

Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario 2020 - 2021

Redatta ai sensi del D.Lgs. 254/16



MEDIOBANCA

Indice

1.	Nota metodologica	5
	1.1 Standard di rendicontazione applicati	6
	1.2 Perimetro di reporting	7
	1.3 Processo di rendicontazione	8
2.	Strategia	13
3.	Identità	17
	3.1 Gruppo Mediobanca	18
	3.2 Modello di governance	25
	3.3 Compliance, controllo interno e gestione dei rischi	27
	3.4 Governance della sostenibilità	30
	3.5 Stakeholder engagement	32
	3.6 Temi materiali e ambiti del D.Lgs. 254/2016	33
	3.7 Sustainable Development Goals	35
4.	Etica e integrità nel business e lotta alla corruzione	39
	4.1 Politiche e iniziative a supporto della prevenzione e contrasto alla corruzione	40
	4.2 Rischi rilevanti in ambito corruzione	44
	4.3 Approccio alla fiscalità e compliance fiscale	46
5.	Persone e Diritti Umani	49
	5.1 Politiche e rischi rilevanti	50
	5.2 Persone del Gruppo Mediobanca: creazione e tutela dell'occupazione	54
	5.3 Diversità, inclusione e pari opportunità	57
	5.4 Tutela dei Diritti Umani	61
	5.5 Formazione e sviluppo professionale	63
	5.6 Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti	65
	5.7 Incentivi, benefit e retribuzione del personale	69
	5.8 Commitment, engagement e soddisfazione dei dipendenti	72
	5.9 Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti	76
6.	Mercato	81
	6.1 Clienti	82
	6.1.1 Politiche e rischi rilevanti	82
	6.1.2 Clienti del Gruppo	87
	6.1.3 Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio	90

6.1.4	Trasparenza delle informazioni riguardo prodotti e servizi	93
6.1.5	Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria	94
6.1.6	Business responsabile	96
6.1.7	Prodotti sostenibili	99
6.1.8	Innovazione, multicanalità e digitalizzazione	102
6.1.9	Protezione dei dati personali e Data Security	104
6.2	Gestione responsabile della catena di fornitura	108
6.2.1	Politiche e rischi rilevanti	108
6.3	Investitori e Azionisti	111
7.	Collettività	115
7.1	Valore economico generato e distribuito	116
7.2	Enti e Istituzioni Pubbliche	117
7.3	Impatti e investimenti sulla comunità	119
7.3.1	Ambiente e territorio	121
7.3.2	Cultura, ricerca e innovazione	121
7.3.3	Inclusione sociale	123
8.	Ambiente	127
8.1	Politiche e rischi rilevanti	128
8.2	Gestione degli impatti ambientali legati al business	130
8.3	Consumi energetici ed emissioni di CO ₂	130
8.4	Consumi idrici	135
8.5	Consumi di materiali	135
8.6	Gestione dei rifiuti	137
9.	Obiettivi e impegni futuri	141
10.	GRI Content Index	147
11.	Raccomandazioni TCFD	157
12.	Relazione Indipendente sulla revisione limitata della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario	161
13.	Contatti	167

Nota metodologica



MEDIOBANCA



1. Nota metodologica

1.1 Standard di rendicontazione applicati

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

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

La presente Dichiarazione, pubblicata con periodicità annuale a partire dall’esercizio 2017-2018, è redatta ai sensi del D. Lgs. 254/2016 e secondo l’opzione “in accordance core” dei GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 e aggiornati al 2020 dal GRI-Global Reporting Initiative (di seguito “GRI Standards”). Inoltre, a partire dalla presente DCNF, sono stati considerati anche gli indicatori del Sustainability Accounting Standards Board (“SASB”), ove applicabili. Come ulteriore elemento di novità per l’esercizio 2020-2021 si segnala l’introduzione del GRI 207 Tax (paragrafo 4.3 *Approccio alla fiscalità e compliance fiscale*) e del GRI 201-1 relativo al valore economico generato e distribuito dal Gruppo Mediobanca (paragrafo 7.1 *Valore economico generato e distribuito*).

Al fine di agevolare gli stakeholder a individuare le informazioni all’interno del documento, a pagina 147 è riportato il GRI Content Index. I riferimenti agli indicatori GRI sono riportati ai fini di una maggiore comprensione all’interno del testo evidenziati con il simbolo [GRI N.].

La rendicontazione non finanziaria, presentata nella Dichiarazione, riflette il principio di materialità o rilevanza, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante i GRI Standards. I temi trattati all’interno della Dichiarazione sono, infatti, quelli che, a seguito all’analisi di materialità, descritta a pagina 33, sono stati considerati rilevanti poiché in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder.

La rendicontazione si ispira ai seguenti principi:

- ◆ **Inclusività:** sono tenute in considerazione le aspettative e gli interessi di tutti i soggetti che a vario titolo concorrono o sono influenzati dalle attività del Gruppo.
- ◆ **Contesto di sostenibilità:** la rendicontazione dei risultati non finanziari riflette il contesto socio-economico in cui il Gruppo opera e i temi di maggiore rilevanza per il settore di appartenenza.
- ◆ **Completezza:** i temi rendicontati e il perimetro della Dichiarazione consentono agli stakeholder di formulare un giudizio completo sui principali impatti di carattere sociale e ambientale del Gruppo.
- ◆ **Equilibrio tra aspetti positivi e negativi:** la Dichiarazione riporta, sia gli aspetti in cui il Gruppo mostra risultati e trend positivi, sia gli ambiti in cui emergono margini di ulteriore miglioramento.



- ◇ **Comparabilità:** gli indicatori sono stati utilizzati in modo da consentire una costruzione e rielaborazione nel tempo, garantendo un monitoraggio costante della performance.
- ◇ **Accuratezza:** la rendicontazione dei dati è avvenuta attraverso rilevazioni dirette, limitando il più possibile il ricorso a stime.
- ◇ **Tempestività:** la Dichiarazione viene redatta con cadenza annuale e resa pubblica contestualmente al Bilancio consolidato.
- ◇ **Affidabilità:** tutti i dati e le informazioni riportati sono stati validati dai responsabili delle funzioni aziendali di pertinenza e sono elaborati su evidenze documentali in grado di provarne l'esistenza, la completezza e l'accuratezza.
- ◇ **Chiarezza:** la Dichiarazione contiene informazioni presentate in maniera comprensibile e accessibile a tutti gli stakeholder.

1.2 Perimetro di Reporting

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

I dati e le informazioni qualitativi e quantitativi contenuti nella presente Dichiarazione si riferiscono alle performance del Gruppo Mediobanca relative all'esercizio chiuso il 30 giugno 2021. Come previsto dal D.Lgs. 254/2016, art. 4, il perimetro di rendicontazione della DCNF copre quasi integralmente quello del Bilancio consolidato 2020-2021¹.

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

Nel corso dell'anno di rendicontazione si segnalano:

- ◇ la fusione per incorporazione di Futuro in Compass Banca;
- ◇ la liquidazione di Promoinvestment e CMB Wealth Management Limited;
- ◇ la messa in liquidazione della società Ricerca & Studi – R&S dopo il trasferimento delle risorse chiave presso l'Area Studi di Mediobanca;
- ◇ la chiusura della filiale di Francoforte, unica sede di Mediobanca in Germania.

