni con le molteplici categorie di stakeholder con cui l'azienda interagisce, in ottica di prevenzione del rischio e valorizzazione delle opportunità connesse.

L'attività di impostazione metodologica prevede:

- > Costruzione dell'albero degli stakeholder su più livelli, mediante l'identificazione delle categorie.
- > Analisi delle categorie di stakeholder e delle principali caratteristiche delle sottocategorie di stakeholder, sulla base di diversi parametri di natura qualitativa (es.: influenza, dipendenza), in coerenza con lo standard AA1000SES.
- > Prioritizzazione degli stakeholder mediante calcolo della Rilevanza dello Stakeholder per ogni categoria, sulla base dei parametri definiti dell'AA1000SES.

Il risultato di tale esercizio ha portato ad una mappatura aggiornata di tutti gli stakeholder del Gruppo con la pesatura della rilevanza quali-quantitativa delle loro principali caratteristiche e rilevanza.

## Iniziative di coinvolgimento e strumenti di dialogo con gli stakeholder

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

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

---

## Media



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

- Direzione Comunicazione e Marketing, Commerciale

---

## Associazioni di categoria



- Incontri istituzionali
- Esponenti del gruppo negli organi associativi

- Direzione Relazioni Istituzionali

---

## Istituzioni e Regulatori



- Incontri regolari

- Divisione Legal and Compliance  
- Direzione Relazioni Istituzionali

---

## Fornitori



- Incontri regolari
- Contatti telefonici
- Portale
- Questionari

- Chief Financial Officer  
- Direzione acquisti e Corporate Services

---

## Collettività



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

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



## Clienti

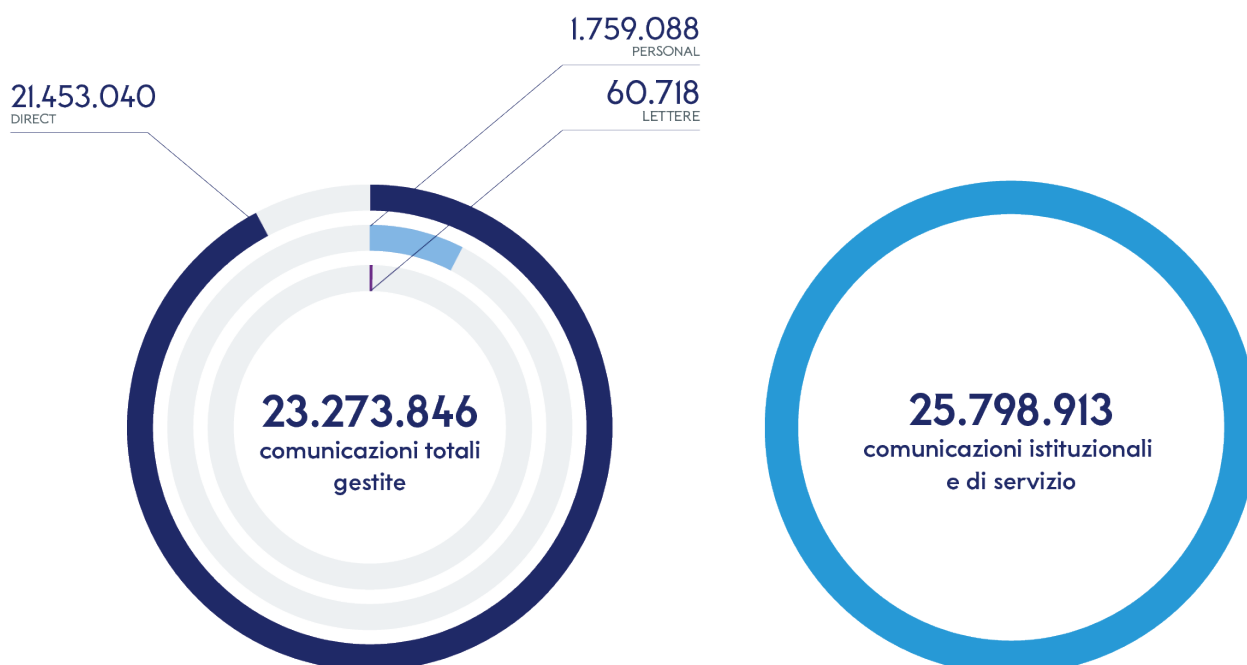
Nell'anno 2019 la Funzione Comunicazione Clienti, che si occupa di gestire il processo di comunicazione alla clientela (di carattere istituzionale, normativo, commerciale) si è confermata un aiuto prezioso, a supporto della Rete di Vendita, nell'acquisizione di nuovi clienti e nel consolidamento della relazione con quelli già presenti.

Nel corso dell'anno la protezione è stato uno dei temi principali, ed è stato comunicato utilizzando differenti azioni di sensibilizzazione alla clientela, in particolare:

- > e-mail di direct marketing;
- > eventi;
- > spot televisivi, radio e affissioni.

Sono state inoltre inviate mail di direct e personal marketing su prodotti e servizi afferenti al business bancario, creditizio, assicurativo e dei servizi di investimento.

Nello specifico, sono state gestite un totale di 23.272.846 comunicazioni di cui:



Durante l'anno sono stati inoltre valorizzati alcuni servizi per l'erogazione di prestiti, quali Instant Credit e Mediolanum Shop ForYou, richiedibili esclusivamente tramite l'App mobile di Banca Mediolanum.

Per quanto riguarda le comunicazioni di carattere istituzionale e di servizio, sono stati gestiti un totale di 25.798.913 documenti.

Nei mesi di giugno e luglio del 2019 Banca Mediolanum ha inviato ai propri clienti, aventi in portafoglio prodotti di investimento, specifica rendicontazione su costi e rendimenti, così come richiesto dalla Direttiva MiFID II, il Resoconto Mediolanum. Un documento che valorizza il modello di consulenza di Banca Mediolanum e che è stato un'ulteriore occasione per rafforzare la relazione tra cliente e Family Banker.

Banca Mediolanum, da sempre attenta all'innovazione per facilitare l'accesso dei propri clienti ai prodotti e servizi ha realizzato progetti di digitalizzazione legati al mondo dei pagamenti, in particolare: Bancomat Pay, un servizio di pagamento digitale e il continuo supporto ai sistemi di pagamento come Apple Pay e Plick.

L'entrata in vigore della Direttiva PSD2 sui servizi di pagamento, ha permesso di migliorare l'esperienza del cliente lasciando spazio all'introduzione di grandi novità in tema di open Banking e permettendo un'interazione con la Banca più semplice e sicura.

Banca Mediolanum lavora costantemente al miglioramento dei propri canali digitali. Per offrire ai Clienti un'esperienza di utilizzo ancora più completa, a luglio 2019 è stata rilasciata la nuova app della Banca, integrando le funzionalità della precedente app Mediolanum Wallet, rinnovando grafica e navigazione.

Tutte le novità sono state accompagnate da un piano di comunicazione alla clientela che potesse fornire le informazioni necessarie per usufruire appieno.

Timing Campagne:

- > Campagna Nuova App Banca Mediolanum (luglio)
- > Campagna Plick (ottobre)
- > Campagna Bancomat pay (novembre)

Come ogni anno il Mediolanum Magazine, appuntamento mensile di informazione di Banca Mediolanum, consolida sempre più la sua posizione di trait-d'union tra banca e cliente.

Banca Mediolanum sempre attenta alle esigenze dei più bisognosi, ha supportato Fondazione Mediolanum Onlus per promuovere la Fund raising di ottobre, il cui ricavato è stato devoluto a favore dell'associazione "Albero della vita" a sostegno di progetti di affido familiare.

Inoltre, da ottobre a dicembre, i clienti di Banca Mediolanum hanno ricevuto una comunicazione al fine di renderli partecipi del loro contributo, a favore di Banco Alimentare, attraverso l'iniziativa "Alimentiamo la solidarietà".

## Dematerializzazione

Nel 2019, dopo aver investito per anni in progetti di dematerializzazione e digitalizzazione, si giunge ad una quasi totale adozione del canale digitale da parte della clientela, con il raggiungimento di una soglia fisiologica del 93% di dematerializzazione per il settore bancario, mentre nel settore del risparmio gestito e dell'assicurativo stanno gradualmente incrementando.

La percentuale complessiva di tutte le società del Gruppo relativa ai rapporti smaterializzati si attesta ad una media dell'81%.

## Clienti Customer Satisfaction Italia

Di seguito viene riportato il risultato dell'indagine di Customer Satisfaction, una ricerca volta ai Clienti, in Italia, per misurare il loro livello di soddisfazione, che viene confrontato con le altre banche.

### 402-3 - Clienti Customer Satisfaction Index

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
Customer Satisfaction Index	N°	81	70	78	85	69	80
Soddisfazione complessiva	N°	80	70	77	84	69	79
Soddisfazione vs aspettative	N°	80	69	75	84	67	78
Soddisfazione vs altre banche	N°	85	71	81	88	70	84

Fonte: indagine di Customer Satisfaction 2019 di BVA Doxa; le interviste sono state realizzate nel mese di dicembre 2019 e hanno coinvolto 958 clienti di Banca Mediolanum e per il mercato 522 clienti di banche tradizionali e 400 di banche online.

In Spagna nel 2019 Banco Mediolanum ha lanciato a maggio una nuova campagna pubblicitaria con il claim "te lo digo a mí" che riprende la strategia di comunicazione lanciata a settembre 2016, e che riprende come filo conduttore il concetto di coaching finanziario.

## Clienti Imprese

La Direzione Investment Banking opera al fianco dei clienti imprese e imprenditori per tutte le operazioni aziendali strategiche e di finanza straordinaria: dall'acquisizione e cessione di aziende, alla ricerca di partner finanziari, dalla consulenza nelle emissioni obbligazionarie, fino alla quotazione in Borsa.

Tutto questo nel rispetto dei valori fondanti del Gruppo Mediolanum che si basano innanzitutto sulla fiducia e sulla relazione di lungo periodo con i propri clienti. Adeguatezza delle soluzioni proposte, con riferimento al portafoglio di servizi offerti (quotazioni in Borsa, M&A, emissione di minibond).

Di seguito uno schema dei servizi offerti:



## Normativa interna di riferimento

- > Policy Investment Banking
- > Policy di gestione dei conflitti di interesse
- > Policy di market abuse
- > Regolamento delle informazioni rilevanti
- > Regolamento del processo di gestione delle informazioni privilegiate, rilevanti e confidenziali relative all'attività di Investment Banking
- > Regolamento Direzione Investment Banking
- > Regolamento del processo di gestione degli incarichi relativi all'attività di Nominated Adviser

## Dipendenti

Il Gruppo Mediolanum, attivo in Europa con 2.781 dipendenti in 4 paesi, promuove una cultura improntata ai valori dell'integrità e una politica di rispetto delle persone, sostenendo comportamenti consapevoli e responsabili e realizzando moderni percorsi di sviluppo professionale.

Le aziende del Gruppo si impegnano a riconoscere ai propri collaboratori livelli retributivi in linea con le migliori prassi di mercato e corrispondenti alle responsabilità e al contributo fornito da ciascuno.

A riprova dell'importanza riconosciuta a dipendenti e collaboratori del Gruppo, quali stakeholder fondamentali, le Società del Gruppo hanno deciso di riconoscere relativamente all'anno 2019 un bonus straordinario a significare la condivisione dell'ottenimento di ricavi superiori alle aspettative.

Costante è l'investimento nelle iniziative di comunicazione, con l'obiettivo di facilitare in modo organico e capillare la diffusione delle informazioni, favorendone la partecipazione attiva e la collaborazione. L'adesione alla cultura ed ai valori aziendali è infatti una leva fondamentale per promuovere il senso di appartenenza.

In quest'ottica sono particolarmente attive:

### Comunicazione interna

Un sistema integrato di strumenti quali Intranet, TV aziendale, *house organ* locali che permettono una costante comunicazione su varie tematiche che riguardano il Gruppo (risultati di bilancio, operazioni straordinarie, focus su singoli temi, progetti, iniziative, sponsorizzazioni, eventi, survey, ecc.). L'accesso al portale nelle Società italiane del Gruppo nell'anno 2019, si attesta su una media di 631 mila accessi mensili, per un totale complessivo di 7,577 milioni di accessi annui, rinforzati da una nuova iniziativa BMO nAir.

A febbraio 2019 è infatti andata in onda la prima puntata di BMO nAir la trasmissione (Radio TV) dedicata al mondo Mediolanum per essere sempre informati sui nuovi prodotti, progetti ed iniziative specifiche per i dipendenti. Il nuovo format settimanale, radiotelevisivo è accessibile ai dipendenti tramite la intranet o tramite social network aziendale "Yammer", ed è condotto da dipendenti del Gruppo Italia. Nel corso dell'anno sono andate in onda 39 puntate, per un numero complessivo di oltre 27.000 visualizzazioni. Sono stati ospitati in studio 46 dipendenti tra i quali si segnala la presenza del Top Management.

Dopo il successo dell'anno precedente, anche quest'anno è stata organizzata l'iniziativa "Bimbi in Ufficio": venerdì 24 Maggio il Gruppo ha aperto le porte ai figli e alle famiglie dei dipendenti per un pomeriggio, con attività di intrattenimento. La giornata ha visto il coinvolgimento di quasi 300 bambini. Durante questo evento, è stato inoltre organizzato un laboratorio con RISE AGAINST HUNGER, organizzazione internazionale no profit, impegnata nella lotta contro la fame nel mondo attraverso la distribuzione di cibo ed altri aiuti umanitari in favore delle popolazioni in grave stato di emergenza, mobilitando le risorse necessarie per porre fine alla fame entro il 2030. Grazie al lavoro congiunto di genitori e figli sono state preparate più di 13.000 razioni alimentari, spedite in Zimbabwe e distribuite alla popolazione bisognosa.

"#parolechecontano 2019" l'opinion survey (indagine di clima) del Gruppo Mediolanum, svolta a fine 2019, realizzata con il supporto di un partner esterno qualificato, che ha garantito l'anonimato nella compilazione del questionario. Da 20 anni questo strumento viene usato ciclicamente per misurare il livello di engagement e le opinioni personali riguardo alle diverse aree della vita lavorativa. Lo scopo è quello di individuare successivamente le azioni che possano incrementare il benessere dei dipendenti e incentivare un clima positivo e la motivazione al lavoro. Il processo consiste nel misurare la percezione delle persone e il loro grado di coinvolgimento per innescare una contribuzione propositiva e responsabile al raggiungimento degli obiettivi di Gruppo.

La survey ha coinvolto i dipendenti del Gruppo Mediolanum in Italia attraverso l'utilizzo di un questionario online, con il quale è stato attivato un focus di ascolto delle opinioni in relazione a 11 tematiche di indagine e 3 domande aperte.

I risultati dell'indagine hanno fatto registrare una partecipazione volontaria della popolazione aziendale del 92%, superando di un punto percentuale la precedente survey e risultando molto superiore rispetto alle medie nazionali e internazionali delle altre aziende (rispettivamente all'80% e 82%, come indicato dalla Società di consulenza, partner dell'iniziativa). Le persone hanno espresso la propria opinione, confermando lo spirito di partecipazione e l'orientamento al miglioramento continuo che contraddistingue Mediolanum. Il livello di engagement è risultato molto positivo, anche in questo caso al di sopra dei benchmark di mercato e superiore di ben 4 punti percentuali alla media delle aziende italiane. In molte persone hanno risposto alle domande aperte, infatti il 74% dei partecipanti ha espresso almeno un'opinione, per un totale di oltre 3.500 commenti.

In Spagna, in chiave comunicativa, viene inviato mensilmente ai dipendenti l'house organ "El Apuntador" per aggiornare il personale sulle attività aziendali e sulle novità del settore, con l'obiettivo di creare coesione e senso di appartenenza all'Azienda; inoltre, nel 2019 si è potenziata la Intranet per i dipendenti, grazie ad un aggiornamento quotidiano dei contenuti, relativi alle ultime notizie e novità relative a Banco Mediolanum.

### **Eventi Community**

Continua l'impegno del Gruppo per favorire situazioni che possano migliorare il clima e il modo di lavorare insieme. Sono stati rinnovati molti ambienti di lavoro introducendo, ove possibile, open-space condivisi da personale di più funzioni che operano in sinergia.

Con l'obiettivo di promuovere un aggiornamento di informazioni, di esperienze e la condivisione della strategia aziendale e dei risultati ottenuti i dipendenti incontrano il Top Management, in occasione di iniziative o eventi specifici.

Tra queste, una iniziativa in particolare, avviata nel 2018 e denominata "INSIEME IN SEDE", si è ulteriormente evoluta nel corso dell'anno con l'avvio di un nuovo progetto di comunicazione aziendale più immediata e social, pensata per permettere a tutti di rimanere sempre aggiornati su quando succede in azienda, con la possibilità di inviare domande specifiche al Top Management per la definizione dei temi di interesse e di ricevere risposta tramite il nuovo canale di comunicazione interna "BM OnAir".

### **Attività Extra lavorative**

Sono stati attivati numerosi servizi e progetti rivolti a tutti i collaboratori, a supporto dell'organizzazione vita/lavoro, tra questi: l'Asilo Aziendale, visite mediche di controllo in collaborazione con LILT (Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori), corsi di primo soccorso pediatrico, seminari di carattere sociale.

Sono stati organizzati tornei sportivi e corsi info/formativi. Per i dipendenti vengono stipulati accordi e convenzioni con esercizi e attività commerciali.

In Spagna, per favorire la comunicazione interna, vengono messi a disposizione i seguenti strumenti:

### **Intranet**

Pubblicazione di informazioni e novità relative al mondo aziendale; al suo interno sono anche disponibili tutti i numeri della rivista aziendale.

### **Casella postale "Codice etico"**

Nuovo canale di comunicazione per i dipendenti di Banco Mediolanum che desiderano segnalare eventuali violazioni del Codice Etico, garantendo l'anonimato.

La sede irlandese nel mese di aprile 2019 è stata trasferita in un nuovo edificio nel centro di Dublino. Gli uffici sono stati dotati di infrastrutture e servizi all'avanguardia con uno spazio di lavoro di alta qualità e salubrità che favorisce un'atmosfera più produttiva.

## Azionisti e comunità finanziaria

L'azienda si impegna nei confronti degli azionisti e delle comunità finanziarie a mantenere una crescita sostenibile nel breve, medio e lungo termine e a garantire la trasparenza e la buona gestione dell'informazione economico-finanziaria.

Il team Investor Relations, fin dalla quotazione in Borsa di Mediolanum S.p.A. avvenuta nel 1996, si occupa di curare i contatti con gli azionisti e la comunità finanziaria. Le attività ricorrenti comprendono l'introduzione alla storia, alla struttura aziendale e al modello di business per analisti e investitori che per la prima volta entrano in contatto con il Gruppo Mediolanum, l'illustrazione delle strategie aziendali e, naturalmente, la presentazione e il commento ai risultati trimestrali. Il lavoro è svolto sia unitamente al Top Management sia in autonomia, in sede o in occasione di conferenze finanziarie e roadshow, organizzati dai principali broker sia in Europa sia nelle principali piazze finanziarie del mondo.

Il team Investor Relations è soggetto a rischi tipici, connessi al tipo di attività che svolge. Il più rilevante è quello di non conformità del processo di diffusione dei dati destinati all'esterno. Questo rischio viene adeguatamente presidiato grazie all'organizzazione interna dell'ufficio, alla presenza di una pianificazione iniziale dell'attività annuale che consente un adeguato coordinamento tra i vari attori coinvolti e ai diversi livelli di controllo e condivisione della documentazione preliminarmente alla diffusione all'esterno, secondo le modalità e le tempistiche contemplate nel Regolamento del coinvolgimento di processo "Predisposizione e diffusione dei dati agli analisti ed al mercato" del 16 dicembre 2016. Le informazioni riservate e privilegiate a cui l'ufficio accede e la non corretta gestione della riservatezza dei dati potrebbero generare danni economici o perdite patrimoniali. Banca Mediolanum ha definito, anche in ottemperanza alle nuove normative introdotte dal Regolamento UE n.596/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16/4/2014 relativo agli abusi di mercato (MAR), delle politiche interne, valide per l'intero Gruppo, riguardanti la circolazione ed il monitoraggio delle informazioni riservate e privilegiate e la gestione infragruppo delle informazioni rilevanti. Le disposizioni in argomento sono contenute nel "Manuale per la circolazione ed il monitoraggio delle informazioni riservate e privilegiate". Si informa inoltre che tutti gli atti o le comunicazioni diffuse al mercato ufficialmente tramite il Settore Investor Relations (in via ordinaria: rendicontazioni trimestrali, presentazioni di risultati, comunicati stampa) devono contenere l'informativa, resa dal Dirigente Preposto, per i dati contabili circa la corrispondenza alle risultanze documentali, ai libri ed alle scritture contabili secondo quanto previsto dal comma 2 dell'art.154-bis del TUF.

Nel corso del 2019 l'attività ha registrato una fisiologica contrazione sia del numero degli eventi sia del numero degli investitori incontrati per vari fattori, quali: l'introduzione della MIFID II con la modifica dei contratti tra broker ed investitori istituzionali, portando questi ultimi a ridurre il numero di appuntamenti con le società; l'instabilità politica registrata in Italia nel corso del 2019 che ha spinto diversi investitori a disinvestire capitali dal mercato italiano, e quindi ad interessarsi in misura inferiore alle performance delle aziende italiane. Non ultimo, per quanto riguarda Banca Mediolanum, ricordiamo che a fine 2018 era stata raggiunta la positiva conclusione di due temi chiave che avevano destato grande attenzione nella comunità finanziaria facendo aumentare nel 2018 il numero di contatti, ovvero il cambio di metodologia di calcolo delle performance fee e l'accordo sulla controversia fiscale con l'Agenzia delle Entrate italiana. L'assenza di questi fattori nel 2019 ha fatto sì che gli investitori istituzionali tornassero a focalizzarsi sui risultati di business, rendendo quindi di difficile confronto il numero di contatti dell'anno rispetto al precedente. Viceversa, i contatti con gli analisti finanziari hanno registrato

un incremento, grazie al crescente presidio e impegno del team nel trasmettere il rafforzamento della solidità e della sostenibilità del business ricorrente della Banca.

## Numero di eventi con Investitori e Analisti

### Azionisti e comunità finanziaria

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Numero totale eventi	Investitori incontrati	Analisti incontrati	Numero totale eventi	Investitori incontrati	Analisti incontrati
con Top Management	N°	114	290	89	133	376	66
solo Investor Relations	N°	189	96	118	204	119	115
% in autonomia sul totale	%	62	25	57	61	24	64

## Collettività

La collettività include le realtà sociali e culturali con le quali l'azienda si relaziona nel corso della propria attività (ad esempio anche attraverso occasioni di condivisioni del proprio modello di Sostenibilità attraverso la Dichiarazione non Finanziaria, il Bilancio di Sostenibilità, etc). Banca Mediolanum è presente anche negli aspetti della vita quotidiana non direttamente legati alle attività finanziarie. A tal fine, organizza e partecipa a diverse attività di carattere sociale, culturale e sportivo, proponendo, sul territorio, iniziative a supporto di quelle situazioni che richiedono sostegno. Per far fronte in modo organizzato alle richieste e sollecitazioni da parte del Terzo Settore, Banca Mediolanum ha deciso di costituire nel 2002 Fondazione Mediolanum Onlus.

## Family Banker

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

Il Family Banker viene coinvolto in un sistema di comunicazione a supporto delle sue attività attraverso vari strumenti:

### Portale aziendale

il portale B.MedNet veicola tutte le informazioni e i materiali relativi alle iniziative commerciali, di formazione, informazione e incentivazione, attraverso l'accesso a contenuti, aggiornati su servizi e prodotti, su novità e norme inerenti la professione. Nel corso del 2019 sono stati pubblicati oltre 2.242 aggiornamenti di contenuti, 1188 news pubblicate e 863 pubblicazioni rilevanti in Home Page. Nell'anno è stata creata una nuova sezione: drive, un contenitore di informazioni tecniche relative ai mercati e ai prodotti con aggiornamento settimanale.



## SMS e e-mail

per comunicazioni di particolare interesse, rilevanza o urgenza viene utilizzato l'invio di SMS ed e-mail a tutti Family Banker, o al target interessato dall'oggetto della comunicazione. Nel 2019 sono stati inviati oltre 177 invii SMS per un totale di 652.455 SMS inviati e 474 invii e-mail per un totale di 512.590 e-mail inviate.

## Sales Support Center

In Italia tale struttura è presidiata da 135 operatori raggiungibili sia telefonicamente, sia attraverso istanze scritte. Nel 2019 sono state gestite circa 561.000 richieste pervenute dai Family Banker e dai Private Banker, di cui circa 341.000 attraverso il canale telefonico; in questo caso, il 74% delle richieste sono state gestite ed evase nell'ambito della stessa telefonata.

## Media

L'ufficio Media Relations, all'interno della funzione Public & Media Relations, si confronta quotidianamente con gli organi di informazione al fine di divulgare le notizie di maggiore rilievo che riguardano l'Istituto anche per dar seguito alle istanze della stampa. A tal proposito le attività ricorrenti spaziano dalla realizzazione, valutazione e analisi della rassegna stampa, all'organizzazione di conferenze e incontri con la comunità giornalistica di riferimento, dalla realizzazione di interviste al top management, alla redazione di comunicati e cartelle stampa e alla gestione di un account Twitter dedicato. Attraverso questa attività di dialogo vivo e costante con la stampa, la Banca riesce a trasferire all'opinione pubblica una ricchissima varietà di informazioni che vanno dai contenuti più strategici come: i risultati finanziari e di business, sino alla valorizzazione degli eventi sul territorio dedicati a un pubblico locale al fine di raccontare tutti quegli aspetti culturali e intangibili che contribuiscono a creare la reputazione e l'identità aziendali. L'ufficio Media Relations, è soggetto a rischi connessi al tipo di attività che svolge essendo la prima interfaccia tra la comunità giornalistica e l'Azienda. Grazie al monitoraggio costante dei lanci delle agenzie di stampa e della rassegna stampa, il cui coordinamento è interno all'ufficio, diventa tempestiva la risposta in caso di rettifica o dichiarazione tramite nota stampa. Un altro aspetto importante riguarda il posizionamento delle figure apicali del Gruppo, tra le voci più accreditate nel panorama bancario italiano, le cui opinioni sono diventate un riferimento ormai riconosciuto ben oltre il proprio perimetro professionale, ma con notevoli e evidenti ricadute positive su di esso. In tal senso vanno lette le molte interviste e i molti contributi radio e tv che sconfinano in temi di view di scenario economico internazionale, come anche di trend, di filosofia, di lifestyle e di sport. Inoltre, sono molteplici le iniziative della Rete di Vendita che necessitano di essere indirizzate coerentemente alle linee guida strategiche e ai principi alla base del governo dei rischi reputazionali di Banca Mediolanum S.p.A. e delle Società controllate. A tal fine nel 2017 è stata introdotta la Media Policy quale azione di mitigazione del rischio reputazionale. La stessa, rivolta ai dipendenti e alla rete di Family Banker, riporta le linee guida a cui attenersi: dall'individuazione dei soggetti che possono intrattenere i rapporti con la stampa, ai temi che possono essere trattati, dall'iter autorizzativo all'ambito di intervento e le eventuali azioni correttive nel caso di mancato rispetto della stessa Policy. In relazione alla gestione del rischio di reputazione, sono riportati i principi e i criteri di comportamento che tutti i soggetti sono tenuti ad osservare nei confronti dei Media, per preservare e sostenere la reputazione e l'immagine della Banca, contribuendo alla creazione di una specifica identità.

Nel 2019 sono stati dedicati a Banca Mediolanum, alle figure di riferimento e al top management 11.755 contenuti tra articoli e servizi radio tv.

## Media

			2019
KPI	Unità di misura		Valore
Stampa	N°		2.877
Web	N°		8.609
Radio	N°		82
TV	N°		187
<b>Totale</b>			<b>11.755</b>

## Media Sentiment

2019					
KPI	Stampa	Web	Radio	TV	Totale
Molto Positivo	178	428	-	-	606
Positivo	912	2.639	55	-	3.606
Neutrale	1.728	5.430	24	-	7.182
Negativo	59	111	3	-	173
Molto Negativo	-	1	-	-	1
<b>Totale</b>	<b>2.877</b>	<b>8.609</b>	<b>82</b>	<b>-</b>	<b>11.568</b>

## Associazioni di categoria

ABI - Associazione Bancaria Italiana;  
Ania - Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici;  
Pri. Banks - Associazione Nazionale Banche Private;  
ASSBB - Associazione per lo sviluppo degli studi di Banca e Borsa;  
Assogestioni - Associazione del Risparmio Gestito;  
Assoreti - Associazione Nazionale delle Società di Collocamento di Prodotti Finanziari e di Servizi di Investimento;  
AIPB - Associazione Italiana Private Banking;  
AIFI - Associazione italiana del Private Equity Venture Capital Private Debt;  
Assonime - Associazione fra le Società Italiane per Azioni;  
TheProcurement;  
AEB - Asociación Española de Banca;  
CCI - Centro de Cooperación Interbancaria;  
INVERCO - Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones;  
Comité Digital della AEB.

## Istituzioni e regolatori

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

L'unità Relazioni Istituzionali, collocata all'interno della Vice Presidenza, è responsabile della promozione e gestione delle relazioni domestiche e internazionali con Autorità di Controllo e Vigilanza, ma anche del dialogo con Associazioni e Ordini di Categoria, Pubblica Amministrazione, Enti religiosi e ONLUS, Clienti istituzionali, Associazioni dei consumatori, Centri di ricerca economico-politici e Accademie, Organismi internazionali ed Enti nazionali a valenza internazionale.

Le principali Autorità e Organismi di riferimento per le Società del Gruppo Mediolanum di diritto italiano sono: Banca d'Italia, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS), Consob, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), Fondo Interbancario Tutela dei Depositi (FITD), Albo Unico dei Consulenti Finanziari (APF), Arbitro Bancario e Finanziario, Ombudsman.

Si ricorda che la Banca d'Italia, che vigila sulle banche italiane con esclusione di quelle considerate "significative", è parte del Meccanismo di Vigilanza Unico in cui la Banca Centrale Europea sovrintende l'attività di vigilanza bancaria in una prospettiva europea.

Per le Società del Gruppo Mediolanum in Spagna le principali Autorità e Organismi di riferimento sono Banco de España, Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV), Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSyFP).

Per le Società del Gruppo Mediolanum in Irlanda la principale Autorità e Organismo di riferimento è la Bank of Ireland.

## Fornitori

Il Settore Acquisti è la funzione aziendale che supporta le diverse unità organizzative nella ricerca, individuazione e approvvigionamento dei beni e dei servizi necessari ad assicurare il regolare svolgimento dell'attività aziendale nella sua sede italiana. È di sua competenza la gestione dell'Albo Ufficiale dei Fornitori, dove sono inserite le società con le quali vengono mantenuti rapporti ricorrenti per l'acquisto di beni o servizi. Attraverso una piattaforma, i fornitori vengono invitati a registrarsi fornendo tutti i dati anagrafici e, in una seconda fase, a completare le informazioni relativamente ai servizi e agli ambiti di attività, comprese le referenze più significative. Attraverso l'Albo Ufficiale viene effettuato il monitoraggio dei fornitori che vengono periodicamente valutati in base a Key Performance Indicators (indicatori essenziali) per i servizi resi, sia per gli aspetti commerciali sia per gli aspetti tecnici. Periodicamente, attraverso ricerche di mercato, vengono identificati e valutati eventuali fornitori alternativi. Tale regolamento ha come finalità la verifica che il fornitore ingaggiato per il servizio, nella realizzazione di opere, ovvero l'affidamento di incarichi professionali garantisca il rispetto di quanto richiesto dalle normative vigenti, in termini di documentazione da presentare in fase di sottoscrizione di un contratto, e che tale documentazione sia valida per tutta la durata di vigenza dello stesso.

## 2.4 Governance, gestione dei rischi, compliance e catena di fornitura

### Governance di sostenibilità

Banca Mediolanum, Capogruppo del Conglomerato finanziario Mediolanum, allo scopo di favorire la diffusione di valori improntati alla correttezza professionale ed al rispetto di leggi e regolamenti, si è dotata di un Codice Etico che delinea i comportamenti cui attenersi, che è stato diffuso per la relativa adozione alle Società controllate.

Il Codice Etico è complementare al “Codice di Comportamento” rivolto ai componenti degli organi amministrativi, ai dipendenti, ai consulenti finanziari abilitati all’offerta fuori sede e ai collaboratori, ed è adottato rispettivamente da Banca Mediolanum S.p.A. e da Mediolanum Gestione Fondi SGR S.p.A., Società italiane del Gruppo qualificate come “intermediari autorizzati”; analoghi codici sono adottati presso le Società estere in conformità alle normative locali vigenti.

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

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

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

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

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

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

## Policy di Sostenibilità

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

La Policy ha quindi l’obiettivo di:

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

## Policy Ambientale

Nel 2019 è stata approvata in CDA la Policy Operativa in materia di sostenibilità ambientale nella quale sono stati individuati quattro ambiti relativi alla responsabilità ambientale:

- > Acquisto e consumo di prodotti sostenibili;
- > Energia e Cambiamento Climatico; (per approfondimenti si rimanda al Capitolo 3.6)
- > Gestione Rifiuti; (per approfondimenti si rimanda al Capitolo 3.6)
- > Cultura della sostenibilità ambientale.

## Scoring progetti interni attraverso indicatore sintetico (Progetti ESG)

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

## Il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum

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

Tale organo deve assicurare il governo dei rischi a cui la Banca si espone, individuandone per tempo le fonti, le possibili dinamiche ed i necessari presidi. In aggiunta è chiamato in particolare a: i) approvare l'assetto organizzativo e di governo societario della Banca, garantendo la chiara distinzione di compiti e funzioni nonché la prevenzione dei conflitti di interesse; ii) approvare i sistemi contabili e di rendicontazione (reporting); iii) supervisionare il processo di informazione al pubblico e di comunicazione della Banca; iv) assicurare un efficace confronto dialettico con la funzione di gestione e con i responsabili delle principali funzioni aziendali e verificare nel tempo le scelte e le decisioni da questi assunte.

Il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum è composto da 13 membri, nominati dall'Assemblea dei Soci del 10 aprile 2018, in base alle disposizioni statutarie allora vigenti, ed è in carica, in base alla delibera assembleare, fino alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

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

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

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

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

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

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

## Profilo degli amministratori

### Requisiti di professionalità

Il Consiglio di Amministrazione ritiene che, per un buon funzionamento dell'Organo medesimo, nella scelta degli Amministratori si debba tenere conto delle dimensioni della Banca e del Gruppo, della complessità e della specificità del settore in cui essa opera.

A tal fine sono state individuate le aree di competenza che si raccomanda debbano essere necessariamente rappresentate in Consiglio. Gli Amministratori, oltre ai requisiti di professionalità già previsti dalla Legge e vincolanti per la loro nomina, devono essere in possesso di una buona conoscenza ed esperienza preferibilmente in specifiche aree di competenza; a titolo esemplificativo: (i) conoscenza del settore bancario; (ii) esperienza di gestione imprenditoriale, dei rischi e di organizzazione aziendale (iii); capacità di lettura e di interpretazione dei dati di bilancio di una istituzione finanziaria; (iv) competenze di tipo corporate (audit, legale, societario, ecc.).

### Requisiti di onorabilità

Considerata l'importanza che i requisiti di onorabilità rivestono sotto il profilo reputazionale, il Consiglio di Amministrazione esprime la raccomandazione che i candidati alla nomina di Amministratore della Banca, oltre a possedere i requisiti di onorabilità previsti dalla Legge, non versino nelle situazioni che possono essere causa di sospensione dalle funzioni di amministratore ai sensi dell'art. 6 del D.M. 18/03/1998, n. 161 e non abbiano tenuto comportamenti che, pur non costituendo reati, non appaiono compatibili con l'incarico di Amministratore di una Banca o possono comportare per la Banca conseguenze gravemente pregiudizievoli sul piano reputazionale.

### Requisiti di indipendenza

Nel Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum sono presenti sette componenti che possiedono i requisiti di indipendenza nel rispetto dello Statuto e in conformità alla Circolare n. 285/2013 di Banca d'Italia ed all'art. 147-ter TUF. L'indipendenza degli amministratori è valutata anche in conformità al Codice di Autodisciplina delle Società quotate, che dispone che il Consiglio di Amministrazione valuti l'indipendenza di propri componenti avendo riguardo più alla sostanza che alla forma.

I requisiti suesposti sono oggetto di valutazione per la predisposizione della Relazione di Autovalutazione del Consiglio di cui sono forniti specifici dettagli nel successivo paragrafo n. 9.

La normativa specificamente applicabile a Banca Mediolanum prevede inoltre il possesso di requisiti di competenza e correttezza per l'applicazione dei quali si resta in attesa dell'emanazione della normativa secondaria di riferimento.

## Comitati interni al CDA

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

L'organizzazione ed il funzionamento di ciascun comitato sono fissati con deliberazione del Consiglio di Amministrazione al momento della loro costituzione e possono essere integrati o modificati con successiva deliberazione dello stesso.



Allo stato sono presenti 4 Comitati endoconsiliari:

- > Comitato Nomine,
- > Comitato Rischi,
- > Comitato Remunerazioni,
- > Comitato degli Amministratori indipendenti.

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

Il Comitato Rischi svolge funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e sistema di controlli interni (per l'approfondimento ai temi di materialità si rimanda al capitolo "2.4.1 Governance di Sostenibilità"). In tale ambito particolare attenzione deve essere riposta dal Comitato a tutte quelle attività strumentali e necessarie affinché il Consiglio possa addivenire ad una corretta ed efficace determinazione del RAF e delle politiche di governo dei rischi.

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

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

## Sistema dei controlli interni

Il Sistema dei Controlli Interni (in breve anche "SCI") è definito come l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati.

Un efficace SCI contribuisce a garantire la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficienza e l'efficacia delle operazioni aziendali, l'affidabilità dell'informazione finanziaria, il rispetto di leggi e regolamenti.

L'ambiente di controllo è l'elemento della cultura aziendale che determina il livello di sensibilità della direzione e del management alle esigenze di controllo. Esso costituisce la base per tutte le altre componenti del SCI.

I fattori che influenzano l'ambiente di controllo sono: l'integrità, i valori etici e la competenza del personale, la filosofia e lo stile gestionale del management, le modalità di delega delle responsabilità, di organizzazione e di sviluppo professionale e l'impegno e la capacità di indirizzo e di guida del Consiglio di Amministrazione.

Nel Gruppo, le varie Società si impegnano ad implementare nelle loro strutture operative un articolato ed efficiente Sistema dei Controlli Interni, tenendo conto, nel rispetto delle linee guida ricevute dalla Capogruppo, delle differenti normative applicabili e dei vari ambiti di attività.

Un ruolo fondamentale è svolto dal Comitato Rischi di Banca Mediolanum, Capogruppo del conglomerato finanziario, quale momento di confronto e di analisi per lo sviluppo di una visione d'insieme dei diversi rischi correlati alle differenti tipologie di business e di condivisione delle azioni intraprese a presidio dei rischi rilevati.

## Articolazione del sistema dei controlli interni

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

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

## Induction programme

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

La Presidenza del Consiglio di Amministrazione, coadiuvata dalle strutture competenti, si è occupata nel corso del 2019, di organizzare per gli Amministratori e i Sindaci dell’Emittente e di altre società del Gruppo quattro sessioni di Board Induction che hanno visto la partecipazione di qualificati relatori.

In particolare, sono stati trattati gli aspetti più salienti relativi alle tematiche di “business continuity” e “disaster recovery”, comunicazione con la comunità finanziaria, sistemi di pagamento e recenti direttive comunitarie, innovazione dei servizi finanziari e di pagamento.

## Autovalutazione

Il Consiglio di Amministrazione effettua, con il supporto del Comitato Nomine, la valutazione sulla dimensione, composizione e funzionamento del Consiglio stesso e degli eventuali comitati costituiti al suo interno.

Tale valutazione è finalizzata a:

- > assicurare una verifica del corretto ed efficace funzionamento dell’organo e della sua adeguata composizione;
- > garantire il rispetto sostanziale delle disposizioni di Vigilanza in materia di governo societario e delle finalità che esse intendono realizzare;

- > individuare i principali punti di debolezza, promuovere la discussione all'interno dell'organo e definire le azioni correttive da intraprendere;
- > rafforzare i rapporti di collaborazione e fiducia tra i singoli componenti e tra la funzione di supervisione strategica e quella di gestione;
- > incoraggiare la partecipazione attiva dei singoli componenti, assicurando una piena consapevolezza dello specifico ruolo ricoperto da ognuno di essi e delle connesse responsabilità.

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

- > metodologia e le singole fasi di cui il processo si è composto;
- > soggetti coinvolti;
- > risultati ottenuti, evidenziando i punti di forza e di debolezza emersi;
- > azioni correttive eventualmente necessarie.

Il Regolamento sopra indicato è approvato dal Consiglio di Amministrazione e sottoposto, ove richiesto, alla Banca d'Italia.

A fine 2019 il Consiglio di Amministrazione ha incaricato i soggetti preposti di avviare il processo di autovalutazione, anche grazie al supporto di consulenti esterni, predisponendo e raccogliendo la documentazione necessaria.