SOCIETÀ ESCLUSE DAL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE DCNF

AMPLUS FINANCE LIMITED
CAIRN CAPITAL GUARANTEE LIMITED
CAIRN CAPITAL INVESTMENTS LIMITED
CAIRN INVESTMENT MANAGERS LIMITED
CAIRN CAPITAL NORTH AMERICA INC

1. L'elenco completo delle società consolidate è riportato a pagina 103 della Parte A – Nota Integrativa Consolidato



SOCIETÀ ESCLUSE DAL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE DCNF

CMB ASSET MANAGEMENT S.A.M.
COMPASS LINK S.R.L.
MB FUNDING LUXEMBOURG S.A.
MEDIOBANCA COVERED BOND S.R.L.
MEDIOBANCA INTERNATIONAL IMMOBILIARE S. A R.L.
QUARZO S.R.L.
QUARZO CQS S.R.L.

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

I dati rendicontati in Dichiarazione fanno riferimento all'esercizio 2020-2021 e sono comparati con i dati dei due esercizi precedenti.

Con riferimento all'esercizio 2020-2021, si segnala che il perimetro del *Top Management* è stato rivisto prevedendo l'inserimento dei 3 *Board member* (Presidente, Amministratore Delegato e Direttore Generale) e dei 21 *Key Function Holders*. In precedenza, la categoria del *Top Management* coincideva con l'elenco degli 11 dirigenti strategici formulato ai sensi delle disposizioni Consob.

1.3 Processo di rendicontazione

La predisposizione della DCNF del Gruppo Mediobanca al 30 giugno 2021 si è basata su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

- ◇ il coinvolgimento di tutte le strutture e direzioni aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e delle relative informazioni oggetto della presente Dichiarazione. I referenti individuati hanno descritto le iniziative significative avvenute nel periodo di rendicontazione e hanno collaborato alla fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il compito di verificare e validare tutte le informazioni riportate nella Dichiarazione, ciascuno per la propria area di competenza. In particolare, per soddisfare i requisiti del D.Lgs. 254/2016 e dei GRI Standards, le informazioni incluse nella presente Dichiarazione sono state gestite tramite schede di raccolta dati relativamente ai contributi qualitativi, mentre i dati quantitativi sono stati caricati sulla piattaforma IT utilizzata per la redazione del Bilancio consolidato di Gruppo. Tale processo è regolato da un'apposita Direttiva interna che prevede, inoltre, la validazione formale da parte delle funzioni contributrici. I dati sono stati elaborati tramite estrazioni e calcoli puntuali e, laddove specificatamente indicato, mediante stime. I dati e le informazioni di natura economico-finanziaria derivano dal Bilancio consolidato del Gruppo al 30/06/2021, ad eccezione dei dati del *Country by Country Reporting* che sono riferiti all'esercizio chiuso il 30/06/2020 (paragrafo 4.3 *Approccio alla fiscalità e compliance fiscale*);
- ◇ l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato per l'approvazione del Bilancio 2020-2021, previo esame del Comitato manageriale di Sostenibilità, del Comitato endoconsiliare di CSR e del Collegio Sindacale;



- ◇ l'assurance sulla Dichiarazione da parte di *PricewaterhouseCoopers* nella forma di un esame limitato;
- ◇ la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet corporate al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli stakeholder.

Nel corso del 2019, il Gruppo ha avviato un progetto di rafforzamento del Sistema di Controllo Interno relativo alle informazioni non finanziarie volto a individuare e formalizzare i principali rischi, le responsabilità e i relativi controlli. Il progetto si è concluso con la strutturazione di una matrice dei controlli che è stata allegata alla nuova *Direttiva di Gruppo sul processo di reporting per la Dichiarazione Non Finanziaria*, in vigore dal 21 giugno 2021.

Tabella di raccordo tra gli ambiti del Decreto, i temi materiali e i GRI Standards²

AMBITI DEL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	GENERAL DISCLOSURES E TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	PERIMETRO DEGLI IMPATTI	
			INTERNI AL GRUPPO	ESTERNI AL GRUPPO
CORRUZIONE	Etica e integrità nel business	Etica e integrità (GRI 102-16) Anticorruzione (GRI 205) Tax (GRI 207)	Tutto il Gruppo	Comunità
	Solidità patrimoniale e redditività	(*)	Tutto il Gruppo	
	Gestione del rischio	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti
SOCIALE	Governance e strategia sostenibile	(*)	Tutto il Gruppo	
	Adeguatezza e trasparenza dell'offerta	Marketing ed etichettatura (GRI 417)	Tutto il Gruppo	Clienti
	Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti
	Privacy e sicurezza informatica	Privacy (GRI 418)	Tutto il Gruppo	Clienti
	Digitalizzazione e innovazione	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti
	Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti Comunità
	Supporto alla comunità	Valore economico generato e distribuito (GRI 201)	Tutto il Gruppo	Comunità

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



AMBITI DEL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	GENERAL DISCLOSURES E TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	PERIMETRO DEGLI IMPATTI		
			INTERNI AL GRUPPO	ESTERNI AL GRUPPO	
PERSONALE	Formazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano	Formazione e istruzione (GRI 404)	Tutto il Gruppo		
	Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti	Occupazione (GRI 401) Formazione e istruzione (GRI 404)	Tutto il Gruppo		
	Diversità e inclusione	Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Tutto il Gruppo		
	Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti	Salute e sicurezza (GRI 403)	Tutto il Gruppo		
AMBIENTE E DIRITTI UMANI	Investimenti e finanziamenti responsabili e prodotti sostenibili	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti	
AMBIENTE	Gestione degli impatti ambientali diretti	Materiali (GRI 301) Energia (GRI 302) Acqua (GRI 303) Rifiuti (GRI 306)	Tutto il Gruppo	Ambiente	
	Impatti ambientali indiretti e climate change	Energia (GRI 302) Emissioni (GRI 305)	Tutto il Gruppo	Ambiente	
CATENA DI FORNITURA	Gestione responsabile della catena di fornitura	(*)	Tutto il Gruppo	Fornitori	

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

ANGA



MINISTRY OF AGRICULTURE, FORESTRY AND FISHERIES

ZIMBABWE

Strategia



MEDIOBANCA



2. Strategia

[GRI 102-14]

I 12 mesi appena trascorsi sono stati caratterizzati da uno scenario complesso, ancora fortemente impattato dalla pandemia e dalle sue conseguenze sociali ed economiche.

Malgrado il perdurare della pandemia, la diversificazione del modello di business, il continuo potenziamento delle iniziative di crescita e il presidio rigoroso della qualità degli attivi, hanno permesso al Gruppo Mediobanca di raggiungere **risultati record in termini di ricavi**, pari a oltre **€2.6mld (+5%** rispetto al precedente esercizio) e tornare rapidamente alla redditività pre-Covid.

I risultati sono stati inoltre caratterizzati da una **vivace attività commerciale**, un **costo del rischio contenuto** e un **utile netto in crescita del 35% a €808m**. Le divisioni hanno mostrato un costante miglioramento termini di posizionamento, ricavi e redditività.

Al di là degli aspetti finanziari, tuttavia, si è radicata la consapevolezza che le tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) siano una determinante della performance di lungo termine di una società e che le scelte di investimento possano essere un modo per finanziare la crescita sostenibile senza rinunciare al profitto.

A livello internazionale, le **banche centrali** stanno lavorando per includere nelle loro valutazioni i rischi legati al cambiamento climatico in quanto possono influire sia sulla crescita economica, sia sulla stabilità del sistema finanziario.

La **Commissione Europea** ha adottato un ambizioso pacchetto di misure finalizzate a favorire i flussi di capitale verso attività sostenibili in tutta l'Unione.