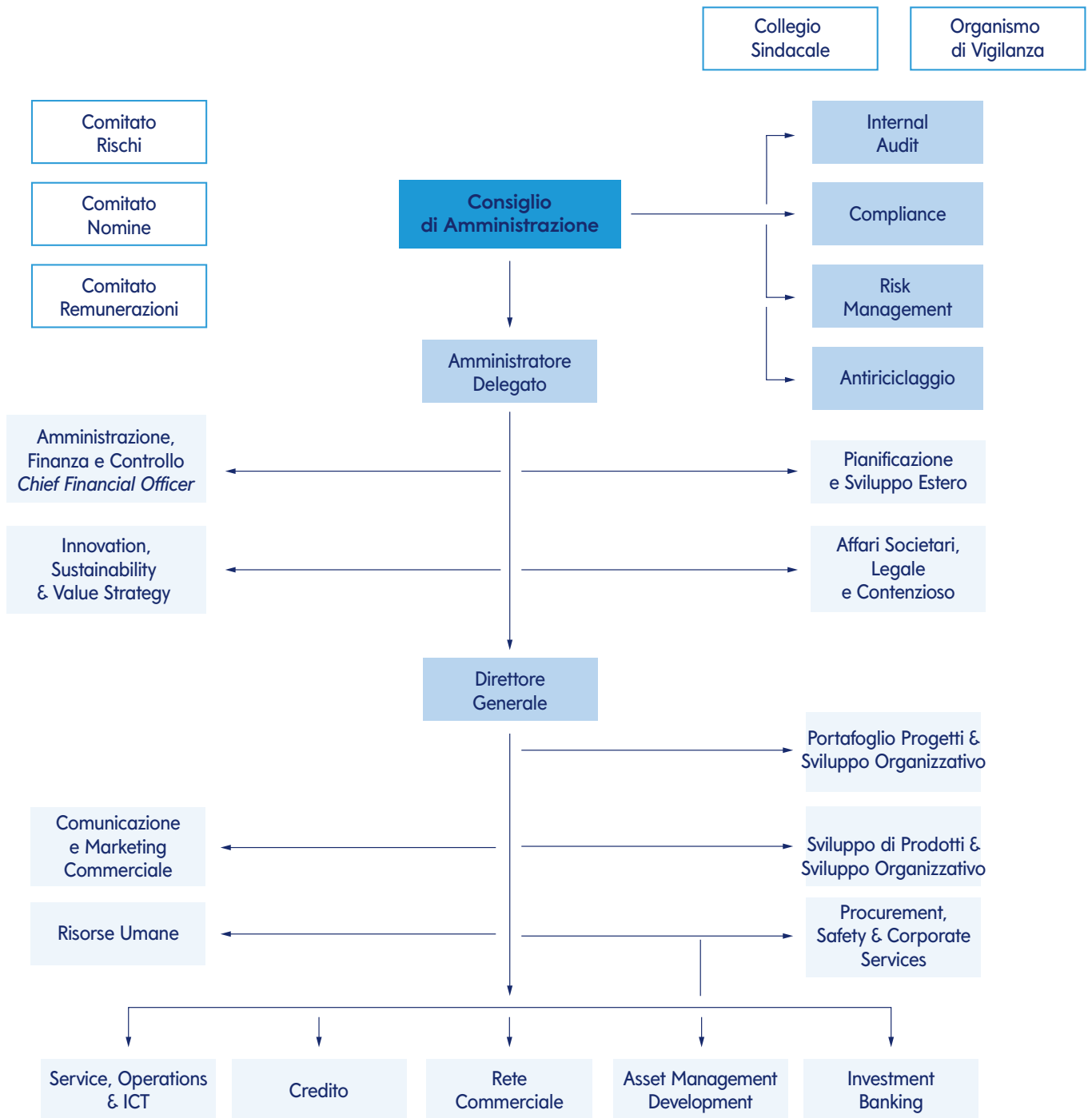
I risultati del processo di autovalutazione verranno posti alla attenzione del Comitato Nomine e del Consiglio di Amministrazione nel corso di una adunanza consiliare nei primi mesi dell'esercizio 2020.

## Struttura organizzativa

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

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

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



## Sistema remunerazione e incentivazione

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

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

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

Il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum elabora e riesamina, almeno annualmente, e con il supporto del Comitato Remunerazioni, le politiche di incentivazione e remunerazione del Gruppo ed è responsabile della corretta attuazione.

Le politiche, una volta elaborate, sono trasmesse all'Assemblea della Banca per l'approvazione e rese accessibili all'interno della struttura aziendale anche attraverso la pubblicazione sul sito internet della Capogruppo.

La Capogruppo assicura l'identificazione del personale rilevante coinvolgendo le preposte funzioni aziendali anche relative alle strutture commerciali dei consulenti finanziari. L'attività riguarda tutto il personale dipendente, gli Amministratori del Gruppo, ivi comprese le sedi estere e le Reti di Vendita.

## Struttura remunerativa di Amministratori, Sindaci e del Personale dipendente

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

Per i componenti non esecutivi del Consiglio di Amministrazione e i membri del Collegio Sindacale non è prevista l'erogazione di alcuna remunerazione variabile

La struttura remunerativa adottata con riferimento al personale dipendente prevede:

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

## Struttura remunerativa della rete di vendita

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

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

## Assemblea

L'Assemblea degli Azionisti viene regolata nel suo funzionamento e per quanto attiene i diritti degli azionisti e le modalità del loro esercizio dalla normativa vigente – primaria e secondaria – così come esplicitato dallo Statuto Sociale.

All'Assemblea Ordinaria degli Azionisti spettano le competenze previste dalle vigenti disposizioni di legge.

La Società si è dotata con delibera dell'Assemblea del 23 novembre 2015 di un "Regolamento dei lavori assembleari", divenuto efficace a far data dall'inizio delle negoziazioni delle azioni dell'Emittente sul MTA (30 dicembre 2015) e disponibile sul sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) nella sezione Corporate Governance alla voce Documenti societari di Corporate Governance.

## Regole di comportamento

Il Codice Etico e il Codice di Comportamento, di cui al paragrafo I, esprimono le regole che informano l'operato del Gruppo.

## Codice etico

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

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

Il Codice è stato organizzato in due sezioni: la prima riguardante "i valori" di libertà, eccellenza, rispetto, trasparenza, integrità, equità, e la seconda inerente "le regole di condotta", cioè in impegni puntuali che tutti sono chiamati a seguire contribuendo a costruire una cultura d'impresa coerente ai valori di fondo. Questa struttura intende sottolineare con maggiore forza i valori fondanti l'azione imprenditoriale di Banca Mediolanum S.p.A. e del Gruppo di Società di cui essa è a capo, così come le regole attraverso cui tali valori sono declinati nell'operatività quotidiana. I valori etici fondanti l'azione manageriale sono stati determinati riflettendo lo spirito

imprenditoriale che caratterizza da sempre il Gruppo: “credere che si possa avere successo essendo utili alle persone”.

## Codice di comportamento

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

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

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

## Modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del D.LGS. 231\_01

Banca Mediolanum ha adottato dal 2003 uno specifico Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01.

Il Modello Organizzativo 231/01 è stato sviluppato da Banca Mediolanum a seguito di un processo che ha consentito di identificare nell'ambito delle diverse operatività gestite le fattispecie di reato che potenzialmente possono essere commesse nell'esecuzione delle medesime attività.

L'analisi ed il monitoraggio delle fasi operative in cui i singoli processi si suddividono hanno consentito di individuare procedure e prassi operative che costituiscono presidi organizzativi ai rischi-reato di cui al D.Lgs. 231/01.

La normativa specifica sulla responsabilità degli enti derivante dalla commissione di reati è stata interpretata alla luce degli assetti organizzativi della banca e in considerazione delle Linee guida associative ABI, delle *best practice* di mercato e della giurisprudenza sviluppatasi negli anni.

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

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

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

## Impegno al contrasto della corruzione

Il contrasto alla corruzione si prefigge l'obiettivo di assicurare lo sviluppo sociale ed economico di una collettività organizzata di persone.

Le pratiche corruttive influiscono negativamente sul rapporto di fiducia che deve essere mantenuto ad ogni livello con le istituzioni pubbliche e tra gli stessi operatori economici creando un sistema che distorce gli effetti positivi di una economia di mercato tesa al contempo alla tutela di imprescindibili interessi e diritti comuni.

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

Banca Mediolanum e le società del Gruppo da essa controllate proibiscono ogni tentativo di corruzione, induzione a dare o promettere utilità così come l'accettazione di qualsiasi utilità che sia finalizzata all'omissione dei doveri della propria funzione o al venir meno agli obblighi di fedeltà.

Nell'ambito della normativa interna finalizzata, tra gli altri obiettivi, ad evitare comportamenti che possano costituire fenomeni rientranti nella corruzione, si segnalano i sopracitati Codice Etico e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Il Codice Etico richiama tutti i destinatari a precisi doveri comportamentali, anche in relazione alle pratiche corruttive, potenzialmente presenti in vari ambiti dell'operatività aziendale.

In particolare, nello svolgimento delle relazioni commerciali e d'affari, si deve tenere conto che (i) le spese di rappresentanza, (ii) l'elargizione di omaggi e liberalità; (iii) la corresponsione di sponsorizzazioni, (iv) le agevolazioni commerciali, non possono mai risultare improprie o eccedenti le normali pratiche o i rapporti di cortesia e devono avvenire, ove consentite, nel rispetto delle procedure aziendali.

Ugualmente è vietato ricevere o accettare omaggi, forme di ospitalità, o comunque beni o utilità che costituiscano violazione dei suddetti normali usi commerciali e che possano configurarsi come richieste di violazione dei propri doveri d'ufficio o di fedeltà o comunque tentativi di influenzare le proprie decisioni.

I rapporti, sia istituzionali che commerciali, con entità pubbliche nazionali o comunitarie, nonché con pubblici funzionari o incaricati di pubblico servizio, o con organi rappresentanti di istituzioni pubbliche e Autorità di Vigilanza, sono disciplinati da precise procedure aziendali.

L'implementazione delle misure esimenti ai rischi introdotti nell'ordinamento giuridico dal D. Lgs. 231/2001 in tema di responsabilità amministrativa degli Enti, ha comportato da tempo l'adozione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 di cui al precedente punto. Analogo Modello è stato adottato dalle principali Società del Gruppo. Tra i reati presupposto, previsti sin dalla nascita del decreto citato, figurano i reati di concussione, induzione indebita a dare e promettere utilità e corruzione sia in ambito pubblico che privato.

Il Modello è stato sviluppato da Banca Mediolanum a seguito di un processo che ha consentito di identificare, nell'ambito delle diverse operatività gestite, le fattispecie di reato che potenzialmente possono essere commesse nell'esecuzione delle medesime attività. L'analisi ed il monitoraggio delle fasi operative in cui i singoli processi si suddividono hanno consentito di individuare procedure e prassi operative che costituiscono presidi organizzativi ai rischi-reato di cui al D. Lgs. 231/2001, anche in ambito di contrasto alla corruzione.

I protocolli del modello 231 che affrontano le tematiche illecite in oggetto, riguardano principalmente:

- > i rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- > la selezione e assunzione del personale;



- > i rapporti con i fornitori;
- > la gestione delle prassi commerciali;
- > la definizione di accordi transattivi derivanti da contenziosi.

Inoltre, numerose altre normative hanno introdotto presidi organizzativi e di controllo che consentono di azionare per via indiretta il contrasto alla corruzione: si ricordano i principi della tracciabilità e dell'analisi delle operazioni sospette ai fini antiriciclaggio, il contrasto alle pratiche commerciali scorrette, piuttosto che i controlli previsti nei processi contabili ai sensi della normativa che ha istituito la figura del Dirigente preposto alla redazione dei prospetti contabili e societari, in quanto la Banca assume la veste di Capogruppo quotata.

Le normative citate, oltre a formare un "corpus normativo" aziendale formato da Modelli, Protocolli, Procedure operative, sono periodicamente oggetto di corsi di formazione obbligatori resi disponibili sia tramite tecniche informatiche che formazione in aula.

## Gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Il Gruppo Mediolanum ha adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, ed ha individuato all'interno della propria struttura organizzativa,

- > precise responsabilità,
- > procedure operative,
- > processi sensibili a tali tematiche,
- > risorse economiche

Per l'implementazione delle strategie finalizzate ad ottenere elevati standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

In particolare, le Strutture aziendali, a vario titolo coinvolte, sono tenute all'osservanza dei seguenti principi:

- > assicurare in ogni fase dei processi aziendali di competenza gli adempimenti in materia di sicurezza e salute dei luoghi di lavoro, garantendo l'efficacia e l'attuazione di precisi principi di controllo;
- > garantire trasparenza, correttezza e tracciabilità nei confronti degli adempimenti verso gli Enti esterni preposti al controllo in materia di sicurezza sul lavoro;
- > provvedere, nell'ambito dei contratti di appalto o di fornitura, ad informare le controparti sugli eventuali rischi in materia di sicurezza sul lavoro e ad elaborare le connesse misure preventive;
- > prevedere nei contratti con soggetti terzi, nell'ambito delle attività finalizzate alla gestione e prevenzione dei rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, apposite clausole di impegno all'osservanza dei suoi principi;

favorire e promuovere l'informazione interna in tema di:

- > eventuali rischi connessi all'attività lavorativa;
- > misure di prevenzione adottate;
- > procedure e strumentazione di pronto soccorso;
- > procedure in caso di incendio ed evacuazione degli ambienti di lavoro;
- > curare il rispetto delle normative in tema di salute e sicurezza nei confronti di tutti i lavoratori anche non dipendenti e dei terzi in genere che dovessero trovarsi nei luoghi di lavoro.

Il sistema aziendale di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro prevede l'assolvimento di obblighi relativi:

- > al rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi a attrezzature, impianti e luoghi di lavoro;
- > alle attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;

- > alle attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- > alle attività di sorveglianza sanitaria;
- > alle attività di informazione e formazione dei lavoratori;
- > alle attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure da parte dei lavoratori;
- > all'acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;
- > alle periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.

Infine, sono previste modalità organizzative di verifica, valutazione, gestione e controllo del rischio, nonché un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello di gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro.

## Diritti umani

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

Il Gruppo Mediolanum è inoltre attento a ridurre i rischi reputazionali, sociali e ambientali massimizzando l'impatto positivo sui diritti umani, conscio del fatto che l'obiettivo non è solo creare valore per i clienti e gli azionisti, ma è anche quello di contribuire allo sviluppo delle comunità e dei paesi in cui opera.

Tutti i dipendenti e collaboratori sono inseriti in un ambiente di lavoro ove non è ammessa alcuna discriminazione dovuta a caratteristiche personali o orientamenti di pensiero; vengono adottate opportune strategie per contrastare possibili comportamenti vessatori e tutti i dipendenti e collaboratori sono chiamati a diventare parte attiva nella creazione di un clima di lavoro ispirato ai valori suddetti.

L'applicazione delle normative e delle migliori prassi con riferimento ai Paesi in cui il Gruppo opera rappresenta una adeguata garanzia della tutela della tematica e una opportuna mitigazione dei rischi connessi. Periodicamente vengono effettuati con la Funzione Risk Management, risk assessment sulla base dei processi mappati e della specifica matrice rischi/controlli. I principali rischi individuati e monitorati sulla tematica sono inerenti ai rischi legali, ai rischi sulla sicurezza e salute dei dipendenti e ai rischi reputazionali.

Il Gruppo Mediolanum ha adottato, come da normativa, un sistema interno per la segnalazione, da parte del Personale, di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività svolta (c.d. "Whistleblowing"). In particolare, mediante i canali messi a disposizione, che garantiscono la riservatezza del segnalante (piattaforma informatica di segnalazione, comunicazioni cartacee, incontri individuali, linea telefonica registrata), è possibile effettuare segnalazioni circostanziate: di condotte illecite, potenziali o effettive, rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001 o del Modello 231; di atti o fatti che possano costituire violazioni, potenziali o effettive, di norme disciplinanti l'attività bancaria, finanziaria, assicurativa e in materia di abusi di mercato nonché delle disposizioni dettate in funzione di prevenzione del riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. I principi e le modalità di funzionamento del sistema sono formalizzati nella Policy dei sistemi interni di segnalazione, che recepisce al proprio interno la nuova normativa di riferimento e i principi generali del processo.

## Sanzioni e Provvedimenti

Nel corso del 2019 non è stata contestata alcuna violazione e conseguentemente non sono state elevate sanzioni e o provvedimenti in ambito Diritti Umani.

## Attenzione all'ambiente

La tutela dell'ambiente costituisce un aspetto basilare nella responsabilità di impresa. Banca Mediolanum privilegia l'adozione, nei propri processi aziendali, di soluzioni innovative che riducano al minimo il consumo di risorse o prevedano l'utilizzo di risorse a ridotto impatto ambientale mantenendo elevati standard di efficienza e sicurezza.

Le azioni concrete che Banca Mediolanum ha messo in essere nel corso del tempo e finalizzate ad una politica di sostenibilità ambientale richiedono l'adozione di comportamenti, anche da parte di terzi, in sintonia alla strategia aziendale volta alla salvaguardia dell'ambiente:

- > vengono privilegiate le iniziative che apportano ai processi aziendali innovazioni volte a ridurre il consumo di risorse con particolare beneficio sia dell'azienda che della clientela;
- > la scelta dei fornitori deve privilegiare coloro che improntano la loro attività alla sostenibilità ambientale e sociale;
- > i partner incaricati della gestione di rifiuti che possono arrecare un impatto negativo all'ambiente devono comprovare le professionalità acquisite e le autorizzazioni necessarie;
- > nella produzione di energia per il funzionamento degli edifici la Società si impegna a sviluppare e adottare azioni e strutture dirette alle energie meno inquinanti, caratterizzate da ridotte emissioni e da alta efficienza; viene attuata una stretta politica di osservanza delle normative e dei migliori standard di mercato sui processi autorizzativi e di comunicazione di tali impianti;
- > il monitoraggio dei dati ambientali è inserito nel sistema di comunicazione dei dati e informazioni alla comunità degli stakeholder;
- > i dipendenti e i collaboratori sono tenuti a rispettare le indicazioni attinenti al corretto smaltimento dei rifiuti; ove sorgano dubbi sono invitati a consultare le strutture aziendali competenti;
- > la Società è costantemente impegnata nel ricercare le soluzioni maggiormente indirizzate alla responsabilità ambientale, garantendo la piena adozione delle prescrizioni normative nazionali ed internazionali;
- > le opere ad impatto su strutture esterne degli Immobili di proprietà del Gruppo devono essere valute dalle Unità Organizzative preposte a presidiare sia la fase autorizzativa che la fase realizzativa. Le stesse Unità Organizzative valutano, nell'ambito dei propri compiti, l'esistenza e l'applicabilità di eventuali norme nazionali o locali che prevedano l'espletamento di pratiche autorizzative presso appositi uffici della Pubblica Amministrazione competenti in materia di ambiente, tutela del territorio e del paesaggio;
- > le Unità Organizzative incaricate della realizzazione, gestione e manutenzione degli impianti di produzione energetica curano l'ottenimento delle apposite certificazioni previste dalla normativa nazionale o locale provvedendo alle dovute comunicazioni agli organi competenti;

qualora previsti, gli obblighi di comunicazione e registrazione agli appositi albi o registri nazionali competenti in materia di rifiuti o ambiente, vengono espletati dalle Unità Organizzative preposte.

## Politiche di gestione ambientale

Il Gruppo Mediolanum persegue l'adozione, nei propri processi aziendali, di soluzioni innovative che riducano il consumo di risorse o prevedano l'utilizzo di risorse a ridotto impatto ambientale mantenendo elevati standard di efficienza e sicurezza.

Con la consapevolezza del proprio ruolo nei confronti della collettività e delle generazioni future, Banca Mediolanum riconosce l'importanza della sostenibilità ambientale all'interno del proprio modello di business e si impegna ad essere un attore responsabile in termini di tutela ambientale.

La tutela dell'ambiente costituisce un aspetto basilare nella responsabilità di impresa, per tanto, in ambito delle politiche di gestione, nel 2019 è stata approvata in CDA la Policy Ambientale del Gruppo Mediolanum.

Sulla base degli esiti dell'analisi di materialità, l'impiego delle risorse idriche non rientra tra i temi rilevanti, alla luce dell'operatività del Gruppo.

## Sanzioni e Provvedimenti

Non sono state contestate alcune violazioni e conseguentemente non sono state elevate sanzioni e o provvedimenti in ambito ambientale nell'arco del 2019.

## Gestione dei rischi

### Gestione dei rischi finanziari, di credito, operativi e reputazionali

La Funzione Risk Management (alternativamente funzione di controllo dei rischi) di Banca Mediolanum è responsabile dell'attuazione delle politiche di governo e del sistema di gestione dei rischi. La funzione di controllo dei rischi ha la responsabilità di monitorare l'esposizione della Banca e del Gruppo ai rischi finanziari e di credito, nonché di valutare gli impatti patrimoniali dei rischi operativi e gli effetti di tipo reputazionale, tenendo sotto costante controllo l'adeguatezza patrimoniale e l'adeguatezza della posizione di liquidità, in relazione all'attività svolta, esercitando un ruolo di indirizzo e coordinamento sulle tematiche relative ai compiti istituzionali di gestione e controllo dei rischi, attuali e prospettici, nei confronti delle società controllate, nel cui organico sono presenti le rispettive Funzioni di Risk Management. La Funzione di Risk Management della Capogruppo pertanto definisce e mantiene il framework del controllo e gestione di tutti i rischi delle società appartenenti al Gruppo Bancario, ovvero ha la responsabilità del presidio dei rischi di primo pilastro (credito, mercato e operativi) e svolge le attività di valutazione quali/quantitative sui rischi del secondo pilastro, nel rispetto delle linee guida del Consiglio di Amministrazione e delle disposizioni normative vigenti. Provvede inoltre a definire le modalità di valutazione e controllo dei rischi reputazionali coordinandosi con la Funzione Compliance. Predisporre la normativa interna, ovvero le policy, i regolamenti e le procedure relative a tutti i rischi ritenuti rilevanti ed individua e sviluppa le metodologie quantitative volte alla gestione di tali rischi presenti nell'attività caratteristica della Banca e delle società del Gruppo. Verifica nel continuo, per il Gruppo Bancario, l'adeguatezza del Risk Appetite Framework e coordina il processo di valutazione sia dell'adeguatezza patrimoniale complessiva (ICAAP) - Internal Capital Adequacy Assessment Process) sia dell'adeguatezza del sistema di processo e gestione del rischio di liquidità (ILAAP – Internal Liquidity Adequacy Assessment) per le attività specificatamente attribuite e disciplinate dal Regolamento interno sui rispettivi processi interni.

### Risk Appetite Framework “RAF”

La politica di governo dei rischi rappresenta una componente strategica del RAF, consentendone il raccordo con il complessivo piano economico finanziario e permettendo quindi il conseguimento di un obiettivo di crescita sostenibile. Per tale ragione il RAF è il risultato di un processo articolato a cui partecipano diverse strutture organizzative aziendali ciascuna per i propri ambiti di competenza e in particolare quelle del Risk Management e della Pianificazione e Controllo. La propensione al rischio del Gruppo è annualmente rivista per tener conto delle continue variazioni di contesto, sia interno sia esterno e altresì delle variazioni nelle aspettative dei diversi stakeholder. Le grandezze economico-finanziarie stimate in occasione della predisposizione del piano economico finanziario vengono riconciliate con i limiti di propensione al rischio e recepite nell'ambito del processo di aggiornamento del RAF, determinando l'eventuale revisione e adeguamento delle soglie e dei limiti stabiliti nel corso del precedente esercizio. Gli indicatori strategici hanno quindi la funzione di supportare l'alta direzione nel perseguimento degli obiettivi strategico-finanziari, nonché di monitorare la solidità patrimoniale e finanziaria del Gruppo e sono quindi oggetto di un processo di revisione periodica integrato con quello di pianificazione e budgeting.

## Rischi reputazionali

Il rischio di reputazione, come disciplinato dalla normativa regolamentare di settore, è ricompreso tra gli “altri rischi” difficilmente misurabili per i quali le banche predispongono sistemi di controllo e attenuazione adeguati. Esso è definito come il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell’immagine della Banca da parte di Clienti, controparti, azionisti, investitori o Autorità di Vigilanza. I rischi reputazionali sono spesso generati da un’altra tipologia di rischio non adeguatamente gestita, ad esempio un rischio operativo o un rischio strategico che potrebbero produrre come ulteriore effetto un rischio di tipo reputazionale. Più in generale tra i fattori di natura endogena rientrano tutti quelli direttamente associati ai processi e alle attività svolte dalla Banca o alle scelte gestionali e operative assunte dalla stessa (ad esempio il verificarsi di un evento di rischiosità operativa, il mancato rispetto di una normativa, ovvero notizie errate sulla società, sui comportamenti dei collaboratori o da una non adeguata gestione delle comunicazioni ufficiali rivolte all’esterno). Tra i fattori esterni o esogeni, rientrano i commenti e i dibattiti sviluppatasi sui media, sui social network, sui blog e/o sugli altri strumenti di comunicazione digitale, riguardanti informazioni o opinioni lesive della reputazione della Banca o del Gruppo. Si tratta di fattori non direttamente riconducibili a specifiche attività o processi svolti dalla Banca, ma legati al diffondersi di notizie o opinioni negative sull’immagine della Banca stessa o dei suoi esponenti (ad esempio, lo sviluppo di dibattiti su blog o social network, commenti o articoli di giornale su esponenti della Banca, etc.). Il Gruppo Mediolanum ha adottato una specifica policy per la gestione del rischio reputazionale e monitora costantemente il comportamento dei propri consulenti finanziari, al fine di verificare che la loro condotta rispetti la normativa vigente e sia improntata alla massima correttezza e trasparenza nel rapporto con i Clienti. Le procedure adottate, tuttavia, possono talvolta rivelarsi non adeguate a fronte di eventi inattesi e/o fuori dal controllo del Gruppo. L’attuazione di comportamenti fraudolenti, infedeli o abusivi da parte di consulenti finanziari costituisce anche un rischio operativo tipico che potrebbe comportare un danno, anche significativo, all’immagine e alla reputazione del Gruppo e, più in generale, alla fiducia nello stesso riposta dai propri Clienti, con un conseguente effetto negativo sulla sua situazione economica, patrimoniale e finanziaria. Il rischio operativo conseguente a comportamenti illegali o inappropriati di tutti i collaboratori è oggetto di costante controllo e presidio da parte del Gruppo. In particolare, nell’ambito del processo di identificazione dei rischi operativi, vengono svolte sia attività di raccolta e analisi delle perdite provenienti dal comportamento dei consulenti finanziari, sia valutazioni ex-ante dell’esposizione a tale rischio e relativi controlli. Inoltre, sono poste in essere anche attività di controllo ex-post svolte in via continuativa con periodicità mensile, a livello di macro fenomeno (“verifiche massive”), e, con periodicità almeno annuale, su specifici cluster di consulenti, a fronte di evidenze anomale dei portafogli dei Clienti. Tuttavia, anche quando gli indicatori e le verifiche massive non evidenzino anomalie, non possono essere esclusi limitati e particolari comportamenti non adeguati da parte dei consulenti finanziari.

## Gestione dei rischi ai sensi del D. LGS. 254\_16 (ESG) e Framework

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

A tal fine Il Gruppo Mediolanum si è dotato, nel corso del 2019, di un modello interno processuale ed organizzativo di individuazione, valutazione e gestione dei rischi riferiti ai temi materiali di carattere non finanziario.

Tale modello prevede quattro distinte fasi processuali:

### Aggiornamento Framework "Rischi 254"

- > Scoping e planning delle attività in ambito
- > Analisi e valutazione dei rischi 254 e delle relative procedure di gestione
- > Comunicazione e reporting

Nel corso del 2019 il processo di individuazione, valutazione e gestione dei rischi ESG ha previsto:

L'aggiornamento propedeutico della matrice di materialità con l'inserimento di due nuovi topic materiali:

- > Cybersecurity ed utilizzo responsabile dei dati
- > Diversità ed inclusione
- > L'identificazione e mappatura, per l'intero gruppo Mediolanum, di 114 rischi legati ai temi materiali non finanziari, di cui il 45% viene generato internamente ed il restante 55% è subito dall'esterno;
- > L'allocatione dei suddetti rischi su complessivi 28 risk owner suddivisi tra responsabili di Direzione e di Funzione.

Nel complesso la gestione dei rischi ESG è improntata al perseguimento di standard di controllo e monitoraggio strutturati ed efficaci, evidenziati da un livello di impatto qualitativo che si attesta su valori medio/bassi per più del 90% dell'intero Framework. In tal senso l'adozione di azioni di mitigazione intraprese dai singoli risk owner sembra essere consistente, con un raggio di copertura, sui singoli topic materiali superiore al 75%, e che sfiora quasi il 50% sul totale dei rischi.

Su questo aspetto e con particolare riferimento al tema legato alla Finanza Responsabile, Banca Mediolanum si è impegnata nella definizione di un modello di offerta di prodotti sostenibile, a livello di Conglomerato Finanziario. È stata pertanto avviata una specifica iniziativa progettuale, che coinvolge tutte le funzioni e le società del Conglomerato impegnate nella realizzazione di prodotti/servizi, volta a definire le linee guida operative per la realizzazione ed il monitoraggio dei prodotti/servizi offerti.

# Business Responsabile

	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento
<b>Rischio subito</b>	Lotta contro la corruzione	Rischio di corruzione all'interno delle operations aziendali dal mancato rispetto della relativa normativa interna ed esterna	Codice Etico Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del d.lgs. 231/2001	Bancaria Assicurativa
	Tutti	Rischio di mancata prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, in particolare in merito alle materie richiamate dal D.lgs 254/2016 quali corruzione, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, derivanti dal mancato rispetto della relativa normativa interna ed esterna	Risk Assesment Modello 231 Attività di controllo svolte dall'Organismo di Vigilanza	
		Inadeguata considerazione delle variabili di scenario, delle priorità di sostenibilità e delle aspettative degli stakeholder nella pianificazione strategica e nei processi decisionali e operativi	Policy in materia di sostenibilità Programma di sostenibilità Stakeholder engagement Rating ESG Assesment	
		Carenze nella composizione degli organi di governo, nei processi di comunicazione con il management e gli stakeholder e nelle deleghe di responsabilità in materia di sostenibilità	Comitato Rischi Comitato Nomine Sistema di Controllo Interno	
	Aspetti sociali, Lotta contro la corruzione	Rischio di cattiva governance o scandali relativi all'alto management della società	Sistema di Controllo Interno	Bancaria
	Aspetti sociali	Violazione delle normative vigenti in materia di privacy e tutela dei dati personali dei dipendenti	Policy sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo Regolamenti e procedure operative interne	Bancaria Assicurativa Finanziaria
		Rischio di non conformità alle normative interne ed esterne	Sistema di Controllo Interno Formazione obbligatoria	Bancaria



# Business Responsabile

	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento
Rischio generato	Tutti	Rischio di non conformità ai principi di trasparenza, veridicità e completezza nel processo di dialogo con i regulators con cui si interfaccia l'azienda (tra cui autorità bancarie nazionali, BCE, Consob, IVASS, Agcom, ...)	Codice Etico Codice di Comportamento Regolamenti e procedure operative interne	Bancaria

# Centralità della persona

	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento
Rischio generato	Aspetti sociali	Non conformità con normative, standard e codici di autoregolamentazione in materia di trasparenza, di inadeguate informazioni sui prodotti e servizi, con ricadute sui livelli di soddisfazione della clientela e con il rischio di incorrere in danni economici e reputazionali	Procedure e prassi operative interne	Bancaria
		Rischio di perdita di clientela a seguito di offerta inappropriata e/o casistiche di condotta inadeguata da parte della Banca e della rete di vendita	Controllo Commerciale e Supporto Rete (CCSR) Rating Unico di Performance (RUP) Controllo Attivo Supervisore (CAS) Sistema di controllo interno (2 e 3 livello)	Bancaria Assicurativa
		Rischi da errori operativi e livelli di servizio	Procedure operative interne di processo e controllo Contratti di Servizio con Outsourcers	
		IT Risk di malfunzionamento dei sistemi disponibili al cliente	Sistema di controllo di I livello Contingency Plan	Bancaria
	Tutti	Rischio legato ad inadeguate strategie di valorizzazione e differenziazione del brand rispetto ai competitor, di inadeguatezza nella comunicazione e nel coinvolgimento sui temi di sostenibilità e/o di incoerenze tra dichiarazioni e azioni (greenwashing)	Procedure e prassi operative interne	Bancaria Assicurativa

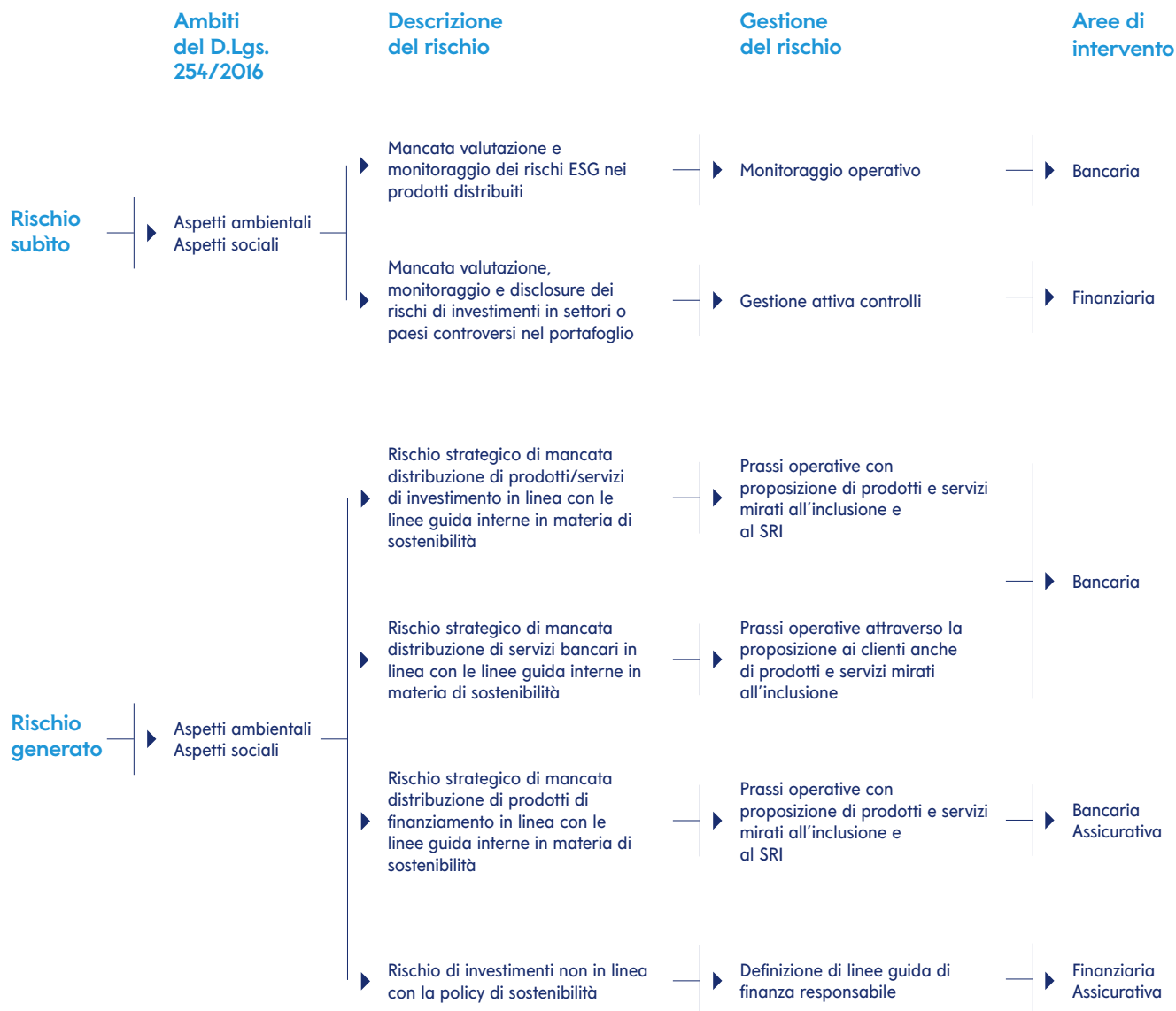
# Cybersecurity e Utilizzo Responsabile dei dati

	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento
<b>Rischio subito</b>	Aspetti sociali	Risks can materialise across the entire value chain of an asset manager, with particular risks around the theft of client data.	Business Conitnuty Framework and Processes IT Cyber Security Response Plan IT Security Policy Security Handbook Policies Data Governance Framework User Access Policy	Finanziaria
<b>Rischio generato</b>	Aspetti sociali	IT Risk di malfunzionamento dei sistemi disponibili al cliente	Policy di Sicurezza Policy di Gestione del Rischio Informatico Policy di Sicurezza IT per i servizi di pagamento via Internet e Mobile Policy Operativa Principi di Gestione della Sicurezza Logica Policy Operativa di Gestione degli Incidenti IT Policy Operativa gestione accessi reti, sistemi e basi dati Policy Operativa di Vulnerability Management	Bancaria Assicurativa

# Diversità e Inclusione

	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento
<b>Rischio generato</b>	Aspetti sociali	Mancata garanzia dell'equiparazione di tutte le persone (sia da acquisire che da gestire) secondo criteri di equità e pari opportunità	Codice Etico Policy di reclutamento e sviluppo Policy di selezione Convenzione locali gestione disabilità	Bancaria Assicurativa

# Finanza responsabile



# Impatti ambientali diretti

	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento
Rischio subito	Aspetti ambientali	Innalzamento dei costi di gestione come conseguenza dell'utilizzo inefficiente dell'energia	Certificazione ISO 50001 per la sede in Spagna	Bancaria
		Rischi ambientali derivanti dal cambiamento climatico (alluvione, incendio, disastro naturale)	Basso rischio d'impatto Disaster Recovery Contingency Plan	Banca Assicurativa
		Impatti negativi (finanziari e non) dovuti ad un utilizzo inefficiente dell'energia	Costante presidio operativo efficienza impianti	
Rischio generato	Aspetti ambientali	Impiego di risorse naturali non rinnovabili e rischio di maggiori emissioni di gas a effetto serra	Impianto di Trigenerazione Monitoraggio operativo emissioni Certificazione Leed per sede in Irlanda	Bancaria Assicurativa Finanziaria
		Consumo non sostenibile di materie prime strumentali all'attività propria (es. carta e toner)	Acquisto carta certificata Fornitori esterni selezionati	
		Scorretto smaltimento dei rifiuti, violazione della normativa vigente o volontaria relativamente alla gestione dei rifiuti	Utilizzo procedure e soggetti certificati	
		Rischio di violazione di norme ambientali (extra D. Lgs 231/2001)	Presidi specifici per il rispetto delle normative	Banca Assicurativa
		Avaria dell'impianto di trigenerazione e conseguente deficit energetico (l'impianto copre il 100% del servizio di riscaldamento, parzialmente quello di condizionamento e circa il 45% del fabbisogno di energia elettrica)	Sistemi e processi di back up per monitoraggio livello di servizio	

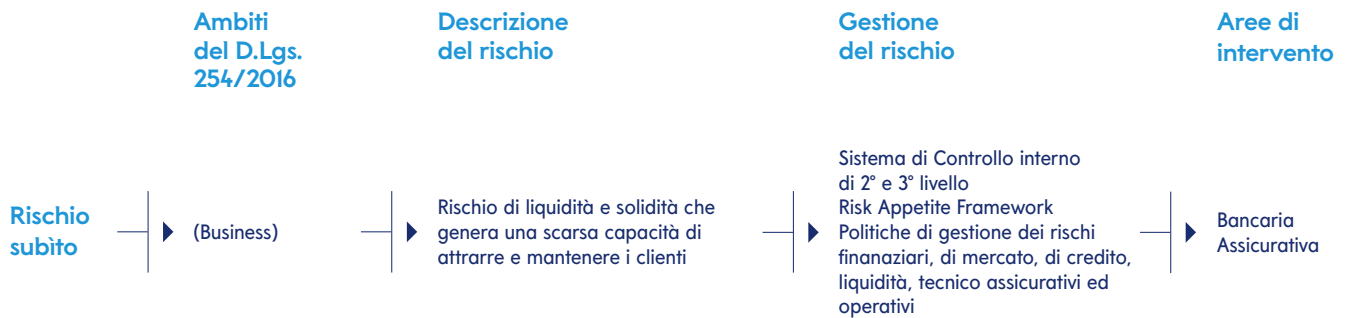
# Inclusione finanziaria

	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento
Rischio subito	Aspetti sociali	Partnership con parti terze non allineate con i medesimi obiettivi di inclusione finanziaria del Gruppo	Gestione pro attiva con sistema di controllo interno	Bancaria
		Rischio di non corretta identificazione dei soggetti (clienti, dipendenti e Family Bankers) in difficoltà cui indirizzare le iniziative di sostegno	Gestione pro attiva con sistema di controllo interno Prassi operative	Bancaria
Rischio generato	Aspetti sociali	Rischio di sviluppo delle piattaforme digitali non inclusivo di talune categorie di utenti (es. ipovedenti, stranieri, ...)	Sistema di controllo interno	Bancaria Assicurativa

# Innovazione

	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento
Rischio subito	Tutti	Sfavorevole percezione dei consumatori, degli Investitori e degli altri stakeholder circa la sostenibilità del Gruppo, con impatto sullo sviluppo del business, a causa di bassi rating, di inadeguate strategie di valorizzazione e differenziazione del brand rispetto ai competitor, di inadeguatezza nella comunicazione e nel coinvolgimento sui temi di sostenibilità e/o di incoerenze tra dichiarazioni e azioni.	Prassi operative per il monitoraggio	Bancaria Finanziaria
		Inadeguata valutazione prospettica di cambiamenti nelle preferenze dei consumatori o nelle condizioni del mercato, con impatto sulle attività del Gruppo o dei suoi clienti	Prassi operative per il monitoraggio	Bancaria
		Mancata intercettazione di cambiamenti nelle preferenze dei consumatori o nelle condizioni del mercato con impatto sull'offerta del Gruppo	Prassi operative di gestione e controllo	Bancaria Finanziaria
	Aspetti sociali			

# Performance e solidità patrimoniale



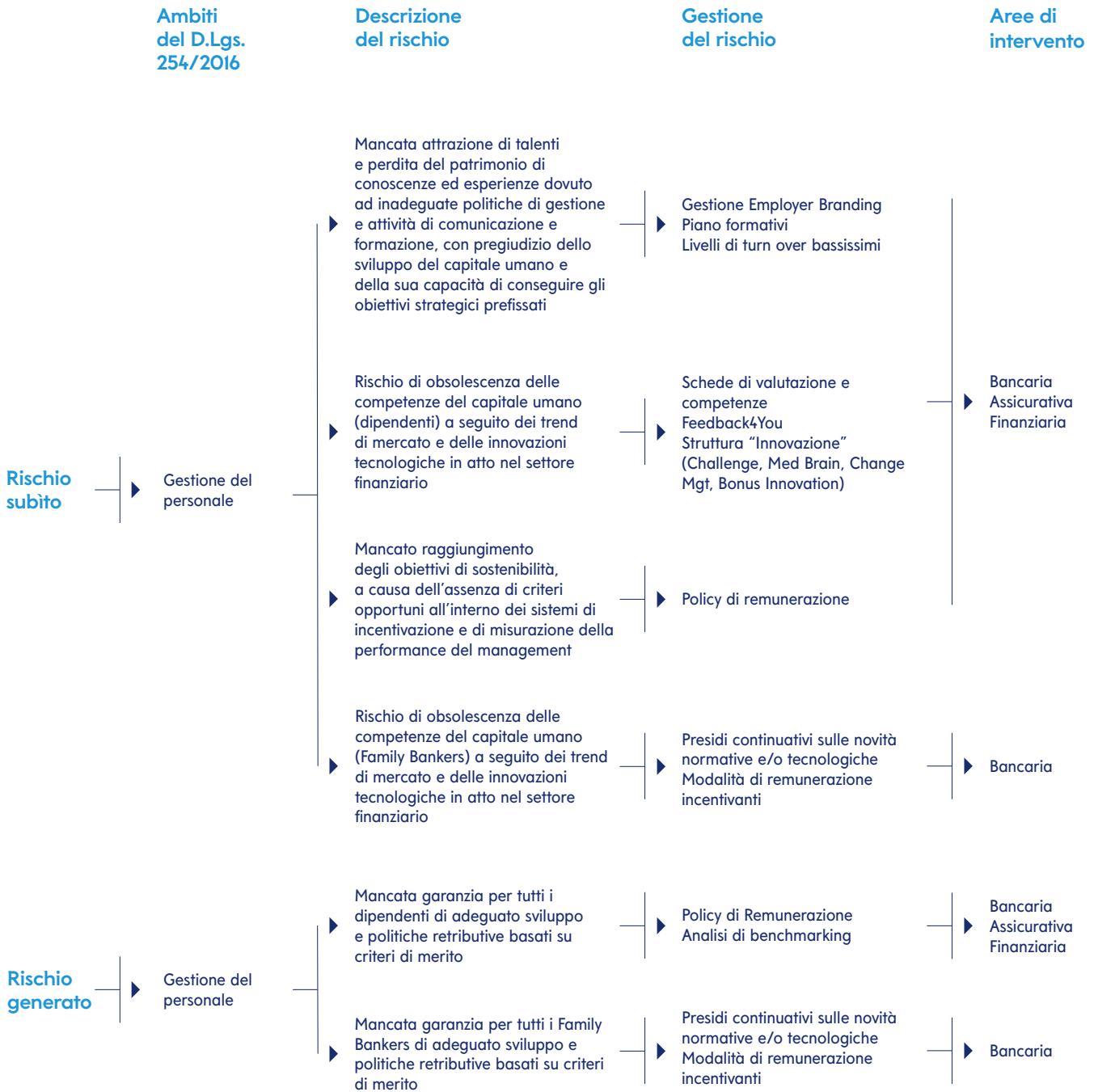
# Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori



# Supporto della comunità

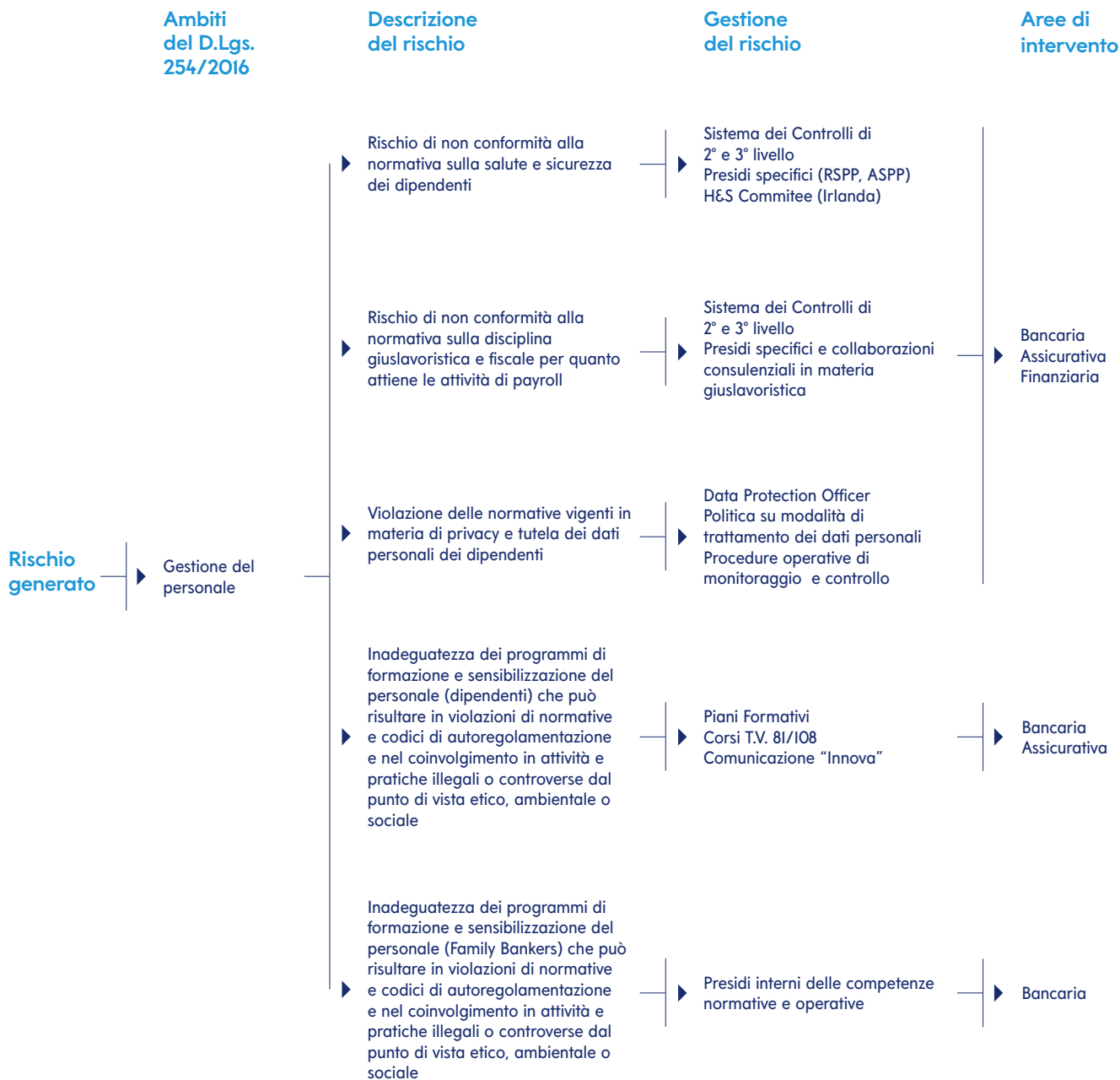
	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento
<b>Rischio subito</b>	Aspetti sociali	Rischio reputazionale di partnership con parti terze (incluse quelle con cui opera la Fondazione nell'ambito delle proprie attività) che non rispettano o non sono allineate ai requisiti etici, ambientali e sociali del Gruppo	Sistema di Controllo di 2° e 3° livello Policy sulle liberalità	Bancaria Finanziaria
<b>Rischio generato</b>	Rispetto dei diritti umani	Discriminazione nelle attività di supporto alle comunità e violazione dei criteri di trasparenza e verificabilità, anche a causa di illeciti di corruzione e di conflitto di interesse	Procedure interne di monitoraggio	Bancaria

# Sviluppo del capitale umano

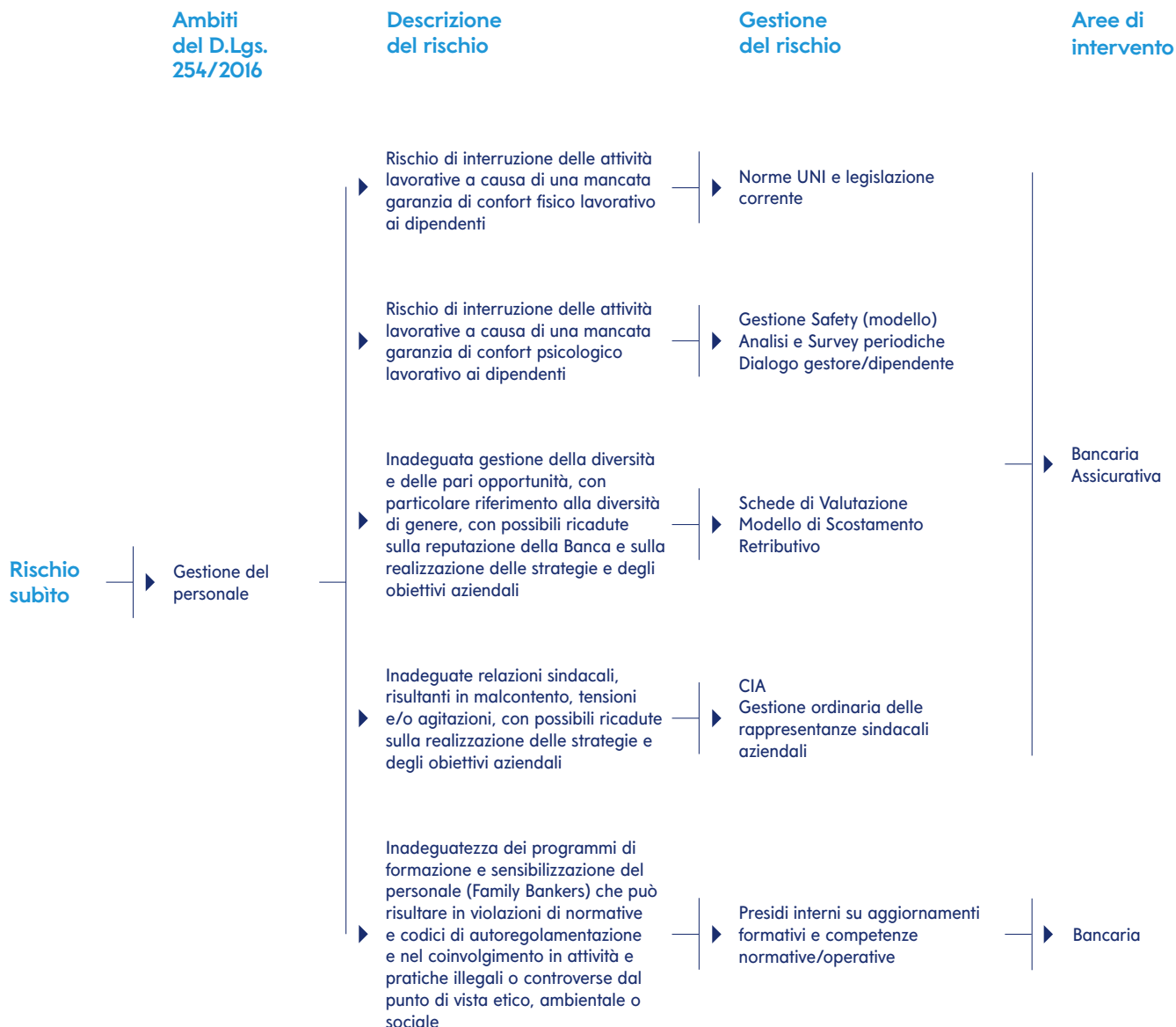




# Tutela del capitale umano



# Tutela del capitale umano



## Cybersecurity e protezione dei dati

### Presidi di sicurezza IT

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

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

### Policy e procedure di sicurezza

Si riportano a titolo non esaustivo, le principali policy e procedure operative di sicurezza vigenti presso Banca Mediolanum:

- > Policy di Sicurezza;
- > Policy di Gestione del rischio informatico;
- > Policy Sicurezza IT per i Servizi di Pagamento via Internet e Mobile
- > Policy Operativa Gestione accessi reti sistemi basi dati
- > Policy Operativa Sicurezza Servizi in Cloud
- > Policy Operativa Sviluppo sicuro del software applicativo
- > Policy Operativa Vulnerability Management
- > Policy Operativa Gestione Incidenti IT
- > Procedura Operativa Incident Management IT
- > Procedura Operativa Accesso agli ambienti informatici Mediolanum: rete e applicativi.

### Valutazione di rischio informatico

Banca Mediolanum, in accordo con la policy e la procedura di valutazione e gestione del rischio IT, effettua almeno annualmente la valutazione del rischio associato ai sistemi a supporto dei processi aziendali.

Per i servizi utilizzati, sono specificatamente considerati i rischi associati: alle soluzioni tecnologiche; ai servizi affidati in outsourcing; ai dati gestiti; al contesto, agli strumenti ed alle modalità di fruizione del servizio.

La valutazione del rischio viene effettuata e/o riconsiderata: in fase di introduzione di un nuovo servizio o di cambiamenti rilevanti del sistema informativo; annualmente per i servizi già in esercizio; in caso di gravi incidenti di sicurezza.

I risultati delle valutazioni di rischio informatico guidano la definizione di contromisure atte a proteggere i dati e a mitigare i rischi di frodi, gli incidenti di sicurezza ed eventuali disservizi. I risultati dell'analisi del rischio IT sui sistemi informativi confluiscono all'interno del Rapporto Sintetico sul Rischio IT, portato annualmente all'approvazione del Comitato Rischi e del Consiglio di Amministrazione della Banca.

## Monitoraggio e report degli incidenti IT

Banca Mediolanum gestisce e monitora gli incidenti di sicurezza IT, nell'ambito del più ampio processo di gestione degli incidenti IT, ponendo particolare attenzione alla rilevazione, gestione e segnalazione dei gravi incidenti di sicurezza, descritto all'interno della Policy operativa di "Gestione Incidenti IT" e del processo di "Incident Management IT". In particolare, per i gravi incidenti di sicurezza informatica, viene garantita la tempestiva comunicazione dell'incidente occorso: agli enti regolatori; agli altri stakeholder interessati dall'evento; al Business Continuity Officer laddove si ravvisi il pericolo di un impatto in termini di continuità operativa.

## Prevenzione e gestione degli attacchi informatici

A presidio di prevenzione, protezione, risposta, contenimento e ripristino della corretta operatività in relazione agli attacchi di sicurezza informatica, sono stati definiti ed avviati presidi IT a livello di processi (quali di asset management, hardening, vulnerability assessment, penetration test, threat intelligence, patch management, backup, sicurezza logica e sicurezza clienti), risorse e tecnologie.

L'infrastruttura di sicurezza adottata per la protezione della rete, attiva 24 ore su 24, prevede una serie di servizi per il monitoraggio e la gestione del traffico presidiata dal SOC (Security Operation Center) CEDACRI disponibile H24/365 giorni anno.

La rete è protetta da diverse soluzioni distribuite su più strati (c.d. Defence in Depth), in grado di intercettare le potenziali intrusioni e gestire il traffico, autenticando quello valido al perimetro della rete e bloccando quello sospetto (quali Border Gateway Protocol, IDS e IPS, Web Application Firewall, firewall, Bilanciatori, Protocolli TLS, Terminatori TLS, anti-virus e anti-malware).

## Tracciamento delle operazioni

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

## Comunicazione e Formazione

Al fine di contrastare i tentativi di "attacco alle persone" mediante tecniche di ingegneria sociale, Banca Mediolanum ha definito un programma info/formativo per i propri dipendenti, relativo alle principali minacce cyber, oggetto di formazione continua (mediante pillole formative, iconografiche, video).

## Internal Audit

La Funzione Internal Audit effettua verifiche "di terzo livello" finalizzate ad accertare il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi e valuta la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa aziendale e delle altre componenti del Sistema dei Controlli Interni. La Funzione porta all'attenzione degli Organi Aziendali le possibili aree di miglioramento con particolare riferimento al Sistema dei

Controlli Interni, al RAF, al processo di gestione dei rischi nonché agli strumenti di misurazione e controllo degli stessi. Sulla base dei risultati delle verifiche condotte formula raccomandazioni agli Organi Aziendali. La Funzione, utilizzando un approccio risk based, predispone una programmazione pluriennale ed un piano annuale delle attività di controllo da effettuare nel corso del singolo esercizio. Entrambi sono sottoposti all'esame e all'approvazione dei competenti Organi Societari.

Nel corso dell'esercizio 2019, la Funzione Internal Audit di Banca Mediolanum ha svolto, sulla base del piano approvato, la propria attività di verifiche sia per Banca Mediolanum sia per le Società del Gruppo che hanno delegato alla Banca, mediante apposito contratto di servizio, lo svolgimento delle attività di revisione interna. Relativamente alle Società controllate che sono dotate di una propria Funzione di Controllo Interno, la Funzione Internal Audit di Banca Mediolanum ha esercitato i propri compiti di indirizzo e supervisione mediante il monitoraggio dell'avanzamento del piano di attività delle Funzioni di Internal Audit "Locali" nonché mediante l'organizzazione di periodici momenti di incontro.

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

## Compliance

Il modello adottato per il presidio del rischio di non conformità (cd. modello di compliance) prevede:

la responsabilità e gestione diretta in capo alla Funzione Compliance per le norme connesse all'esercizio dell'attività bancaria e di intermediazione, la gestione dei conflitti di interesse, la trasparenza nei confronti della clientela e, più in generale, la disciplina posta a tutela del consumatore, e per tutte le norme per le quali non siano state previste forme di presidio specializzato (c.d. Unità Specialistiche) all'interno della Società.

Oltre al presidio del quadro normativo di riferimento alla Funzione competono attività di consulenza specialistica, alert normativo e gap analysis, verifiche di adeguatezza e di funzionamento di assetti e processi aziendali rispetto al quadro normativo vigente ed identificazione di azioni di mitigazione dei rischi di non conformità.

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

In considerazione del modello di business adottato dalla Banca, particolare attenzione è posta dalla Funzione alle attività di controllo dell'operato della Rete di Consulenti Finanziari di cui la medesima si avvale. Il controllo sull'attività della Rete di Vendita e le azioni di mitigazione dei relativi rischi connessi rappresenta un elemento fondamentale del Sistema dei Controlli Interni. La Funzione presidia altresì la gestione dei reclami ricevuti dalla clientela e le istanze ricevute dalle Autorità di Vigilanza, anche con riferimento alle società italiane del Gruppo Bancario con le quali sono in essere accordi di servizio. La Funzione cura il presidio dei rischi di non conformità alle norme anche per conto delle società del Gruppo con le quali la Banca ha stipulato appositi accordi di servizio. Infine, la Funzione Compliance assicura un'adeguata informativa periodica all'Amministratore Delegato ed agli altri Organi Aziendali, ai Consigli di Amministrazione e alle altre Funzioni Aziendali di Controllo. Nel febbraio 2020 il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum S.p.A. ha approvato l'aggiornamento della "Compliance Policy" che fornisce le linee di indirizzo ed identifica i requisiti da rispettare per la definizione del modello di controllo sul rischio di conformità e per la corretta gestione (articolata nelle fasi di progettazione, realizzazione e manutenzione) di un modello di controllo sul rischio di non conformità di cui la Banca medesima si dota. I principi guida, l'architettura organizzativa ed i processi adottati dalla Funzione Compliance per il

soddisfacimento della propria mission e le responsabilità/interazioni facenti capo alle Unità nelle quali la Funzione è articolata sono invece descritti nel “Regolamento della Funzione Compliance”.

## Antiriciclaggio

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

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

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

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

Nell'ambito di competenza, predispone/valida e aggiorna la normativa interna, le policy ed i regolamenti in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo e predispone, ove necessario, le correlate linee guida di Gruppo.

La Funzione Antiriciclaggio riferisce direttamente al Consiglio di Amministrazione e ha accesso a tutte le informazioni della Banca nonché a qualsiasi informazione rilevante per lo svolgimento dei propri compiti.

## Processo di selezione dei fornitori e modalità di acquisto

In ottica di un continuo miglioramento del processo di approvvigionamento di Banca Mediolanum, responsabile e sostenibile, nel 2018 è stato avviato un processo di collaborazione con Bureau Veritas, organismo riconosciuto ed accreditato dalle più importanti organizzazioni nazionali e internazionali nei servizi di ispezione, verifica di conformità e certificazione, conclusosi nel 2019.

Tale collaborazione ha affrontato i temi trattati dalla ISO 20400:2017, la prima norma internazionale sull'approvvigionamento responsabile, che permette alle aziende di compiere scelte più informate, introducendo criteri e processi di valutazione dei fornitori e dei prodotti/servizi in base alle relative performance di sostenibilità. Come risultato dell'assessment, è stata fornita una gap analysis con l'evidenza degli interventi da apportare alla fase di qualifica, scoring model e valutazione della fornitura. La realizzazione applicativa della maggior parte di questi suggerimenti è stata avviata nel 2019.

Nell'anno 2019 si è proceduto all'aggiornamento della “Policy Acquisti” divenuta Policy di Conglomerato all'interno della quale si richiama in maniera chiara l'importanza di avvalersi di fornitori, correnti e potenziali, che siano in linea con i principi di sostenibilità e responsabilità del Conglomerato. La suddetta Policy è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione.



## Rischi e politiche di gestione con i fornitori

L'azienda ritiene fondamentale il ruolo ricoperto dai fornitori in quanto questi ultimi concorrono alla realizzazione dell'obiettivo di soddisfazione dei bisogni connessi all'acquisto di beni e servizi. Ai fornitori di Banca Mediolanum viene richiesta la compilazione di un questionario nel portale aziendale dedicato. All'interno del questionario vengono richieste molteplici informazioni che, oltre a permettere la valutazione del fornitore in termini di solidità, analizzano anche aspetti come:

- > L'elevato livello di servizio;
- > La massima affidabilità;
- > La garanzia di assistenza e tempestività nell'erogazione dei servizi offerti;
- > Il rispetto di comportamenti responsabili ed etici, anche nei confronti dell'ambiente e della collettività.

Riguardo al tema di gestione del rischio è stata erogata una seconda giornata di follow-up a tutto l'organico dell'ufficio acquisti, in collaborazione con il "Consorzio ABC" e l'Ing. Riccardo Colangelo, docente presso l'Università Luiss e l'Università di Roma Tor Vergata. L'obiettivo del corso è stato quello di applicare conoscenze, metodologie e strumenti di risk management al processo d'acquisto suggerendo strumenti e metodologie quali ad esempio Matrici dei rischi, la mappa delle classi dei rischi di acquisto e la metodologia per la loro gestione. Nell'ottica di adottare un Procurement sempre più sostenibile il Gruppo Mediolanum predilige l'acquisto di prodotti, quali ad esempio sedie, scrivanie, tavoli, ecc. che siano riciclabili e permettano un risparmio di costi in fase di smaltimento e riduzione del materiale inquinante. Particolare attenzione viene posta anche su alcune iniziative commerciali che vedono l'impiego di prodotti oltre che la collaborazione con realtà imprenditoriali, colpite da calamità naturali.

Nel mese di dicembre 2019 abbiamo iniziato ad utilizzare un modello di questionario che, in fase di gara, raccoglie le informazioni utili per meglio comprendere la "Responsabilità sociale di Impresa" del fornitore. Questa attività è stata avviata con l'obiettivo di integrare, ed inserire, maggiori informazioni all'interno del modello di "Scoring model" utilizzato in fase di scelta del fornitore durante le gare.

Nel corso dell'anno 2019 è stata aggiornata la "Policy Acquisti" divenuta Policy di Conglomerato.

A seguito di questo aggiornamento tutti i nuovi fornitori di Banca Mediolanum sono valutati su criteri sociali.

### 3. La Sostenibilità Mediolanum

La Sostenibilità è parte integrante dei valori e della cultura di Mediolanum, e si pone l'obiettivo di sviluppare un'attività solida e sostenibile di lungo periodo, attraverso una gestione responsabile dell'azienda. Tale approccio si concretizza nel modo di operare, nell'attenzione e nella centralità del Cliente, oltre che alla Persona<sup>1</sup> nel modo in cui supporta i propri dipendenti e rispetta l'ambiente, contribuendo allo sviluppo della comunità in cui è inserita. Tale impegno è comprovato dalla volontà di generare valore aggiunto per tutti gli stakeholder. Il successo degli stakeholder garantisce la sostenibilità del business del Gruppo.

#### 3.1 Analisi di materialità

Attraverso il D. Lgs. 254/2016 si è reso obbligatorio rendicontare e comunicare su temi economici, ambientali, sociali, relativi al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che siano ritenuti rilevanti per l'impresa alla luce delle proprie attività.

Di seguito sono descritti i criteri adottati dal Gruppo per aggiornare la valutazione della rilevanza "analisi di materialità" e gli esiti dell'analisi svolta nel 2019.

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

La metodologia di analisi di materialità è stata definita prendendo come riferimento i principali standard e linee guida nazionali e internazionali in materia di rendicontazione non finanziaria, in particolare:

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

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

- > rilevanza per l'azienda
- > rilevanza per gli stakeholder

utilizzando un insieme di attività di coinvolgimento e ascolto di interlocutori chiave, come descritto nel capitolo relativo allo Stakeholder Engagement.

---

<sup>1</sup> A seguito dell'attività di Stakeholder Engagement che si è svolta nel 2019 il concetto di "centralità del Cliente" si è esteso alla "Persona" nella sua globalità.



La metodologia utilizzata si articola in 3 fasi principali:

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

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

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

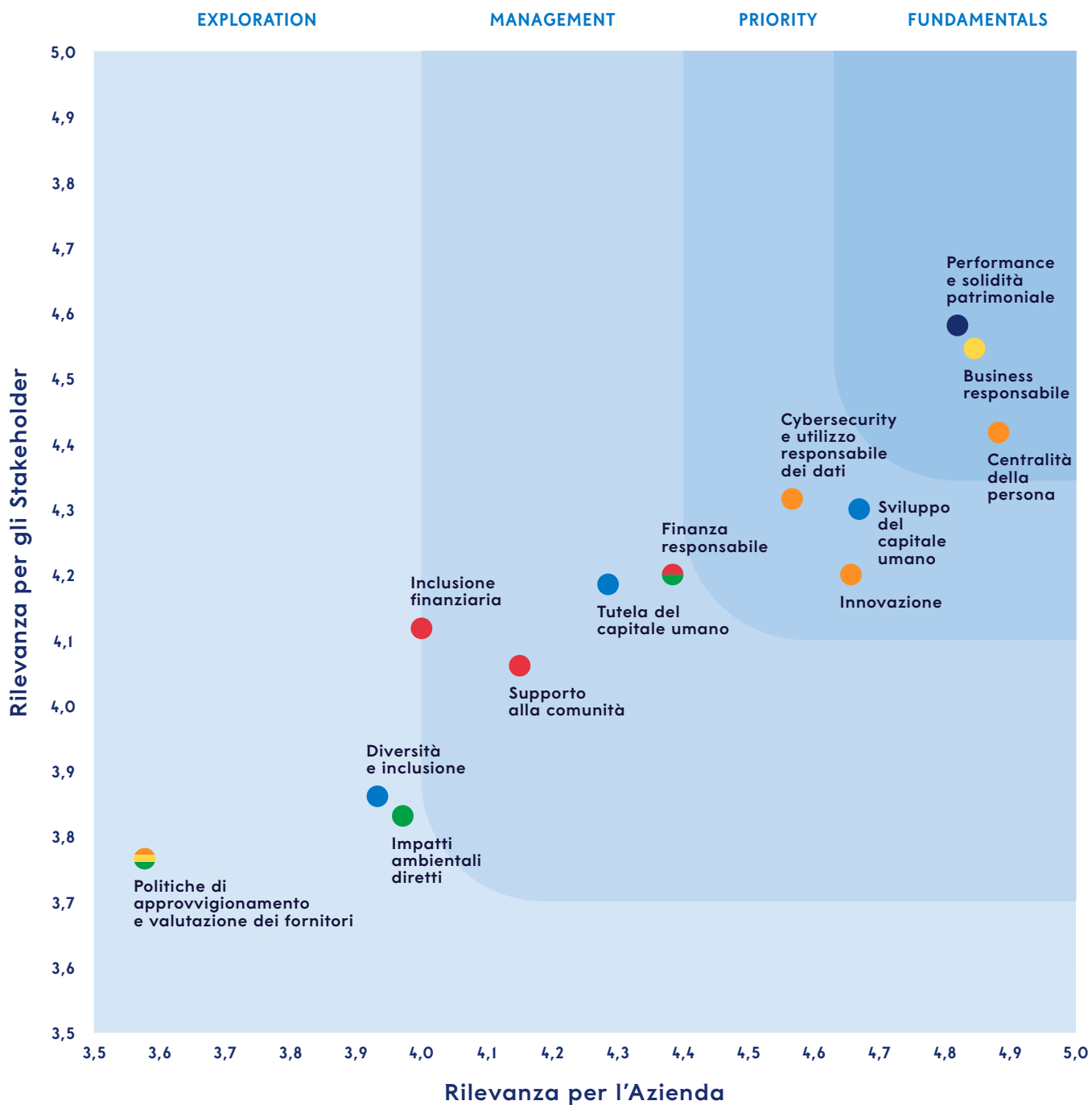
## Definizione Matrice di materialità

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

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

## Matrice di Materialità

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

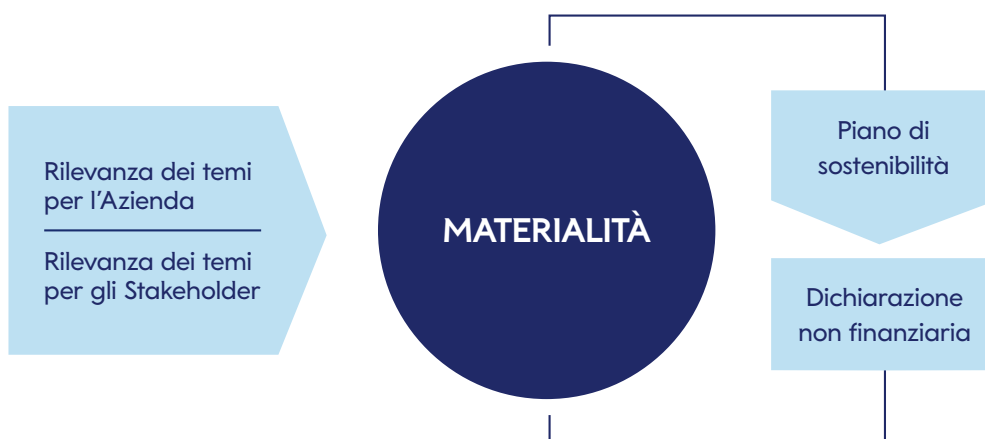


- Governance e Compliance
- Responsabilità Ambientale
- Responsabilità verso il cliente
- Responsabilità verso le Risorse Umane
- Responsabilità Sociale
- Responsabilità Economica

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

La "materialità" rappresenta il primo passaggio per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) come previsto dai GRI Standards utilizzati per la rendicontazione e come prescritto dal D.Lgs. 254/16.

Essa può essere vista come una leva strategica per la creazione di valore: per il piano di Sostenibilità strategica di Gruppo e per la descrizione dei temi materiali rilevanti, da rendicontare nella DNF.



## Temi Materiali e variazioni rispetto alla versione precedente

### Performance e solidità patrimoniale

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

### Business responsabile

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

### Centralità della persona

Assicurare la centralità del cliente e la qualità del prodotto nei processi di decisione strategica e organizzativa attraverso analisi di customer satisfaction e customer experience nelle diverse fasi di sviluppo ed utilizzo di un prodotto o servizio. Garantire trasparenza nell'informativa al cliente e chiarezza delle informazioni sui prodotti e servizi finanziari offerti e la conformità a leggi e regolamenti delle attività di comunicazione e promozione dei prodotti e servizi.

### Innovazione

Sviluppare prodotti innovativi che apportino benefici significativi ai clienti, introducendo innovazioni che influiscono sull'efficienza ed efficacia dei processi interni, garantendo così prodotti e servizi finanziari di facile

comprensione per il consumatore ed in linea con le esigenze di specifici segmenti di mercato. Sviluppare piattaforme online e mobile banking, nuove tecnologie di pagamento, app, ecc. in risposta alle dinamiche di crescente digitalizzazione dei servizi finanziari.

### **Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati**

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

### **Sviluppo del capitale umano**

Sviluppare percorsi di training e formazione per i dipendenti e la rete di vendita, oltre che adottare politiche di attrazione, di impiego e di remunerazione, al fine di garantire la possibilità di crescita professionale e retention dei talenti.

### **Tutela del capitale umano**

Salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti adottando adeguate misure di prevenzione e protezione e assicurando formazione ed informazione sul tema.

Promuovere inoltre politiche e strumenti di welfare aziendale, soluzioni di work-life balance e garantire i rapporti con le organizzazioni sindacali, le organizzazioni di settore e il diritto allo sciopero.

### **Diversità e inclusione**

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

### **Finanza responsabile**

Includere i criteri ambientali e sociali nelle valutazioni di investimento e nell'ambito dei processi di progettazione e implementazione di prodotti e servizi per lo sviluppo e promozione di prodotti di investimento socialmente responsabili (SRI), anche attraverso pratiche di screening socio-ambientale nelle attività di asset management ed attraverso l'introduzione temi ESG (Environmental, Social and Governance) nel risk framework.

### **Inclusione finanziaria**

Sviluppare ed implementare servizi e prodotti finanziari rivolti a persone svantaggiate, utilizzando i promotori finanziari o le piattaforme digitali per la gestione finanziaria, facilitando così l'inclusione.

Svolgere inoltre attività di formazione all'esterno dell'organizzazione finalizzate ad accrescere le conoscenze e le competenze finanziarie in un'ottica di approccio sicuro e responsabile al mondo della finanza.

### **Supporto alle comunità**

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

### **Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori**

Garantire la definizione e l'utilizzo di criteri socio-ambientali per la valutazione dei fornitori in relazione agli impatti sociali e ambientali dei prodotti e servizi forniti valutando le caratteristiche della catena di fornitura anche nel rispetto e protezione dei diritti umani attraverso clausole contrattuali che garantiscano l'esclusione di rischi legati

all'anti-corruzione e garantiscano che le politiche applicate ai fornitori per il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori ed il diritto alla salute e sicurezza vengano rispettate.

### Impatti ambientali diretti

Operare per la minimizzazione degli impatti ambientali generati dall'attività d'impresa attraverso l'adozione di politiche inerenti all'ottimizzazione dei consumi e alla gestione delle risorse naturali e dei rifiuti.

Temi del Decreto 254/2016	Aree Tematiche di sostenibilità per Gruppo Mediolanum	Tematiche materiali per Mediolanum	Tematiche GRI Standards
Ambiente	Responsabilità ambientale	Impatti ambientali diretti	Materiali Energia Emissioni
		Finanza Responsabile	Portafoglio di prodotti
		Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori	Compliance socio-economica
Personale Diritti Umani e Sociali	Responsabilità verso le risorse umane	Tutela del capitale umano	Occupazione Salute e sicurezza sul lavoro
		Sviluppo del capitale umano	Formazione e istruzione
		Diversità e inclusione	Diversità e pari opportunità
Lotta alla corruzione	Governance e Compliance	Business Responsabile	Anticorruzione Compliance socio-economica
		Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori	Compliance socio-economica
Altre tematiche rilevanti per Gruppo Mediolanum	Responsabilità verso il Cliente	Centralità della persona	Etichettatura di prodotti e servizi
		Innovazione	N/A

	Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati	Privacy dei clienti
	Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori	Valutazione Sociale dei fornitori
Responsabilità Economica	Performance e solidità patrimoniale	Performance economica
Responsabilità Sociale	Supporto alla comunità	Comunità locali
	Finanza Responsabile	Portafoglio di prodotti
	Inclusione Finanziaria	Comunità locali

## Il Business Sostenibile

Coniugando l'analisi di materialità al modello di business del Gruppo è stato possibile individuare i sei pilastri su cui l'azienda basa il proprio business sostenibile.









1. Governance e Compliance
2. Responsabilità verso il cliente
3. Responsabilità Sociale
4. Responsabilità Ambientale
5. Responsabilità verso le Risorse Umane
6. Responsabilità Economica



## Gli impegni di banca Mediolanum per i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite

Il 25 settembre 2015, le Nazioni Unite hanno approvato l'**Agenda Globale per lo Sviluppo Sostenibile (o Agenda 2030)** e i relativi **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goals - **SDGs** nell'acronimo inglese), **articolati in 169 Target da raggiungere entro il 2030**.

L'attuazione dell'Agenda 2030 richiede un forte coinvolgimento di tutte le componenti della società, dalle imprese al settore pubblico, dalla società civile alle istituzioni filantropiche, e necessita di azioni concrete che garantiscano un futuro sostenibile per le nuove generazioni.

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

SDGs	Tematiche materiali	Iniziative
	Supporto alla comunità  Inclusione finanziaria	Microcredito: stipula di convenzioni con fondazioni e associazioni diocesane che perseguono finalità di solidarietà operando nel campo dell'assistenza e della beneficenza con lo scopo di assistere e sostenere chiunque versi in situazioni di indebitamento, al fine di prevenire il ricorso all'usura. L'oggetto dell'accordo prevede l'individuazione e l'erogazione di credito a favore di soggetti caratterizzati da basso reddito e/o sulla soglia di povertà per consentire loro di fare fronte a situazioni di emergenza.  Conto di base: dedicato alle fasce economicamente svantaggiate, nato dalla collaborazione di MEF, Banca d'Italia, ABI, Poste Italiane e associazioni dei prestatori di servizi di pagamento.  Iniziative per clienti e collaboratori in difficoltà.  Collaborazioni con Fondazioni e Associazioni, in particolare con Fondazione Mediolanum Onlus che sostiene progetti in favore dell'infanzia disagiata; collaborazioni e sostegno alle ONG (es. Mediolanum Aproxima).
	Tutela del capitale umano	Politiche di Welfare aziendale inclusive, atte a stimolare il Work-Life Balance e a garantire il benessere della persona. Sono stati attivati servizi e progetti rivolti a tutti i collaboratori, come l'asilo nido aziendale e diverse attività extralavorative, da quelle culturali a quelle atletico-sportive.
	Supporto alle Comunità  Sviluppo del Capitale Umano	Le attività sviluppate con Centodieci pongono il capitale umano al centro e si sviluppano attraverso eventi sul territorio italiano, momenti speciali di formazione ed esperienza con la partecipazione di relatori e ospiti vicini ai valori di Banca Mediolanum, e con un magazine online che presenta tutte le iniziative e gli eventi di Centodieci e offre uno spazio di condivisione culturale attraverso un blog con interventi su temi di innovazione, tecnologia e valori trasversali.  Iniziative Formazione Dipendenti
	Diversità e inclusione	Women in Med
	Impatti ambientali diretti	Impianto di trigenerazione per consentire l'autoproduzione contemporanea di energia elettrica, energia termica ed energia frigorifera. L'impianto ha coperto, nel solo 2018, le esigenze del 40,03% dell'energia elettrica necessaria, del totale servizio di riscaldamento, del parziale servizio di condizionamento.
	Performance e solidità patrimoniale  Finanza Responsabile	PIR con l'obiettivo di contribuire alla ripresa dell'economia italiana, essendo tra le prime a lanciare prodotti dedicati e raggiungendo in poco meno di un anno oltre 2,4 miliardi di raccolta lorda in questi strumenti di risparmio.  Investimenti SRI, come i prodotti della gamma Best Brand Socially Responsible e Mediolanum Innovative Thematic Opportunities
	Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati  Innovazione	Privacy, Tutela del Cliente  Funzione Innovazione che ha l'obiettivo di Generare nuovo Valore e diffondere la Cultura dell'Innovazione.
	Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori	Scelte responsabili dei fornitori, nell'assessment dei Fornitori (valutati su criteri sociali).

<p>Impatti ambientali diretti</p> 	<p>Per favorire la diffusione di una cultura ambientale in azienda il Gruppo ha messo in atto dal 2016 un progetto che prevede, in occasione della nascita del figlio di un dipendente Mediolanum, la possibilità di piantare un albero.</p> <p>La lista di autovetture all'interno della nuova policy aziendale "Policy e Procedura operativa per l'assegnazione, l'utilizzo e la gestione del parco auto aziendale" del 2 maggio 2016, prevede limiti massimi sia di emissione di CO<sub>2</sub> che di percorrenza chilometrica e la scelta di veicoli ad alimentazione alternativa, ibride, elettriche o a basso impatto ambientale costituisce un titolo preferenziale nel processo di rinnovo del parco auto aziendale.</p>
<p>Business Responsabile</p> 	<p>Banca Mediolanum si impegna nella lotta di ogni forma di corruzione, sia pubblica che privata, così come definito dalla legislazione nazionale che, per alcune previsioni, attua la Convenzione dell'Organizzazione delle Nazioni Unite contro la corruzione, la Convenzione Penale sulla Corruzione di Strasburgo e le Linee Guida OCSE.</p> <p>Banca Mediolanum si è dotata di un modello di prevenzione ai sensi del dlgs. 231/01. Nel corpus normativo adottato internamente assume particolare rilevanza la "Policy sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo.</p>

### 3.2. Solidità e stabilità patrimoniale

Fin dalla sua quotazione in Borsa, avvenuta il 3 giugno 1996, il Gruppo Mediolanum ha prodotto utili e distribuito dividendi significativi, nel quadro di un incremento dimensionale totalmente organico e pressoché ininterrotto, con una costante attenzione alla soddisfazione di tutti gli stakeholder.