Alla luce di un quadro regolatorio in così forte e rapida evoluzione, il Gruppo ha avviato un **programma di integrazione dei rischi ESG**, di disclosure e sostenibilità finanziaria dei prodotti e di adeguamento alla tassonomia europea.

Coerentemente con quest'attività è stata definita la **nuova Politica ESG di Gruppo** che recepisce dettagliate linee guida settoriali, ampliando il perimetro di applicazione.

L'esercizio appena trascorso ha anche segnato l'emissione del primo **green bond**³ della Banca, a conferma dell'impegno nella riduzione degli impatti diretti e indiretti della propria attività di business, mediante la promozione di prodotti di investimento ESG e tramite iniziative volte a migliorare efficienza energetica e la riduzione dei consumi.

La recente adesione di Mediobanca ai **Principles for Responsible Banking**, promossi dalle Nazioni Unite per contribuire all'orientamento del settore bancario verso gli obiettivi di sviluppo sostenibile, si aggiunge

3. Relativamente al green bond emesso l'8 settembre 2020 si faccia riferimento al Green Bond Report redatto da Mediobanca e oggetto di Limited Assurance da parte di PwC disponibile al link <https://www.mediobanca.com/it/investor-relations/finanziamento-rating/green-and-sustainable-bond-framework.html>



alla sottoscrizione del **Global Compact** e dei **Principles for Responsible Investment**⁴, a ulteriore conferma dell'impegno del Gruppo verso la generazione di un cambiamento positivo a livello globale.

Come ha commentato **Alberto Nagel, Amministratore Delegato del Gruppo Mediobanca**

“Vogliamo essere parte attiva nel raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Globale delle Nazioni Unite. Per questo, consapevoli del contributo importante che le istituzioni finanziarie possono oggi dare alle tematiche di sostenibilità, abbiamo delineato nel piano al 2023 criteri di sostenibilità integrati al nostro modello di business. Un impegno concreto volto alla creazione di valore nel lungo periodo per i nostri clienti, colleghi e stakeholder.”

L'impegno verso l'ambiente si è concretizzato, inoltre, nel raggiungimento della **neutralità climatica** da parte del Gruppo, grazie alla compensazione delle proprie emissioni di CO₂ (Scopes 1 e 2), superando così l'obiettivo di riduzione del proprio impatto ambientale incluso nel Piano Strategico.

Non solo le risorse naturali ma anche, e soprattutto, quelle umane: le **persone** sono un patrimonio essenziale e la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo, in grado di favorire l'espressione del potenziale individuale, è per Mediobanca una leva strategica per il raggiungimento degli obiettivi organizzativi.

La valorizzazione delle **diversità** e la promozione di politiche di **inclusione** hanno trovato concreta espressione in un progetto finalizzato a individuare le principali criticità e strutturare un piano di azione finalizzato a: selezione e attrazione dei talenti, formazione, piani di carriera, remunerazione e comunicazione.

A riconoscimento di questo impegno, Mediobanca è stata inclusa per il terzo anno consecutivo nel **Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)**.

L'attenzione all'inclusione si riflette anche nella vicinanza alla **comunità** e al **territorio** in cui opera il Gruppo, che, in continuità con il percorso intrapreso, ha contribuito a nuove iniziative di contrasto all'emergenza sociale, sanitaria ed economica, accentuata dal protrarsi della pandemia.

Nell'anno di rendicontazione, il contributo globale del Gruppo alla comunità ammonta a circa **€7,3 milioni**.

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

Completano il quadro delle informazioni una sezione dedicata all'avanzamento dei target ESG inseriti nel Piano Strategico e finalizzati al raggiungimento degli **Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile**, un primo self-assessment rispetto alle raccomandazioni emanate dalla **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**, nonché alcuni indicatori previsti dal **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, ove ritenuti applicabili.

4. I Principles for Responsible Investment sono stati sottoscritti da Mediobanca SGR, Cairn Capital e RAM Active Investment

Identità



MEDIOBANCA



3. Identità

3.1 Gruppo Mediobanca

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

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

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

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

In continuità con il precedente, il **Piano Industriale 2019-2023** mira ad affinare ulteriormente l'efficacia del modello di business del Gruppo, con lo scopo di affermare ancora una volta Mediobanca come un operatore che si distingue nel panorama finanziario europeo per crescita, qualità e sostenibilità. Le linee guida strategiche del Piano, prevedono una crescita bilanciata in tutti i segmenti di business, facendo leva su:

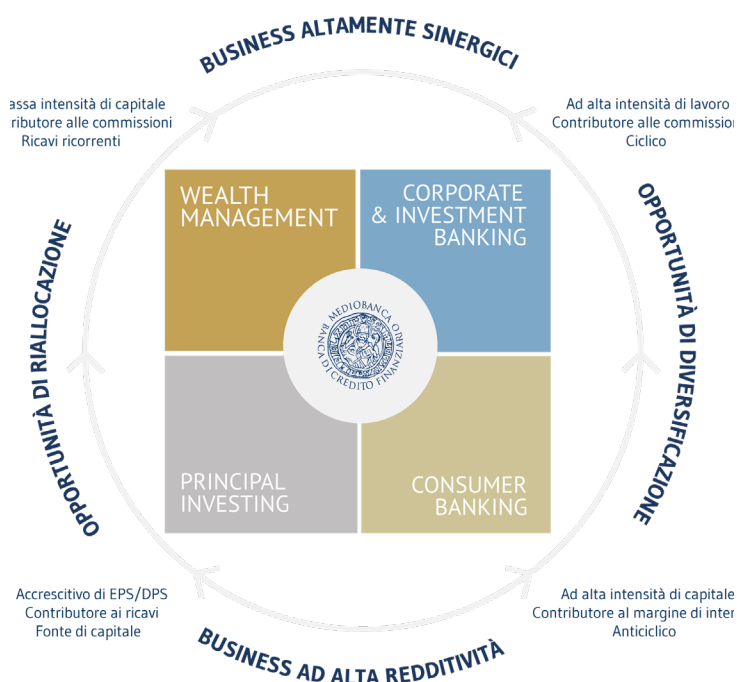
- ◇ focalizzazione e posizionamento distintivo in segmenti di business a elevata specializzazione e marginalità, trainati da positive tendenze strutturali di lungo termine;
- ◇ ampia dotazione di capitale;
- ◇ continuo investimento in talento, innovazione e distribuzione.

Per la prima volta, inoltre, la strategia ESG è integrata nel piano d'impresa, così da coniugare la crescita del business e la solidità finanziaria con la responsabilità sociale e ambientale, creando valore nel lungo periodo per tutti gli stakeholder.



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

Tradizione e innovazione si fondono nelle diverse anime che compongono il Gruppo e che concorrono in modo bilanciato alle performance aziendali: Wealth Management, Consumer Banking, Corporate & Investment Banking e Principal Investing.



Modello di Business basato su attività altamente specializzate

WEALTH MANAGEMENT	CONSUMER BANKING	CORPORATE & INVESTMENT BANKING	PRINCIPAL INVESTING
Business a elevato contenuto specialistico	Attività storica avviata negli anni '60	Business storicamente nel DNA di Mediobanca rivolto alle imprese	Divisione che include gli investimenti del Gruppo
Attività a base commissionale ricorrente e basso uso di capitale	Business specialistico domestico, rivolto alle famiglie, con elevate barriere all'ingresso	Attività altamente specialistica, orientata al cliente	L'ampio portafoglio ereditato del passato è stato progressivamente dismesso
Solutions business, profittevole anche non su larga scala	Stabilizzatore di ricavi, volano per il margine di interesse di gruppo, elevata redditività	Business commissionale, profittevole, ciclico	La divisione comprende oggi pressoché esclusivamente la partecipazione in Assicurazioni Generali, che rappresenta un investimento con rendimento positivo che stabilizza ricavi e utili
Attività di private banking sinergica con quella di Corporate Investment Banking	Elevata frammentazione del rischio di credito	Attività ben diversificata per fonte, prodotto e geografia	
Strategia: crescita interna opportunisticamente accelerata dall'incremento dei promotori finanziari in Italia e dall'acquisizione di società prodotta di piccole/medie dimensioni			

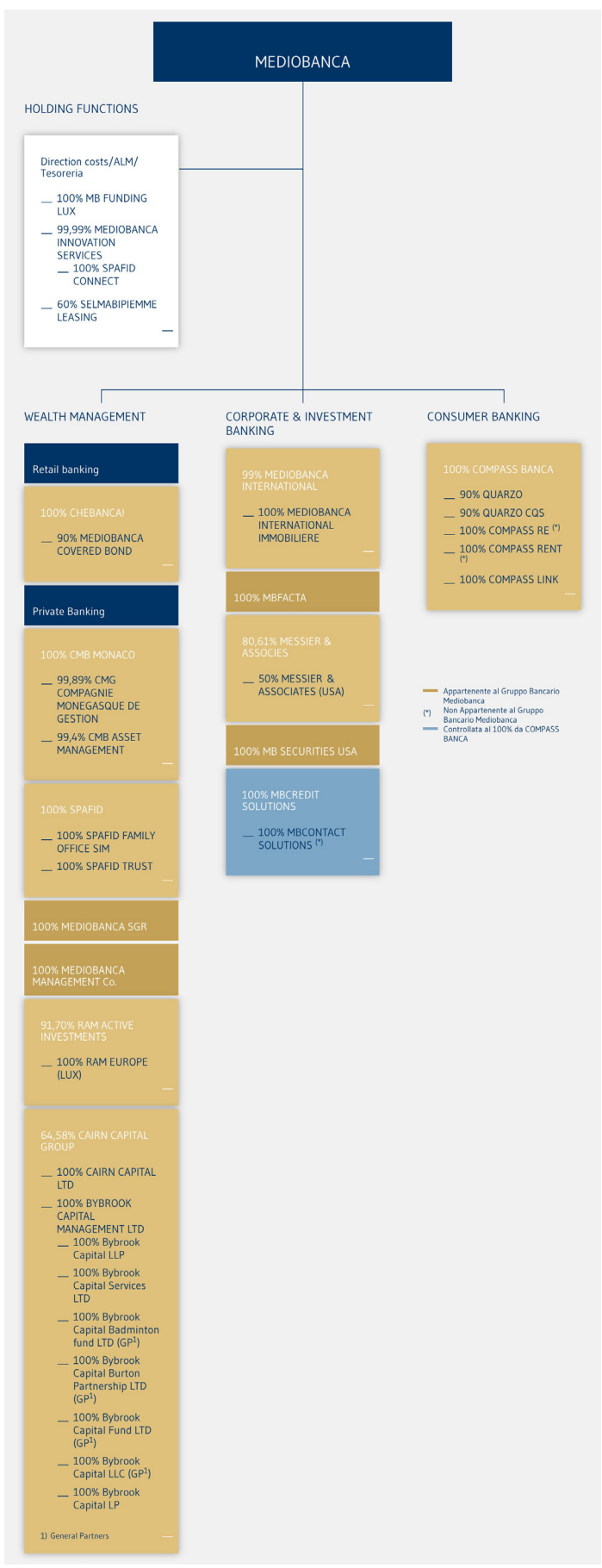


- ◇ **Wealth Management:** raggruppa le attività di risparmio amministrato/gestito afferenti la distribuzione verso i vari segmenti di clientela:
 - ◇ **Affluent & Premier:** (CheBanca!);
 - ◇ **Private Banking** (Mediobanca Private Banking e CMB Monaco);
Rientrano nella divisione **l'Asset Management** (Mediobanca SGR, Cairn Capital, RAM Active Investment e Mediobanca Management Company) e l'attività fiduciaria di Spafid, Spafid Family Office SIM e Spafid Trust.
- ◇ **Consumer banking:** la Divisione offre alla clientela retail l'intera gamma dei prodotti di credito al consumo: prestiti personali, finalizzati, cessione del quinto. Vi rientra anche Compass RE che riassicura i rischi legati alle polizze assicurative collocate alla clientela e Compass Rent, attiva nel noleggio di auto e veicoli usati.
- ◇ **Corporate & Investment Banking:** comprende i servizi destinati alla clientela Corporate nelle aree:
 - ◇ **Wholesale Banking:** (finanziamenti, attività di Capital Market, advisory, trading conto clienti e proprietario svolti da Mediobanca, Mediobanca International, Mediobanca Securities e Messier et Associés);
 - ◇ **Specialty Finance**, ossia **Factoring e Credit Management** (incluso l'acquisto e gestione di portafogli NPL) svolti da MBFACTA e MBCredit Solutions e dalla neocostituita MBContact Solutions.
- ◇ **Principal Investing:** amministra il portafoglio di partecipazioni e titoli azionari del Gruppo tra cui in particolare quella in Assicurazioni Generali.
- ◇ **Holding Functions:** includono, oltre a Selma BPM Leasing, MIS, Spafid Connect e Ricerche e Studi⁵, la tesoreria e ALM di Gruppo (con l'obiettivo di minimizzare il costo della raccolta e ottimizzare la gestione della liquidità su base consolidata, incluso il portafoglio titoli del banking book⁶), i costi delle funzioni centrali di Gruppo tra cui operations, funzioni di supporto (pianificazione e bilancio, segreteria societaria, investor relator, ecc) vertice aziendale e funzioni di controllo (*Risk Management, Internal Audit e Compliance*) per la quota non attribuibile alle business lines.

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

5. La società è stata chiusa nel mese di luglio e cancellata dal Registro delle Imprese il 30 luglio 2021

6. La Tesoreria di Gruppo finanzia le singole aree di business applicando tassi interni di trasferimento (curva TIT) con spread differenziato in funzione delle scadenze di utilizzo





Il Gruppo mantiene un'importante rete all'estero attraverso società che operano nei diversi Paesi in cui è presente.





L'EMERGENZA COVID-19

Coronavirus, la soluzione Mediobanca: struttura interna e vicinanza ai clienti

Il Gruppo Mediobanca, forte di una struttura di governance ed una piattaforma tecnologica solida ed efficace, è stato in grado di adattarsi rapidamente alla nuova modalità di lavoro "diffuso" imposto dalla pandemia.

La tecnologia ha permesso di mettere in sicurezza i dipendenti del Gruppo, massimizzando lo smart working, pur senza interrompere il servizio offerto ai propri clienti, sia in filiale che tramite i canali remoti.

Per gestire l'emergenza, dall'insorgere del primo focolaio il 28 febbraio 2020, Mediobanca ha tempestivamente provveduto a istituire un'**Unità di Crisi** con l'obiettivo di adeguare la propria operatività ai decreti emessi, attivandosi per recepire tutte le misure restrittive adottate dalle istituzioni e aggiornando puntualmente i dipendenti attraverso newsletter dedicate. Nel corso del 2021, l'Unità di Crisi si è riunita con minore frequenza, ma sempre in modo tempestivo, per recepire le modifiche regolamentari.