Il 2019 non ha fatto eccezione, registrando anzi il miglior risultato di sempre, pari a 565 milioni di euro di Utile Netto, grazie alla bontà della gestione caratteristica e al positivo andamento dei mercati durante tutto l'anno. Da un lato il rafforzamento dei ricavi ricorrenti e lo sforzo di diversificazione, uniti al continuo lavoro svolto sul controllo dei costi, hanno portato al significativo incremento del Margine di Contribuzione e del Margine Operativo, in aumento del 20% e del 50% rispetto al 2018. Dall'altro la crescita dei mercati nel 2019 ha generato performance fees per un ammontare di 425 milioni di euro. L'esercizio ha inoltre registrato impairment complessivi per 97 milioni di euro relativi alla partecipazione detenuta in Mediobanca S.p.a. e al allo stanziamento relativo alla cash generating unit del mercato tedesco a cui sono ricondotti attivi e passivi della controllata Bankhaus August Lenz oggetto di un piano di realizzo. Per una esauriente descrizione dei sopra citati impairment si rimanda al paragrafo "Eventi di rilievo successivi alla chiusura dell'esercizio" presente all'interno della Relazione sulla Gestione del Bilancio Consolidato.

Le Masse Gestite e Amministrate del Gruppo Mediolanum hanno raggiunto la cifra record di 84,7 miliardi di euro, in aumento del 14% rispetto alla fine del 2018, grazie alla Raccolta Totale ancora una volta positiva per circa 4,1 miliardi di euro, comprovando la qualità del mix di prodotti e delle soluzioni ad alto valore aggiunto per la clientela.

Il Gruppo ha inoltre erogato nel corso dell'anno crediti alla clientela per 2,7 miliardi di euro, in aumento del 21% rispetto al 2018, portando gli Impieghi Retail a 10,4 miliardi di euro complessivi.

I Premi Assicurativi delle Polizze Protezione - linea di business su cui il Gruppo ha sensibilizzato molto i clienti non protetti dai grandi rischi - ammontano a 106 milioni di euro nell'anno, con la nuova produzione delle Polizze non legate al credito in crescita del 122% rispetto al 2018. Il Common Equity Tier I Ratio, ovvero l'indice di solidità, risulta pari al 19,5%, confermando Banca Mediolanum tra le banche più solide in Italia e in Europa.



## Performance economico-finanziaria

Utile netto  
**565,4** mln di euro

Raccolta netta  
**4.064** mln di euro

Dividendo per azione  
**0,55** euro

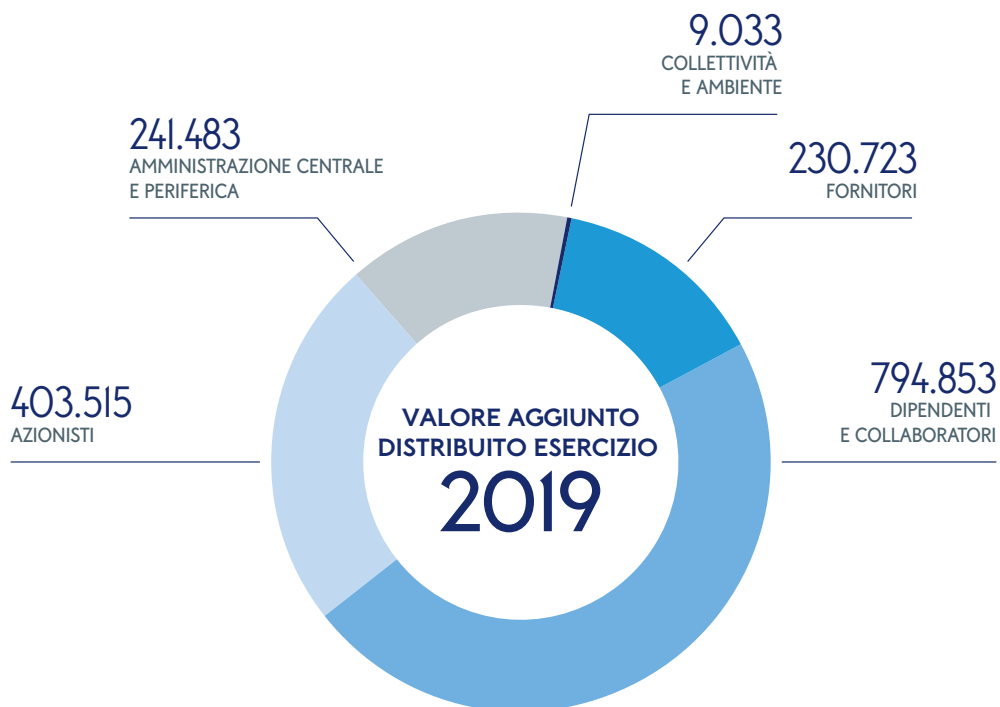
Patrimonio amministrato  
**84.716** mln di euro

CET 1  
**19,5** %

Rapporto tra i crediti deteriorati e il totale impieghi  
**1,33** %

Liquid coverage Ratio  
**331** %

## Valore aggiunto globale lordo esercizio 2019 (Euro/migliaia)



Il totale valore economico trattenuto si attesta a 285.378 migliaia di euro.

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

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

### 3.3. Personalizzazione, sicurezza e innovazione delle soluzioni finanziarie

Anche nel 2019 Banca Mediolanum prosegue nella ricerca di prodotti e servizi che pongano la tutela e la centralità della persona quali valori fondanti della propria proposizione. Alla base quindi delle soluzioni proposte la costante ricerca di innovazione, personalizzazione e sicurezza nonché la costante ricerca sono volte a migliorare l'esperienza dell'operatività bancaria del Cliente.

#### Indagine di Customer Satisfaction

##### OFFERTA DI PRODOTTI E SERVIZI Indagine di Customer Satisfaction

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
È una banca che offre una gamma di prodotti e di servizi completa	N°	82	73	80	84	73	81

#### Offerta di prodotti e servizi

##### Prodotti e servizi bancari

Nell'ambito dei servizi di pagamento Banca Mediolanum anche nel 2019 ha continuato ad investire sulle tecnologie più avanzate al fine di rendere le operazioni più semplici, efficienti e sicure per i propri clienti. Tra queste, nei primi mesi dell'anno, segnaliamo la nuova funzionalità di invio del PIN della Carta di debito già in fase di prima emissione tramite SMS (o in alternativa per posta).

In ambito Mobile Payment, vi è stato il lancio di Garmin Pay, il servizio che permette di pagare con il proprio smartwatch abilitato con tutte le carte di credito e prepagate emesse in collaborazione con Nexi Payments. Tale servizio si aggiunge ai servizi Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay, già a disposizione dei clienti dal 2018.

Infine, nell'ultimo trimestre 2019, è stato rilasciato il servizio "Bancomat Pay" che consente al cliente di trasferire denaro in tempo reale e pagare in modalità evoluta anche presso la Pubblica Amministrazione, sostituendo il servizio "Jiffy" in essere.

## Credito

### Riparti Italia

Anche nel 2019 Banca Mediolanum conferma l'impegno di andare incontro alle esigenze dei propri clienti attraverso un'offerta di mutui e prestiti dedicati alla ristrutturazione attraverso l'iniziativa "Riparti Italia" coerentemente con il quadro normativo della Legge di Stabilità, che fa leva su agevolazioni fiscali per ristrutturazioni immobiliari, riqualificazioni energetiche e interventi per il miglioramento del rischio sismico, sulla prima casa. L'obiettivo è la riqualificazione delle classi energetiche e minore impatto ambientale attraverso l'investimento in soluzioni energetiche alternative, supportando progetti di edilizia sostenibile.

Nel corso del 2019 sono stati erogati:

45,2 Milioni di Mutui Mediolanum Riparti Italia pari al 3,1% del totale erogato

35 Milioni di Prestiti Mediolanum Riparti Italia pari al 5,8% del totale erogato

Inoltre, nel corso del 2019 sono state avviate nuove iniziative:

### Prestito Mediolanum Eco+ Mobility

Da settembre 2019 i Clienti di Banca Mediolanum possono richiedere il prestito Mediolanum Eco+ Mobility con spread ridotto\* che permette di finanziare l'acquisto di nuove auto ibride o elettriche, cicli e motoveicoli. Nel corso del 2019 sono stati erogati 36 prestiti per 619.000 €.

### Mutuo Mediolanum Eco+

Da aprile 2019 i Clienti di Banca Mediolanum possono richiedere un mutuo con spread ridotto\*, garantito da ipoteca di primo grado, dedicato agli immobili con alta efficienza energetica (classe energetica B, A, A+) e destinato alle operazioni di acquisto, scambio e surroga. Nel corso del 2019 sono stati erogati 38,4 Milioni di Mutui Mediolanum Eco+ pari al 2,7% del totale erogato.

### Mutuo Mediolanum Young

I destinatari del Mutuo Mediolanum Young sono i giovani di età inferiore a 35 anni, al fine di valorizzare i progetti di acquisto della 1° casa, attraverso un finanziamento con LTV massimo fino al 90%, preammortamento opzionale di due anni, senza applicazione di alcuna maggiorazione, e una riduzione progressiva dello spread applicato, ogni 5 anni, in caso di pagamenti regolari. Nel corso del 2019 sono stati erogati 333 mutui per un totale di 44 Milioni.

### Instant Credit e Shop For You

Nel 2019 il prestito personale "Instant Credit" ha confermato la sua caratteristica di prodotto altamente innovativo capace di soddisfare in ogni momento il bisogno dei clienti e per ciò da questi apprezzato visti anche i positivi volumi di sottoscrizione (55 mil di erogato 2019).

Sempre nell'ottica di offrire soluzioni innovative Banca Mediolanum ha modificato l'offerta del prestito "Samsung for You" sostituendola con il prestito "Shop For You". Se il primo permetteva ai clienti di finanziare l'acquisto di uno specifico device Samsung con un prestito a tasso zero della durata di 24 mesi, "ShopForYou" è collegato al finanziamento di un catalogo di prodotti più ampio, tra cui device Apple, biciclette Bianchi e televisori LG, lasciando però immutate le caratteristiche della forma creditizia.

Si ricorda inoltre che la modalità di sottoscrizione della richiesta delle due tipologie di prestito: Instant Credit e Shop for You attraverso la firma digitale risponde all'esigenza di massimizzare i tempi dell'operatività con anche un minor impatto ambientale.

## Protezione

In ambito protezione sono state realizzate le seguenti azioni, anche a supporto del cliente:

- > Adeguamento delle condizioni di assicurazione alle disposizioni contenute nella lettera IVASS al mercato del 14 marzo 2018 c.d. "Contratti semplici e chiari", che fa proprie le linee guida emerse nel Tavolo di Lavoro coordinato dall'ANIA, al fine di agevolare la lettura e la comprensione delle caratteristiche delle polizze attraverso una struttura contrattuale organizzata in specifiche sezioni per risultare più lineare e chiara.
- > Ad aprile, introduzione all'interno della Rete di Vendita di una nuova figura, il Family Protection Specialist, dedicata alla proposta commerciale di prodotti Protezione. Questo professionista, supportato da un'esperienza e da una conoscenza approfondite nel campo assicurativo, verifica i bisogni assicurativi come prevista dalla normativa IDD (Insurance Distribution Directive, direttiva (UE) 2016/97 del parlamento europeo e del consiglio del 20 gennaio 2016), nell'ottica della promozione e dello sviluppo della protezione anche del portafoglio Clienti della Banca.

### Mediolanum Personal Life Serenity

La polizza di Mediolanum Vita S.p.A. è studiata per garantire ai propri cari la corresponsione di un capitale a fronte della prematura scomparsa del soggetto che potrebbe rappresentare la principale fonte di reddito. Nel corso del 2019 sono state introdotte alcune novità, volte a rendere il prodotto più aderente alle esigenze dei sottoscrittori nonché alle condizioni demografiche del nostro Paese. In particolare:

- > sono disponibili nuovi frazionamenti del premio annuo (con frequenza trimestrale e mensile che si aggiungono a quelli semestrali e annuali) con la finalità di offrire al cliente la possibilità di versare rate più esigue;
- > la durata massima del contratto è stata portata da 20 a 30 anni così da rispondere ancor più adeguatamente ai bisogni assicurativi di una società più longeva.

### Mediolanum Capitale Umano

La polizza di Mediolanum Assicurazioni S.p.A. dedicata alla protezione da eventi imprevisti dovuti ad infortunio e/o malattia che potrebbero compromettere la capacità di produrre reddito e, quindi, i progetti di vita per sé e per la propria famiglia si è arricchita ad ottobre con due nuove garanzie:

- > Rimborso Spese mediche, nell'ambito delle coperture per Infortuni, che prevede la corresponsione di un indennizzo prestabilito in funzione dell'infortunio subito;
- > Malattie gravi giovanili, nell'ambito delle coperture operanti esclusivamente per il nucleo familiare, che offre la copertura delle spese derivanti da malattie gravi indicate nelle Condizioni di Assicurazione che colpiscono i minori appartenenti al nucleo familiare dell'Assicurato principale.

## Servizi d'investimento

### Servizi d'investimento responsabili di Mediolanum International Funds Ltd.

Consapevole dell'importanza che riveste la finanza sostenibile nell'applicare il concetto di sviluppo sostenibile all'attività finanziaria, in Italia, Banca Mediolanum tramite Mediolanum International Funds, ha introdotto la distribuzione di due nuovi comparti del fondo Mediolanum Best Brands, per i quali il processo di investimento si basa su un'attenta analisi dei fattori di qualità integrata con i principi di sostenibilità ESG (Environmental, Social and Governance): il Global Leaders che investe in grandi aziende di qualità, leader a livello mondiale, e il Chinese Road Opportunities che investe in uno dei principali protagonisti del panorama economico mondiale.

Prosegue inoltre, il collocamento del comparto Mediolanum Innovative Thematic Opportunities che investe prevalentemente in titoli azionari a livello globale secondo le quattro principali ed innovative tematiche come quelle del mondo digitale, dello sviluppo della classe media, della rinascita industriale e dell'invecchiamento e relativo miglioramento della qualità di vita e del fondo di fondi Mediolanum Best Brands Socially Responsible. Infine, per mitigare la rischiosità dei propri investimenti, e per cogliere le opportunità dei mercati azionari con metodo e criterio, Mediolanum International Funds Ltd, mette a disposizione "Intelligent Investment Strategy". Si tratta di una conversione programmata che permette di adottare una strategia d'investimento con un approccio virtuoso, automatico e graduale, con l'obiettivo di cogliere le opportunità offerte dall'andamento dei mercati in un'ottica di crescita nel lungo termine. Tale modalità di investimento arricchisce il metodo del Dollar Cost Averaging, con meccanismi completamente automatici per sfruttare le diverse condizioni di mercato. Il criterio adottato dal Dollar Cost Averaging è quello di dilazionare l'investimento nel tempo anziché investire tutto in un'unica soluzione. Questo metodo sfrutta le oscillazioni dei mercati e proprio grazie ai momenti di flessione, permette di mediare al ribasso il prezzo di acquisto dei titoli.

Banca Mediolanum, seguendo i suoi valori cardine, si sta impegnando ad includere nella valutazione degli strumenti finanziari e nel processo di investimento i criteri ESG (Environment, Social, Governance). A tal fine è in corso l'attività per la determinazione delle linee guida relative all'applicazione dei criteri ESG agli investimenti e la definizione della relativa governance che sarà finalizzata nel primo semestre del 2020.

In Irlanda 2019 è stata promossa l'agenda ESG attraverso nuovi processi di investimento, miglioramenti ESG e una politica di investimento responsabile.

- > In consultazione con specialisti esterni (team Mercer Responsible Investment) è stata progettata e incorporata una nuova politica di investimento responsabile nel primo trimestre del 2019. Questo è un quadro a lungo termine sulle considerazioni ESG all'interno del processo di investimento e su tutta la gamma di prodotti e deve essere aggiornato con periodicità annuale. L'enfasi della politica è per una maggiore "integrazione ESG" e una maggiore considerazione dei fattori ESG all'interno delle diverse componenti del processo di investimento. Poiché l'entità è un importante allocatore per i gestori patrimoniali esterni, ha lo scopo di incoraggiare una maggiore consapevolezza ESG e di guidare un cambiamento positivo tra i partner.
- > Selezione e monitoraggio degli investimenti.
- > Alle considerazioni ESG è stato assegnato un peso maggiore nella scelta delle strategie di investimento. Questo processo documentato all'interno del processo di investimento Med<sup>3</sup> include una valutazione di come l'ESG è considerato sia a livello di impresa partner sia all'interno del processo di investimento specifico della strategia. Ciò è coerente con la politica di MIO Responsible Investment che promuove una maggiore integrazione dell'ESG nell'analisi e nel processo decisionale degli investimenti. Viene anche incorporato un monitoraggio quantitativo più formale dell'"impronta ESG" dei portafogli utilizzando punteggi di sistema esterni come le classifiche Morningstar di sostenibilità.

- > Surveying ESG di partner esterni.
- > Si è registrato un significativo aumento dell'impegno con i nostri manager esterni in merito al loro approccio e alle politiche ESG. Ciò ha incluso il rilevamento di tutte le relazioni chiave per comprendere i progressi compiuti e i modi in cui stanno incorporando ESG nel loro approccio e per aiutare a stabilire quali sono le aziende leader. Una serie di valutazioni più approfondite è stata anche condotta dai principali manager nell'ambito ESG.
- > Nel 2019 sono state introdotte nuove persone nel team di investimento con esperienza ESG specifica acquisita presso altre società leader del settore
- > Promuovere l'ESG attraverso l'azione collettiva e l'educazione Leadership industriale nella promozione dell'agenda ESG.

Mediolanum International Funds Ltd ritiene che agire collettivamente con altri investitori e organismi del settore che la pensano allo stesso modo può essere un mezzo efficace per avere un impatto significativo nel promuovere considerazioni ESG piuttosto che agire da soli. La Società promuove attivamente la consapevolezza e l'educazione dell'ESG attraverso diversi organismi del settore. Inoltre, fa parte del SIF irlandese (Sustainable Investment Forum), che è un gruppo direttivo di un organo di rappresentanza sponsorizzato dal governo irlandese collegato all'euro SIF. Il mandato di questo gruppo è di fornire supporto per far crescere le imprese sostenibili, incoraggiare l'uso efficiente delle risorse tra le imprese, la formazione e lo sviluppo delle competenze nell'ESG e promuovere l'Irlanda come un hub globale di finanza sostenibile. Di seguito è riportato un collegamento che mostra tutti i partner aziendali in questo programma, incluso Mediolanum International Funds L, tutti leader delle società in Irlanda.

La Società si è impegnata nel 2019 con Sustainable Nation Ireland e SIF (Sustainable & Responsible Investment Forum) su diversi livelli:

- > Rapporto sullo stato di avanzamento (giugno 2019): secondo rapporto sullo stato di avanzamento dell'investimento responsabile in Irlanda. Questo è un ampio sondaggio tra i gestori patrimoniali con sede in Irlanda per stabilire le loro credenziali ESG. Mediolanum International Funds L è uno dei partecipanti.
- > Climate Week Ireland (novembre 2019): l'Irlanda ha ospitato una serie di eventi sul tema del cambiamento climatico e della sostenibilità. Questo è stato un enorme successo ed è ora un evento di rilievo.
- > Partecipazione al comitato direttivo trimestrale del SIF. Mediolanum International Funds partecipa anche al sottocomitato ESG dell'Associazione irlandese dei gestori degli investimenti, istituito nel 2019.

In Spagna, il Fondo Compromiso Mediolanum F.I. è un fondo di investimento che trasferisce il 30% della commissione di gestione a soggetti senza scopo di lucro, ONG, che collaborano nell'ambito dell'iniziativa Mediolanum Aproxima.

Ogni cliente può indicare una tra le ONG che collaborano con Mediolanum Aproxima, a cui Mediolanum Gestión versa il 30% della commissione di gestione. Il totale versato nell'anno 2019 è di € 50.662

Di seguito alcune delle ONG che collaborano con Banco Mediolanum, raccolte in base all'obiettivo di ciascuna:

- > Sostegno ai gruppi vulnerabili in Spagna:
  - Asociación Down Vigo, Fundación Banco de Alimentos de Vigo, Fundación Juan Soñador en Vigo, Asociación Amencer, Asociación de Padres de Niños Oncológicos de Andalucía (ANDEX), Hermandad de la Santa Caridad de Sevilla, Fundación de Psicopediatría de Sevilla, Fundación Gota de Leche en Sevilla, Fundación Andrés Olivares, Upacesur, Down Sevilla, Fundació Comtal, Acell, Federació Catalana d'esports per disminuïts psíquics, Formació i Treball, Fundación Avan, Fundació Aura, Fundació Teràpia a Cavall, Mas Alborná, Asociación la Torre de Hortaleza, Fundación Ana Valdivia, Asociación Cepri, AMEB, Asociación de padres de niños con cáncer de la Comunidad Valenciana (ASPANION), Fundación Pequeño Deseo en Valencia, Asindown, Fundación Integrando.

- > Promuovere la cultura in Spagna: La Fundación Real Colegio Seminario de Corpus Christi svolge un ruolo culturale importante per conoscere la storia sociale, politica, religiosa e artistica di Valencia.

## **Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.**

In qualità di Società di Gestione del Risparmio, Mediolanum Gestione Fondi Sgr p.A. (nel seguito, anche MGF o la SGR) si impegna ad esercitare in modo ragionevole e responsabile i diritti inerenti agli strumenti finanziari di pertinenza dei patrimoni gestiti, con particolare riferimento a quelli di natura azionaria, nella consapevolezza che l'esercizio di tali diritti sia vantaggioso per i mercati finanziari e per la corporate governance delle società emittenti.

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

Sul sito della SGR è pubblicata la "Policy su criteri e modalità di esercizio dei diritti di intervento e di voto inerenti agli strumenti finanziari di pertinenza degli OICR gestiti" che fornisce una descrizione dei principi e delle strategie adottate da MGF con riferimento ai diritti di intervento e voto inerenti agli strumenti finanziari detenuti. Tali criteri vengono adottati non solo nel rispetto della normativa di riferimento e dei principi di corporate governance delle Società, ma anche in aderenza alle previsioni declinate nel documento di autoregolamentazione denominato "Principi italiani di Stewardship per l'esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate" (di seguito anche "Principi italiani di Stewardship" o "i Principi") emanato da Assogestioni, cui MGF ha aderito nell'anno 2017.

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

In particolare, MGF:

- > adotta una strategia per l'esercizio dei diritti inerenti agli strumenti finanziari di pertinenza degli OICR dalla stessa istituiti;
- > esegue il monitoraggio continuo degli emittenti ritenuti rilevanti (in considerazione dell'entità della partecipazione o del peso dell'investimento sul patrimonio del fondo);
- > effettua incontri con le società, finalizzati ad approfondimenti su temi specifici. Tali incontri possono essere tenuti anche in collaborazione con altri investitori istituzionali attraverso la partecipazione al Comitato dei Gestori promosso da Assogestioni (engagement individuale e collettivo);
- > esercita i diritti di voto relativi agli strumenti finanziari di pertinenza degli OICR gestiti, in conformità alla "Policy su criteri e modalità di esercizio dei diritti inerenti agli strumenti finanziari di pertinenza dei patrimoni gestiti". La SGR partecipa inoltre al Comitato dei Gestori di Assogestioni ai fini della selezione dei candidati indipendenti per i Consigli di Amministrazione o i Collegi Sindacali degli emittenti partecipati.
- > si impegna ad assicurare la massima trasparenza dei voti espressi e delle modalità di esercizio del diritto di voto pubblicando annualmente tali informazioni, nella Relazione periodica annuale sulla partecipazione alle assemblee sul proprio sito internet nonché un riepilogo all'interno delle relazioni di gestione degli OICR gestiti.

*Le informazioni di tutti i prodotti presentati sono in ogni caso disponibili sui siti delle rispettive Società Emittenti e presso i Family Banker di Banca Mediolanum S.p.A, nonché sul sito [bancamediolanum.it](http://bancamediolanum.it), cui è possibile fare riferimento per la consultazione del relativo materiale informativo.*



## Politiche di gestione dei prodotti e servizi

L'intero processo di ideazione, distribuzione e monitoraggio dei prodotti e servizi "propri" della Banca è formalizzato nel "Regolamento del processo di sviluppo e monitoraggio di prodotti e servizi" (CIRC.105), dove sono presenti le linee guida e l'architettura organizzativa del processo. Con riferimento ai prodotti/servizi realizzati da altre società (del Gruppo Mediolanum o Terze Parti, ossia da intermediari produttori diversi da Banca Mediolanum, di seguito anche Società Prodotto), il regolamento rappresenta anche l'interazione e il ruolo della Banca nelle fasi di distribuzione e monitoraggio degli stessi.

## Tutela del cliente

L'attenzione di Mediolanum alla tutela dei principali aspetti della vita del Cliente è pienamente integrata nell'offerta di prodotti e servizi. L'offerta è stata studiata in linea con quanto previsto dagli orientamenti sui dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio emanati dall'European Banking Authority ("EBA"). Per dar modo al cliente di relazionarsi al meglio con il mondo finanziario e permettergli di comprenderne le caratteristiche principali, Banca Mediolanum rispetta in pieno i requisiti di trasparenza utili a fornire la chiarezza informativa necessaria.

## Trasparenza

La Trasparenza Bancaria è caratterizzata da un quadro normativo di riferimento alquanto complesso, le principali finalità sono la Tutela della clientela attraverso la proporzionalità delle regole e i requisiti organizzativi, la Comparabilità dei prodotti mediante l'utilizzo di indicatori di costi complessivi e la Standardizzazione e la Semplificazione dei documenti informativi.

Il 2019 ha visto l'avvio di progettualità finalizzate a rafforzare e migliorare l'efficacia dei processi di trasparenza sui servizi bancari con evidenti benefici anche dal punto di vista del presidio dei rischi operativi per istituto

Gli interventi, tutt'ora in corso, mirano ad incrementare il presidio della qualità del processo di creazione e revisione del materiale informativo al fine di migliorare sempre più la comunicazione verso la clientela, aspetto di gran rilevanza per Banca Mediolanum, questo attraverso:

- la creazione di un polo specialistico unico per la Banca, con la responsabilità del governo e monitoraggio delle attività di Trasparenza svolte dalle diverse strutture;
- inquadramento e rafforzamento della disciplina e dei regolamenti di Gruppo per tutti i processi riconducibili alla Trasparenza;
- incremento dell'efficacia e dell'efficienza nello svolgimento delle attività, attraverso la progettazione e l'implementazione di procedure automatiche per la produzione dell'informazione e dei documenti previsti dalla normativa di Trasparenza.

In riferimento alla Direttiva n. 2014/65/ UE (cd. MIFID II) che ha aggiornato il quadro normativo europeo di riferimento in materia di prestazione dei servizi di investimento, in vigore dal 3 gennaio 2018, nel corso del 2019 sono stati svolti i seguenti interventi:

- > Redazione e invio alla clientela del primo Resoconto Mediolanum, di competenza per l'anno 2018, contenente:
  - > la composizione del patrimonio del cliente per linea di business
  - > la rappresentazione di dettaglio dei relativi costi sostenuti e rendimenti realizzati
  - > i servizi di cui il cliente ha usufruito nel periodo di riferimento.
- > Integrazione dell'intera gamma d'offerta e della relativa operatività in Risparmio Gestito all'interno della piattaforma di consulenza a disposizione della Rete di Consulenti Finanziari della Banca
- > Definizione del modello di valutazione quantitativa dell'equivalenza tra strumenti finanziari di Risparmio Gestito offerti ai clienti della Banca
- > Avvio dello studio volto alla realizzazione di un motore di valutazione dell'adeguatezza (in termini di rapporto costi / benefici per il portafoglio del cliente) in merito alle operazioni di sostituzione tra strumenti finanziari di Risparmio Gestito.

## Privacy

Dal 25 maggio 2018 è diventato applicabile il nuovo Regolamento Europeo 2016/679 (cd. GDPR) per la protezione dei dati che ha, tra l'altro, l'obiettivo di fornire ai cittadini europei un controllo completo sui propri dati personali nonché semplificare il quadro normativo per le imprese che gestiscono tali dati.

È stato pertanto necessario recepire i nuovi principi alla base del Regolamento, di seguito indicati:

- > **Accountability**, intesa come l'onere in capo al Titolare di decidere e poter dimostrare le scelte operate sulla protezione dei dati;
- > **Privacy by design**, intesa come la protezione del dato nell'intero ciclo di vita del trattamento fin dalla sua progettazione;
- > **Privacy by default**, intesa come protezione del dato come "impostazione predefinita";
- > **Minimizzazione dei dati**, intesa come l'utilizzo del set di dati minimo e sufficiente per garantire la finalità del trattamento;
- > Definizione di un tempo di **conservazione dei dati**, intesa come obbligo di indicazione preliminare del periodo nel quale i dati verranno trattati e scaduto il quale gli stessi andranno cancellati.
- > Oltre ai suddetti principi sono stati introdotti, in capo ai Titolari del trattamento, i seguenti nuovi adempimenti:
  - > **Registro dei trattamenti**, si tratta di un documento che censisce tutti i trattamenti dei dati effettuati dalla Società indicandone gli elementi di dettaglio che li caratterizzano;
  - > **DPIA** (Data Protection Impact Assessment) ovvero la definizione di una metodologia per effettuare la valutazione di impatto sulla protezione dei dati, intesa come procedura volta a valutare i rischi, in termini di gravità e probabilità, di una violazione dei dati per i diritti e le libertà delle persone fisiche al fine di individuare le opportune azioni di mitigazione;
  - > Definizione di una procedura relativa al **Data Breach** che prevede la segnalazione al Garante, entro 72 ore dalla conoscenza, della violazione accidentale o illecita di dati personali.
- > Nuovi **diritti per l'interessato** persona fisica quali il diritto alla limitazione del trattamento, il diritto all'oblio e alla portabilità dei dati.

In Italia in Banca Mediolanum è presente un Ufficio Privacy, responsabile del presidio degli adempimenti in materia di privacy. In particolare cura la predisposizione della Data Processing Agreement (DPA) quale addendum contrattuale nel caso di forniture con trattamento di dati personali di cui la Banca è Titolare; cura la gestione delle richieste dell'interessato inerenti i propri dati; cura la gestione delle richieste relative al "Codice

Deontologico delle Centrali Rischi Private”; redige e aggiorna le informative e i consensi privacy; fornisce la consulenza in materia di privacy a tutte le funzioni aziendali; fornisce supporto per la predisposizione dei riscontri ai reclami dei Clienti relativi alla privacy; svolge le verifiche sugli accessi ai dati bancari della Clientela effettuati dai soggetti autorizzati al trattamento dei dati. È presente all’interno dell’organizzazione aziendale il Responsabile della protezione dei dati o DPO, figura incaricata di garantire l’osservanza del GDPR, di fornire consulenza al Titolare in materia di protezione dei dati personali e cooperare con il Garante della Privacy.

In Spagna, la tutela della privacy è regolata dal GDPR 2016/679 e dalla Legge organica 3/2018 sulla protezione dei dati personali e dei diritti digitali, contenuti nel regolamento volto a garantire e proteggere le libertà civili e i diritti fondamentali delle persone. Nell’ambito di Banco Mediolanum è stato creato un organo amministrativo ad hoc, chiamato “Delegado de protección de datos”, che si occupa degli adempimenti in materia di tutela della privacy.

## **Denunce comprovate relative a violazione privacy**

Nel corso dell’anno 2019 risulta raccolta una denuncia comprovata relativa a violazioni privacy

Politiche di gestione della privacy

Allo scopo di aumentare il livello di sicurezza del trattamento dei dati e a tutela della sicurezza del patrimonio informativo dei Clienti e delle Società de Gruppo (ridurre il rischio connesso alla diffusione di dati e/o utilizzo di informazioni da terze parti) si è intervenuti con azioni specifiche quali:

- > Interventi formativi rivolti ai collaboratori della Rete di Vendita per sensibilizzare all’adozione di misure di sicurezza nell’utilizzo dei propri strumenti di lavoro;
- > Campagne formative e informative rivolte ai dipendenti sull’adozione di comportamenti a tutela del patrimonio informativo dei clienti e nel rispetto dei principi sanciti dal GDPR.

## **Gestione reclami**

Il Gruppo Mediolanum ha adottato, conformemente alle disposizioni normative vigenti, un processo strutturato e codificato per la gestione dei reclami della clientela e dei prospect, fornendo allo stesso tempo risposte esaustive, consapevole che la piena soddisfazione dei Clienti, oltre ad essere elemento prioritario della propria strategia, costituisce un importante fattore per sviluppare e diffondere una buona immagine aziendale dall’interno del mercato. La procedura di gestione dei reclami permette di registrare gli elementi essenziali di ciascun reclamo ricevuto, nonché le eventuali misure adottate a favore del Cliente per risolvere il problema. Pertanto, a ciascun reclamo pervenuto, distintamente per il servizio prestato, è assegnato un codice numerico che ne consenta l’identificazione univoca e progressiva su base annua. Per le società italiane del Gruppo, l’intero ciclo di gestione dei reclami comprende le fasi di acquisizione, registrazione, istruttoria e predisposizione delle risposte alla Clientela, identificando eventuali azioni di miglioramento sui servizi prestati. Fanno eccezione i reclami indirizzati a Mediolanum Fiduciaria che, per motivi di riservatezza sui Clienti fiducianti, sono curati direttamente dalla medesima. Presso le società estere del Gruppo sono state attivate procedure analoghe, volte ad assicurare la corretta trattazione dei reclami ricevuti, fornendo regolare reportistica alla Capogruppo.

Alla Funzione Compliance compete, tra l’altro, la valutazione di adottare eventuali interventi di mitigazione della rischiosità dei processi, o nelle procedure adottate. La funzione Compliance redige, inoltre, un’informativa annuale per il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, in merito al processo di gestione dei reclami,

evidenziando le eventuali carenze procedurali, organizzative e comportamentali emerse a seguito delle analisi svolte.

Dall'esame dei reclami pervenuti nell'anno 2019, non sono emerse carenze procedurali, organizzative e comportamentali tali da essere comunicate agli Organi Aziendali pur essendo state avviate alcune iniziative di mitigazione per gli ambiti maggiormente significativi e riguardo le ordinarie attività di miglioramento dei processi operativi e di servizio alla clientela.

Banco Mediolanum in Spagna dispone di un Servizio di Difesa dei Clienti, la cui funzione è quella di risolvere eventuali reclami e lamentele dei Clienti in relazione ai propri interessi e diritti legalmente riconosciuti. L'attività del Servizio è regolata dal proprio Regolamento operativo, sviluppato d'accordo a quanto stipulato nell'Ordine ECO / 734/2004 dell'11 marzo.

D'altra parte, Banco Mediolanum dispone di una politica di gestione di reclami e lamentele, adottata in base alle linee guida delle autorità di vigilanza europee (ESMA ed EBA). Questa politica, ispirata all'equo trattamento dei clienti per garantire la corretta e diligente gestione dei reclami, è stata implementata non solo con l'obiettivo di adeguarsi alle normative vigenti, ma anche di ottenere informazioni rilevanti per il miglioramento continuo dei servizi prestati ai clienti. Un adeguato controllo di tale processo rappresenta un elemento essenziale per migliorare le attività e i servizi offerti, nonché il rapporto del Cliente con la Banca.

Inoltre, in conformità con le disposizioni del Real Decreto Ley 1/2017 del 20 gennaio, relativo alle misure urgenti per la tutela dei consumatori nell'ambito delle clausole "suolo", Banco Mediolanum ha implementato una procedura per il trattamento delle richieste di restituzione degli importi che i Clienti hanno versato nel pagamento delle rate del mutuo e che considerano alla stregua di clausola "suolo". La gestione delle domande presentate corrisponde alla "Unidad de Solicitud de Análisis de Aplicación" ex RDL 1/2017.

## Innovazione

La Funzione Innovazione nasce nel 2014 con la finalità di comprendere e analizzare i principali trend alla base dei cambiamenti tecnologici e socioeconomici in atto nello scenario competitivo globale, individuandone le opportunità.

La missione della Funzione Innovazione è quella di generare nuovo valore e diffondere la cultura dell'Innovazione. È collocata all'interno della Direzione Innovazione, Sustainability e Value Strategy, la quale è in staff all'Amministratore Delegato. Il processo di Innovazione ("Funnel") si compone di diverse fasi in cui intervengono diversi attori:

**Fase di Scouting:** comprende tutte le attività di ricerca e sperimentazione. L'Inno Team analizza la concorrenza, partecipa ad eventi di settore, incontra startup e sperimenta direttamente alcune soluzioni (innovazioni, prototipi, metodologie...) che ritiene interessanti.

**Identificazione delle Opportunità:** quanto prodotto nella fase di Scouting viene analizzato rispetto ai valori di Mediolanum, al valore proposto ai suoi Clienti, al valore potenziale per i propri Family Banker e alle potenzialità oggettive di quanto osservato. A tal fine, anche in ottica di "Open Innovation" vengono coinvolti di volta in volta i senior manager delle linee di Business della Banca ed i Family Banker che possono essere interessati alla specifica opportunità individuata.

**Idea Lifecycle:** è il processo di sviluppo portato avanti dal team attraverso metodologie di Design Thinking e Fast Prototyping. Ha l'obiettivo di costruire dei "Concept" o, in alcuni casi, dei "Prototipi", attraverso le fasi di Idea Generation, Crunching e Prototyping.

**Studio di fattibilità:** se il Prototipo o il Concept è valutato positivamente dall'Inno Board (Presidente, Amministratore Delegato, Direttore Generale di Banca Mediolanum), vengono coinvolte le diverse Business Lines (coordinate da Inno Team) per la produzione di uno studio di fattibilità e di un conto economico di progetto. Lo studio di fattibilità e il conto economico sono presentati di nuovo all'Inno Board per la valutazione finale.

**Execution:** una valutazione positiva dello studio di fattibilità conferisce al prototipo lo status di progetto. A questo punto il progetto rientra all'interno del Portfolio progetti, gestito dall'Unità Organizzativa di Demand & Portfolio Management, che ne valuta anche la priorità rispetto agli altri. Il progetto viene infine preso in carico dalla linea di business di competenza.

Il programma "Bonus innovazione", nella sua seconda edizione 2019, ha riscontrato una partecipazione importante delle direzioni aziendali e un aumento significativo delle idee e dei progetti presentati rispetto alla prima edizione. È da segnalare che nel corso del 2019 una delle idee presentate per il Bonus Innovazione 2018 è andata in produzione ed ha ricevuto il premio ABI per l'Innovazione.

Nel 2019 è stata introdotta una piattaforma applicativa di Idea Management destinata alla gestione di tutto il programma del Bonus Innovazione con censimento, tracciatura, flussi e notifiche di tutte le idee e progetti concorrenti.

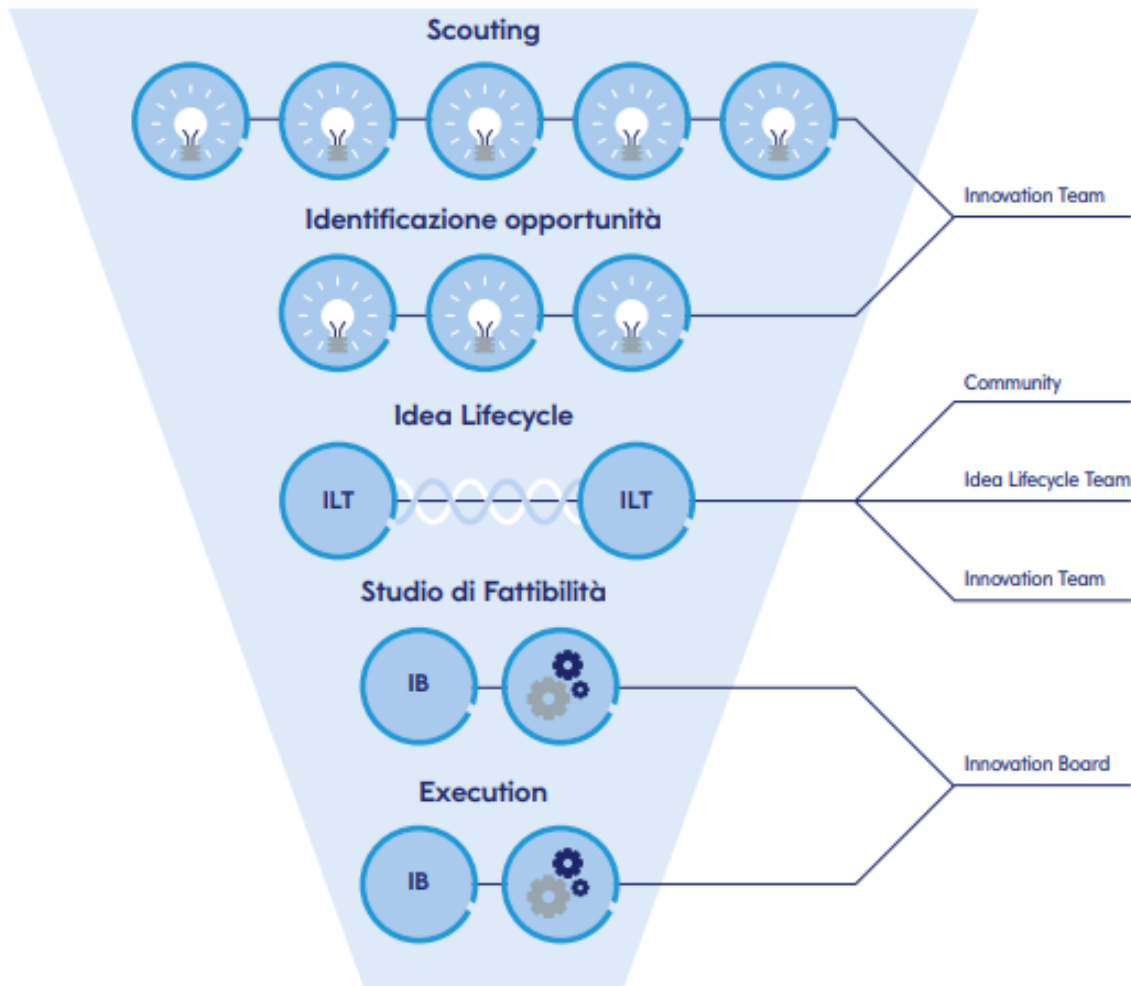
Sono proseguite intensamente le attività relative alla blockchain dove si sono confermati tre filoni di attività, in grado di avere impatti sui modelli di business anche in ottica di sostenibilità:

1. **Diffusione** della cultura dell'innovazione dedicati a diverse tipologie di stakeholder (dipendenti, rete di vendita, clienti/prospect).
2. **Scouting** di soluzioni, progetti, startup in grado di valorizzare le tecnologie blockchain e distributed ledgers.
3. **Partecipazione** a progetti italiani ed internazionali di implementazione di blockchain e private permissioned distributed ledgers.