Forte è stata anche la vicinanza alla comunità e al territorio in cui opera il Gruppo, che, in continuità con il percorso intrapreso, ha contribuito a nuove iniziative di contrasto all'emergenza sociale, sanitaria ed economica, accentuata dal protrarsi della pandemia. Le varie iniziative messe in campo dal Gruppo sono approfondite nei diversi capitoli di riferimento.

I rischi correlati alla pandemia sono riportati nella tabella che segue.

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Solidità patrimoniale e reddittività	Impatto sistemico del rischio pandemia su economia reale, liquidità e mercato	Procedure di istruttoria semplificate per velocizzare i tempi di lavorazione ordinari
		Stress test su scenari di contrazione del PIL/domanda e offerta conseguenti alla pandemia e alle misure restrittive emanate dagli organi governativi
		Estensione di misure analoghe a quelle legislative straordinarie per il sostegno all'economia (Moratorie), anche a categorie non previste dalla normativa
		Promozione di misure volte a favorire la liquidità delle imprese
		Definizione ed esecuzione di strategie di valutazione e mitigazione dei rischi di tasso, valuta, credito ed equity



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE	
<p>Solidità patrimoniale e redditività</p>	<p>Impatto sistemico del rischio pandemia su economia reale, liquidità e mercato</p>	<p>Gestione degli eventuali impatti e/o rischi su operazioni straordinarie di Corporate Finance ed Equity Capital Markets in corso</p> <p>Comprensione e applicazione delle misure straordinarie varate dal Governo per favorire rapido accesso agli strumenti disponibili da parte della clientela</p>	
<p>Gestione del rischio</p>	<p>Mancanza e/o inadeguatezza dei modelli di business continuity atti a fronteggiare eventuali crisi</p>	<p>Corpo normativo dedicato alla business continuity e aggiornato con l'introduzione di uno scenario relativo a eventi pandemici</p> <p>Redazione di una specifica Direttiva di Gruppo sulla gestione delle crisi</p> <p>Misure di sicurezza in uffici e filiali e incentivazione lavoro da remoto</p> <p>Potenziamento infrastruttura IT e offerta multicanale</p>	



3.2 Modello di governance

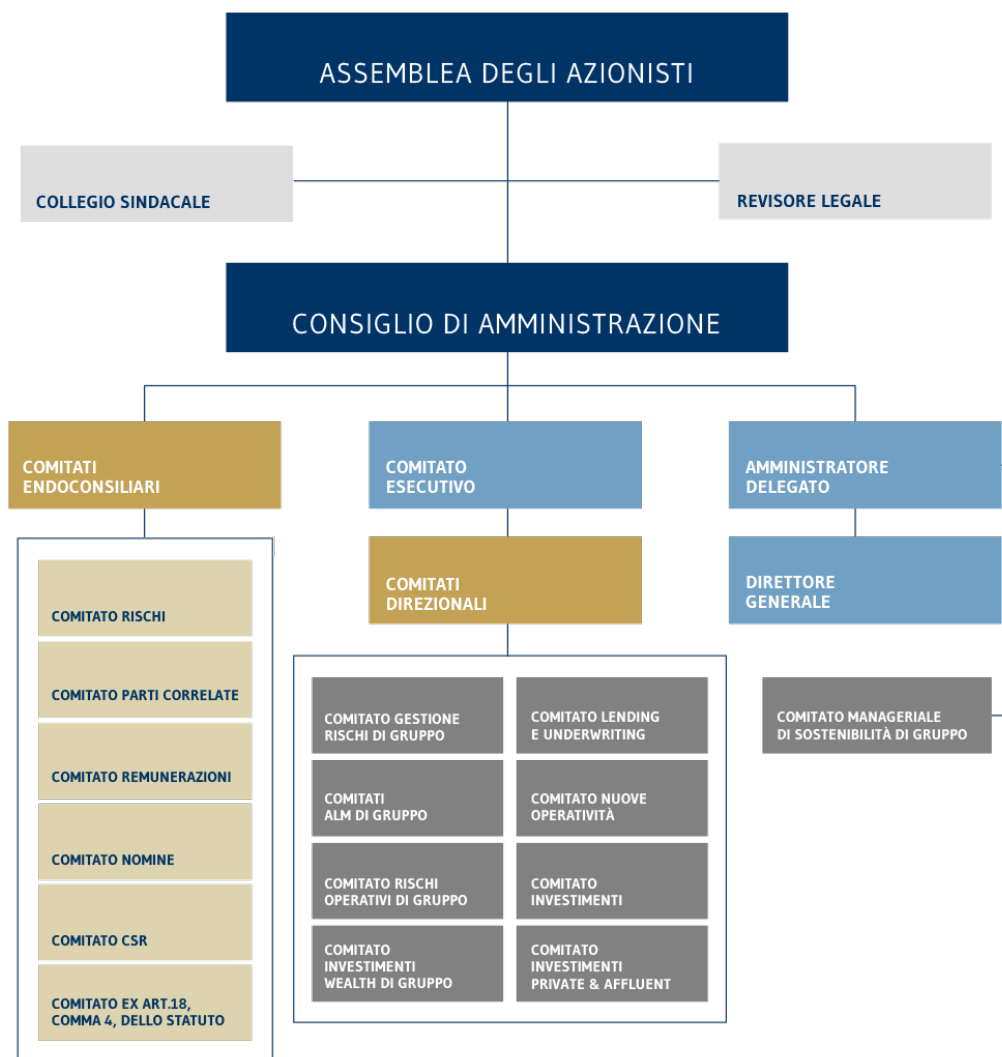
[GRI 102-18], [GRI 102-22], [GRI 102-24], [GRI 405-1]

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

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

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

L'attuale modello prevede:





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

Il Consiglio di Amministrazione uscente fornisce le proprie indicazioni nella Relazione sulla composizione quali-quantitativa del Consiglio di Amministrazione, affinché le liste di candidati che saranno presentate contengano soggetti adeguati alle responsabilità che dovranno assumere.

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

Secondo un'analisi condotta da un **Osservatorio interistituzionale di Banca d'Italia e Consob**, relativa alla presenza femminile negli organi di amministrazione e controllo delle società italiane, **Mediobanca è risultata best in class** nel confronto con il mercato per la rappresentanza femminile in sede di nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione (40% a fronte di una media del 37% per le Banche quotate e 15% per le non quotate).

Mediobanca riconosce e accoglie i benefici della diversità a livello di Gruppo, così come a livello dei propri Organi Sociali sotto tutti gli aspetti, inclusi il genere, l'età, le qualifiche, le competenze, il profilo formativo e professionale.

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è composto da 15 componenti, nominati dall'Assemblea del 28 ottobre 2020, 40% donne, più della metà indipendenti ai sensi dell'art. 19 dello statuto e due Consiglieri eletti dalla minoranza. All'interno del Consiglio vi sono 4 membri esecutivi e 11 non esecutivi. Per dettagli sulle caratteristiche professionali e le competenze dei singoli Consiglieri si può fare riferimento alla sezione dedicata sul sito Mediobanca (<https://www.mediobanca.com/it/corporate-governance/consiglio-di-amministrazione/composizione-e-poteri.html>).

Tutti e 15 i Consiglieri rientrano nella fascia di età oltre i 50 anni

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

Il Collegio Sindacale è composto da tre membri effettivi e tre supplenti, nominati dall'Assemblea del 28 ottobre 2020 e in carica per gli esercizi 2021, 2022 e 2023.