Mediolanum ha avuto un ruolo propulsivo nei progetti realizzati nell'ambito delle attività internazionali portate avanti in collaborazione con R3 (ad esempio nel KYC Retail e nella tokenizzazione di assets immobiliari) ed ha

partecipato attivamente ai progetti di sistema realizzati con il coordinamento dell'Associazione Bancaria Italiana (Spunta Interbancaria).

Di particolare rilevanza è stato inoltre il progetto della Insurance Blockchain Sandbox, portato avanti insieme ad altre importanti realtà bancarie ed assicurative nazionali ed internazionali e con la collaborazione continuativa del Cetif e dell'Università Cattolica, volto alla costruzione di una piattaforma per la diffusione e vendita di polizze parametriche "smart" con capacità di "auto-liquidazione" dei sinistri. Una modalità di produzione particolarmente orientata al Cliente e che ha dato ottimi risultati nel periodo di attivazione. L'intero processo ha visto una costante supervisione di IVASS.



## Iniziative di comunicazione verso i Clienti

### Comunicazione istituzionale

Il mese di gennaio vede la realizzazione di una campagna full media volta a promuovere la figura del Family Banker e il valore della consulenza attraverso la testimonianza di quattro "veri protagonisti": un Wealth Advisor, un Private Banker e due Family Banker di Banca Mediolanum raccontano il loro modo di fare consulenza e, attraverso la loro esperienza, trasferiscono le differenti peculiarità dei diversi profili e delle loro professionalità. La campagna ha inoltre l'obiettivo di comunicare che "dietro un Family Banker c'è tutta Banca Mediolanum", ossia una banca completa al servizio dei clienti e naturalmente dei loro consulenti. Per tale motivo al fianco di Massimo Doris e dei Family Banker sono presenti più di 150 veri dipendenti della sede.

Nel mese di **marzo** una seconda campagna rende noti i risultati emersi dalla ricerca di Customer Satisfaction condotta da Doxa a fine 2018. La ricerca vede Banca Mediolanum posizionarsi al primo posto per la soddisfazione complessiva dei propri clienti che la utilizzano come banca principale, con una percentuale di soddisfazione del 98%. A questo risultato si affiancano ulteriori importanti riconoscimenti ottenuti dalla banca, come il primato per soddisfazione nei confronti del Family Banker e delle sue competenze e il primato ottenuto grazie alla qualità del Banking Center.

La **terza campagna** pubblicitaria del 2019 utilizza il claim "ti conosciamo, ti proteggiamo" per valorizzare nuovamente il ruolo del consulente e in particolare la completezza dell'offerta di Banca Mediolanum, in grado di offrire, anche nell'ambito dei prodotti assicurativi, soluzioni che permettono di proteggere a 360 gradi la persona, i beni e il patrimonio. L'iniziativa pubblicitaria, in particolare, ricorda che l'obiettivo di proteggere i propri clienti è nel DNA di Mediolanum sin dalle sue origini.

Il tema della protezione ritorna infine protagonista nelle campagne full media di **ottobre e novembre** attraverso la promozione di due specifiche soluzioni assicurative: Mediolanum Capitale Salute e Mediolanum Capitale Umano, due prodotti che testimoniano ulteriormente e tangibilmente le risposte di Banca Mediolanum per le esigenze dei clienti.

Nel complesso il 2019 ha visto la messa on air di **4 campagne full media**, che hanno coinvolto i mezzi TV, radio, web, stampa e affissione e di una iniziativa di comunicazione che non ha coinvolto il mezzo TV. Sono state inoltre attivate **azioni continuative sul web** - anche volte all'acquisizione diretta - e sui **Social Media** della Banca.

In Spagna in ambito comunicazione, Banco Mediolanum è associato all'associazione no profit Autocontrol, il cui obiettivo è verificare che la pubblicità sia veritiera, legale, onesta e leale.

Autocontrol è responsabile dell'autoregolamentazione della pubblicità in Spagna e Banco Mediolanum ottiene l'approvazione dei pezzi pubblicitari che emette per ottenere una garanzia di fiducia e credibilità.

I clienti e i potenziali clienti del Banco Mediolanum beneficiano di questa autoregolamentazione perché garantisce loro una comunicazione responsabile e che soddisfa tutti i requisiti legali. Il Comitato tecnico di Autocontrol esamina i progetti e le campagne pubblicitarie del Banco Mediolanum e ne approva il contenuto legale ed etico prima della sua diffusione.

Per Banco Mediolanum è una priorità che il cliente riceva pubblicità di qualità e che soddisfi le proprie esigenze e preoccupazioni. Ancora una volta, la centralità del cliente è il fulcro della strategia di comunicazione.

La convention nazionale, con il claim "Sinfonía Mediolanum", si è tenuta il 24 maggio presso il Centro Congressi di Saragozza. Hanno partecipato oltre 1.400 persone, tra cui Family Banker, personale della sede centrale e ospiti.

## Eventi

Gli eventi rappresentano per il Gruppo e la Rete di Family Banker un'opportunità, oltre che una modalità, per rendere concreto il valore della "Relazione" con Clienti e prospect e della divulgazione della "cultura Finanziaria". Nell'arco del 2019, in Italia, si sono svolti quasi 3.400 eventi Mediolanum con la partecipazione di circa 160.000 persone.

A questi si aggiunge un grande evento, realizzato in contemporanea in 50 diverse sale cinematografiche in tutta Italia, incentrato sull'importanza della protezione e della tutela del tenore di vita che ha visto il coinvolgimento di oltre 9.000 persone. Anche quest'anno la sponsorizzazione del Giro d'Italia è stata un'occasione per mantenere relazioni con i clienti, attraverso la presenza nelle diverse località sul territorio.

In Spagna, anche nel corso del 2019 Banco Mediolanum ha promosso l'organizzazione di eventi. Tra quelli realizzati dalla sede si evidenzia la 15k Notturna di Valencia, di cui Banco Mediolanum è lo sponsor principale, con una partecipazione di 9800 corridori, il tour EFPA (European Financial Planning Association) con 9 eventi che hanno raccolto più di 1000 partecipanti, 45 eventi per i clienti del Club Privilegium, e il tour Razoptimismo, una serie di 14 eventi a cui hanno partecipato circa 6800 spettatori.

Attraverso eventi professionali, culturali o sportivi, Banco Mediolanum guadagna visibilità e rafforza il rapporto con i clienti e i potenziali clienti, e contribuisce alla diffusione dei valori dell'azienda. In particolare, la Rete di Family Banker nel 2019 ha realizzato 569 iniziative fra eventi di marketing locale e riunioni con i clienti, per una partecipazione totale che ha superato le 36.000 persone.

## Eventi sostenibili ISO20121

A partire da marzo 2019 Banca Mediolanum è stata certificata ISO 20121.

In accordo con i principi che hanno spinto l'Azienda ad intraprendere questo percorso, durante l'organizzazione e lo svolgersi degli eventi organizzati da Banca Mediolanum abbiamo posto cura ancora maggiore all'osservanza dei principi ambientali, sociali ed economici.

Abbiamo declinato le suggestioni ricevute utilizzando (nel caso della Convention Nazionale) una location certificata ISO 20121, ingaggiando come fornitori società a loro volta attente alle problematiche trattate dalla norma, adottando tecnologie che hanno consentito risparmio energetico ed economico, scegliendo materiali per gli allestimenti, per il catering e per il merchandising (ove possibile) che fossero sostenibili (riciclati, riciclabili, compostabili) e talvolta, anche più economici rispetto ai prodotti tradizionali. Abbiamo favorito la scelta di fornitori locali per abbattere costi di trasporto ed inquinamento.

In tema di sicurezza sul lavoro nelle giornate di allestimento e nei giorni di evento, abbiamo proseguito la nostra attività con scrupolo anche maggiore rispetto alla normativa a favore del benessere dei collaboratori e degli ospiti.

Abbiamo anche consolidato, quando si è presentata l'occasione, la nostra collaborazione con Equo Evento che ha prodotto un significativo numero di pasti raccolti a beneficio di persone bisognose.

## Educazione finanziaria

Nel 2019 è proseguito l'impegno di Banca Mediolanum in diversi progetti volti alla divulgazione di temi finanziari destinati a clienti e prospect. I contenuti si sono concentrati principalmente sull'importanza di un'attenta pianificazione per cogliere opportunità e vantaggi derivanti da un preciso piano di accumulo del risparmio, sul passaggio generazionale, protezione e mantenimento del tenore di vita e ambito previdenziale.



Complessivamente sono stati coinvolti oltre 15.000 partecipanti, tra clienti prospect e Family Banker, in circa 100 eventi organizzati su tutto il territorio nazionale.

In Spagna il programma "Tus Finanzas, Tu Futuro" è un programma di educazione finanziaria, promosso dall'Associazione bancaria spagnola (Asociación Española de Banca, AEB). È rivolto a studenti di età compresa tra 13 e 15 anni. I relatori "insegnanti" sono volontari professionisti, che insegnano 3 sessioni di 1 ora nei centri educativi.

Lo scopo del programma è che gli studenti riflettano sull'importanza di assumersi la responsabilità delle proprie finanze, oltre a fornire loro gli strumenti di base per iniziare a gestire la propria economia e prendere decisioni finanziarie. In questo modo, gli studenti apprendono concetti di base e fondamentali come l'elaborazione di un bilancio in pareggio, la differenza tra credito e debito, il buon uso dei crediti, mentre scoprono l'importanza del risparmio e una buona pianificazione della propria economia personale.

Durante il 2019, Banco Mediolanum ha partecipato contribuendo attraverso 14 volontari provenienti da 5 diverse aree in tutta la Spagna e sono state tenute in totale 18 sessioni.

## **Politiche di gestione degli eventi promossi da Mediolanum**

Il processo di organizzazione di un evento aziendale, si distingue dai processi operativi "standard" della Banca, che sono generalmente permanenti o semipermanenti. Data la differente natura di tale processo e i rischi che comporta, per la sua gestione si è scelto di utilizzare un approccio specifico descritto nel "Regolamento del processo di organizzazione degli eventi aziendali", aggiornato il 1° aprile 2015. Il Regolamento si applica a tutti gli Eventi Aziendali e a tutte le iniziative di Comunicazione realizzati sia sul territorio che presso la sede di Banca Mediolanum per i quali viene incaricato l'ufficio Marketing eventi e la linea produzione eventi.

### 3.4. Multicanalità e Rete di Family Banker

#### Multicanalità, Banking Center, Internet e Mobile

La principale novità introdotta sui canali diretti è stata il restyling completo (luglio 2019) dell'applicazione Mediolanum che, oltre ad un'interfaccia utente e una *user experience* migliorate, ha visto l'integrazione delle funzioni disponibili su Mediolanum Wallet. Questa integrazione ha permesso di chiudere l'app Mediolanum Wallet (settembre 2019), andando a razionalizzare i punti di accesso del cliente, che ora può accedere alla Banca con una sola app.

Oltre all'integrazione delle app, nel corso del 2019 è interessante segnalare l'introduzione (effettiva per tutti i clienti dal IV trimestre) delle notifiche push di sicurezza, in sostituzione del codice OTP per confermare l'accesso e le disposizioni effettuate da bmedonline.it.

Infine, è stato avviato un importante progetto, che verrà rilasciato a inizio 2020, per rendere l'app Mediolanum compatibile con Voice Over e quindi migliorare l'accessibilità per i clienti non vedenti e ipovedenti, in ottica di Diversity e Inclusion.

Passando all'utilizzo che i clienti hanno fatto dei canali self, nel 2019 il numero di accessi è aumentato nuovamente, sfiorando la soglia degli 87 milioni (+17,7% rispetto al 2018) con un sensibile incremento anche delle operazioni dispositive (+6,8% vs 2018).

In particolare, a valle della sopra citata chiusura dell'app Mediolanum Wallet, si può accedere a Banca Mediolanum tramite l'applicazione Mediolanum (disponibile per Android e iOS), il sito internet bmedonline.it e il risponditore telefonico automatico (B.Med Voice).

In continuità con le tendenze registrate negli anni passati, è il mobile il canale più utilizzato dalla clientela per accedere alla Banca: quasi due accessi su tre, il 68,7% pari a 59,8 milioni, vengono effettuati tramite l'app, in crescita rispetto al 63,6% del 2018. Le operazioni disposte tramite app mobile per smartphone nel 2019 sono state 4.9 milioni, +19% rispetto al 2018, confermando il mobile come il canale con la crescita più forte.

Relativamente al sito web, gli accessi alla banca rappresentano circa il 25,5% del totale, in calo rispetto al 29,6% del 2018, nonostante in valore assoluto gli accessi al sito nel 2019 siano stati circa 300.000 in più. Il sito rimane il canale di riferimento per i clienti a livello dispositivo, con 7,5 milioni di disposizioni, quasi 100.000 in più del 2018.

Il canale telefonico ha fatto registrare un calo del numero di accessi rispetto al 2018 pari a circa l'1%. Di questi contatti, il numero di quelli che vengono trasferiti ai Banking Specialist è cresciuto del 9,8%.

Il livello di servizio erogato è stato pari al 70% di chiamate gestite entro 20 secondi (tempo medio di attesa del Cliente di 55 secondi).

In Spagna nel 2019 il 76,7% dei clienti ha utilizzato i diversi canali offerti da Banco Mediolanum generando 10,2 milioni di contatti, con un incremento del 41% rispetto al 2018.

I contatti sul sito Web rappresentano il 32% del totale e, rispetto al 2018, hanno registrato una riduzione del 15,8%. I contatti tramite App rappresentavano il 60% del totale (rispetto al 50% nel 2018). Nello specifico, nel corso del 2019 sono stati registrati presso la banca 6.194.079 contatti tramite questo canale. Il numero totale di contatti ricevuti dal servizio di servizi bancari telefonici è aumentato del 5%, rispetto all'anno 2018, per un totale di 126.107. La VRU (Voice Response Unit) ha registrato un aumento del 9,5% rispetto al 2018 con un totale di 115.545.

## Indagine di Customer Satisfaction Italia

### Multicanalità, Banking Center, Internet E Mobile Indagine di Customer Satisfaction

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
Soddisfazione complessiva Internet Banking 2019	N°	84,7	77	82,6	-	-	-
Overall sito web	N°	84,1	77	83,4	3*	3*	3*
Come valuta la qualità del Sito Web di Banca Mediolanum nel complesso?	N°	84,6	77,5	84,2	84,9	75,7	86,4
"E come valuta la qualità del Sito Web di Banca Mediolanum rispetto a quanto ti aspettavi?"	N°	83,7	76,4	82,6	83,9	73,4	85,7
Overall app**	N°	85,4	77	81,7	85,6	76	84,3
Soddisfazione complessiva APP	N°	85,7	77,4	82,4	86,1	76,2	84,8
Soddisfazione Servizio APP vs aspettative	N°	85	76,5	81,2	85	75,8	83,7

\*la scala utilizzata è: 5=alta; 3=media; 1= bassa

## Dettaglio Multicanalità Gruppo\*

Direct channels	2019	2018	% change
<b>Overall Contacts</b>	97.336.292	81.425.451	19,5%
Banking Centre	2.916.554	2.663.353	9,5%
App Mobile	65.988.963	50.723.823	30,1%
Website	25.516.495	24.810.873	2,8%
<b>Others (IVR)</b>	2.305.432	2.575.131	-10,5%
Mobile	498.727	578.687	-14%
Chat	110.121	73.584	50%

\*Il perimetro di riferimento comprende Italia e Spagna

## Dettaglio Multicanalità Italia

Canali Diretti	2019	2018	% change
<b>Overall Contacts</b>	87.084.531	73.955.538	17,8%
Banking Centre	2.790.447	2.541.164	9,8%
App Mobile	59.794.884	46.980.288	27,3%
Website	22.199.192	21.892.552	1,4%
Others (IVR)	2.189.887	2.467.950	-11,3%
Chat	110.121	73.584	50%

## Dettaglio Multicanalità Spagna

Canali Diretti	2019	2018	% change
<b>Overall Contacts</b>	10.251.761	7.469.913	37,2%
<b>Banking Centre</b>	126.107	122.189	3,2%
<b>App Mobile</b>	6.194.079	3.743.535	65,5%
<b>Website</b>	3.317.303	2.918.321	13,7%
<b>Others (IVR)</b>	115.545	107.181	7,8%
<b>Mobile*</b>	498.727	578.687	-14%

\*web mediante mobile (no app)

## Indagine di Customer Satisfaction Spagna

KPI	Unità di misura	2019	
		Banca Mediolanum	Banche tradizionali
Overall sito web	N°	8,45	8,14
Overall app**	N°	8,45	8,22

Ricerca condotta da STIGA. Il punteggio è relativo alla metodologia NPS. Il benchmark indicato fa riferimento all'intero settore, non solo alle banche tradizionali, è stato effettuato su 15 argomenti e in tutti loro Banco Mediolanum è tra le prime tre posizioni e con punteggi significativamente superiori alla media.

## Politiche di gestione dei canali digitali

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

## Lo sviluppo della Rete di Family Banker

La figura del Family Banker rappresenta il canale di contatto diretto attraverso cui avviene l'interazione tra Banca e Cliente. Proprio per questo Mediolanum si impegna a scegliere profili estremamente qualificati e ad alto potenziale da far crescere in azienda, grazie anche ai numerosi momenti di formazione offerti.

### Ripartizione della Rete di Family Banker per genere

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Manager	N°	724	86	810	801	84	885
Consulenti	N°	3.427	981	4.408	3.340	989	4.329
<b>Totale</b>		<b>4.151</b>	<b>1.067</b>	<b>5.218</b>	<b>4.141</b>	<b>1.073</b>	<b>5.214</b>

## Reclutamento Family Banker

Il Team di Sede, a diretto riporto della Direzione Commerciale, si occupa di creare supporti innovativi e strumenti adeguati a garantire l'efficacia del processo di selezione e la produttività dei neo-inseriti. Si propone inoltre di affiancare e addestrare i Manager preposti alla selezione. Dal punto di vista della distribuzione geografica della rete di Family Banker si registra una chiara coerenza rispetto alla distribuzione della ricchezza nazionale. In Italia l'attività del 2019 è stata caratterizzata da un significativo focus su candidati aventi un comprovato mercato relazionale di riferimento. Particolare attenzione è stata posta anche sul programma di inserimento in attività nel Gruppo (primi 12 mesi). Sono stati confermati e utilizzati strumenti per accompagnare i bancari non ancora iscritti all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari durante il periodo di preparazione e superamento della prova. La Funzione preposta al raggiungimento di questi obiettivi si propone, attraverso una linea manageriale presente sia in Sede che in loco, di supportare l'attività capillare effettuata ad opera dei Manager Territoriali, i diretti responsabili della crescita dimensionale.

## Formazione della Rete di Family Banker

L'apprendimento e la formazione della Rete Commerciale sono da sempre fondamentali in Banca Mediolanum dove i Family Banker si formano attraverso percorsi e attività formative progettate e realizzate da Mediolanum Corporate University, l'istituto educativo di Banca Mediolanum si occupa di sviluppare l'eccellenza nella relazione con i Clienti, nella gestione dei bisogni e del risparmio familiare, nella consulenza finanziaria e patrimoniale. Nel corso del 2019 è stato celebrato il decennale della costituzione della Mediolanum Corporate University con un evento istituzionale aperto al pubblico e tenutosi in occasione della ricorrenza dell'inaugurazione avvenuta il 18 marzo 2019, con l'obiettivo di diffondere cultura e valori legati alla formazione, all'insegnamento.

KPI	Unità di misura	2019		
		Totale personale Rete di vendita	Ore erogate	Ore pro-capite
Manager	N°	810	100.592	124
Consulenti	N°	4.408	478.498	109
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>5.218</b>	<b>579.090</b>	<b>111</b>

## L'apprendimento: un approccio integrato

I percorsi formativi predisposti per la Rete Commerciale adottano un approccio integrato di metodi e strumenti didattici per rendere l'apprendimento più efficace e pratico. L'integrazione prevede modalità in *digital learning*, per favorire l'approfondimento e lo studio individuale, affiancata da momenti d'aula - dove, invece, viene favorita la condivisione, il confronto, l'interazione Rete-Sede e lo scambio esperienziale. Da sempre questi processi sono alla base del modello formativo scelto da Mediolanum Corporate University per garantire standard qualitativi d'eccellenza e un approccio *lifelong learning* che accompagna nel tempo il Family Banker nella sua crescita professionale e personale. A completamento del momento formativo è prevista poi l'attività di addestramento, cosiddetta "on the job training", che consente di applicare sul campo quanto appreso nelle sessioni formative strutturate.

## Formazione

In Italia sono numerose le attività che nel corso del 2019 hanno arricchito l'offerta formativa rivolta alla struttura commerciale della Banca.

Da marzo 2019 è stata avviata la seconda edizione del percorso di formazione manageriale, della durata di 28 mesi, denominato *"Banking & Innovation Management Executive Master"* (in breve **BIMEX**).

Il percorso - destinato ai manager della Rete Commerciale - nasce con l'obiettivo di accrescere e potenziare le conoscenze tecniche e le abilità manageriali necessarie per esercitare quella "leadership delle competenze" indispensabile, nel contesto attuale e futuro, per condurre con successo gruppi di collaboratori.

L'Executive Master - in collaborazione per la docenza con l'Università Cattolica del Sacro Cuore e affermati professionisti e società di comprovata esperienza, oltre a 14 Relatori Mediolanum Corporate University e a figure manageriali della Banca - vede il coinvolgimento di 85 manager della struttura commerciale della Banca con attività di approfondimento e studio sia in aula, sia in modalità *digital learning*, suddivisi in 4 classi in un programma di 28 mesi.

È stato inoltre avviato un percorso formativo di mantenimento biennale, denominato **BIMEX Up**, con cadenza semestrale, per gli oltre 250 manager che hanno partecipato e concluso la prima edizione dell'Executive Master, con l'obiettivo di consolidare le competenze tecniche e comportamentali acquisite in BIMEX e tradurle in strategie operative funzionali al raggiungimento degli obiettivi di business.

Nel 2019 sono state avviate nuove attività formative e didattiche ad integrazione dei percorsi già avviati:

Nel mese di febbraio è stato avviato un nuovo percorso formativo (**Supervisor Experiential Active Learning**), dedicato alla figura del FB Supervisor, con l'obiettivo di rafforzare la consapevolezza del proprio ruolo e le competenze e le skills nella gestione dei propri collaboratori; il percorso, della durata di un anno e suddiviso in quattro moduli, ha visto il coinvolgimento di 70 partecipanti, suddivisi in 6 differenti classi, seguiti per tutta la durata del programma formativo dallo stesso relatore Mediolanum Corporate University per monitorare efficacemente e in maniera proattiva e costante la crescita professionale nel ruolo.

Banca Mediolanum è da sempre attenta a promuovere percorsi di crescita professionale per svilupparsi dinamicamente e investire nel futuro. Con l'obiettivo di essere generatori di una concreta opportunità professionale qualificante anche per i giovani, Banca Mediolanum ha dato avvio al **"Professional Executive Master in Family Banking"**, un percorso di selezione e formazione per l'avviamento alla libera professione di Consulente Finanziario. Rivolto a giovani neo-laureati e laureati. La Prima Edizione - della durata di 15 mesi - ha preso avvio nel 2019: un percorso specialistico *learning by doing* che alterna moduli formativi presso Mediolanum Corporate University con una costante attività formativa-addestrativa presso i Family Banker Office. Con più di 5.200 ore di formazione tra corsi d'aula e on line e 33 giornate d'aula in MCU, il Professional Executive Master in Family Banking consente ai partecipanti di ottenere l'iscrizione all'Albo unico dei Consulenti Finanziari (OCF) e al RUI (IVASS), oltre alla Certificazione EFPA livello EIP per Consulenti Finanziari.

Per rafforzare le competenze tecniche-commerciali in merito alle esigenze di protezione della persona, della famiglia e del patrimonio, sono stati previsti moduli formativi dedicati alla nuova figura professionale del Family Protection Specialist, l'esperto della protezione che opera sul territorio e affianca il Family Banker nell'analisi dei bisogni e nella definizione delle soluzioni assicurative in linea con le esigenze dei Clienti.

A seguito del rilascio di nuove funzioni della piattaforma *5D Strategy*, lo strumento operativo del Family Banker per la gestione della relazione con il cliente, sono stati predisposti incontri dedicati sul territorio e numerosi contenuti formativi online erogati attraverso corsi specifici e webinar tematici, volti ad approfondire e conoscere meglio le nuove caratteristiche.

Da settembre 2019 il ciclo di incontri *My Business 360°* che, con cadenza quindicinale, coinvolgeva l'intera rete di Family Banker in aule formative sul territorio è stato riveduto con nuove modalità di apprendimento e

frequenze.

Il nuovo percorso - **Mediolanum Innovative Training** - mantiene infatti l'obiettivo di formare e aggiornare la struttura commerciale della Banca sui temi relativi agli scenari, all'andamento dei mercati, alle strategie aziendali, ad approfondimenti sull'offerta di prodotti e servizi, attraverso incontri sul territorio con una frequenza mensile. Le aule si avvalgono della presenza di relatori interni della Faculty, appositamente formati ogni mese presso Mediolanum Corporate University, affiancati da importanti relatori esterni, scelti tra i maggiori esperti e professionisti del panorama economico italiano.

Per valorizzare la presenza sul territorio e la propria immagine professionale è stato realizzato un percorso formativo suddiviso in due moduli, Personal Business Model Canvas e Personal Branding, con docenti di levatura internazionale, per conoscere e rafforzare il proprio potenziale, costruire e consolidare il proprio modello di business, valorizzandolo anche attraverso la adeguata conoscenza delle regole per utilizzare al meglio i Social Network.

Data la rilevanza delle tematiche digitali e social, da tempo e per tutta la rete, è disponibile il percorso formativo "*Share The Bank*": un corso a distanza per la corretta gestione del proprio Brand on line e il rilascio di una patente social e, a seguire, un corso in presenza incentrato sui temi del personal branding e sull'utilizzo efficace dei social network.

Nel 2019, Mediolanum Corporate University, ha mantenuto e sviluppato l'offerta formativa dei corsi tecnico-professionali rivolti al Family Banker al fine di elevare le conoscenze e competenze in ambito bancario, finanziario, fiscale, credito, protezione, corporate finance, fiduciaria, passaggio generazionale e tutela del patrimonio, la gestione degli eventi Clienti e degli enti no profit.

Nella sua attività didattica la funzione Formazione Rete Commerciale si avvale della collaborazione dei Relatori Faculty Mediolanum Corporate University per cui è previsto un continuativo piano formativo specialistico destinato a potenziare le competenze specifiche, attraverso l'erogazione di percorsi mirati sia a rafforzare le conoscenze tecnico-commerciali che a potenziare le abilità di tipo relazionali, comunicative, di facilitazione e gestione dell'aula e competenze nell'ambito dell'innovazione digitale.

A fine dicembre 2019 sono oltre 100 i Relatori Mediolanum Corporate University coinvolti sia presso la sede centrale, sia sul territorio nazionale.

Inoltre, Banca Mediolanum è al fianco della Rete Commerciale offrendo ai propri Family Banker la possibilità di partecipare a specifici percorsi formativi finalizzati al sostenimento dell'esame di certificazione EFPA per i seguenti livelli: EIP (European Investment Practitioner) per Consulenti Finanziari, EFA (European Financial Advisor) e per il livello avanzato EFP (European Financial Planner)

A fine dicembre 2019 i Family Banker di Banca Mediolanum certificati EFPA sono pari a 878 di cui: 451 EIP CF, 331 EFA, 96 EFP.

Nell'ambito dei percorsi formativi tecnici svolti presso la sede di Mediolanum Corporate University la trattazione di alcuni specifici temi ha inoltre permesso la maturazione di crediti per il mantenimento dei livelli di certificazione. In Spagna a seguito di uno dei principali obblighi derivanti dai regolamenti quali MIFID è stato attivato un percorso di formazione specifica per la rete di Family Banker.

Pertanto, Banca Mediolanum, in collaborazione con il Politecnico di Valencia (UPV), ha progettato un piano di formazione specifico per ottenere la laurea Agente finanziario europeo. Il titolo è riconosciuto da CNMV, organismo di regolamentazione come certificazione ufficiale.



## 3.5. Dipendenti del Gruppo Mediolanum

### Totale forza lavoro del Gruppo al 31.12.2019

I Dipendenti Del Gruppo Mediolanum Dimensione e Composizione Dell'Organico Del Gruppo Nel 2019

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	N°	1.405	1.376	2.781	1.375	1.362	2.737
Altri collaboratori	N°	54	95	149	48	41	89
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.459</b>	<b>1.471</b>	<b>2.930</b>	<b>1.423</b>	<b>1.403</b>	<b>2.826</b>

### Tutela capitale umano

Il Capitale Umano è il principale asset del Gruppo. Patrimonio di conoscenze, abilità, modi di lavorare e competenze che ogni individuo porta in azienda per creare valore e fornire un servizio di eccellenza al cliente. Appare evidente che il valore di un'azienda dipende sempre più da come l'azienda stessa è in grado di gestire e valorizzare questo capitale e di come sia basilare avere professionisti che non solo possiedano le caratteristiche specifiche di un determinato ruolo, ma che anche aderiscano agli orientamenti di fondo e ai valori del Gruppo. Sono stati individuati quali macro-processi che impattano maggiormente sulla tutela del capitale umano: l'acquisizione delle risorse, il loro mantenimento all'interno del Gruppo e la loro valorizzazione (attraverso politiche di sviluppo).

Per incrementare costantemente questo valore e mitigare il rischio di perdita sono adottate politiche che esprimano e comunichino al mercato, agli stakeholders, ai collaboratori stessi come il Gruppo sia sempre attento a coinvolgere, ingaggiare e sviluppare le proprie risorse, rendendo trasparenti le policy adottate in materia di recruiting, di remunerazione, valutazione delle performance, sviluppo e formazione, nel rispetto di ciascun individuo.

La gestione dei temi riguardante la tutela del capitale umano è esplicitata nel Codice Etico che definisce come la centralità, il coinvolgimento e la partecipazione attiva del fattore umano ai processi aziendali, costituiscono obiettivi fondamentali degli strumenti di gestione e sviluppo organizzativo, aperti a qualsiasi individuo indipendentemente da caratterizzazioni sociali.

La creazione del valore e la competitività sono concepite nel Gruppo Mediolanum sulla base dei principi di rispetto e uguaglianza. In relazione alla tematica ricordiamo le principali policy adottate: Policy di Reclutamento e Selezione, Politiche di Remunerazione, Policy Succession Plan, Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro e rischio di incidenti rilevanti, Regolamento Direzione Risorse Umane.

La Direzione Risorse Umane persegue l'ottimale gestione dei dipendenti della Banca e delle Società del Gruppo attraverso la selezione, attuata con tecniche avanzate di reclutamento e policy che garantiscono non solo la meritocrazia, ma prescindono da influenze di fattori quali, ad esempio, il genere, la razza, l'etnia, la religione/il credo, l'orientamento sessuale, lo stato civile o le opinioni politiche.

Presidia, inoltre, la normativa specialistica di competenza e attua gli interventi di adeguamento alla stessa, in collaborazione con le altre funzioni aziendali.

La Direzione Risorse Umane si avvale nello specifico dell'Unità Advisory Normativo Risorse Umane, per il presidio specialistico della normativa giuslavoristica, previdenziale e fiscale rilevante nell'ambito dei processi che la Direzione rivolge ai propri dipendenti.

La Direzione Risorse Umane è attenta inoltre ad ascoltare e coinvolgere i dipendenti nel rispetto della trasparenza, delle idee, delle opinioni dei singoli e al continuo dialogo collettivo tramite le relazioni industriali. Nel corso del 2019 si è giunti anche alla conclusione del percorso di rinnovo del contratto collettivo integrativo aziendale di secondo livello, in un contesto di relazioni costruttive e partecipative tra le parti.

La promozione di un clima ispirato alla collaborazione e cooperazione, deriva dal convincimento che i risultati più duraturi si ottengano con il lavoro di squadra, nella certezza che la fiducia riposta nel capitale umano rappresenti l'investimento a lungo termine più importante. Per questo motivo iniziative di comunicazione interna e di formazione continua (con piattaforme dedicate) sono presenti e proposte con i migliori strumenti tecnologici. Elementi di criticità nella tutela del capitale umano possono essere rappresentati dalle eventuali uscite di risorse, così come da un impoverimento e/o una obsolescenza delle conoscenze e capacità, che possono generare un danno non solo alla redditività dell'azienda ma anche alla comunità in cui opera. Le iniziative a tutela del capitale umano sono quindi volte a minimizzare il rischio di perdita e di obsolescenza del patrimonio di conoscenze ed esperienze in particolare di quelle ritenute maggiormente distintive e critiche per lo sviluppo del business. A tale scopo i percorsi di sviluppo per le persone ad alto potenziale, sono attivati a seguito di momenti di assessment specifico circa i singoli individui e le competenze da loro possedute.

Il benessere della persona e della sua famiglia, la flessibilità oraria, lo sviluppo dei talenti, il riconoscimento di retribuzioni adeguate rispetto alle responsabilità affidate ed al mercato del lavoro, sono le principali aree di attenzione che il Gruppo ha nei confronti dei propri dipendenti e verso cui indirizza iniziative ed investimenti e che costantemente monitora attraverso strumenti e metodologie in continuo sviluppo. Particolare attenzione viene posta alla prevenzione sulla salute e sicurezza dei dipendenti. Le politiche e prassi adottate mirano a mitigare tali rischi.

Il Gruppo opera nel pieno rispetto di tutte le normative vigenti in paesi che adottano principi e norme a completa tutela dei diritti umani. Applica i contratti nazionali (CCNL) di settore con trattamenti economici significativamente superiori ai minimi contrattuali; con la contrattazione integrativa aziendale viene data particolare importanza agli aspetti di copertura sanitaria e previdenziale con prestazioni aggiuntive rispetto a quanto stabilito dalle norme generali dei paesi.

Nelle Società italiane del Gruppo è previsto inoltre, per coloro che aderiscono al Fondo Pensione Integrativo, la possibilità di destinare il premio aziendale alla previdenza riconoscendo una maggiorazione rispetto all'importo che verrebbe erogato in caso di scelta in denaro.

È prevista la concessione del part-time legata al rientro della maternità compatibilmente alle esigenze organizzative aziendali e una forte focalizzazione rispetto agli interventi in materia di sicurezza e qualità ambientale nei luoghi di lavoro, iniziative di welfare e worklife balance.

Tra le principali: la presenza nella sede delle società italiane dell'asilo nido che ospita più di 120 bimbi e, per promuovere il benessere fisico ed emotivo della persona, è stata allestita un'ampia area dell'azienda per diverse iniziative come attività di fitness, prevenzione e cura della persona. In un contesto più generale, rientra in quest'ottica anche la particolare cura degli aspetti nutrizionali seguita dal Mediolanum Garden, il punto di ristoro dedicato a dipendenti e collaboratori, con una proposta gastronomica che valorizza la cucina italiana a km 0 ed i principi di una prevenzione nutrizionale.

Il Gruppo inoltre favorisce progetti per l'ulteriore sviluppo della dignità e del rispetto delle persone. Agisce con iniziative legate alla diversità tramite Cooperative Sociali (ex art.14, D.Lgs. 276/03), al fine di offrire opportunità di lavoro a persone con disabilità, sostenendone l'onere economico.

"#protezionepernoi" è un'iniziativa pensata per i dipendenti con lo scopo di educare alla tematica della protezione: nel corso dell'anno sono stati organizzati incontri specifici in materia con esperti del settore, con la possibilità prenotare appuntamenti *one to one* con un esperto della compagnia per identificare i bisogni specifici. La vita è infatti il nostro bene più prezioso e ai temi della protezione assicurativa di sé e dei propri famigliari è stata dedicata la trasmissione evento "LIFE", realizzata con la partecipazione di esponenti del mondo del giornalismo, dello sport e dell'imprenditoria, a cui hanno potuto partecipare i dipendenti del Gruppo Italia.

## Sviluppo capitale umano

La solidità e la crescita di un'azienda si basano sulla costante valorizzazione del fattore umano. Il Gruppo Mediolanum crede nell'apporto di tutti per la buona riuscita delle iniziative di business, espressione delle idee e del lavoro di tutti i propri collaboratori.

È diffusa una cultura aziendale volta ad eliminare ogni possibile discriminazione creando le migliori condizioni ove ognuno possa esprimere al meglio il proprio potenziale nel rispetto degli altri soggetti.

Nel contesto del Gruppo Mediolanum, la Direzione Risorse Umane è impegnata a garantire l'ottimale gestione delle risorse umane della Banca e delle società del Gruppo, secondo standard qualitativi volti al perseguimento dell'eccellenza, attraverso la definizione del dimensionamento e della qualità delle risorse, perseguendo la valorizzazione e lo sviluppo del proprio personale anche attraverso percorsi formativi di alta formazione, tenuti in collaborazione con alcune delle principali università italiane all'interno della propria Corporate University (Master, Certificate).

L'azienda inoltre favorisce l'attivazione delle competenze tecniche e delle capacità di ciascuno, anche offrendo ai propri collaboratori un ambiente di lavoro dotato delle migliori soluzioni architettoniche ed ergonomiche.

L'approccio formativo adottato prevede modalità e strumenti messi a disposizione dall'azienda, ma prevede anche una co-responsabilità da parte di ciascun collaboratore nell'attivarsi per il proprio autoaggiornamento e sviluppo professionale e manageriale (mediante un'offerta Open-Architecture).

All'interno del Gruppo sono presenti professionisti (HR Business Partner) e strumenti volti a supportare i responsabili di risorse nella gestione e nello sviluppo della prestazione, considerata sia in termini di raggiungimento dei risultati che di comportamenti e atteggiamenti espressi nello svolgimento delle attività. Particolare attenzione viene data al processo di performance, sempre più orientato alla crescita della risorsa e al *continuous feedback*.

A tal proposito con #feedbackforyou nel 2019 si è attivato un nuovo strumento per lo scambio continuo di osservazioni. La sua finalità è di riconoscere e stimolare il miglioramento dei comportamenti professionali per favorire lo sviluppo delle conoscenze, delle competenze individuali e rinforzare uno dei nostri principali asset competitivi: la relazione.

È una iniziativa, a partecipazione volontaria, dedicata al feedback tra i dipendenti del Gruppo Mediolanum. #feedbackforyou favorisce lo scambio continuo di osservazioni in modo diretto, semplice e guidato; con questo nuovo strumento è possibile dare o chiedere feedback ai colleghi in modo veloce e strutturato, utilizzando il PC o lo smartphone. Partecipando a feedbackforyou è possibile: - dare un feedback di "Riconoscimento" nel caso si voglia segnalare un comportamento professionale positivo - nominare un collega "Esperto di" in una determinata materia - "ringraziarlo" per un lavoro svolto - dare un "Suggerimento", per fornire indicazioni o spunti per aiutare i colleghi.

Con questa iniziativa si intende inoltre rafforzare la collaborazione tra le funzioni organizzative, all'interno di un contesto caratterizzato dalla convivenza di diverse generazioni (*baby boomers, X generation e Millennials*) mettendo a disposizione strumenti, canali e modalità differenti.

La valutazione delle prestazioni è effettuata con frequenza annuale con l'eccezione del personale assente per un periodo significativo nel corso dell'anno. Il processo prevede anche l'autovalutazione da parte del singolo dipendente, la discussione della scheda e la stesura di un piano di azione. Assessment individuali o di gruppo vengono effettuati sistematicamente a supporto dei cambi di ruolo e/o passaggi di qualifiche.

I percorsi di sviluppo individuali sono stati accompagnati in numerosi casi da strumenti e iniziative specifiche, quali percorsi di coaching e strumenti di auto-sviluppo ("Development coach") e di sviluppo della Leadership, attraverso incontri con esperti, volti a generare proattività, miglioramento della gestione del proprio team e un maggiore entusiasmo.

La valutazione delle posizioni, secondo metodologie largamente adottate e riconosciute a livello internazionale, è utilizzata per supportare la definizione dei livelli retributivi e di inquadramento, in modo da bilanciare il corretto riconoscimento delle responsabilità affidate con la valorizzazione degli apporti e dei risultati individuali, secondo criteri il più possibile equi ed oggettivi.

La moderna Corporate University propone programmi formativi sia d'aula tradizionali (trattati approfonditamente nell'apposita sezione) sia innovativi, come il **Data Valore Management**, progetto studiato per rispondere alla sempre più frequente richiesta da parte delle aziende di una "nuova generazione" di professionisti con forti competenze in data analytics, machine learning, artificial intelligence e predictive modeling.

A questi progetti specifici si sono affiancate iniziative volte alla diffusione della cultura d'innovazione (es. Mensana Innovazione), nonché la strutturazione di una digital education che ha consolidato il suo supporto al processo di digitalizzazione e sviluppo di forme e strumenti di collaborazione digitale, attraverso la produzione di supporti formativi in autoapprendimento (tutorial) e la divulgazione di esperienze concrete.

Quale strumento di sviluppo e canale di reclutamento interno si è proseguito nell'utilizzo del sistema di "Job Posting" interno: questa iniziativa permettere a tutti i dipendenti che si candidano di farsi conoscere – in termini curriculari, attitudinali e di aspirazioni professionali – e contribuisce a promuovere la crescita delle risorse, a sviluppare i talenti, a valorizzare le competenze maturate e a supportare la conoscenza del business a 360°, favorendo la job rotation, secondo criteri orientati alla trasparenza ed alla meritocrazia. Durante l'anno sono stati pubblicati 8 annunci con 238 candidature spontanee e ricoperte 10 posizioni. Questo strumento di sviluppo è adottato anche nella realtà spagnola del Gruppo.

I rischi identificati, riguardo al tema dello sviluppo del capitale umano, sono principalmente relativi al mancato sviluppo delle risorse e alla perdita di risorse per le quali sono state effettuati investimenti di crescita. Tali rischi sono per loro natura controbilanciati e le politiche di Gruppo mirano a ottenere i benefici attesi mitigandoli, ad esempio tramite l'ampliamento della platea dei beneficiari delle iniziative di sviluppo.

Il senso di appartenenza e l'engagement del capitale umano sono il primo motore per rendere un'azienda innovativa e votata alla crescita; ha però un forte peso anche il benessere globale generato dalle condizioni che l'azienda offre in termini di incentivi, di opportunità di carriera e di benessere al lavoro.

Sono attivate diverse iniziative e modalità operative volte a migliorare i processi aziendali, al fine di garantire la soddisfazione del cliente quali:

customer academy, analisi sulla "prontezza" digitale e "we know", la piattaforma interna di knowledge sharing studiata per raccogliere, organizzare, condividere e diffondere il sapere aziendale.

La creazione di un catalogo formativo open ha inoltre l'obiettivo di stimolare l'apprendimento e l'autoaggiornamento in modalità self learning.

Si incoraggia un ambiente di apprendimento continuo perché si ritiene fermamente fondamentale sviluppare e adattarsi ai cambiamenti costanti da affrontare nel futuro, perseguendo obiettivi di "employability" trasversale

## Diversity and inclusion

### Women in Med

Women in Med si pone l'obiettivo di valorizzare e promuovere la community di donne consulenti finanziarie in Banca Mediolanum, a partire dalla consapevolezza della rappresentazione del genere femminile nel mercato finanziario (nella rete di consulenti solo il 21% è donna, 19% in BMed).

La Banca intende dare consapevolezza e far emergere modelli, già esistenti in rete, di donne che con le loro capacità e senza rinunciare ad altre parti della loro vita, affrontano quotidianamente il settore finanziario, con un metodo che pone al centro il cliente e i suoi obiettivi, "la relazione".

L'intenzione è quella di agire su diversi driver a partire dalla comunicazione interna sulle consulenti donne per metterle al centro di un progetto di sostenibilità che passa per l'endorsement della linea manageriale, attraverso una leadership agita con sensibilità diversa per arrivare alla comunicazione esterna incentrata sulla parità di genere e inclusione di questo modello che favorisca anche un reclutamento di figure simili.

In Spagna sono state sviluppate attività volte alla promozione dello sviluppo per la parità e l'inclusione, quali: definizione di un piano con azioni per favorire l'uguaglianza e mitigare i rischi, sensibilizzare all'importanza e prevenire episodi di molestie sul luogo di lavoro. Per questo sono state identificate figure chiave per favorire sostegno, consulenza.

Sono stati stipulati contratti con fornitori che impiegano persone con disabilità, in particolare con tre "centri di lavoro speciale".

### Formazione dipendenti

Nel 2019 l'area della formazione risorse umane Italia rivolta ai dipendenti ha migliorato i già elevati volumi di attività dell'anno precedente portando le student hours complessive a più di 66.000, coinvolgendo la quasi totalità dell'organico aziendale (il 99% del personale aziendale).

Considerando inoltre, la formazione erogata a favore di tutti gli attori/partner che, con differenti tipologie di contratto, concorrono al comune obiettivo di fornire un servizio eccellente al Cliente finale, il monte ore complessivo sale a più di 112.000 student hours.

Dopo il lavoro di razionalizzazione e di efficientamento dell'intera offerta formativa, il 2019 ha evidenziato in particolare un ulteriore incremento dell'offerta di e-learning (+75%) grazie a soluzioni sempre più diffuse e flessibili, allo sviluppo di sistemi di collaborazione e di condivisione della conoscenza aziendale e grazie ad un importante sforzo di comunicazione interna che ha portato alla creazione di un vero e proprio brand comunicativo (MCU4U) sotto il quale sono state presentate le diverse attività formative.

È proseguita la terza edizione del "**Certificate in Banking & Finance**" rivolto a quadri ed impiegati del Gruppo. L'iniziativa ha l'obiettivo di trasferire le conoscenze fondamentali di business e di gestione aziendale al fine di costruire un approccio comune e diffuso alle tematiche economiche. In continuità con la precedente edizione evidenziamo una elevata presenza di testimoni interni a completamento di ogni sessione di insegnamento e come utile scambio di esperienze e punti di vista tra discenti e management aziendale. I partecipanti saranno impegnati nel nuovo anno, a conclusione del percorso, ad analizzare reali problematiche di business con un approccio innovativo e a proporre ed impostare concrete soluzioni attraverso l'applicazione di metodologie e strumenti di project setting e project management.

Continuo l'impegno di addestramento e formazione per le strutture di customer care sia in termini di competenze tecnico professionali che di condivisione degli orientamenti aziendali a supporto della strategia di consolidamento della cultura della centralità del servizio ai clienti ed alla rete di vendita.

Confermate tutte le iniziative, su base volontaria e fuori orario di lavoro, di "social learning", in cui i colleghi con maggiori conoscenze condividono il loro sapere, si sono confermate sempre più come un'opportunità colta dalla popolazione aziendale per sviluppare competenze linguistiche ("**Mensana Lunch & Learn**" e "**Mensana Comer Y Aprender**") e digitali ("**Mensana DigiMed**"), per condividere attenzioni e riflessioni su tematiche sociali ("**Mensana Sostenibilità**" e "**Mensana SocialMedia**") e di innovazione ("**Mensana Innovazione**").

Le stesse iniziative vengono svolte anche in Spagna per la lingua italiana e inglese.

L'offerta Open disponibile per i dipendenti ha visto incrementare il numero di titoli a catalogo, aggiungendo ai contenuti online anche diversi corsi d'aula, in particolare per lo sviluppo delle competenze digitali, accessibili con il meccanismo di approvazione del proprio responsabile diretto. Sempre più strategica inoltre la collaborazione con altre piattaforme di e-learning, capaci di offrire contenuti online specialistici. Lo sviluppo del microlearning ha così determinato un notevole aumento delle partecipazioni rispetto al precedente anno arrivando ad un totale di quasi 55.000 partecipazione.

Per la lingua inglese, nel 2019 è stata consolidata la piattaforma digitale che aiuta gli studenti tramite "flash lesson" (articoli di giornale, video ed esercizi di grammatica) a mantenere "in esercizio" ed a migliorare le conoscenze linguistiche completando così il percorso formativo assolto dal docente.

Il progetto di "**Digital Education**" ha consolidato il suo supporto al processo di digitalizzazione e sviluppo di forme e strumenti di collaborazione digitale attraverso la produzione di supporti formativi in autoapprendimento (tutorial) e nella divulgazione di esperienze concrete. Si sono inoltre sviluppate prendendo sempre più spazio le communities professionali e trasversali che hanno alimentato consapevolezza e familiarità con gli utilizzi produttivi di tali supporti tecnologici.

In Spagna è stata offerta formazione specifica al personale identificato su MIFID II, prodotti assicurativi, di protezione e credito. Inoltre, è stata lanciata una nuova piattaforma di seminari online per la formazione continua obbligatoria. Sono state inoltre programmate attività per favorire la formazione per lo sviluppo di particolari skill quali: la leadership, il coaching, e attività anche di tipo manageriale.

Conversazioni sulla leadership con nuovi manager per guidare le persone al loro massimo sviluppo e migliorare la crescita di talenti, individui e team.

Viene offerta anche la possibilità di avere un contributo del 10% dell'importo di master e dei diplomi post-laurea. In Irlanda nel 2019 sono stati organizzati corsi di formazione sui temi legati alla comunità digitale e tecnologica, tra cui start-up, liberi professionisti, PMI e imprese.

Sono stati offerti servizi di coaching e mentoring per facilitare il passaggio ad alcune posizioni senior nell'ambito dei piani di sviluppo di carriera.

## Welfare aziendale

Il Gruppo Mediolanum ha sempre prestato attenzione alle azioni volte a favorire l'equilibrio tra il tempo lavorativo e la vita privata dei propri collaboratori e ciò al fine dello sviluppo di un complessivo *wellbeing*.

Mettere al primo posto il cliente e le persone significa mettere al primo posto anche la soddisfazione dei propri dipendenti.

Per questo, da più di un decennio il Gruppo Mediolanum ha creato una rete di servizi dedicati quali ad esempio: servizi di sartoria, lavanderia, panetteria e altre facilitazioni rispetto a servizi e incombenze della vita quotidiana. Nella sede delle società italiane è attivo l'Asilo Nido "BabyMed", inaugurato nel 2004 e ampliato in diverse occasioni, ad oggi ospita a 126 bambini da 0 a 3 anni.

Riteniamo che un programma benessere interno alla strategia aziendale globale rafforzi le prestazioni, la cultura dell'organizzazione, la fedeltà dei dipendenti e riduca il livello generale di problemi di salute e preoccupazioni per il personale.

Nel corso dell'anno è stata attivata una nuova iniziativa, la "CARD SALUTE", una card distribuita a tutti i dipendenti del Gruppo Italia, per poter accedere a prestazioni mediche e sanitarie a tariffe agevolate presso le strutture di uno dei più grandi network indipendenti d'Italia con circa 11.000 centri convenzionati diffusi su tutto il territorio nazionale: istituti di ricerca scientifici, case di cura private, centri diagnostici e fisioterapici, ambulatori, laboratori, studi specialistici e odontoiatrici. Tale servizio, offerto gratuitamente, è esteso a tutto il tuo nucleo familiare, genitori inclusi.

Nelle sedi irlandesi si sono organizzate alcuni incontri sull'importanza di sviluppare uno stile di vita sano e sostenibile e altre presentazioni su Nutrizione, Gestione dello stress e strumenti per costruire la resilienza, offerti dal nostro fornitore di assicurazione sanitaria. Inoltre, sono offerti a tutto il personale screening sanitari in loco, vaccino antinfluenzale e valutazione ergonomica.

Da diversi anni si organizzano inoltre in collaborazione con la LILT (Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori) visite preventive per il controllo della cute a cui hanno aderito circa 300 dipendenti nell'ultimo anno; in concomitanza con il mese rosa della prevenzione, sono state organizzate, presso la nostra sede aziendale, visite di prevenzione del tumore al seno a cui hanno aderito circa 150 dipendenti.

Dal 2019 è possibile effettuare esami del sangue e check up presso l'infermeria aziendale, gestita da primarie società di servizi sanitari. Inoltre, ogni mese è prevista la presenza di un nutrizionista che riceve i dipendenti per analizzare l'alimentazione abitudinaria e proporre quella più corretta in relazione al soggetto.

Oltre a ciò sono stati proposti numerosi seminari (tenuti da enti e personale professionale qualificato) che si sono svolti durante le pause pranzo o nel pomeriggio nelle nostre sale conferenze, trattando temi di particolare interesse per i dipendenti, come per esempio l'alimentazione, lo stress, le dinamiche legate ai figli dei dipendenti. Da marzo, ogni lunedì mattina è disponibile sui tavoli delle sale ristoro frutta fresca di stagione. Il progetto nasce dalla collaborazione con una cooperativa sociale che realizza l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate nelle aziende.

Per favorire la diffusione di una cultura ambientale in azienda, il Gruppo ha messo in atto dal 2016 un progetto che prevede, in occasione della nascita del figlio di un dipendente Mediolanum, la possibilità di piantare un albero, attraverso Treedom. Gli alberi della foresta Mediolanum vengono piantati in Kenya e Haiti e nel tempo assorbitanno - 72,500 kg di CO<sub>2</sub>.

La sostenibilità ambientale è stata inoltre portata avanti anche dai dipendenti stessi di Banca Mediolanum: ne è un esempio il plogging, ovvero raccogliere rifiuti contestualmente alla corsa. Sono stati organizzati degli eventi Mensana sulla sostenibilità, ed è possibile su Yammer trovare un gruppo dedicato al tema Sustainability.

In un'ottica di avvicinamento ai principi di "plastic free" a tutti i dipendenti del Gruppo delle società italiane è stata donata una bottiglia metallica e sono state installate, all'interno delle sale ristoro, colonnine per l'erogazione gratuita di acqua potabile microfiltrata.

Sono state molteplici le iniziative, nel corso degli anni, per quanto riguarda il fitness: un'ampia area dell'azienda è stata allestita con docce e spogliatoi, dove quotidianamente vengono effettuati corsi aerobici e di wellness. Inoltre, vanno menzionati i tornei di calcio e beach volley, corsi di running. E in un contesto più generale, rientra in quest'ottica anche la parte nutrizionale seguita dal Mediolanum Garden il servizio di ristorazione aziendale gestito secondo tematiche di wellness nutrizionale.

All'insieme dei servizi disponibili in sede, denominati "WELLMED", si affianca poi il piano di flexible benefits "**Wellmed Wallet**", attivo dal 2015.

Il Piano "Wellmed Wallet", in linea con la cultura aziendale, permette alla generalità dei dipendenti delle società italiane del Gruppo Mediolanum di accedere ad un paniere di beni e servizi; tale Piano permette di aumentare il senso di appartenenza, l'engagement e la "proposta di valore" del Gruppo alle persone.

Il piano rappresenta una libera iniziativa aziendale a beneficio dei propri dipendenti, diretta ad incrementarne il potere di acquisto.

La caratteristica del Piano "Wellmed Wallet" 2019 è quella di consentire a ciascun dipendente di poter destinare un importo messo a disposizione ad inizio anno dalle società del Gruppo, il "credito welfare", utile all'acquisto e all'utilizzo di servizi ad hoc, in base alle proprie esigenze e preferenze. Anche per il 2019 l'area "tempo libero" ha registrato il 36,3% della spesa dedicata, con la possibilità di usufruire il credito in attività sportive, ricreative, educative e per il benessere; seguita dall'area "Education" con un 33,2% ripartito tra spese per l'istruzione, campus vacanze studio e rimborso dei test scolastici. Anche l'area dedicata ai voucher con la possibilità di ricevere card in diversi settori commerciali ha registrato il 23,7% della spesa complessiva. Il rimanente 6,8% della spesa è stato ripartito nelle aree "health care", "family care", "social security" e "mobility". Con le stesse modalità il servizio è attivo anche in Spagna con l'adesione del 40% del personale.

Il piano è studiato per permettere inoltre di beneficiare delle agevolazioni fiscali previste dalla normativa vigente in Italia.

L'insieme dei servizi disponibili sono catalogati in una piattaforma realizzata da una società partner che è leader di mercato. Il "Portale WELLMED", integrandosi con i sistemi informativi del Gruppo, gestisce tutti i servizi, sia quelli per i destinatari del Piano WELLMED WALLET, sia le convenzioni commerciali.

In Spagna Banco Mediolanum ha offerto l'opportunità di far conoscere la realtà lavorativa ai figli dei dipendenti di età tra i 16 e i 25 anni. L'obiettivo è offrire un'esperienza lavorativa di qualità.

Attraverso il "Concorso per l'Eccellenza Accademica" si premiano i migliori risultati accademici dei figli dei dipendenti e dei Family Banker di Banco Mediolanum.



## 3.6. Responsabilità verso la Collettività e l'Ambiente

### L'impegno di Mediolanum nelle iniziative socio-culturali

#### Centodieci

Centodieci è il progetto di Banca Mediolanum pensato per offrire a manager, imprenditori e studenti, ma anche a Family Banker e dipendenti di Sede, risorse e strumenti utili per innovare nella propria attività. È uno spazio aperto di cultura del pensiero e del confronto, di apprendimento, di stimolo e di ispirazione, che esporta i valori di Banca Mediolanum al di fuori della sede affinché chiunque possa acquisirli, ponendo il capitale umano al centro e sviluppando la proposta attraverso tre modalità:

- > eventi sul territorio italiano: momenti speciali di formazione ed esperienza con la partecipazione di relatori e ospiti vicini ai valori di Banca Mediolanum;
- > progetti per il territorio: momenti di formazione ed educazione caratterizzati da una serie di incontri con personalità straordinarie e di diverse provenienze culturali e professionali con l'obiettivo di promuovere e diffondere coscienza comunitaria;
- > Centodieci.it: magazine online, che presenta tutte le iniziative e gli eventi del progetto e offre uno spazio di condivisione culturale attraverso un blog con interventi su temi di innovazione, tecnologia e valori trasversali.

Gli eventi Centodieci trattano argomenti di attualità come l'innovazione tecnologica, gli scenari mondiali del marketing e approfondimenti sulla comunicazione e sulle tecniche di ascolto, i valori universali ed esperienze di vita uniche attraverso la presenza di personaggi, esempi di eccellenza nel mondo. Sono stati 422 gli eventi che hanno coinvolto 52.640 partecipanti tra Clienti e Prospect.

Nel corso del 2019 si consolida il format "Centodieci è Arte", ad esempio valorizzando gli uffici dei Family Banker, inaugurando e ospitando, all'interno degli stessi, mostre di arte moderna contemporanea. Tra le tante ricordiamo, per esempio, la mostra di Christo a Padova, David Tremlett a Parma, Udine e Venezia, Massimo Giacon a Forlì e Cesena, ma tante altre ancora. Sono state 240 le visite guidate effettuate all'interno dei Family Banker Office che hanno coinvolto sia Clienti che Prospect.

Nel 2019 Centodieci ha sostenuto Matera Capitale Europea della Cultura offrendo alla città un calendario di 9 iniziative culturali trasversali, che proseguiranno anche nel 2020, aventi ad oggetto diversi ambiti della cultura. Nove ricercatori, artisti, creativi, manager, filosofi, sono gli ospiti del progetto ed ognuno è chiamato a riflettere, durante il suo viaggio di avvicinamento, su un tema e/o un fenomeno in particolare individuato in collaborazione con il Comune di Matera, che comprendono i caratteri emergenti della tradizione storica e dell'ecosistema naturale della Basilicata. Le aree tematiche sono state analizzate e raccontate al pubblico attraverso un vero e proprio palinsesto di eventi cross-disciplinari che compongono il progetto Ri-Visitare Matera.

## Centodieci: Modelli di Eccellenza

### Centodieci: Modelli di Eccellenza

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Totale eventi	Totale ore di erogazione	Totale partecipanti	Totale eventi	Totale ore di erogazione	Totale partecipanti
Ispirazione	N°	26	52	10.400	38	76	15.200
Arte	N°	259	518	23.990	42	84	21.000
Progresso	N°	76	228	15.200	51	153	10.200
Solidarietà	N°	61	122	3.050	47	94	2.350
Innovability	N°	4	8	300	10	20	1.200

## Attività socio-culturali per la Collettività Spagna

Il Banco Mediolanum è stato lo sponsor principale della gara urbana 15K Nocturna de Valencia nella quale hanno partecipato quasi 10.000 corridori in un tratto di oltre 15.000 metri durante la notte dell'8 giugno 2019. Con questa azione è stata fatta una donazione alla Fundación Valencia Club de Atletismo.

Banco Mediolanum ha collaborato con la Fondazione Gran Teatre del Liceu, Il grande teatro del Liceo di Barcellona noto come "El Liceo", con una donazione di € 20.000 ha contribuito alla sua conservazione e sviluppo.

## Donazioni ad Associazioni senza scopo di lucro

- > Donazione alla Fundación Valencia Club de Atletismo: 72.000€
- > Donazione alla Fundación Inter nacional IESE: 15.000€
- > Donazione alla Fundació del gran Teatre del Liceu: 20.000€
- > Donazione per il 33 Encuentro Internacional por la paz (Sant'Egidio): 5.000€
- > Donazione di Banco Mediolanum nella campagna di Natale: 6.000€
- > Donazione per la gara di Upacesur: 1.000€
- > Donazioni de clientes en la Gira Razoptimismo: 3.996,76€
- > Donazione di Family Bankers e dipendenti di Banco Mediolanum nelle Conventions: 3.757€
- > Campagna di donazioni per il Black Friday: oltre 3.000€

Dai clienti dell'entità alle ONG di Mediolanum Aproxima: € 3427

Da Mediolanum Gestión tramite il Fondo Compromiso Mediolanum: € 50.662

Dai clienti durante eventi di solidarietà organizzati dalla rete: oltre € 157.000

## Supporto attraverso i prodotti e servizi di Banca Mediolanum

### Microcredito

Nell'attuale contesto economico in cui sono sempre più vaste le aree di vulnerabilità e con l'obiettivo di prevenire il ricorso all'usura e facilitare l'inclusione finanziaria, Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus confermano l'impegno sottoscritto dal 2009 a fianco di fondazioni e associazioni antiusura attive sul territorio nazionale con progetti sociali orientati al sostegno finanziario delle fasce più deboli della popolazione.

La scelta di Banca Mediolanum di sostenere la lotta alla povertà e all'usura attraverso il meccanismo del microcredito vede ad oggi la collaborazione con 8 fondazioni diocesane antiusura in Lombardia, Piemonte, Veneto, Liguria, Emilia-Romagna, Lazio, Sardegna e Sicilia. Le Fondazioni antiusura operano attraverso le Caritas delle Diocesi che si avvalgono dei Centri di Ascolto parrocchiali per intercettare le esigenze delle famiglie bisognose. Con la sottoscrizione di appositi accordi tra Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus, la Banca si impegna a concedere alle fondazioni antiusura un "Plafond" di credito rotativo da utilizzare per accordare prestiti con rimborso rateale a soggetti in difficoltà, siano essi famiglie o ditte individuali, ad un tasso simbolico (oggi circa dell'1 %).

L'attività si pone come impegno concreto di Banca Mediolanum per i Sustainable Development Goals (SDG) delle Nazioni Unite in particolare con riferimento al primo punto dell'Agenda 2030, sconfiggere la povertà in tutte le sue forme, ovunque.

Sulla Banca grava interamente il rischio di credito delle operazioni di finanziamento accordate mentre Fondazione Mediolanum Onlus ha dato indicazioni di privilegiare donne con figli a carico come beneficiarie dei prestiti, coerentemente con la sua mission.

Al 31 dicembre 2019 il plafond rotativo messo a disposizione da Banca Mediolanum è pari a 1.800.000 euro, i prestiti erogati sono 129, per un totale 957.100 euro.

Le Fondazioni con cui Banca Mediolanum S.p.A. e Fondazione Mediolanum Onlus hanno stipulato accordi sono:

- > Fondazione San Bernardino a Milano (2009);
- > Fondazione San Gaudenzio a Novara (2013);
- > Fondazione San Matteo a Bologna (2016);
- > Fondazione Santi Simplicio e Antonio a Tempio Pausania (OT) dal (2016);
- > Fondazione Santa Maria del Soccorso attiva in tutta la Liguria (2017);
- > Fondazione Beato Giuseppe Tovini attiva in tutto il Veneto (2018);
- > Fondazione Salus Populi Romani a Roma (2019);
- > Fondazione Santi Mamiliano e Rosalia a Palermo (2019).

## Iniziative per clienti e collaboratori in difficoltà

KPI	Unità di misura	2019		
		Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
<b>Impegno nel sociale</b>				
Sostiene i suoi clienti nei momenti di difficoltà	N°	77	61	67
Si impegna per le iniziative socio-culturali del territorio in cui opera	N°	79	66	63

## Liberalità e raccolta fondi

### Le emergenze: calamità naturali

Anche nel 2019 Banca Mediolanum è stata solidale con le popolazioni colpite dalle seguenti calamità naturali:

- > **Emergenza Maltempo Luglio 2019 (Marche/Abruzzo/Molise)**
- > **Emergenza Venezia – Novembre 2019**

Dal punto di vista delle erogazioni liberali a favore dei Clienti e Family Banker colpiti dalle calamità naturali nel corso del 2019, si è vista la realizzazione di Eventi Liberalità nei quali è stata erogata a 195 Clienti la somma complessiva di 242.700 euro a fondo perduto così suddivisa:

- > Emergenza Maltempo autunno: 2018 19 clienti per 27.600 euro
- > Emergenza Terremoto Sicilia: 92 clienti per 162.000 euro
- > Emergenza Maltempo Luglio '19: 37 clienti per 20.600 euro a Venafro (IS); 47 clienti per 53.100 euro a Pescara (PE)

Oltre a ciò sono state accordate le consuete agevolazioni:

- > possibilità di sospensione della rata mutui e prestiti per 12 mesi
- > attivazione di linee di credito privilegiate
- > riduzione -1% dello spread in essere su Mutui e prestiti per 24 mesi
- > azzeramento di tutti i costi dei c/c e d/t per 24 mesi

### Collaborazioni con fondazioni ed associazioni

Molteplici sono le attività che hanno visto coinvolti non solo i clienti, ma anche i dipendenti del Gruppo Mediolanum a sostegno di progetti di impegno sociale.

### Collaborazione con Fondazione Mediolanum Onlus

Fondazione Mediolanum Onlus nasce nel 2002 con l'obiettivo di seguire, realizzare e sviluppare le principali attività in ambito sociale del Gruppo Mediolanum. Nel 2012 Fondazione Mediolanum ottiene il riconoscimento

della qualifica di Onlus, grazie alla quale può realizzare iniziative di raccolta fondi con l'obiettivo di aiutare il maggior numero possibile di bambini, in Italia e nel mondo.

Fondazione Mediolanum Onlus ha l'obiettivo di sostenere progetti in favore dell'infanzia disagiata per educare i bambini alla libertà, affinché essi possano essere gli adulti liberi di domani. I progetti sostenuti dalla Fondazione riguardano l'istruzione di base, la possibilità di imparare un mestiere e la soddisfazione dei bisogni primari come cibo, alloggio, vaccinazioni e cure mediche. In questo modo la Fondazione rende possibile a decine di migliaia di bambini il raggiungimento di un'autonomia: per una vita da adulto libero e rispettoso dei valori universali dell'individuo e sempre nella salvaguardia delle tradizioni culturali e religiose locali.

KPI	Unità di misura	2019		
		Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
"Si impegna nel sociale collaborando in progetti di solidarietà e di aiuto umanitario"	N°	81	65	65

## Dettaglio contributi e fundraising

Nel corso del 2019 Fondazione Mediolanum Onlus ha raccolto un totale pari a 3.406.613 Eu. (+37% rispetto al 2018)

### Sintesi dei contributi

KPI	Unità di misura	2019	2018
		Valore	Valore
Gruppo Mediolanum Contributo	N°	693.000	550.000
Agenzia delle entrate 5x1000	N°	217.323	220.871
Fundraising diretto	N°	2.048.205	1.502.469
Fundraising diretto Centesimi che contano	N°	304.437	211.370
Estero Delegazione Spagnola	N°	143.470	-
<b>Totale</b>		<b>3.406.435</b>	<b>2.484.710</b>

## Ambiti di intervento

Il 2019 vede una significativa crescita degli ambiti della **Sanità** e della **Ricerca** (il maggior contributo in questo caso è stato dato dalla raccolta fondi "Curiamo la Ricerca"), mentre l'**Educazione** segna una flessione sia in termini assoluti che percentuali. L'**Assistenza** rimane l'ambito di intervento più frequente anche se diminuito in termini percentuali rispetto al 2018. Da segnalare che in Spagna 18 progetti su 19 sono riconducibili a questo ambito. Dopo molti anni, grazie al progetto del COE "Game Over" ritorna l'ambito **Diritti** nello schema generale.

## Ambiti Di Intervento

		2019	2018
KPI	Unità di misura	Valore	Valore
Assistenza	€	1.809.396	1.293.640
Educazione	€	414.858	459.091
Ricerca	€	293.580	60.555
Sanità	€	539.448	317.238
Diritti	€	50.230	-
<b>Totale</b>		<b>3.107.512</b>	<b>2.130.524</b>

## Geografia interventi

Di seguito è riportata la ripartizione percentuale sulla base della localizzazione continentale dei progetti finanziati:

L'Europa è il continente in cui si concentra il maggior numero degli interventi, grazie anche al fatto che il peso dell'Italia è preponderante. Si segnala che i progetti sostenuti dalla Delegazione Spagnola si concentrano tutti nella penisola iberica.

Anche se l'Italia continua ad essere il Paese con i progetti ai quali viene destinata la maggior parte delle risorse della Fondazione, la percentuale complessiva scende dall'80% del 2018 al 71% dello scorso anno.

## Delegación de Fundación Mediolanum

La metodologia di assistenza della Delegazione consiste nel raddoppiare l'importo che i Family Banker ricevono negli eventi di solidarietà, da € 2.000 a € 5.000, per evento. Quest'anno il 2019 è stato supportato dalla delegazione in 21 eventi della settimana di solidarietà, facendo una donazione. Questa è la prima volta che la Fondazione Mediolanum opera in Spagna e il suo obiettivo è di continuare a supportare le organizzazioni spagnole d'ora in poi.

## Centesimi che contano

"Centesimi che contano" è un servizio di Banca Mediolanum che offre la possibilità ai Clienti di donare, in modo automatico, i centesimi del conto corrente presenti a saldo, se positivo, il terzo giorno lavorativo da inizio mese, a favore di Fondazione Mediolanum Onlus.

Al 31 dicembre 2018, il servizio risulta attivo su 74.876 conti (+34,3% rispetto al saldo del 2018) e ha generato nel corso dell'anno donazioni per un totale di 304.436,93 euro (+44% rispetto al 2018). L'adesione al servizio è di circa il 9% del totale dei conti corrente in target.

## Mediolanum Aproxima Spagna

Mediolanum Aproxima, il progetto di solidarietà del Banco Mediolanum, è nato nel 2014 per supportare le organizzazioni locali senza scopo di lucro attraverso il coinvolgimento diretto dei Family Banker e dei loro clienti. In questo progetto Banco Mediolanum avvicina i propri clienti alle ONG che lavorano nel loro territorio. I Family Banker fungono da collegamento tra i loro clienti e le associazioni e le fondazioni locali, rafforzando la loro attività di solidarietà. Il progetto mira anche a creare una rete di impegno sociale. Ad esempio, collaborando ad iniziative di volontariato o sostenendo finanziariamente progetti di ONG. In totale sono 29 le ONG locali che fanno parte di questo progetto. D'altro canto, Banco Mediolanum mette a disposizione delle ONG diversi canali di comunicazione, sia online che offline, al fine di fornire loro visibilità e metterli in contatto con potenziali collaboratori. Quest'anno durante la seconda edizione della Settimana Solidaria i Family Banker hanno organizzato 41 eventi in 21 città in tutto il territorio nazionale. Sono stati raccolti oltre € 235.294 con la partecipazione di oltre 5.000.

## Impegni di beneficenza Irlanda

In Irlanda prosegue il supporto alle comunità attraverso una vasta gamma di iniziative che incarnano i principi di sostenibilità e condivisione dei valori. Questo impegno è esposto in vari modi.

### Coolmine Therapeutic Community

Il supporto alla comunità terapeutica Coolmine Therapy è proseguito nel 2019. L'obiettivo è quello di fornire un contributo concreto e strategico attraverso il volontariato, coaching, mentoring, la condivisione delle competenze e la messa a disposizione dell'ente benefico per i dipendenti. Cerchiamo di fare una differenza radicale per lo sviluppo a lungo termine e il successo dell'organizzazione benefica prescelta.

Ciò è dimostrato attraverso diverse iniziative:

- > Supporto marketing e comunicazione (newsletter, pubbliche relazioni ecc.)
- > Supporto alle "Cerimonie di laurea Coolmine"
- > Supporto alla governance in merito alla gestione in generale
- > Supporto per la produzione multimediale (foto e video)

Per Natale 2019 è stato sponsorizzato un "evento di illuminazione dell'albero" attorno alla decorazione per il Natale a Ashleigh House, la comunità terapeutica residenziale per le donne. Con una rappresentanza dello staff Mediolanum è stata organizzata una giornata di impatto finalizzata alla pulizia dell'area esterna e all'installazione di decorazioni natalizie tra cui un grande albero all'aperto. Il 12 dicembre una delegazione di Mediolanum ha partecipato all'evento di illuminazione e ha distribuito regali ai bambini dei clienti di Ashleigh House. Analogamente agli anni precedenti, sono stati offerti regali di Natale a tutti i bambini che vivono con le loro madri nel centro della comunità residenziale.

In Irlanda viene supportata l'Associazione irlandese di pallamano olimpico per sviluppare lo sport nel centro di Dublino, nel nord-est della città (North East Inner City), attraverso un programma dedicato per le scuole primarie e secondarie. L'obiettivo è supportare l'associazione nel fornire coaching, e pieno coinvolgimento con la popolazione giovanile locale in linea con la rigenerazione dei programmi di Dublin's North Inner-City 2019-2022.

## La tutela dell'Ambiente

La rilevanza dell'impatto ambientale delle attività intraprese dal Gruppo e dai suoi collaboratori, si traduce in una serie di iniziative concrete finalizzate principalmente a realizzare progetti volti alla riduzione dei consumi, degli sprechi di risorse (energia, carta e acqua) e alla sensibilizzazione degli utenti all'adozione di comportamenti sempre più ecocompatibili.

## Tutela dell'Ambiente Italia

### Sensibilizzazione e responsabilizzazione interna

I comportamenti eco-compatibili del Gruppo trovano logica applicazione quotidiana presso la Sede attraverso una serie di iniziative di semplice realizzazione per il personale che, negli anni, ha portato ad un tangibile contenimento sia delle spese che dell'impatto ambientale, oltre che all'acquisizione di abitudini e comportamenti operativi più consapevoli.

In particolare, tra i comportamenti consolidati e costantemente adeguati nel corso degli anni risalta:

- > l'impostazione delle fotocopiatrici con parametri di spegnimento automatico che contribuiscono a risparmiare energia elettrica;
- > la riduzione dei consumi di carta attraverso l'abilitazione all'utilizzo delle fotocopiatrici con funzionalità di stampanti centralizzate, scanner, posta elettronica (con invio diretto di documenti sulla propria casella di posta elettronica o di altro destinatario);
- > la riduzione dei consumi di carta intestata inserendo sul Portale di Sede il formato elettronico di tutte le Società;
- > il miglior impiego delle stampanti multifunzioni impostate di default con la funzione di copiatura e stampa in fronte-retro, per una riduzione nel consumo di carta e privilegiando l'uso di carta riciclata;
- > la presenza su tutti i piani di centri di raccolta per i toner usati delle stampanti e per la raccolta della carta;
- > la sensibilizzazione all'utilizzo delle comunicazioni informatiche rispetto a quelle cartacee;
- > In funzione ed operativo l'utilizzo di una piattaforma di "Edicola digitale" per la consultazione dei quotidiani e di alcune riviste sostituendo il cartaceo.

### Impianti e interventi tecnici mirati

Presso la sede italiana di Milano 3 City, sono installati due impianti di Trigenerazione, che alimentati a gas metano, producono contemporaneamente energia elettrica, energia termica ed energia frigorifera.

La produzione elettrica viene utilizzata per alimentare le utenze finali nel consumo giornaliero (luci, personal computer, forze motrici).

Gli impianti hanno coperto nel solo 2019 le seguenti esigenze:

- > del 43,84% dell'energia elettrica necessaria;
- > parziale servizio di riscaldamento;
- > parziale servizio di condizionamento.

Per rendere più efficiente gli impianti sono stati realizzati i collegamenti elettrici dei due impianti ai palazzi Archimede, Galilei-Volta e all'asilo nido aziendale. Questi collegamenti, oltre a fornire energia elettrica



autoprodotta, consentono anche la copertura, con continuità elettrica (UPS e Gruppi Elettrogeni), del 100% delle postazioni di lavoro.

Con gli impianti di Trigenerazione presenti nel Campus di MI3 City di Basiglio, nel 2019, sono stati autoprodotti 5.253 MWh su 11.983 MWh utilizzati e prodotta acqua calda necessaria al riscaldamento, con una stima di mancato prelievo dalla rete del riscaldamento pari a 1.913.337 KWh prodotti per energia termica e 2.546.292 KWh prodotti per energia frigorifera.

Il Gruppo Mediolanum pone molta attenzione ai consumi energetici e, nel corso degli anni, sono stati effettuati interventi mirati i cui benefici si stanno avendo tutt'ora. Gli interventi realizzati, oltre a ridurre i costi energetici, hanno portato benefici sul microclima.

A metà del 2018 sono stati sostituiti i cogeneratori dell'officina di produzione di EE del Palazzo Meucci e Galvani, con macchine più performanti che ci consentono una maggior produzione di energia elettrica e una maggior efficienza per la climatizzazione degli ambienti con risultati maggiormente evidenti nell'2019.

## Raccolta differenziata e smaltimento rifiuti

Le tipologie di rifiuti trattati in maniera separata sono:

- > carta;
- > imballaggi (cartone, polistirolo, legno);
- > toner e cartucce per stampanti e fotocopiatrici;
- > PC e apparecchiature elettroniche;
- > pile;
- > plastica e alluminio;
- > vetro;
- > metallo;
- > organico;
- > legno;
- > tubi fluorescenti.

Sono presenti punti di raccolta, su ogni piano, per la carta e i toner presso gli spazi adibiti alla copia dei documenti e presso tutte le sale ristoro per la plastica, carta, organico, indifferenziata, tappi di plastica e l'alluminio inoltre è costante la sensibilizzazione verso gli utenti per la gestione e uso parsimonioso delle risorse. Questo al fine di consentire la corretta raccolta e il successivo smaltimento.

Per quanto riguarda il vetro e il metallo, sono state allestite due aree esterne di stoccaggio per tutti i palazzi.

Durante l'anno è stato inoltre gestito lo smaltimento dei rifiuti di computer, apparecchiature elettroniche e mobili mediante un'azienda specializzata nel trattamento e nel trasporto di residui.

## Progetto per ottimizzare la carta

Nell'anno 2019 Banca Mediolanum ha adottato, anche per la stampa di materiali rivolti a clienti e prospect, tipologie di carta e processi di lavorazione certificati FSC (Forest Stewardship Council), a riprova della costante attenzione del marchio verso le esigenze sociali, economiche ed ambientali. Nell'ambito del progetto carta, per la produzione di comunicazione di tipo commerciale, nell'anno 2019 sono stati stampati 37.727 KG di carta FSC.

Se per la stessa quantità di carta stampata si fosse utilizzata carta senza marchio FSC il consumo di CO<sub>2</sub> sarebbe stato di 13.920 Kg. Essendo invece stata utilizzata carta con marchio FSC (per cui sono stati prodotti 13.225 kg di CO<sub>2</sub>) si è ottenuto un risparmio di 696 kg di CO<sub>2</sub>.

## Mobilità sostenibile

La sede di Basiglio è collegata a Milano (fermate della Metropolitana di Famagosta e San Donato) con un servizio di bus navetta. Il servizio ha coinvolto nel 2019 una media di 364 utilizzatori al giorno su una popolazione di circa 3.130 persone. I costi della navetta sono quasi interamente a carico dell'azienda e sono riferiti al servizio di trasporto privato che collega la sede di Basiglio con il comune di Milano e il comune di San Donato.

L'utilizzo dei mezzi pubblici per raggiungere la sede di lavoro viene incentivato attraverso un'apposita convenzione con ATM - Azienda di Trasporto Milanese - per la sottoscrizione di abbonamenti annuali urbani a condizioni di favore.

Nel 2019 sono stati erogati da ATM ai dipendenti del Gruppo Mediolanum 177 abbonamenti urbani.

L'attenzione per la mobilità sostenibile ha portato all'installazione nel 2019, di ulteriori 11 colonnine di ricarica rapida (totale installate 24) per i veicoli elettrici, con l'obiettivo di investire in un progetto a zero impatto ambientale con la previsione di incrementarle nei prossimi anni.

Il parco auto del Gruppo Mediolanum per l'anno 2019, ha visto la presenza di 135 auto rispetto alle 123 del 2018, ed è composto da veicoli con motori a limitata emissione di CO<sub>2</sub>, diesel con FAP di ultima generazione, alimentazioni alternative e la quasi totalità delle vetture sono in linea con le omologazioni Euro 5 ed Euro 6.

Resta alta l'attenzione del Gruppo Mediolanum nei confronti dei consumi e dell'ambiente. Infatti, la lista di autovetture all'interno della nuova policy aziendale prevede limiti massimi sia di emissione di CO<sub>2</sub>, che di percorrenza chilometrica e la scelta di veicoli ad alimentazione alternativa, ibride, elettriche o a basso impatto ambientale costituisce un titolo preferenziale nel processo di rinnovo del parco auto aziendale.

Da alcuni anni, sono state sostituite le tradizionali fuel cards con una nuova tessera carburante DKV che, sposando la linea green a cui l'azienda è molto sensibile, contribuisce attivamente a realizzare progetti ecosostenibili regolarmente certificati, di cui verrà data visibilità a tutti gli utilizzatori nell'arco dell'anno. In particolare, con la scelta della DKV Climate Card, è stato stretto un accordo con la società non profit MyClimate al fine di partecipare attivamente all'abbattimento ed alla compensazione del CO<sub>2</sub> emesso nell'atmosfera per il quale verranno divulgati documenti che certificheranno il contributo alla riduzione del CO<sub>2</sub> emesso.