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

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



3.3 Compliance, controllo interno e gestione dei rischi

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

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

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

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

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) è l'insieme di regole, procedure e funzioni aziendali che, attraverso la strutturazione di un adeguato processo di identificazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi e lo scambio di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni, contribuisce a condurre l'impresa in modo sano, corretto e coerente con gli obiettivi aziendali.

Lo SCIGR coinvolge, con diversi ruoli e responsabilità, organi direzionali e di controllo e le diverse strutture operative della capogruppo e delle società controllate, al fine di perseguire obiettivi di efficacia ed efficienza dei processi, assicurare l'affidabilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali, garantire la conformità alle norme e la gestione dei rischi. Oltre agli organi di controllo e al management di linea, le altre principali funzioni aziendali coinvolte nella gestione e nel controllo dei rischi, sono:

- ◇ **Funzione Audit di Gruppo:** la funzione Audit di Gruppo svolge attività per tutte le società del Gruppo e la sua mission consiste nel verificare il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi aziendali, valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni e fornire consulenza alle funzioni del Gruppo, anche attraverso la partecipazione a progetti. La funzione svolge le proprie attività in base a un piano definito mediante un approccio metodologico di tipo risk-based; per lo svolgimento del proprio incarico ha accesso diretto a tutte le informazioni utili e dispone di mezzi adeguati. Il responsabile della funzione Audit di Gruppo, che riporta direttamente al Consiglio d'Amministrazione, riferisce agli organi aziendali (Consiglio di Amministrazione, Comitato Rischi, Collegio Sindacale) sui risultati dell'attività di audit, dispone di accesso diretto al Collegio Sindacale e comunica con esso senza restrizioni o intermediazioni.
- ◇ **Compliance e Group Anti Money Laundering (AML):** la funzione presidia i rischi normativi e reputazionali del Gruppo e verifica, nello specifico, che le procedure interne siano coerenti con l'obiettivo di prevenire la violazione di leggi e regolamenti applicabili alla Banca e al Gruppo. Con riferimento alla Banca, la Funzione propone ex ante e verifica ex post l'adozione e l'effettiva applicazione di procedure funzionali al presidio dei rischi di non conformità, garantisce un aggiornamento sull'evoluzione del quadro normativo e regolamentare domestico ed europeo, predispone adeguati flussi informativi diretti agli organi aziendali e alle strutture coinvolte e cura i rapporti con gli Organi di Vigilanza per le materie di competenza.



La funzione presidia i rischi di non conformità di Gruppo avvalendosi dei responsabili e dei referenti delle controllate, che, a tal fine, operano in riporto funzionale con il Responsabile della funzione Compliance e assicurano adeguati flussi informativi, periodici ed occasionali, secondo quanto indicato nel regolamento della funzione Compliance. All'interno della funzione Compliance sono collocate: (i) la funzione Group AML con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione in materia di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo⁷; (ii) l'unità Group Data Protection con l'obiettivo di presidiare i rischi connessi alla normativa GDPR. Il responsabile della funzione Compliance della Capogruppo, che riporta direttamente all'Amministratore Delegato, partecipa alle riunioni del Comitato Rischi cui fornisce supporto per la propria attività di controllo.

- ◆ **Group Risk Management:** la funzione Group Risk Management (GRM) è responsabile dell'intero modello di gestione dei rischi e della sua applicazione e integrazione all'interno del Gruppo, definendo le appropriate metodologie e i processi di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi attuali e prospettici. La funzione garantisce il costante controllo dell'esposizione complessiva del Gruppo e di ogni unità ai rischi creditizi, finanziari, di liquidità, operativi e degli altri rischi rilevanti, nel rispetto dei limiti stabiliti dalla normativa interna e di vigilanza, avvalendosi anche delle strutture di risk management delle controllate che, a tal fine, operano in riporto funzionale con il Group Chief Risk Officer. Il Group Chief Risk Officer è responsabile del processo di gestione del rischio attraverso lo sviluppo di politiche di risk management che includono la definizione e quantificazione del *risk appetite* nonché politiche e limiti di rischio a livello di unità operative e di Gruppo. Il responsabile della funzione, che riporta all'Amministratore Delegato, partecipa alle riunioni del Consiglio di Amministrazione, del Comitato Esecutivo, del Comitato Rischi, del Comitato Remunerazioni e del Comitato CSR, ai quali fornisce supporto per la propria attività di controllo.
- ◆ **Responsabili aree operative:** i responsabili delle aree operative - risk owner - hanno la responsabilità di assicurare la corretta identificazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei rischi correlati alle attività svolte e di porre in essere adeguati presidi di controllo di primo livello.

Con riferimento ai principali rischi individuati dal Gruppo, oltre a quelli tipici del settore finanziario quali: rischio di credito, di mercato e di liquidità, si evidenziano anche rischi di natura non finanziaria tra i quali si segnalano i rischi Operativi, inclusi IT e Cyber.

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



A partire dall'esercizio 2018-2019, la funzione Group Risk Management, in collaborazione con le altre strutture aziendali coinvolte, ha avviato un percorso per la definizione di un framework di Risk Assessment e Reporting per i rischi ESG e Climate Change, cui è seguita un'analisi del contesto di riferimento finalizzata a identificare quelli potenzialmente rilevanti per il Gruppo secondo l'approccio proposto dalla TCFD⁸.

Una volta consolidatasi la metodologia di risk assessment, si è proceduto con l'identificazione e la valutazione dei rischi emergenti e delle relative azioni di mitigazione tramite interviste one-to-one, workshop e survey con i risk owner e specialist della capogruppo e delle principali società controllate. Al termine dell'attività è stato possibile collegare i rischi alle tematiche materiali, agli obiettivi di sostenibilità e ai relativi SDGs⁹. Nel 2021, l'aggiornamento dei rischi ESG e Climate Change è stato condotto direttamente dalla struttura Operational Risk Management, che ha rivalutato i rischi potenziali precedentemente identificati sulla base dell'evoluzione normativa e dell'efficacia degli strumenti di mitigazione implementati.

Parallelamente, all'inizio del 2021 è stato avviato l'**ESG Program**, un percorso di adeguamento progressivo alle nuove normative in materia ESG. In base agli ambiti di business interessati dalle normative, sono stati individuati tre filoni progettuali: *Proprietà, Clientela e Mercati e Non Financial Disclosure*.

- ◇ Il filone **Proprietà** si focalizza sulle seguenti attività:
 - ◇ self assessment e gap analysis rispetto all'*ECB Guide on climate related and environmental risk*, il documento della Banca Centrale Europea che delinea le modalità con cui le banche integrano i rischi climatici e ambientali nei propri framework di governance e risk management; strutturazione di un piano interventi di breve e lungo periodo;
 - ◇ predisposizione del *Piano Poliennale di Gruppo sui Rischi Climatici e Ambientali* che indirizza la risoluzione dei gap individuati dal self assessment, approvato dal CdA dell'11 Maggio 2021;
 - ◇ implementazione del modello per la valutazione dei rischi ESG del portafoglio investimenti e finanziamenti (clientela CIB): sulla base dei dati riportati da United Nations Environment Programme Financial Initiative (UNEPFI) e da Principles for Sustainable Insurance (PSI) è stata definita una heat map per identificare l'impatto sulle tematiche ESG a livello di settore economico. Il processo di valutazione dei rischi ESG del portafoglio prevede la successiva integrazione di tali informazioni con quelle di rischio specifico della controparte, ottenute tramite un questionario dedicato;
 - ◇ estensione del modello di valutazione alla clientela SME, Private e Retail con focus sulle tematiche ambientali;
 - ◇ integrazione dei criteri ESG nei processi di gestione credito e degli investimenti.
- ◇ Il filone **Clientela e Mercati** si articola nelle seguenti principali attività, prevalentemente connesse al recepimento del *Regolamento UE 2019/2088*:
 - ◇ pubblicazione sul sito web delle politiche che integrano gli aspetti di sostenibilità nell'erogazione dei servizi di gestione individuale/collettiva e consulenza in materia di investimenti;
 - ◇ adeguamento delle politiche di remunerazione in ottica ESG;

8. Task Force on Climate-related Financial Disclosure. Si vedano in merito anche le Sezioni 8 Ambiente e 11 Raccomandazioni TCFD

9. Una descrizione approfondita degli SDGs (Sustainable Development Goals) è riportata all'interno del paragrafo 3.6 Sustainable Development Goals



- ◇ adeguamento dell’informativa precontrattuale;
- ◇ sviluppo di metodologie qualitative, in attesa dell’adozione degli RTS¹⁰ dedicati, per valutare gli effetti negativi sulla sostenibilità delle decisioni di investimento e consulenza in materia di investimenti.
- ◇ Il filone **Non Financial Disclosure** prevede le seguenti attività:
 - ◇ definizione di criteri e linee guida per l’applicazione della tassonomia europea¹¹ a livello di Gruppo (Regolamento UE 2020/852);
 - ◇ identificazione delle linee di business maggiormente impattate dalla tassonomia;
 - ◇ attività di formazione interna per i principali referenti.

3.4 Governance della sostenibilità

[GRI 102-18]

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Governance e strategia sostenibile	Inefficacia del sistema di controllo interno e gestione dei rischi in ambito ESG e Climate Change	ESG Program: adeguamento dei framework di risk management Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall’AD Comitato manageriale di Sostenibilità e funzione di Group Sustainability Direttiva interna che definisce il processo di reporting relativo alla DCNF Politica ESG di Gruppo Framework di ESG Risk Assessment (rischi ESG e Climate Change) per migliorare il sistema di controllo interno Caricamento dei dati quantitativi per la DCNF sulla piattaforma IT utilizzata per la redazione del bilancio consolidato
Governance e strategia sostenibile	Inefficace comunicazione agli stakeholder finanziari di: <ul style="list-style-type: none"> • strategia di sostenibilità di medio-lungo termine • modelli di gestione del Gruppo in ambito ESG e Climate Change • gestione preventiva dei rischi in tale ambito 	Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall’AD Comitato manageriale di Sostenibilità e funzione di Group Sustainability Funzione di Investor Relations di Gruppo che cura i rapporti con analisti, proxy advisor, shareholder e potenziali investitori (anche ESG) Politica sull’Informativa Sensibile

10. Norme tecniche di regolamentazione

11. Classificazione delle attività economiche che possono essere definite sostenibili



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Governance e strategia sostenibile</p>	<p>Inefficace comunicazione agli stakeholder finanziari di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • strategia di sostenibilità di medio-lungo termine • modelli di gestione del Gruppo in ambito ESG e Climate Change • gestione preventiva dei rischi in tale ambito 	<p>Roadshow, incontri one-to-one, call e attività di engagement con investitori (anche ESG); dialogo con agenzie di rating ESG e monitoraggio dei rating assegnati; assessment di sostenibilità a cura di Group Sustainability, di concerto con Investor Relations</p> <hr/> <p>Costante allineamento tra Investor Relations e Group Sustainability per comunicare correttamente la governance, le politiche, la strategia e gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo</p> <hr/> <p>Inserimento degli obiettivi ESG in scorecard-MBO del management</p>

Il Consiglio di Amministrazione del 14 Giugno 2017 ha affidato all'Amministratore Delegato il presidio delle attività inerenti alla sostenibilità e le azioni da implementare e monitorare, prevedendo la costituzione del Comitato di Sostenibilità manageriale e trasversale a funzioni operative e di staff.

Il 19 settembre 2019, all'interno del Consiglio di Amministrazione, è stato altresì costituito il Comitato CSR (Corporate Social Responsibility) con compiti istruttori sulle materie di responsabilità sociale e sulle proposte da sottoporre all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e in particolare: Politiche di Gruppo in materia di CSR; obiettivi di sostenibilità di breve e medio termine; monitoraggio delle iniziative promosse dal Comitato manageriale in attuazione delle Politiche; Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario; valutazione sul grado di conseguimento degli obiettivi CSR eventualmente previsti dalla Politica di Remunerazione o dalle scorecard.

Il Comitato è composto dall'Amministratore Delegato (Presidente) e dai Consiglieri Virginie Banet, Angela Gamba, Maximo Ibarra ed Elisabetta Magistretti. Alle riunioni del Comitato, che si tengono con periodicità trimestrale, partecipano il Direttore Generale, il Segretario, il Responsabile CSR e altri esponenti del gruppo invitati dal Presidente del Comitato in funzione delle materie da trattare. Il Board viene aggiornato regolarmente circa gli argomenti trattati e le decisioni prese nel corso delle riunioni del Comitato CSR.

La gestione di queste attività concorre alla valutazione della performance dell'Amministratore Delegato. Per ulteriori dettagli in merito al Piano di Long Term Incentive collegato al Piano Strategico 2019-2023 e alla modalità di recepimento nello Short Term Incentive di Amministratore Delegato e Direttore Generale di Mediobanca e altri top manager si rimanda al Capitolo 5.7 *Incentivi, benefit e retribuzione del personale*, nonché al Capitolo 9 *Obiettivi e impegni futuri*.

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

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

La *Politica di Gruppo sulla Sostenibilità* aggiornata nel 2020, si articola nei quattro ambiti ritenuti prioritari:



lotta alla corruzione, tutela dei diritti umani, diversità e inclusione, ambiente e cambiamenti climatici. Tale Politica concorre a rafforzare e ad attuare i valori di etica, integrità e responsabilità nel rispetto delle persone, dell'ambiente e della società nel suo complesso. La *Politica di Gruppo sulla Sostenibilità* è ispirata alle principali dichiarazioni e normative nei campi di cui sopra, con l'impegno di migliorare costantemente la propria condotta, al fine di integrare la Sostenibilità nella strategia e gestione del proprio business. Si applica a tutto il Gruppo nei Paesi in cui opera e in armonia con il Codice Etico, il Codice di Condotta, il Modello Organizzativo 231 e tutte le altre politiche, linee guida, procedure, direttive e disposizioni connesse agli ambiti oggetto della Politica stessa, definiti a livello di Gruppo e a livello locale.