Nel 2019 il gruppo Bancario, attraverso il progetto sopra citato, ha contribuito a evitare l'immissione di 648 tonnellate di CO<sub>2</sub> in atmosfera.

## Tutela dell'Ambiente Spagna

Nell'ambito della Conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (COP25) a Madrid, Banco Mediolanum ha firmato, insieme alle principali entità spagnole, l'impegno a ridurre l'impronta di carbonio (l'indicatore che misura l'impatto sul riscaldamento globale) nei loro portafogli, in linea con gli obiettivi stabiliti nell'accordo di Parigi. L'entità è allineata, in questo modo, all'impegno collettivo per l'azione per il clima che guida l'iniziativa finanziaria del Programma delle Nazioni Unite per l'ambiente. È il modo per garantire che il saldo bancario sia allineato all'accordo di Parigi e all'accordo spagnolo sul clima. L'obiettivo principale di questi accordi sull'ambiente è mantenere la temperatura media globale al di sotto dei 2 gradi Celsius al di sopra dei livelli preindustriali e proseguire gli sforzi per limitare l'aumento a 1,5 gradi Celsius.

## Consumo di risorse energetiche

### **Certificazione del sistema di gestione dell'energia (ISO 50001)**

Banco Mediolanum, ha implementato ISO UNE-EN ISO 50001: 2011 a dicembre 2018 e a novembre 2019 ha rinnovato la suddetta ISO. Ciò contribuisce a un uso più efficiente e più sostenibile dell'energia, dando fiducia nel sistema di gestione.

### **Comitato per l'energia**

Comitato creato il 16/02/2018, la cui missione principale sarà quella di garantire il rispetto della politica energetica che Banco Mediolanum intende istituire. Tra i suoi obiettivi finali, l'ottenimento della certificazione ISO 50001 di edilizia sostenibile dal punto di vista energetico e il suo rinnovamento, per ottenere un controllo ottimale sia del consumo che dell'uso sostenibile dell'energia consumata nella nostra sede operativa.

### **Sensibilizzazione e responsabilizzazione interna:**

Attraverso un gruppo di lavoro formato da dipendenti del Gruppo si promuovono l'uso efficiente delle risorse e dei processi nell'ambiente di lavoro, in alcuni ambiti come: consumo energetico più efficiente, riduzione delle impressioni, uso razionale delle apparecchiature informatiche, creazione di una casella di suggerimenti.

### **Smaltimento dei rifiuti informatici**

Nell'anno fiscale 2019, lo smaltimento di rifiuti informatici, apparecchiature elettroniche e mobili è stato gestito con una società di gestione e trasporto dei rifiuti autorizzata con codice T-2946. La società che la gestisce soddisfa tutti i requisiti dell'ambiente, con certificazione e accreditamento ISO 14001.

### **Riciclaggio dei rifiuti negli uffici centrali**

Alla fine del 2019, il riciclaggio dei rifiuti (plastica, carta, organico) è stato gestito attraverso l'installazione di container.

### **Azioni per ottimizzare l'uso della carta**

Il 95% dei contratti dei prodotti sono stati sottoscritti dai clienti in digitale nel 2019. Inoltre, sono stati riciclati attraverso una società esterna un totale di 9.646.

Da maggio 2017, tutti i titolari che eseguono l'apertura Express del contratto SB ricevono il nuovo kit di benvenuto digitale composto da 2 SMS e un'e-mail. Da gennaio a ottobre 2019 rappresentano l'84% del totale dei kit inviati.

- > PDF interattivo del materiale commerciale My World, eliminando così la stampa su carta del dossier degli istituti di investimento collettivo e dei registri commerciali.
- > Guida di Banco Mediolanum. È stata elaborata una nuova versione digitale in formato Flipbook per incoraggiarne l'invio via e-mail, riducendo così la consegna della carta al cliente.

## Mobilità sostenibile

"Taxi Ecològic" è una società che offre servizi di trasporto per privati e aziende, garantendo una mobilità sostenibile. Hanno la certificazione ISO 14001 (Norma de Gestión Medio Ambiental) o (Environmental Management Standard) perché tutti i veicoli sono conformi alle normative sulle emissioni di CO<sub>2</sub> fornite dalla CEE per il 2020. L'intera flotta è composta esclusivamente da veicoli elettrici e ibridi al 100% (motore combinato elettrico e di combustione). Banco Mediolanum assume i servizi di questa azienda per gli spostamenti di lavoro di dipendenti e collaboratori che vengono effettuati nell'area metropolitana di Barcellona.

## Tutela dell'Ambiente Irlanda

Fedeli al principio etico secondo cui un'organizzazione dovrebbe essere responsabile di come i suoi comportamenti potrebbero influenzare la società e l'ambiente. Questo principio era alla base del processo decisionale di scelta di The Exchange Building nell'IFSC come nuova sede irlandese da aprile 2019 (<https://theexchangeifsc.com/>). L'edificio è accreditato con uno standard LEED GOLD e un rating BERA3 che si traduce in una riduzione del 50% nel consumo di energia, una riduzione del 51% nelle emissioni di carbonio e del 30% nella riduzione del consumo di acqua.

Oltre a questi standard strutturali raggiunti attraverso un ufficio all'avanguardia, MIFL ha implementato iniziative all'interno dell'ufficio volte a diventare ancora più sostenibili.

## Consumo di risorse energetiche ed efficienza energetica

L'ufficio è dotato di lampadine a LED nella maggior parte delle aree con un timeout del sensore di movimento. Siamo anche passati a un nuovo fornitore di servizi elettrici che garantisce che tutta l'elettricità fornita provenga da una fonte rinnovabile.

## Stampa e riciclaggio

I dispositivi di stampa all'avanguardia hanno permesso di ottenere risparmi misurabili nel consumo di carta attraverso un'impostazione predefinita per la stampa in bianco e nero, nonché l'eliminazione di documenti non stampati dopo un tempo specifico. La tecnologia disponibile con la stampante ci consente di misurare ogni anno i risparmi effettivi raggiunti in termini di CO<sub>2</sub>, litri di acqua risparmiati o numero di alberi risparmiati. Si continuano ad utilizzare i contenitori per la distruzione dei documenti riservati.

Il totale del risparmio ambientale corrisponde a 27.160 fogli di carta A4.

## Utilizzo di prodotti rispettosi dell'ambiente

Sono state acquistate bottiglie riutilizzabili per ciascun dipendente, sono stati installati distributori di refrigeratori d'acqua, è stato chiesto al fornitore di alimenti di non offrire bottiglie d'acqua monouso e di servire cibo in contenitori compostabili quando possibile e si è richiesto all'operatore di distributori automatici di ritirare sostenere la scelta di Mediolanum nel rispetto dell'ambiente.

## Raccolta differenziata e smaltimento rifiuti

In Irlanda è stata installata un'unità di riciclaggio su misura nella mensa per accogliere rifiuti organici, riciclaggio misto e rifiuti generici.

È stata anche installata un'unità di riciclaggio autonoma in tutto l'ufficio, rimuovendo tutti i contenitori di singole workstation che hanno notevolmente aumentato lo sforzo di riciclaggio.

È stato organizzato, in collaborazione con IPUT, un Waste Management Seminar o seminario sulla gestione dei rifiuti, nella sala conferenze, dove i dipendenti hanno partecipato per conoscere meglio il riciclaggio da un rappresentante di City Bin (la società di gestione dei rifiuti). La Società mantiene un punto di raccolta per il riciclaggio delle batterie.

## Mobilità sostenibile

La Società quest'anno ha compiuto tutti gli sforzi possibili per facilitare l'uso di opzioni di trasporto sostenibili attraverso i nostri programmi di viaggio governativi, Tax savers e Bike to Work, che hanno lo scopo di incoraggiare i dipendenti a utilizzare i trasporti pubblici e le biciclette per gli spostamenti da e verso il luogo di lavoro. Exchange Building è progettato pensando alla sostenibilità e per questo motivo sono disponibili solo pochi posti auto per ciascuno dei dipendenti, costringendo la maggior parte degli occupanti dell'edificio a utilizzare forme di trasporto alternative.

## Climate Change

I cambiamenti climatici rappresentano una sfida complessa, destinata ad avere un forte impatto sul futuro del pianeta e della società. Il cambiamento climatico è all'origine dell'aumento di eventi naturali estremi (alluvioni, trombe d'aria, incendi boschivi, ecc.) e ha effetti permanenti sulle condizioni climatiche (aumento della temperatura media, innalzamento del livello dei mari, ecc.) che possono comportare notevoli costi economici, ambientali e sociali. Tali eventi generando una perdita di ricchezza e reddito per imprese e famiglie, hanno un potenziale impatto sul sistema finanziario. Le banche hanno un ruolo chiave e una responsabilità accentuata sul tema dei cambiamenti climatici perché possono orientare i finanziamenti e gli investimenti verso imprese virtuose dal punto di vista ambientale e lavorare in un'ottica di consapevolezza e contenimento dei rischi.

In riferimento alle nuove linee guida della Commissione europea sulla rendicontazione dell'informazione legata ai cambiamenti climatici, Banca Mediolanum sta valutando come integrare i propri impegni relativi agli impatti ambientali e ai cambiamenti climatici con riferimento alle Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures del FSB.

Sui temi discussi e argomentati, anche Banca Mediolanum ha effettuato delle iniziali e generalizzate valutazioni. Le valutazioni sul rischio fisico (physical risk) consistono nel valutare quali possibili cluster del proprio portafoglio del credito potrebbero essere coinvolti in eventuali eventi ambientali critici che potrebbero comportare un danno significativo, o una distruzione del proprio capitale fisico e avere possibili ripercussioni sulle risorse economiche finanziarie.

Diverse valutazioni sono state invece fatte sul rischio di transizione (transitional risk) ovvero che possibili normative a tutela del rischio climatico possano comportare una riallocazione della destinazione delle risorse finanziarie dagli attuali settori economici merceologici a settori rientranti nella categoria "green" e "sostenibile". Il Gruppo si propone di definire una politica in materia di mitigazione dei cambiamenti climatici rivolta alla mitigazione dei rischi derivanti dal climate change attraverso una diversa allocazione delle proprie risorse finanziarie.

## 4. Awards 2019

### ABI PER INNOVAZIONE

#### Premio Innovazione aperta: la Banca nell'ecosistema Digitale

Motivazione: la capacità di concepire un framework di "model validation" che permette di predisporre report di validazione dei modelli di rating attraverso l'utilizzo di tecniche di AI/Machine learning che, oltre all'efficienza operativa, evidenziando nuove dimensioni di analisi non immediatamente intuibili attraverso un processo di sviluppo tradizionale.

### MF INNOVAZIONE

Prodotto più Innovativo del 2018 Categoria Servizi di pagamento per privati – Area Assegno Digital - Prodotto Plick

### DIAMOND AWARDS

Premio Infrastructure e Premio Convertible Collection Awards assegnato ai migliori manager di *fondo di fondi*, e, il fondo "Mediolanum Infrastructure Opportunity Collection" è classificato tra i migliori dell'anno 2018.

### AWARD AL MERITO

Motivazione: investire in cultura significa investire nella persona, nella sua progettualità e nella società intera. Gli investimenti in cultura producono valore sociale e vantaggio competitivo, perché la cultura dà accesso a idee, offre intuizioni e stimoli che aprono la mente. L'aver investito in questo settore, promuovendo un approccio pragmatico e costruttivo alla conoscenza, vi rende meritevoli del nostro Award.

### LEONE D'ORO

Miglior Campagna TV Decennale crisi Lehman Brothers

### FUTURE BANCASSURANCE AWARDS

Motivazione: per la determinazione e l'accortezza nella guida del Gruppo verso la configurazione di operatore globale del risparmio nel credito e nelle assicurazioni.

# Allegati

## 1. Identità e Profilo

### Struttura del Gruppo

Le società del Gruppo che offrono e progettano i Prodotti Mediolanum.

Le società bancarie che offrono prodotti e servizi alla Clientela sono:

Banca Mediolanum S.p.A. con sede a Basiglio (Milano Tre, Milano)

Banco Mediolanum S.A con sede a Barcellona (Spagna).

Bankhaus August Lenz & Co. AG con sede a Monaco di Baviera (Germania).

### Le società in cui si progettano e si gestiscono i prodotti sono:

Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A con sede a Basiglio (Milano Tre, Milano).

Mediolanum Vita S.p.A. con sede a Basiglio (Milano Tre, Milano).

Mediolanum Assicurazioni con sede a Basiglio (Milano Tre, Milano).

Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life dac con sede a Dublino (Irlanda).

## 2. Identità aziendale e business responsabile

### Coinvolgimento degli stakeholder

#### Stakeholder Clienti

##### Clienti Gruppo

2019				
KPI	Unità di misura	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum Spagna	Bankhaus August Lenz Germania
Numero clienti Totali	N°	1.303.759	137.171	6.256
Numero clienti Primi intestatari	N°	1.121.710	122.922	5.883
<b>Retention clienti</b>	<b>%</b>	<b>95,09</b>	<b>93,40</b>	<b>95,30</b>

2018				
KPI	Unità di misura	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum Spagna	Bankhaus August Lenz Germania
Numero clienti Totali	N°	1.249.881	125.817	6.483
Numero clienti Primi intestatari	N°	1.067.532	112.054	5.798
<b>Retention clienti</b>	<b>%</b>	<b>95,40</b>	<b>93,70</b>	<b>98,50</b>

##### Primi intestatari Italia

N. Clienti Primi intestatari (ITALIA) (persone fisiche e giuridiche)

		2019	2018
KPI	Unità di misura	Valore	Valore
<b>Totale (senza Duplicazioni)</b>	<b>N°</b>	<b>1.121.710</b>	<b>1.067.532</b>

##### N° clienti complessivi Italia

N. Clienti Complessivi (ITALIA) (persone fisiche e giuridiche)

		2019	2018
KPI	Unità di misura	Valore	Valore
<b>Totale (senza Duplicazioni)</b>	<b>N°</b>	<b>1.303.759</b>	<b>1.249.881</b>

##### Retention clienti complessivi Italia

Retention clienti complessivi (ITALIA) (persone fisiche e giuridiche)

		2019	2018
KPI	Unità di misura	Valore	Valore
<b>Gruppo Mediolanum</b>	<b>%</b>	<b>95,09</b>	<b>95,41</b>



## Stakeholder Family Banker

### Presenza sul territorio dei Family Banker

Di seguito si riporta il dettaglio per paese e regione degli uffici dei Family Banker.

Italia							
KPI		2019			2018		
		UT*	FBO**	Succursali	UT*	FBO**	Succursali
Lombardia	N°	24	42		24	42	2
Piemonte	N°	18	14		19	14	
Valle D'Aosta	N°	0	2		0	2	
Liguria	N°	8	3		8	2	
Veneto	N°	39	40		41	39	
Trentino-Alto Adige	N°	7	5		7	5	
Friuli-Venezia Giulia	N°	7	7		9	6	
Emilia-Romagna	N°	17	35		17	33	
Toscana	N°	11	25		12	24	
Umbria	N°	3	5		3	5	
Marche	N°	5	14		5	14	
Abruzzo	N°	5	4		5	4	
Molise	N°	0	5		0	5	
Lazio	N°	16	19		16	19	1
Sardegna	N°	3	1		3	1	
Campania	N°	19	3		15	6	
Puglia	N°	6	5		5	6	
Calabria	N°	8	3		8	3	
Basilicata	N°	2	0		2	0	
Sicilia	N°	38	19		38	19	
<b>Totale</b>		<b>236</b>	<b>251</b>		<b>237</b>	<b>249</b>	<b>3</b>

Spagna

		2019	2018
Unità di misura		Family Banker Office	Family Banker Office
Andalucía	N°	7	7
Aragón	N°	2	2
Asturias	N°	1	1
Cantabria	N°	1	1
Castilla La Mancha	N°	2	2
Castilla León	N°	2	2
Catalunya	N°	8	8
Comunidad Valenciana	N°	10	10
Galicia	N°	10	10
Islas Baleares	N°	1	1
La Rioja	N°	1	1
Madrid	N°	2	2
Murcia	N°	2	2
Navarra	N°	2	2
País Vasco	N°	5	5
<b>Totale</b>		<b>56</b>	<b>56</b>

# Ricerche di marketing

## Financial Advisor Monitor

### Financial Advisor Monitor

KPI	Unità di misura	2019		2018	
		Totale mercato	Mediolanum	Totale mercato	Mediolanum
Qualità ed efficacia della formazione	N°	3,48	3,67	3,4	3,65
Percorsi di carriera, dai criteri di inserimento allo sviluppo professionale	N°	3,18	3,35	3,15	3,32
Servizio Clienti	N°	3,25	3,52	3,28	3,53
Soddisfazione complessiva del Family Banker	N°	3,47	3,60	3,4	3,46

## Stakeholder collettività

Periodicamente vengono svolte indagini ad hoc su temi specifici per misurare la propensione verso nuove offerte o servizi. Indagini di efficacia comunicazione pubblicitaria televisiva

Frequenza rilevazione: in occasione di cambi nel messaggio (contenuto/format). Nel 2019 sono state effettuate 3 rilevazioni.

Numero intervistati: c.ca 2.100 casi di clientela prospect

Tipologia interviste: cawi (online)

Tipologia ricerca: ricerca "proprietaria" svolta con Istituto di ricerca esterno

Indagini di efficacia comunicazione pubblicitaria televisiva.

## Stakeholder fornitori

### Ripartizione per categoria merceologica

KPI	Unità di misura	2019	2018
		Valore	Valore
EDP e Banche Dati	%	40,94	42,33
Spese generali	%	20,17	20,64
Promo-pubblicitarie e Marketing	%	16,58	14,28
Consulenze professionali	%	9,11	9,61
Altre	%	3,46	2,72
Gestione immobili	%	4,05	4,01
UtENZE	%	1,47	1,77
Spedizioni e trasporti	%	2,99	3,65
Assicurative	%	1,23	0,99

\*Fonte: dati di mercato derivanti dall'indagine CF Explorer 2019 di Finer Finance Explorer che ha intervistato - tra giugno e luglio 2019 - 3.383 consulenti finanziari, tramite interviste telefoniche (cati), delle seguenti Società: Allianz Bank, Azimut, Banca Fideuram, Banca Generali, Banca Mediolanum, Sanpaolo Invest, Widiba, IWBANK, Fineco, Credem, Deutsche Bank, Che Banca, BNL-BNP Paribas Life Banker.

Il livello di soddisfazione viene espresso su una scala a 4 passi (4 "completamente soddisfatto", 3 "parzialmente soddisfatto", 2 "parzialmente insoddisfatto", 1 "completamente insoddisfatto")

## Ripartizione per livello di fatturato

Ripartizione per livello di fatturato

KPI	Unità di misura	2019									
		Perc. di concentrazione Perc. fornitori	Perc. di concentrazione Perc. fatturato	Italia Numero fornitori	Eestero Numero fornitori	Italia % fornitori	Eestero % fornitori	Ripartizione spesa totale Totale fatturato	Italia Totale fatturato	Eestero Totale fatturato	Perc. di concentrazione Perc. fornitori
0 - 10.000	N°	55	1	1.081	49	55	44	2.755.134	2.590.366	164.768	
10.001 - 100.000	N°	31	8	639	47	31	41	23.863.493	22.182.209	1.681.284	
> 100.001	N°	14	91	306	16	14	14	277.797.309	264.895.378	12.901.931	

## Ripartizione Italia – Estero

Ripartizione per area geografica Italia- Estero

KPI	Unità di misura	2019	2018
		Valore	Valore
Italia	N°	2.026	2.071
Eestero	N°	112	123
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>2.138</b>	<b>2.194</b>

## Governance, gestione dei rischi e compliance

### Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum

#### Composizione del Consiglio di Amministrazione

Cognome e Nome	Carica	Esecutivo	Non esecutivo	Indipendente	Uomo	Donna	Anno di nascita
Doris Ennio	Presidente		x		x		1940
Pirovano Giovanni	Vicepresidente		x		x		1951
Doris Massimo Antonio*	Amministratore Delegato				x		1967
Doris Annalisa Sara	Consigliere		x			x	1970
Bianchi Bruno	Consigliere		x		x		1938
Durante Paola**	Consigliere		x	x		x	1969
Frasca Francesco Maria**	Consigliere		x	x	x		1943
Gavazza Alessandro**	Consigliere		x	x	x		1974
Notari** Mario	Consigliere		x	x			1964
Omarini Anna Eugenia**	Consigliere		x				1967
Pierantoni Roberta**	Consigliere		x				1971
Sarubbi Giacinto Gaetano**	Consigliere		x	x			1963
Tusquets Trias de Bes Carlos Javier	Consigliere		x				1951

(\*) Consiglieri Esecutivi

(\*\*) Consiglieri Indipendenti ex art. 148 comma 3 del TUF e ai sensi del Codice di Autodisciplina.

#### CEO Pay ratio

La tabella mostra, per gli anni indicati, il multiplo della remunerazione annua lorda effettivamente conseguita dall'Amministratore Delegato rispetto alla retribuzione annua lorda media del personale dipendente del Gruppo.

	Valori	Rapporto su RAL
2017		
Media		22,65
2018		
Media		22,3
2019		
Media		21,96
<b>Triennio 2017 – 2019 CEO Pay ratio</b>		<b>22,29</b>

## Comunicazione e formazione su policy e procedure anticorruzione - GRI 205-2

Con riferimento alla comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione si fa riferimento a comunicazione e training del Codice Etico di Gruppo e delle controllate.

### Comunicazione sul Codice Etico

Tutti i 13 Membri del CDA hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione, con un 100% di partecipazione nel 2018.

A tutti i dipendenti del Gruppo è stato comunicato il Codice Etico in vigore (100% di partecipazione) tramite la intranet aziendale.

Al 95% dei Partner Commerciali è stato comunicato il Codice Etico in vigore.

#### Partner commerciali a cui è stato comunicato il Codice Etico in vigore

KPI	Unità di misura	2019	2018
		Valore	Valore
Partner commerciali che hanno ricevuto comunicazione	N°	4.324	4.196
<b>Totale partner commerciali</b>	<b>N°</b>	<b>4.540</b>	<b>4.196</b>
<b>Totale % di partecipazione</b>	<b>%</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

### Formazione in materia di anticorruzione

Tutti i 13 Membri del CDA hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione nel 2018, con un 100% di partecipazione.

Il 100% dei dipendenti della Spagna ha ricevuto formazione in materia di anticorruzione.

#### 205-2 Numero totale e percentuale di dipendenti de Gruppo che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione, suddivisi per categoria di dipendenti

KPI	Unità di misura	2019	2018
		Valore	Valore
Senior Manager che hanno ricevuto formazione	N°	4	84
Tot. Senior Manager	N°	126	119
% di partecipazione senior manager	%	3	71
Manager che hanno ricevuto formazione	N°	42	351
Tot. Managers	N°	490	454
% di partecipazione managers	%	8,5	77
Non-management Employees che hanno ricevuto formazione	N°	215	1.759
Tot. Non-management Employees	N°	2.165	1.888
% di partecipazione non-management employees	%	10	93
<b>Totale Numero dipendenti che hanno ricevuto formazione</b>	<b>N°</b>	<b>261</b>	<b>2.194</b>
<b>Totale % di partecipazione</b>	<b>%</b>	<b>9</b>	<b>89</b>

### 3. La Sostenibilità Mediolanum

Definizione tema materiale	Ambito	Perimetro dei temi materiali	Tipologia di impatto
Performance e solidità patrimoniale	Responsabilità economica	Gruppo, Clienti Azionisti e comunità finanziaria Istituzioni e regolatori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Business responsabile	Governance e Compliance	Gruppo, Clienti Azionisti e comunità finanziaria	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Centralità della Persona	Personalizzazione, sicurezza e innovazione delle soluzioni finanziarie	Gruppo, Clienti	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Innovazione	Responsabilità verso i clienti	Gruppo, Clienti	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati	Responsabilità verso i clienti	Gruppo, Clienti	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Sviluppo del capitale umano	Responsabilità verso le Risorse Umane	Gruppo	Causato dal Gruppo
Finanza responsabile	Governance e Compliance	Gruppo, Clienti Azionisti e comunità finanziaria Istituzioni e regolatori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Tutela del capitale umano	Responsabilità verso le Risorse Umane	Gruppo	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Supporto alla comunità	Responsabilità verso i clienti	Gruppo, Clienti, Azionisti e comunità finanziaria Dipendenti, Family Banker	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Inclusione finanziaria	Responsabilità verso i clienti	Gruppo, Clienti Azionisti e comunità finanziaria Istituzioni e regolatori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Diversità e inclusione	Responsabilità verso le Risorse Umane	Gruppo	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Impatti ambientali diretti	Governance e Compliance	Gruppo, Clienti Azionisti e comunità finanziaria Dipendenti, Family Banker	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Politiche di Approvvigionamento e valutazione fornitori	Governance e Compliance	Gruppo, Clienti Azionisti e comunità finanziaria Istituzioni e regolatori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività

## 3.1 Solidità e stabilità patrimoniale

### Ripartizione del valore aggiunto globale lordo

#### Ripartizione del valore aggiunto globale lordo

KPI	Euro/Migliaia	2019	2018
		Valore	Valore
Fornitori	N°	230.723	216.823
Dipendenti e collaboratori	N°	794.853	726.110
Azionisti	N°	403.515	292.955
Amministrazione centrale e periferica	N°	241.483	244.598
Collettività e ambiente	N°	9.033	8.066
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.679.607</b>	<b>1.488.553</b>

## 3.2 Personalizzazione, sicurezza e innovazione delle soluzioni finanziarie

### Volumi Reclami

L'analisi dei reclami ricevuti al 31 dicembre 2019, illustrata di seguito, tiene conto di tutti quelli ricevuti per iscritto, tramite fax, lettera, e-mail, Posta Elettronica Certificata (PEC), telegramma o altra forma consentita da clienti o potenziali clienti del Gruppo, aventi ad oggetto servizi bancari e d'investimento e di intermediazione assicurativa prestati dal medesimo.

Sono pervenuti complessivamente 4.622 reclami, con un incremento (16,1%) rispetto a quelli pervenuti nel 2018: di questi, 4.465 sono risultati "trattabili" e 157 "non trattabili", in quanto carenti degli elementi essenziali per poter essere adeguatamente gestiti.

A mero titolo esemplificativo, sono considerati "non trattabili" quei reclami che non consentono di identificare il soggetto reclamante o il prodotto oggetto di lamentela.

Per completezza, si evidenzia inoltre che, nel 2019, i reclami "riaperti", cioè quelli per i quali i clienti non hanno ritenuto soddisfacente la risposta ricevuta in prima istanza, sono stati pari a 553, di cui 540 "trattabili" e 13 "non trattabili".

Dei 4.622 reclami complessivamente ricevuti 4.122, circa l'89%, sono stati indirizzati a Banca Mediolanum S.p.A, Banco Mediolanum S.A. e Bankhaus August Lenz & Co AG. che, con le proprie Reti di Vendita, collocano i prodotti del Gruppo.

Il canale più utilizzato dalla clientela italiana per la trasmissione dei reclami è stato l'e-mail, usato nel 72% circa dei casi.



	Nr Pratiche		Riaperture	
	Trattabili	Non Trattabili	Trattabili	Non Trattabili
Banca Mediolanum S.p.A.	3.735	88	464	8
Banco Mediolanum S.A.	202	41	5	3
Bankhaus August Lenz & Co. AG	56	-	-	-
EuroCQS S.p.A.	54	1	2	1
Gamax Management AG	-	-	-	-
Mediolanum Asset Management Ltd	-	-	-	-
Mediolanum Assicurazioni S.p.A.	70	4	6	-
Mediolanum Fiduciaria S.p.A.	-	-	-	-
Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.	9	4	1	1
Mediolanum International Funds Ltd	1	-	-	-
Mediolanum International Life Ltd	31	3	4	-
Mediolanum Vita S.p.A.	307	16	58	-
<b>Totale</b>	<b>4.465</b>	<b>157</b>	<b>540</b>	<b>13</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>4.622</b>		<b>553</b>	

Per la società Mediolanum Asset Management Ltd è avvenuta la fusione (operativa dal 1/4/19) nella società Mediolanum International Funds Ltd; fino alla data di fusione, nella predetta società, non risultavano comunque pervenuti reclami.

Riguardo alla società Mediolanum Comunicazione S.p.A. il fenomeno dei reclami non è rilevato in quanto non ha clienti *retail*.

Per l'entità MedLab SB S.p.A. il fenomeno dei reclami non è stato rilevato, in quanto non ancora operativa e pertanto priva di clienti *retail*.

## Numero Pratiche

Nr pratiche									
KPI	Unità di misura	Nr Pratiche Trattabili	Nr Pratiche Non Trattabili	Riaperture Trattabili	Riaperture Non Trattabili	Nr Pratiche Trattabili	Nr Pratiche Non Trattabili	Riaperture Trattabili	Riaperture Non Trattabili
Banca Mediolanum S.p.A.	N°	3.734	88	464	8	3.216	47	420	3
Banco Mediolanum S.A.	N°	202	41	5	3	203	42	6	2
Bankhaus August Lenz & Co. AG	N°	56	0	0	0	118	-	-	-
EuroCQS S.p.A.	N°	54	1	2	1	26	5	1	1
Gamax Management AG	N°	0	0	0	0	-	-	-	-
Mediolanum Asset Management Ltd	N°	0	0	0	0	-	-	-	-
Mediolanum Assicurazioni S.p.A.	N°	70	4	6	0	39	4	5	-
Mediolanum Fiduciaria S.p.A.	N°	0	0	0	0	-	-	-	-
Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.	N°	9	4	1	1	13	2	3	-
Mediolanum International Funds Ltd	N°	1	0	0	0	-	-	-	-
Mediolanum International Life Ltd	N°	31	3	4	0	10	1	2	-
Mediolanum Vita S.p.A.	N°	307	16	58	0	248	7	47	-
<b>Totale</b>		<b>4.464</b>	<b>157</b>	<b>540</b>	<b>13</b>	<b>3.873</b>	<b>108</b>	<b>484</b>	<b>6</b>

Fonte dati:

- > Registri Reclami in gestione presso la Sede di Milano3 per le società: Banca Mediolanum, Mediolanum Gestione Fondi, Mediolanum Assicurazioni, Mediolanum Vita e Mediolanum International Life (Branch Italia);
- > Files e/o informazioni via e-mail, dai responsabili incaricati, per le società estere e per EuroCQS S.p.A. e Mediolanum Fiduciaria S.p.A.

## Composizione reclami

La gestione di un reclamo "trattabile" può concludersi in uno dei seguenti modi:

il reclamo non viene accolto, in quanto considerato "non fondato";

il reclamo viene accolto, ovvero si procede a riconoscere il disservizio causato al cliente, accogliendone le richieste;

il reclamo viene risolto bonariamente attraverso una transazione stragiudiziale.

Analizzando l'esito dell'istruttoria, a fronte di 4.465 reclami "trattabili" ricevuti, 4.177 sono stati composti/evasi \* entro il 31/12/2019, di cui 762 sono stati ritenuti fondati (circa il 18%).

(\*) In ottemperanza alle indicazioni dell'Ivass, per le società Assicuratrici italiane del Gruppo Mediolanum vengono conteggiate le evasioni delle pratiche anche se non composte e, nel totale, risultano pertanto anche n. 4 reclami con riaperture inevase ma non scadute al 31/12/19 (erano n. 5 riaperture inevase non scadute a fine 2018).

Con riferimento ai reclami scaduti ancora in istruttoria, si precisa che per la gran parte di essi è stata comunque inviata una risposta interlocutoria al cliente o hanno ricevuto risposta nei primi giorni del 2020.

	Nr Pratiche		Riaperture	
	Trattabili	Non Trattabili	Trattabili	Non Trattabili
Banca Mediolanum S.p.A.	3.735	88	464	8
Banco Mediolanum S.A.	202	41	5	3
Bankhaus August Lenz & Co. AG	56	-	-	-
EuroCQS S.p.A.	54	1	2	1
Gamax Management AG	-	-	-	-
Mediolanum Asset Management Ltd	-	-	-	-
Mediolanum Assicurazioni S.p.A.	70	4	6	-
Mediolanum Fiduciaria S.p.A.	-	-	-	-
Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.	9	4	1	1
Mediolanum International Funds Ltd	1	-	-	-
Mediolanum International Life Ltd	31	3	4	-
Mediolanum Vita S.p.A.	307	16	58	-
<b>Totale</b>	<b>4.465</b>	<b>157</b>	<b>540</b>	<b>13</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>		<b>4.622</b>		<b>553</b>

Per la società Mediolanum Asset Management Ltd è avvenuta la fusione (operativa dal 1/4/19) nella società Mediolanum International Funds Ltd; fino alla data di fusione, nella predetta società, non risultavano comunque pervenuti reclami.

Riguardo alla società Mediolanum Comunicazione S.p.A. il fenomeno dei reclami non è rilevato in quanto non ha clienti *retail*.

Per l'entità MedLab SB S.p.A. il fenomeno dei reclami non è stato rilevato, in quanto non ancora operativa e pertanto priva di clienti *retail*.

## Composizione reclami

La gestione di un reclamo "trattabile" può concludersi in uno dei seguenti modi:

il reclamo non viene accolto, in quanto considerato "non fondato";

il reclamo viene accolto, ovvero si procede a riconoscere il disservizio causato al cliente, accogliendone le richieste; il reclamo viene risolto bonariamente attraverso una transazione stragiudiziale.

Analizzando l'esito dell'istruttoria, a fronte di 4.465 reclami "trattabili" ricevuti, 4.177 sono stati composti/evasi \* entro il 31/12/2019, di cui 762 sono stati ritenuti fondati (circa il 18%).

Con riferimento ai reclami scaduti ancora in istruttoria, si precisa che per la gran parte di essi è stata comunque inviata una risposta interlocutoria al cliente o hanno ricevuto risposta nei primi giorni del 2020.

### COMPOSIZIONE RECLAMI

KPI	Unità di misura	2019	2018	
		Valore	Valore	
Reclami Trattabili Ricevuti	N°	4.465	3.873	15%
Reclami Composti/Evasi*	N°	4.177	3.547	18%
di cui accolti	N°	762	723	5%
di cui non fondati	N°	3.415	2.824	21%
Reclami in istruttoria a fine periodo non scaduti	N°	284	329	-14%
Reclami in istruttoria a fine periodo scaduti	N°	8	2	n.s.

Fonte dati:

> Registri Reclami in gestione presso la Sede di Milano<sup>3</sup> per le società: Banca Mediolanum, Mediolanum Gestione Fondi, Mediolanum Assicurazioni, Mediolanum Vita e Mediolanum International Life (Branch Italia);

> Files e/o informazioni via email, dai responsabili incaricati, per le società estere e per EuroCQS S.p.A. e Mediolanum Fiduciaria S.p.A.

(\*) In ottemperanza alle indicazioni dell'Ivass, per le società Assicuratrici italiane del Gruppo Mediolanum vengono conteggiate le evasioni delle pratiche anche se non composte e, nel totale, risultano pertanto anche n. 4 reclami con riaperture inevase ma non scadute al 31/12/19 (erano n. 5 riaperture inevase non scadute a fine 2018).

### 3.3 Multicanalità e Rete di Family Banker

#### Formazione Rete di Family Banker

#### Tipologia di Formazione Rete di Family Banker - Gruppo

##### 404-1 Tipologia di formazione erogata rete di vendita

		2019		2018	
	Unità di misura	Partecipazioni	Ore totali	Partecipazioni	Ore totali
Aggiornamento Tecnico Professionale e prodotti	N°	131.820	355.749	83.483	419.704
Formazione Manageriale e Comportamentale	N°	4.056	37.670	7.081	53.537
Adempimenti obblighi normativi	N°	95.003	184.895	44.032	173.662
Digital media and tools	N°	268	775	-	-
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>231.147</b>	<b>579.089</b>	<b>134.596</b>	<b>646.903</b>

## 3.4 Dipendenti del Gruppo Mediolanum

### Dimensione e composizione dell'organico del Gruppo\*

#### Ripartizione dipendenti per qualifica e genere GRI 405-1 – Gruppo Mediolanum

##### 405-1 - Ripartizione dipendenti per qualifica e genere

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	N°	110	16	126	109	15	124
Manager	N°	311	179	490	297	174	471
Non-Management Employees	N°	984	1.181	2.165	969	1.173	2.142
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.405</b>	<b>1.376</b>	<b>2.781</b>	<b>1.375</b>	<b>1.362</b>	<b>2.737</b>

##### 405-1 - Ripartizione dei dipendenti per qualifica e genere (%)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Perc. Uomini	Perc. Donne	Perc. Totale	Perc. Uomini	Perc. Donne	Perc. Totale
Senior Manager	%	3,96	0,58	4,53	3,98	0,55	4,53
Manager	%	11,18	6,44	17,62	10,85	6,36	17,21
Non-Management Employees	%	35,38	42,47	77,85	35,40	42,86	78,26
<b>Totale</b>	<b>%</b>	<b>50,52</b>	<b>49,48</b>	<b>100,00</b>	<b>50,24</b>	<b>49,76</b>	<b>100</b>

I dati del 2018, in questo documento, sono riportati con alcuni decimali in più rispetto alla DNF 2018, per questo motivo i dati potrebbero aver subito una leggera variazione.

## Ripartizione dipendenti per qualifica e genere GRI 405-1 Italia

### 405-1 - Ripartizione dipendenti per qualifica e genere

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	N°	90	15	105	87	14	101
Manager	N°	249	157	406	239	145	384
Non-Management Employees	N°	790	1.020	1.810	769	1.016	1.785
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.129</b>	<b>1.192</b>	<b>2.321</b>	<b>1.095</b>	<b>1.175</b>	<b>2.270</b>

## Ripartizione dipendenti per qualifica e genere GRI 405-1 Spagna

### 405-1 - Ripartizione dipendenti per qualifica e genere

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	N°	4	-	4	5	-	5
Manager	N°	30	12	42	29	11	40
Non-Management Employees	N°	118	97	215	118	96	214
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>152</b>	<b>109</b>	<b>261</b>	<b>152</b>	<b>107</b>	<b>259</b>

## Ripartizione dipendenti per qualifica e genere GRI 405-1 Germania

### 405-1 - Ripartizione dipendenti per qualifica e genere

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	N°	4	0	4	4		4
Manager	N°	12	2	14	15	2	17
Non-Management Employees	N°	32	39	71	37	41	78
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>89</b>	<b>56</b>	<b>43</b>	<b>99</b>

## Ripartizione dipendenti per qualifica e genere GRI 405-1 Irlanda

### 405-1 - Ripartizione dipendenti per qualifica e genere

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	N°	12	1	13	12	1	13
Manager	N°	20	8	28	14	16	30
Non-Management Employees	N°	44	25	69	44	19	63
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>76</b>	<b>34</b>	<b>110</b>	<b>70</b>	<b>36</b>	<b>106</b>

## Ripartizione dipendenti per qualifica ed età GRI 405-1 Gruppo Mediolanum

### 405-1 - Ripartizione dipendenti per qualifica ed età

KPI	Unità di misura	2019				2018			
		< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	N°	0	55	71	126	0	57	67	124
Manager	N°	3	362	125	490	1	361	109	471
Non-Management Employees	N°	240	1.703	222	2.165	258	1.688	196	2.142
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>243</b>	<b>2.120</b>	<b>418</b>	<b>2.781</b>	<b>259</b>	<b>2.106</b>	<b>372</b>	<b>2.737</b>

### 405-1- Ripartizione dei dipendenti (età)

KPI	Unità di misura	2019				2018			
		Perc <30	Perc 30-50	Perc 50>	Perc. Totale	Perc <30	Perc 30-50	Perc 50>	Perc. Totale
Senior Manager	%	0	1,98	2,55	4,53	0	2,08	2,45	4,53
Manager	%	0,11	13,02	4,49	17,62	0,04	13,19	3,98	17,21
Non-Management Employees	%	8,63	61,24	7,98	77,85	9,43	61,67	7,16	78,26
<b>Totale</b>	<b>%</b>	<b>8,74</b>	<b>76,23</b>	<b>15,03</b>	<b>100</b>	<b>9,46</b>	<b>76,95</b>	<b>13,59</b>	<b>100</b>



## Ripartizione dipendenti per qualifica ed età GRI 405-1 Italia

### 405-1 - Ripartizione dipendenti per qualifica ed età

KPI	Unità di misura	2019				2018			
		< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	N°	0	47	58	105	0	43	58	101
Manager	N°	3	309	94	406	1	299	84	384
Non-Management Employees	N°	173	1.469	168	1.810	175	1.460	150	1.785
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>176</b>	<b>1.825</b>	<b>320</b>	<b>2.321</b>	<b>176</b>	<b>1.802</b>	<b>292</b>	<b>2.270</b>

## Ripartizione dipendenti per qualifica ed età GRI 405-1 Spagna

### 405-1 - Ripartizione dipendenti per qualifica ed età

KPI	Unità di misura	2019				2018			
		< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	N°	0	1	3	4	0	1	4	5
Manager	N°	0	23	19	42	0	24	16	40
Non-Management Employees	N°	35	147	33	215	45	141	28	214
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>35</b>	<b>171</b>	<b>55</b>	<b>261</b>	<b>45</b>	<b>166</b>	<b>48</b>	<b>259</b>

## Ripartizione dipendenti per qualifica ed età GRI 405-1 Germania

### 405-1 - Ripartizione dipendenti per qualifica ed età

KPI	Unità di misura	2019				2018			
		< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	N°	0	0	4	4	0	1	3	4
Manager	N°	0	8	6	14	0	10	7	17
Non-Management Employees	N°	10	43	18	71	15	47	16	78
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>10</b>	<b>51</b>	<b>28</b>	<b>89</b>	<b>15</b>	<b>58</b>	<b>26</b>	<b>99</b>

## Ripartizione dipendenti per qualifica ed età GRI 405-1 Irlanda

### 405-1 - Ripartizione dipendenti per qualifica ed età

KPI	Unità di misura	2019				2018			
		< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	N°	0	7	6	13	0	12	1	13
Manager	N°	0	22	6	28	0	28	2	30
Non-Management Employees	N°	22	44	3	69	23	38	2	63
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>22</b>	<b>73</b>	<b>15</b>	<b>110</b>	<b>23</b>	<b>78</b>	<b>5</b>	<b>106</b>

## Ripartizione per genere dei membri del CDA GRI 405-1 – Gruppo Mediolanum

KPI	Unità di misura	2019		
		Percentuale Uomini	Percentuale Donne	Percentuale Totale
Membri del CdA	%	62	38	100

KPI	Unità di misura	2019			
		Percentuale <30	Percentuale 30-50	Percentuale 50>	Percentuale Totale
Membri del CdA	%	0	23	77	100

## Categorie protette GRI 405-1 Gruppo Mediolanum

### 405-1 - Categorie protette

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	%	1,37	0	1,37	0	0	0
Manager	%	5,48	5,48	10,96	5,97	4,48	10,45
Non-Management Employees	%	39,73	47,95	87,67	43,28	46,27	89,55
<b>Totale</b>	<b>%</b>	<b>46,58</b>	<b>53,42</b>	<b>100</b>	<b>49,25</b>	<b>50,75</b>	<b>100</b>

### 405-1 - Categorie protette dipendenti

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	N°	1	0	1	0	0	0
Manager	N°	4	4	8	4	3	7
Non-Management Employees	N°	29	35	64	29	31	60
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>34</b>	<b>39</b>	<b>73</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>67</b>

## Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale GRI 102-8 – Gruppo Mediolanum (determinato vs. indeterminato)

### 102-8 - Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	N°	34	21	55	38	35	73
Tempo Indeterminato	N°	1.371	1.355	2.726	1.337	1.327	2.664
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.405</b>	<b>1.376</b>	<b>2.781</b>	<b>1.375</b>	<b>1.362</b>	<b>2.737</b>

## Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale GRI 102-8 – Gruppo Mediolanum (full time vs. part time)

### I02-8 - Ripartizione del personale per tipologia professionale (Full time vs Part time)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	N°	1.397	1.295	2.692	1.366	1.279	2.645
Part Time	N°	8	81	89	9	83	92
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.405</b>	<b>1.376</b>	<b>2.781</b>	<b>1.375</b>	<b>1.362</b>	<b>2.737</b>

## Totale Forza lavoro GRI 102-8 Italia

### I02-8 - Totale Forza Lavoro

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	N°	1.129	1.192	2.321	1.095	1.175	2.270
Altri collaboratori	N°	45	88	133	37	39	76
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.174</b>	<b>1.128</b>	<b>2.454</b>	<b>1.132</b>	<b>1.214</b>	<b>2.346</b>

## Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale GRI 102-8 – Italia (determinato vs. indeterminato)

### 102-8 - Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	N°	12	9	21	16	17	33
Tempo Indeterminato	N°	1.117	1.183	2.300	1.079	1.158	2.237
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.129</b>	<b>1.192</b>	<b>2.321</b>	<b>1.095</b>	<b>1.175</b>	<b>2.270</b>

## Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale GRI 102-8 – Italia (full time vs. part time)

### 102-8 - Ripartizione del personale per tipologia professionale (Full time vs Part time)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	N°	1.128	1.139	2.267	1.093	1.120	2.213
Part Time	N°	1	53	54	2	55	57
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.129</b>	<b>1.192</b>	<b>2.321</b>	<b>1.095</b>	<b>1.175</b>	<b>2.270</b>

## Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale GRI 102-8 – Spagna (determinato vs. indeterminato)

### 102-8 - Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	N°	10	6	16	9	10	19
Tempo Indeterminato	N°	142	103	245	143	97	240
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>152</b>	<b>109</b>	<b>261</b>	<b>152</b>	<b>107</b>	<b>259</b>

## Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale GRI 102-8 – Spagna (full time vs. part time)

102-8 - Ripartizione del personale per tipologia professionale (Full time vs Part time)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	N°	148	95	243	147	93	240
Part Time	N°	4	14	18	5	14	19
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>152</b>	<b>109</b>	<b>261</b>	<b>152</b>	<b>107</b>	<b>259</b>

## Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale GRI 102-8 – Germania (determinato vs. indeterminato)

102-8 - Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	N°	1	3	4	1	4	5
Tempo Indeterminato	N°	47	38	85	55	39	94
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>89</b>	<b>56</b>	<b>43</b>	<b>99</b>

## Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale GRI 102-8 – Germania (full time vs. part time)

102-8 - Ripartizione del personale per tipologia professionale (Full time vs Part time)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	N°	45	27	72	55	29	84
Part Time	N°	3	14	17	1	14	15
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>89</b>	<b>56</b>	<b>43</b>	<b>99</b>

## Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale GRI 102-8 – Irlanda (determinato vs. indeterminato)

### 102-8 - Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	N°	11	3	14	11	4	15
Tempo Indeterminato	N°	65	31	96	59	32	91
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>76</b>	<b>34</b>	<b>110</b>	<b>70</b>	<b>36</b>	<b>106</b>

## Ripartizione per tipologia contrattuale e professionale GRI 102-8 – Irlanda (full time vs. part time)

### 102-8 - Ripartizione del personale per tipologia professionale (Full time vs Part time)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	N°	76	34	110	69	36	105
Part Time	N°	0	0	0	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>76</b>	<b>34</b>	<b>110</b>	<b>70</b>	<b>36</b>	<b>106</b>

## Turnover\* dei dipendenti per genere ed età GRI 401-1 Gruppo Mediolanum

### Dipendenti entrati

#### 401-1 - Dipendenti entrati

KPI	Unità di misura	2019						2018					
		Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.	Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.
Uomini	N°	1.405	53	51	11	116	8,44	1.375	30	64	4	98	7,35
Donne	N°	1.376	40	39	1	80	5,87	1.362	25	44	3	72	5,41
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>2.781</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>12</b>	<b>196</b>	<b>7,16</b>	<b>2.737</b>	<b>55</b>	<b>108</b>	<b>7</b>	<b>170</b>	<b>6,38</b>
<b>Turnover</b>	<b>%</b>	<b>-</b>	<b>36,29</b>	<b>4,27</b>	<b>3,23</b>	<b>7,16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>18,77</b>	<b>5,29</b>	<b>2,11</b>	<b>6,38</b>	<b>-</b>

\*Il turnover è calcolato dividendo i nuovi entrati e usciti per l'organico dell'anno precedente a fine periodo.

### Dipendenti usciti

#### 401-1 - Dipendenti usciti

KPI	Unità di misura	2019						2018					
		Organico totale	<30	30 - 50	>50	Totale	Turnover Perc.	Organico totale	<30	30 - 50	>50	Totale	Turnover Perc.
Uomini	N°	1.405	20	54	14	87	6,33	1.375	8	42	6	56	4,20
Donne	N°	1.376	15	46	1	62	4,55	1.362	6	32	4	42	3,15
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>2.781</b>	<b>35</b>	<b>99</b>	<b>15</b>	<b>149</b>	<b>5,44</b>	<b>2.737</b>	<b>14</b>	<b>74</b>	<b>10</b>	<b>98</b>	<b>3,68</b>
<b>Turnover</b>	<b>%</b>	<b>-</b>	<b>13,51</b>	<b>4,70</b>	<b>4,03</b>	<b>5,44</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4,78</b>	<b>3,63</b>	<b>3,01</b>	<b>3,68</b>	<b>-</b>

## Turnover dei dipendenti per genere ed età GRI 401-1 Italia

### Dipendenti entrati

#### 401-1 - Dipendenti entrati

KPI	Unità di misura	2019						2018					
		Organico totale	<30	30 - 50	>50	Totale	Turnover Perc.	Organico totale	<30	30 - 50	>50	Totale	Turnover Perc.
Uomini	N°	1.129	40	38	3	81	7,40	1.095	15	41	1	57	5,35
Donne	N°	1.192	28	22	0	50	4,26	1.175	16	28		44	3,80
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>2.321</b>	<b>68</b>	<b>60</b>	<b>3</b>	<b>131</b>	<b>5,77</b>	<b>2.270</b>	<b>31</b>	<b>69</b>	<b>1</b>	<b>101</b>	<b>4,54</b>
<b>Turnover</b>	<b>%</b>	<b>-</b>	<b>38,64</b>	<b>3,33</b>	<b>1,03</b>	<b>5,77</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>14,55</b>	<b>3,94</b>	<b>0,39</b>	<b>4,54</b>	<b>-</b>



## Dipendenti usciti

### 401-I - Dipendenti usciti

KPI	Unità di misura	2019						2018					
		Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.	Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.
Uomini	N°	1.129	5	34	8	47	4,29	1.095	3	21	3	27	2,54
Donne	N°	1.192	10	22	1	33	2,81	1.175	3	20	4	27	2,33
Totale	N°	2.321	15	56	9	80	3,52	2.270	6	41	7	54	2,43
Turnover	%	-	8,52	3,11	3,08	3,52	-	-	2,82	2,34	2,70	2,43	-

## Turnover dei dipendenti per genere ed età GRI 401-I Spagna

### Dipendenti entrati

### 401-I - Dipendenti entrati

KPI	Unità di misura	2019						2018					
		Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.	Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc..
Uomini	N°	152	9	5	2	16	10,53	152	5	5	1	11	7,43
Donne	N°	109	5	5	0	10	9,35	107	4	3	0	7	6,86
Totale	N°	261	14	10	2,00	26	10,04	259	9	8	1	18	7,20
Turnover	%	-	31,11	6,02	4,17	10,04	-	-	20,00	4,97	2,27	7,20	-

## Dipendenti usciti

### 401-I - Dipendenti usciti

KPI	Unità di misura	2019						2018					
		Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.	Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.
Uomini	N°	152	9	4	3	16	10,53	152	3	3	1	7	4,73
Donne	N°	109	3	5	0	8	7,48	107		2		2	1,96
Totale	N°	261	12	9	3	24	9,27	259	3	5	1	9	3,60
Turnover	%	-	26,67	5,42	6,25	9,27	-	-	6,67	3,11	2,27	3,60	-

## Turnover dei dipendenti per genere ed età GRI 401-1 Germania

### Dipendenti entrati

#### 401-1 - Dipendenti entrati

KPI	Unità di misura	2019						2018					
		Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.	Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.
Uomini	N°	48	1	1	0	2	3,57	56	0	2	1	3	4,92
Donne	N°	41	1	5	1	7	16,28	43	3	6	3	12	31,58
Totale	N°	89	2	6	1	9	9,09	99	3	8	4	15	15,15
Turnover	%	-	13,33	10,34	3,85	9,09	-	-	21,43	13,11	16,67	15,15	-

### Dipendenti usciti

#### 401-1 - Dipendenti usciti

KPI	Unità di misura	2019						2018					
		Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.	Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.
Uomini	N°	48	1	7	2	10	17,86	56	0	8	1	9	14,75
Donne	N°	41	2	7	0	9	20,93	43	2	4		6	15,79
Totale	N°	89	3	14	2	19	19,19	99	2	12	1	15	15,15
Turnover	%	-	20	24,14	7,69	19,19	-	-	14,29	19,67	4,17	15,15	-

## Turnover dei dipendenti per genere ed età GRI 401-1 Irlanda

### Dipendenti entrati

#### 401-1 - Dipendenti entrati

KPI	Unità di misura	2019						2018					
		Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.	Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.
Uomini	N°	76	4	7	6	17	24,29	70	10	15	1	26	44,83
Donne	N°	34	6	7	0	13	36,11	36	2	7	0	9	27,27
Totale	N°	110	10	14	6	30	28,30	106	12	22	1	35	38,46
Turnover	%	-	43,48	17,95	120	28,30	-	-	57,14	33,33	25	38,46	-

### Dipendenti usciti

#### 401-1 - Dipendenti usciti

KPI	Unità di misura	2019						2018					
		Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.	Organico totale	<30	30-50	>50	Totale	Turnover Perc.
Uomini	N°	76	5	8	1	14	20,00	70	2	10	1	13	22,41
Donne	N°	34	0	12	0	12	33,33	36	1	6	0	7	21,21
Totale	N°	110	5	20	1	26	24,53	106	3	16	1	20	21,98
Turnover	%	-	21,74	25,64	20,00	24,53	-	-	14,29	24,24	25,00	21,98	-

#### 102-4 - Dipendenti coperti da contrattazione Collettiva Gruppo

KPI	Unità di misura	2019		2018	
		Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	Percentuale sul Totale	Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	Percentuale sul Totale
Senior Manager	N°	109	100	106	100
Manager	N°	448	100	424	100
Non-Management Employees	N°	2.025	100	1.999	100
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>2.582</b>	<b>100</b>	<b>2.529</b>	<b>100</b>

#### 404-3 Dipendenti che ricevono valutazione in Italia (%)

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Percentuale Uomini	Percentuale Donne	Percentuale Totale	Percentuale Uomini	Percentuale Donne	Percentuale Totale
Senior Manager	%	95,56	100,00	96,19	95,40	92,86	95,05
Manager	%	95,58	96,18	95,81	94,98	93,79	94,53
Non-Management Employees	%	97,85	95,00	96,24	96,88	93,21	94,79
<b>Totale</b>	<b>%</b>	<b>97,17</b>	<b>95,22</b>	<b>96,17</b>	<b>96,35</b>	<b>93,28</b>	<b>94,76</b>

In Spagna, in Irlanda e in Germania, il 100% dei dipendenti hanno ricevuto valutazione nel 2019.

## Infortuni GRI 403-9 Gruppo Mediolanum

### 403-9 - Indice\* frequenza Dipendenti Gruppo

N. casi	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza degli infortuni	%	0	0,30	0,14	0	0,60	0,28
Indice di mortalità	%	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza di infortuni con gravi conseguenze	%	0	0	0	0	0	0

\*Gli indici degli infortuni sono dati dal rapporto tra il numero degli stessi e le ore lavorate, moltiplicati per 200.000.

### 403-9 - Infortuni Dipendenti Gruppo

N. casi	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	N°	0	3	3	0	6	6
di cui mortali	N°	0	0	0	0	0	0
di cui con gravi conseguenze (ad esclusione di quelli mortali)	N°	0	0	0	0	0	0

### 403-9 - Dati temporali, ore lavorate Dipendenti Gruppo

N. ore	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore lavorate	N°	2.263.491	2.011.776	4.275.267	2.216.698	1.999.020	4.215.718

## Infortunati GRI 403-9 Italia

### 403-9 - Indice frequenza Dipendenti Italia

	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. casi							
Indice di frequenza degli infortuni	%	0	0,35	0,17	0	0,71	0,35
Indice di mortalità	%	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza di infortuni con gravi conseguenze	%	0	0	0	0	0	0

### 403-9 - Infortuni Dipendenti Italia

	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. casi							
Infortuni sul lavoro	N°	0	4	4	0	6	6
di cui mortali	N°	0	0	0	0	0	0
di cui con gravi conseguenze (ad esclusione di quelli mortali)	N°	0	0	0	0	0	0

### 403-9 - Dati temporali, ore lavorate Dipendenti Italia

	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. ore							
Ore lavorate	N°	1.789.411	1.715.896	3.505.308	1.748.146	1.699.900	3.448.046

In Spagna, in Germania e in Irlanda non si sono registrati infortuni tra i dipendenti nel 2019.

Il GRI 403-9, relativo ai Collaboratori (freelance e collaboratori esterni), si riferisce alle società: EuroCQS, Banca Mediolanum e Spagna. Nel 2019 si è registrato un infortunio tra i collaboratori.

## GRI 403-9 Collaboratori Gruppo

403-9 - Dati temporali, ore lavorate Collaboratori		2019		
KPI	Unità di misura	Uomini	Donne	Totale
Ore lavorate	N°	21.597	18.043	39.640

## Rapporto tra RAL donne e uomini GRI 405-2 Italia

### 405-2 - Rapporto tra la RAL delle donne e quella degli uomini Italia

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne	Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne
Senior Manager	%	176.555	131.773	74,6	175.691	139.829	79,6
Manager	%	70.874	66.729	94,2	70.914	67.153	94,7
Non-Management Employees	%	37.431	37.288	99,6	37.120	36.943	99,5

## Rapporto tra RAL donne e uomini GRI 405-2 Spagna

### 405-2 - Rapporto tra la RAL delle donne e quella degli uomini Spagna

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne	Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne
Senior Manager	%	266.051	-*	-*	245.253	-*	-*
Manager	%	92.592	65.726	71,0	94.570	64.654	68,4
Non-Management Employees	%	34.472	31.026	90,0	33.625	30.135	89,6

\*Dato non comunicato per ragioni di Privacy.

## Rapporto tra RAL donne e uomini GRI 405-2 Irlanda

### 405-2 - Rapporto tra la RAL delle donne e quella degli uomini Irlanda

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne	Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne
Senior Manager	%	174.208	-*	-*	166.333	-*	-*
Manager	%	113.880	83.138	73,0	107.007	81.212	75,9
Non-Management Employees	%	54.141	49.731	91,9	47.684	45.511	95,4

\*Dato non comunicato per ragioni di Privacy.

## Rapporto tra RAL donne e uomini GRI 405-2 Germania

### 405-2 - Rapporto tra la RAL delle donne e quella degli uomini Germania

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne	Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne
Senior Manager	KPI	Unità di misura	-*	-*	-*	-*	-*
Manager	%	108.916	-	0,0	113.000	-	0,0
Non-Management Employees	%	63.535	49.257	77,5	61.076	45.367	74,3

\*Dato non comunicato per ragioni di Privacy.

### 405-2 - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini Italia

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne	Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne
Senior Manager	%	206.597	149.879	72,55	206.523,78	166.491,23	80,62
Manager	%	73.269	68.635	93,68	72.672,26	68.451,47	94,19
Non-Management Employees	%	39.832	39.244	98,52	39.500,97	38.723,69	98,03



## Rapporto tra remunerazione donne e uomini GRI 405-2 Spagna

### 405-2 - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini Spagna

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne	Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne
Senior Manager	%	360.746	na	na	345.512	na	na
Manager	%	107.941	71.539	66,28	111.262	73.192	65,78
Non-Management Employees	%	35.647	31.946	89,62	34.623	31.056	89,70

## Rapporto tra remunerazione donne e uomini GRI 405-2 Germania

### 405-2 - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini Germania

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne	Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne
Senior Manager	%	_*	_*	_*	_*	_*	_*
Manager	%	123.650	_*	_*	149.163	_*	_*
Non-Management Employees	%	68.140	50.737	74,46	70.288	48.966	69,66

\*Dato non comunicato per ragioni di Privacy.

## Rapporto tra remunerazione donne e uomini GRI 405-2 Irlanda

### 405-2 - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini Irlanda

KPI	Unità di misura	2019			2018		
		Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne	Uomini	Donne	Rapporto Uomini Donne
Senior Manager	%	192.855	_*	_*	190.132	_*	_*
Manager	%	125.210	97.530	77,89	112.850	85.735	75,97
Non-Management Employees	%	59.863	52.305	87,37	49.827	46.866	94,06

\*Dato non comunicato per ragioni di Privacy.

## Formazione dipendenti GRI 404-1 – Gruppo

### Unità e ore per dipendente

KPI	Unità di misura	2019							
		N° Uomini	N° ore Uomini	Ore medie Uomini	N° Donne	N° ore Donne	Ore medie Donne	Totale ore	Ore medie categoria
Senior Manager	N°	110	3.481	32	16	486	30	3.968	31
Manager	N°	311	12.019	39	179	6.759	38	18.778	38
Non-Management employees	N°	984	36.499	37	1.181	35.131	30	71.630	33
<b>Totale</b>		<b>1.405</b>	<b>51.999</b>	<b>37</b>	<b>1.376</b>	<b>42.376</b>	<b>31</b>	<b>94.376</b>	<b>34</b>

Il numero di uomini e quello delle donne riportati nelle tabelle si riferiscono alle persone alla fine del periodo, ad eccezione della tabella 2018 Italia.

KPI	Unità di misura	2018							
		N° Uomini	N° ore Uomini	Ore medie Uomini	N° Donne	N° ore Donne	Ore Medie Donne	Totale ore	Ore medie categoria
Senior Manager	N°	109	3.422	31	15	442	29	3.864	31
Manager	N°	297	10.919	37	174	5.999	34	16.918	36
Non-Management employees	N°	968	32.188	33	1.172	31.928	27	64.116	30
<b>Totale</b>		<b>1.374</b>	<b>46.529</b>	<b>34</b>	<b>1.361</b>	<b>38.369</b>	<b>28</b>	<b>84.898</b>	<b>31</b>

Il considerevole aumento delle partecipazioni rispetto all'anno precedente è dovuto ad una modalità di conteggio dei singoli learning object più granulare. Si è infatti tenuto in considerazione il completamento da parte degli utenti non solo dei singoli corsi online o corsi d'aula ma anche di tutti i singoli oggetti formativi componenti i percorsi formativi.

## Tipologia di formazione erogata

### 404-1 - Tipologia di formazione erogata per dipendente

KPI	Unità di misura	2019		2018	
		Numero partecipazioni	Ore totali	Numero partecipazioni	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	N°	36.583	33.042	7.994	24.505
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	N°	2.512	10.345	2.021	20.146
"Funzionale (Professional)"	N°	13.008	50.989	5.879	40.186
Altro	N°	0	0	2	46
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>52.103</b>	<b>94.376</b>	<b>15.896</b>	<b>84.883</b>

Il considerevole aumento delle partecipazioni rispetto all'anno precedente è dovuto ad una modalità di conteggio dei singoli learning object più granulare. Si è infatti tenuto in considerazione il completamento da parte degli utenti non solo dei singoli corsi online o corsi d'aula ma anche di tutti i singoli oggetti formativi componenti i percorsi formativi.

## Formazione dipendenti GRI 404-1 – Italia

### Unità e ore per dipendente

KPI	Unità di misura	2019							Totale ore	Ore medie totali
		N° Uomini	N° ore Uomini	Ore medie Uomini	N° Donne	N° ore Donne	Ore medie Donne			
Senior Manager	N°	90	2.516	28	15	438	29	2.954	28	
Manager	N°	249	8.884	36	157	4.964	32	13.848	34	
Non-Management employees	N°	790	24.191	31	1.020	25.385	25	49.576	27	
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.129</b>	<b>35.591</b>	<b>32</b>	<b>1.192</b>	<b>30.787</b>	<b>26</b>	<b>66.378</b>	<b>29</b>	

Nel 2019 le ore pro capite sono calcolate sul totale dipendenti al 31.12.2019. Nel 2018 le ore pro capite erano calcolate in Italia sulle persone che hanno partecipato alla formazione.

KPI	Unità di misura	N° Uomini	N° ore Uomini	Ore medie Uomini	2018		Ore Medie Donne	Totale ore	Ore medie categoria
					N° Donne	N° ore Donne			
Senior Manager	N°	87	2.207	25	14	378	27	2.585	26
Manager	N°	239	5.015	21	145	3.300	23	8.315	22
Non-Management employees	N°	769	21.063	27	1.016	23.867	23	44.930	25
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>1.095</b>	<b>28.285</b>	<b>26</b>	<b>1.175</b>	<b>27.545</b>	<b>23</b>	<b>55.830</b>	<b>25</b>

Il considerevole aumento delle partecipazioni rispetto all'anno precedente è dovuto ad una modalità di conteggio dei singoli learning object più granulare. Si è infatti tenuto in considerazione il completamento da parte degli utenti non solo dei singoli corsi online o corsi d'aula ma anche di tutti i singoli oggetti formativi componenti i percorsi formativi

## Tipologia di formazione erogata

### 404-1 - Tipologia di formazione erogata per dipendente

KPI	Unità di misura	2019		2018	
		Numero partecipazioni	Ore totali	Numero partecipazioni	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	N°	35.869	28.224	7.246	19.336
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	N°	2.270	5.021	994	7.876
"Funzionale (Professional)"	N°	11.662	33.133	5.481	28.619
Altro	N°	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>49.726</b>	<b>66.378</b>	<b>13.721</b>	<b>55.831</b>

## Formazione dipendenti GRI 404-1 – Spagna

### Unità e ore per dipendente

#### 404-1 - Unità e ore di formazione per dipendente

KPI	Unità di misura	2019							
		N° Uomini	N° ore Uomini	Ore medie Uomini	N° Donne	N° ore Donne	Ore Medie Donne	Totale ore	Ore medie categoria
Senior Manager	N°	4	206	52	-	-	-	206	52
Manager	N°	30	1.764	59	12	1.286	107	3.050	73
Non-Management employees	N°	118	9.197	78	97	7.353	76	16.550	77
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>152</b>	<b>11.167</b>	<b>73</b>	<b>109</b>	<b>8.639</b>	<b>79</b>	<b>19.806</b>	<b>76</b>

#### 404-1 - Unità e ore di formazione per dipendente

KPI	Unità di misura	2018							
		N° Uomini	N° ore Uomini	Ore medie Uomini	N° Donne	N° ore Donne	Ore Medie Donne	Totale ore	Ore medie categoria
Senior Manager	N°	5	305	61	-	-	-	305	61
Manager	N°	29	4.463	154	11	1.566	142	6.029	151
Non-Management employees	N°	118	6.912	59	96	5.906	62	12.818	60
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>152</b>	<b>11.680</b>	<b>77</b>	<b>107</b>	<b>7.472</b>	<b>70</b>	<b>19.152</b>	<b>74</b>

## Tipologia di formazione erogata

### 404-1 - Tipologia di formazione erogata per dipendente

KPI	Unità di misura	2019		2018	
		Numero partecipazioni	Ore totali	Numero partecipazioni	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	N°	496	1.510	530	1.276
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	N°	240	5.278	304	8.773,5
"Funzionale (Professional)"	N°	1.300	13.018	1.018	9.102
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>2.036</b>	<b>19.806</b>	<b>1.852</b>	<b>19.152</b>

## Formazione dipendenti GRI 404-1 – Germania

### Unità e ore per dipendente

KPI	Unità di misura	2019							Totale ore	Ore medie categoria
		N° Uomini	N° ore Uomini	Ore medie Uomini	N° Donne	N° ore Donne	Ore Medie Donne			
Senior Manager	N°	4	183	46	-	-	-	183	46	
Manager	N°	12	409	34	2	124	62	533	38	
Non-Management employees	N°	30	994	33	39	1.190	31	2.184	32	
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>46</b>	<b>1.586</b>	<b>33</b>	<b>41</b>	<b>1.314</b>	<b>30</b>	<b>2.900</b>	<b>33</b>	

KPI	Unità di misura	2018							Totale ore	Ore medie categoria
		N° Uomini	N° ore Uomini	Ore medie Uomini	N° Donne	N° ore Donne	Ore medie Donne			
Senior Manager	N°	4	144	36	-	-	-	144	36	
Manager	N°	15	548	37	2	112	56	660	39	
Non-Management employees	N°	37	1.405	38	41	942	23	2.347	30	
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>56</b>	<b>2.097</b>	<b>38</b>	<b>43</b>	<b>1.054</b>	<b>25</b>	<b>3.151</b>	<b>32</b>	

## Tipologia di formazione erogata

### 404-1 - Tipologia di formazione erogata per dipendente

KPI	Unità di misura	2019		2018	
		Numero partecipazioni	Ore totali	Numero partecipazioni	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	N°	108	216	112	224
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	N°	2	46	1	48
"Funzionale (Professional)"	N°	109	2.638	94	2.793
Altro	N°	-	-	2	46
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>219</b>	<b>2.900</b>	<b>209</b>	<b>3.111</b>

## Formazione dipendenti GRI 404-1 – Irlanda

### Unità e ore per dipendente

KPI	Unità di misura	2019							Totale ore	Ore medie categoria
		N° Uomini	N° ore Uomini	Ore medie Uomini	N° Donne	N° ore Donne	Ore medie Donne			
Senior Manager	N°	12	577	48	1	48	48	625	48	
Manager	N°	20	962	48	8	385	48	1.347	48	
Non-Management employees	N°	44	2.117	48	25	1.203	48	3.320	48	
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>76</b>	<b>3.656</b>	<b>48</b>	<b>34</b>	<b>1.636</b>	<b>48</b>	<b>5.292</b>	<b>48</b>	

Le ore di formazione sono frutto di stima.

KPI	Unità di misura	2018							Totale ore	Ore medie categoria
		N° uomini	N° ore uomini	Ore medie uomini	N° donne	N° ore donne	Ore medie donne			
Senior Manager	N°	12	766	64	1	64	64	830	64	
Manager	N°	14	893	64	16	1.021	64	1.914	64	
Non-Management employees	N°	44	2.808	64	19	1.213	64	4.021	64	
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>70</b>	<b>4.467</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>2.298</b>	<b>64</b>	<b>6.765</b>	<b>64</b>	

## Tipologia di formazione erogata

### 404-1 - Tipologia di formazione erogata per dipendente

KPI	Unità di misura	2019		2018	
		Numero partecipazioni	Ore totali	Numero partecipazioni	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	N°	110	3.092	106	3.669
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	N°	-	-	8	3.120
"Funzionale (Professional)"	N°	12	2.200	-	-
<b>Totale</b>	<b>N°</b>	<b>122</b>	<b>5.292</b>	<b>114</b>	<b>6.789</b>

## 3.5 Responsabilità verso la collettività e l'ambiente\*

### Materiali utilizzati GRI 301-1 – Gruppo

#### 301-1 - Materiali utilizzati

KPI	Unità di misura	2019	2018
		Valore	Valore
Carta certificata (riciclata)	t	52,37	49,53
Carta (bianca e intestata) *	t	2,75	2,80
Toner	t	61,00	41,00

\* Dal perimetro è esclusa la Germania



## Totale Consumi energetici interni all'organizzazione GRI 302-1 – Gruppo

### 302-1 - Totale Consumi energetici interni all'organizzazione

		2019	2018
KPI	Unità di misura	Valore	Valore
Energia elettrica acquistata	KWh	7.573.714	8.441.204
di cui rinnovabile e certificata con GO (Garanzia d'Origine)	KWh	77.101	-
Energia Elettrica autoprodotta	KWh	5.253.329	5.041.678
di cui rinnovabile	KWh	0	-
Energia Elettrica venduta	KWh	0	-
di cui rinnovabile	KWh	0	-
Gas Naturale	m3	1.702.110	1.563.053,9
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	L	5.000	3.000
Benzina (da auto a noleggio)	L	32.123	11.671,02
Gasolio (da auto a noleggio)	L	217.868	223.291

## Totale Consumi energetici interni all'organizzazione GRI 302-1 – Gruppo

### 302-1 - Totale Consumi energetici interni all'organizzazione

		2019	2018
KPI	Unità di misura	Valore*	Valore
Energia elettrica	Gj	27.265	30.388,3
Gas Naturale	Gj	60.090	55.102,3
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	Gj	180	107,7
Benzina (da auto a noleggio)	Gj	713	256,1
Gasolio (da auto a noleggio)	Gj	5.480	5.612,9
<b>Totale</b>	<b>Gj</b>	<b>93.728</b>	<b>91.467,4</b>

\*Come fattori di conversione sono stati utilizzati: per il gas naturale i fattori del Ministero dell'ambiente 2019, per gasolio e benzina i fattori di FIRE- Linee guida Energy Manager 2018 e NIR: Italian Greenhouse Gas Inventory 1990-2017 - National Inventory Report 2019.

## Emissioni di GHG

### Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG)\* - Scopo 1 - GRI 305-1 – Gruppo

#### 305-1 - Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1

		2019	2018
KPI	Unità di misura	Valore	Valore
Gas Naturale	tCO <sub>2</sub> eq	3.382,92	3.109,67
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	tCO <sub>2</sub> eq	13,38	8,03
Benzina (da auto a noleggio)	tCO <sub>2</sub> eq	52,79	19,12
Gasolio (da auto a noleggio)	tCO <sub>2</sub> eq	581,26	417,69
<b>Totale Scopo 1</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>4.030,4</b>	<b>3.555,63</b>

\*Sono stati utilizzati come fattori di emissione: per lo scopo 1 i fattori riportati nelle Linee Guida ABI 2020, per lo scopo 2 i fattori di Terna 2019 e AIB Residual Mixes 2019

### Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2 – Location based GRI 305-2 – Gruppo

#### 305-2 - Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2 - Location based

		2019	2018
KPI	Unità di misura	Valore	Valore
Energia elettrica acquistata	tCO <sub>2</sub> eq	2.681,62	3.149,51

### Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2 – Market based GRI 305-2 – Gruppo

#### 305-2 - Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2 - Market based

		2019	2018
KPI	Unità di misura	Valore	Valore
Energia elettrica acquistata da non rinnovabili	tCO <sub>2</sub> eq	3.637,82	4.088,31
Energia Elettrica acquistata con GO (Garanzia d'Origine)	tCO <sub>2</sub> eq	0	0

## PROGETTI E INTERVENTI 2019

### Illuminazione

Nel corso del 2019 sono stati completati ulteriori 6 piani (palazzo Archimede e Meucci esclusa la Presidenza) mentre a fine anno è iniziata la sostituzione con corpi illuminanti a Led anche nei Palazzi Fermi-Galeno i cui benefici si avranno nel 2020.

La sostituzione nei suddetti piani ha portato alla riduzione dei consumi con un risparmio 2019 vs 2018 di 73.940 kw che sommati ai risparmi 2018 vs 2017 pari a 228.838 kw sommano un risparmio di 302.278 kw.

### Altri interventi

Al palazzo Pagoda non sono attualmente previsti progetti di riduzione dei consumi che per la sola parte di illuminazione produce un consumo annuo impianto pari a 225.674 Kw.

Gli impianti del Campus, a servizio del confort climatico degli ambienti, hanno prodotto energia termica (mancato prelievo dalla rete di teleriscaldamento) e frigorifera pari a circa

**Kwh prodotti per energia termica 1.913.337.**

**Kwhf prodotti per energia frigorifera 2.546.292.**

La riduzione dei consumi relativi all'installazione dello scambiatore Galilei-Volta (anno 2019) al momento non sta dando i risparmi ipotizzati e da una verifica impiantistica è stata riscontrata la necessità di un serbatoio inerziale all'ingresso dello scambiatore al fine di evitare che ghiacci la macchina durante lo sbrinamento. Pertanto, ipotizzando una performance della macchina al 70%, i risparmi stimati in circa 317.700 Kw/anno si sono ridotti a 222.500 Kw/anno.

## 302-4 - Iniziative per la riduzione del consumo di energia

### Iniziative per la riduzione del consumo di energia Italia

KPI	Unità di misura	2019			
		Result	Baseline	Reduction achieved	% Reduction achieved
Cambio motori cogenerazione Meucci (KW PRODOTTI)	KWh	5.253.329*	5.041.678	-211.651	4,2%

\* Nel 2019 è stato prodotto il 4,2% in più KW a servizio degli stabili

### Iniziative per la riduzione del consumo di energia Spagna

KPI	Unità di misura	2019				2018			
		Result	Baseline	Reduction achieved	% Reduction achieved	Result	Baseline	Reduction achieved	% Reduction achieved
Sostituzione lampade con led e sostituzione aria condizionata	KWh	595.556	627.538	31.982	5	-	-	-	-
Ottimizzazione del clima	KWh	-	-	-	-	627.538	682.236	54.698	8

## Tabella Indicatori GRI

GRI Standard Disclosure Pagine/Note Omissione

### GRI 102: General Standard Disclosure (2016)

#### PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Note	Omissione
102-1	Nome dell'organizzazione	489	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	6	
102-3	Luogo della sede principale	607	
102-4	Luogo delle attività	607	
102-5	Proprietà e forma giuridica	496; 519	
102-6	Mercati serviti	496; 607	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	495	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	585; 622-641, 506	
102-9	Catena di fornitura	550; 551	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	492	
102-11	Principio di precauzione	527; 533-551	
102-12	Iniziative esterne	492	
102-13	Adesione ad Associazioni	515	
<b>STRATEGIA</b>			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	491-492	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	533-535	

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Note	Omissione
<b>ETICA ED INTEGRITÀ</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	500; 526-527	
<b>GRI 102: General Standard Disclosure (2016)</b>			
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura della governance	496; 517-532	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	502-504	
102-41	Accordi contrattazione collettiva	636	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	502	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	502-503	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	554-557	
<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	493-494	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	554; 557-558	
102-47	Elenco dei materiali	554	
102-48	Revisione delle informazioni	493-494	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	554; 615	
102-50	Periodo di rendicontazione	493-494	
102-51	Data del report più recente	493-494	
102-52	Periodicità della rendicontazione	493-494	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	661	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	493-494	
102-55	Indice dei contenuti GRI	652-660	
102-56	Assurance esterna	493-494; 663-665	

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Note	Omissione
<b>TOPIC-SPECIFIC STANDARDS</b>			
<b>GRI 200: Economic Series (2016)</b>			
<b>TOPIC MATERIALE: PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	557-558; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	557-558	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	557-558	
<b>GRI-201: Performance economica (2016)</b>			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	561; 616	
<b>TOPIC MATERIALE: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	557-558; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	557-558	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	557-558	
<b>GRI-203: Impatti economici indiretti (2016)</b>			
203-2	Impatti economici indiretti significativi	560-561	
<b>TOPIC MATERIALE: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	557-558; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	557-558	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	557-558	
<b>GRI-205: Anticorruzione (2016)</b>			
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	614	
<b>GRI 300: Environmental Series (2016)</b>			

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Note	Omissione
<b>TOPIC MATERIALE: MATERIALI</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	557-558; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	615	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	615	
<b>GRI-301: Materiali (2016)</b>			
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	648	
<b>TOPIC MATERIALE: ENERGIA</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	557-558; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	557-558	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	557-558	
<b>GRI-302: Energia (2016)</b>			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	649	
302-4	Riduzione del consumo di energia	651	
<b>TOPIC MATERIALE: EMISSIONI</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	557-558; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	558	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	558	
<b>GRI-305: Emissioni (2016)</b>			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	650	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	650	

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Note	Omissione
<b>GRI 400: Social Series (2016)</b>			
<b>TOPIC MATERIALE: OCCUPAZIONE</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	557; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	585-588	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	585-588	
<b>GRI-401: Occupazione (2016)</b>			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	632-635	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	585-587; 591-592	
<b>TOPIC MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	557; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	529-530; 583	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	529-530; 583	
<b>GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)</b>			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	529-530	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	529-530	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	529-530	



GRI Standard	Disclosure	Pagina/Note	Omissione
<b>GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)</b>			
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	529-530	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	529-530	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	529-530	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	529-530	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	529-530	
403-9	Infortuni sul lavoro	637-639	
<b>TOPIC MATERIALE: FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	557; 589-590; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	582-583; 589-590	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	582-583; 589-590	
<b>GRI-404: Formazione e istruzione (2016)</b>			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	642-648	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	636	
<b>TOPIC MATERIALE: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	557; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	589-590	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	589-590	
<b>GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	622-626	

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Note	Omissione
<b>GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>			
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	639-642	
<b>TOPIC MATERIALE: COMUNITÀ LOCALI</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	558; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	593-596	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	593-596	
<b>GRI-413: Comunità locali (2016)</b>			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	591-599	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	556	
<b>TOPIC MATERIALE: ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	558; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	505; 575	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	505; 575	
<b>GRI-417: Etichettatura di prodotti e servizi (2016)</b>			
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Non si sono registrati incidenti nel presente anno di reporting	

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Note	Omissione
--------------	------------	-------------	-----------

#### TOPIC MATERIALE: PRIVACY DEI CONSUMATORI

##### GRI-103: Gestione della tematica (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	558; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	570-572	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	570-572	

##### GRI-418: Privacy dei consumatori (2016)

418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti.	571	
-------	---	-----	--

#### TOPIC MATERIALE: CONFORMITÀ SOCIO-ECONOMICA

##### GRI-103: Gestione della tematica (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	558; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	521-522	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	521-522	

##### GRI-419: Conformità socio-economica (2016)

419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Relazione sulla Gestione	
-------	--	--------------------------	--

#### FINANCIAL SECTOR DISCLOSURE

#### TOPIC MATERIALE: PORTAFOGLIO PRODOTTI

DMA	Management approach	557-558; 566-5567; 615	
FS7	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business, ripartiti per scopo	569; 596	

#### TOPIC MATERIALE: COLLETTIVITÀ

DMA	Management approach	558; 615	
FSII	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business, ripartiti per scopo	594-598	

GRI Standard	Disclosure	Pagina/Note	Omissione
ALTRI TOPIC MATERIALI			
TOPIC MATERIALE: INNOVAZIONE			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	557; 615	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	573-574	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	573-574	

## Contatti

La redazione della Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario del Gruppo Mediolanum è curata dalla struttura aziendale Sustainability, in accordo con tutte le unità aziendali coinvolte nell'iniziativa. Al fine di favorire il dialogo sulle relative tematiche, tale funzione del Gruppo è a disposizione per qualsiasi richiesta, o commento all'indirizzo e-mail: [csr@mediolanum.it](mailto:csr@mediolanum.it)

## Relazione di revisione alla DNF



## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 DEL REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

### **Al Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum S.p.A.**

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banca Mediolanum S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Mediolanum" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 febbraio 2020 (di seguito "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 ai "*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.

### **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 sui 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.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale Euro 10.328.220,00 i.v.  
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 - REA Milano n. 1720239 | Partita IVA IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).

© Deloitte & Touche S.p.A.

## **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 del Gruppo 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 inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Mediolanum;
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 dal Gruppo 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);

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 di Banca Mediolanum S.p.A. e Banco Mediolanum S.A., e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.



Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Banca Mediolanum S.p.A. e Banco Mediolanum S.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Mediolanum relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 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*.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Alessandro Grazioli**

Socio

Milano, 16 marzo 2020