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

3.5 Stakeholder engagement

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

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

STAKEHOLDER	CANALI E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Azionisti e investitori	<p>Sistema di diffusione eMarket SDIR e meccanismo di stoccaggio eMarket STORAGE¹²</p> <p>Meeting, conference call e incontri dedicati</p>
Clienti	<p>Survey di customer satisfaction</p> <p>Touch point</p> <p>Canali DEM - Direct Email Marketing, SMS, Home Banking e App</p> <p>Sito web e guide dedicate</p> <p>Social Media</p> <p>Incontri one-to-one dedicati per il costante dialogo fra i consulenti e i clienti</p> <p>Iniziative ed eventi</p>
Dipendenti	<p>Programmi di formazione</p> <p>Analisi di clima interno</p> <p>Processi di valutazione delle performance</p> <p>Intranet aziendale</p> <p>Strumenti di comunicazione interna</p> <p>Volontariato aziendale</p>

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



STAKEHOLDER	CANALI E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Organizzazioni sindacali	Incontri regolari con i rappresentanti sindacali
Enti e istituzioni	Iniziative ed eventi
	Incontri con i rappresentanti
	Gruppi di lavoro
Comunità	Iniziative ed eventi
	Incontri con i rappresentanti
	Gruppi di lavoro
Fornitori e partner commerciali	Portale per la gestione degli acquisti del Gruppo Mediobanca
Agenti e promotori	Attività di formazione periodica sui prodotti finanziari e sulle nuove normative

3.6 Temi materiali e ambiti del D.Lgs.254/2016

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

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

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

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

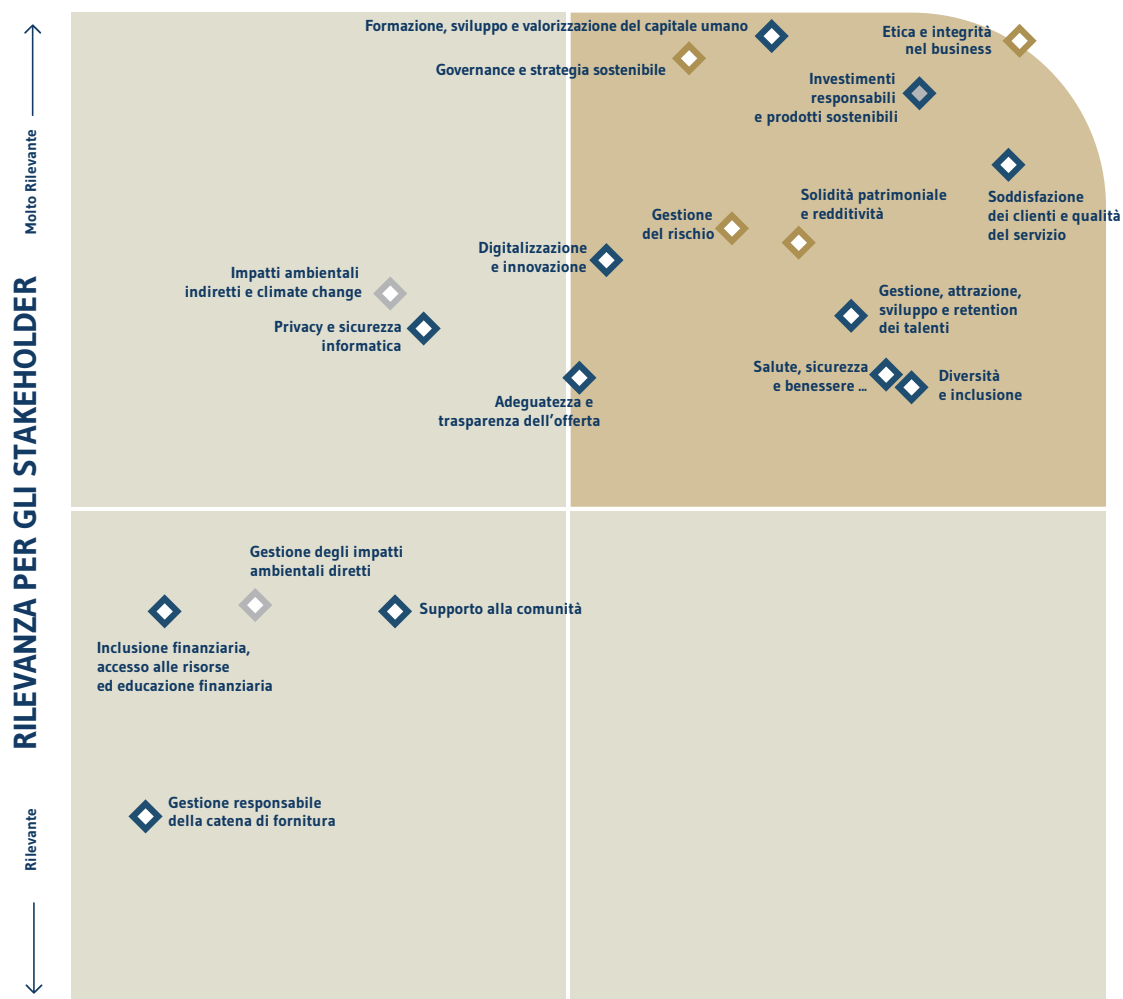
- ◆ Nel 2017 è stata condotta un'analisi di benchmark e delle linee guida nell'ambito della sostenibilità, i cui risultati sono stati approfonditi con i responsabili di 15 diverse funzioni e società del Gruppo.
- ◆ Nel 2018 si è svolto il primo forum multistakeholder per l'aggiornamento della matrice di materialità con il contributo di stakeholder interni ed esterni.
- ◆ Nel 2019 la matrice di materialità è stata aggiornata in termini di rilevanza per il Gruppo.
- ◆ Nel 2020, a causa della pandemia, gli stakeholder esterni sono stati coinvolti virtualmente tramite un questionario on-line.
- ◆ Nel 2021, con l'obiettivo di aggiornare entrambe le dimensioni della matrice di materialità sono stati coinvolti gli stakeholder interni ed esterni e il management. È stato chiesto a oltre 120 stakeholder (tasso di risposta pari al 47%) e a 19 rappresentanti del senior management di esprimere un voto,



tramite un tool online, sulle tematiche di materialità proposte, con l'obiettivo di prioritizzare i temi di sostenibilità rilevanti per il Gruppo. I temi votati sono stati parzialmente accorpati (da 23 a 18) e ridefiniti, in linea con le best practice.

Tutte le tematiche rappresentate nella matrice di materialità sono state identificate dagli stakeholder come rilevanti e come tali vengono rendicontate nella DCNF. Nel quadrante in alto a destra sono rappresentate quelle con un livello ancora maggiore di importanza.

Le tematiche che hanno registrato un **significativo aumento di rilevanza** sono: *Impatti ambientali indiretti e climate change, Investimenti e finanziamenti esponsabili e prodotti sostenibili, Gestione, attrazione e retention dei talenti, Governance e strategia sostenibile*. Quelle che invece hanno registrato una **lieve diminuzione della rilevanza** sono: *Privacy e sicurezza informatica, Adeguatezza e trasparenza nell'offerta, Supporto alla comunità, Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti*.



← Rilevante **RILEVANZA PER IL GRUPPO MEDIOBANCA** Molto Rilevante →

Performance

- ◆ ECONOMICA
- ◆ SOCIALE
- ◆ AMBIENTALE



3.7 Sustainable Development Goals

[GRI 102-12]

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



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

Il Gruppo Mediobanca, consapevole della connessione che intercorre tra alcuni degli SDGs e il proprio business, desidera dare il proprio contributo alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale, focalizzandosi su progetti e attività più in linea con gli obiettivi globali (capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*).

Il Gruppo ha, inoltre, definito i propri target di sostenibilità all'interno del Piano Strategico¹³ con l'intento di contribuire al conseguimento di 6 dei 17 macro Sustainable Development Goals, impegnandosi a contribuire alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale.



Il Gruppo promuove e attua iniziative di educazione e formazione finanziaria attraverso diversi strumenti e iniziative rivolti a clienti e a target più vulnerabili (paragrafo 6.1.5. *Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria*). Eroga inoltre formazione specialistica continua ai propri dipendenti contribuendo allo sviluppo e mantenimento delle loro competenze (paragrafo 5.5. *Formazione e sviluppo professionale*). Nel Piano Strategico, il Gruppo si è dato l'obiettivo di incrementare le ore di formazione per i propri dipendenti (Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*)

13. Per i dettagli sui target e sullo stato di avanzamento si rimanda al capitolo Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*



Il Gruppo ha sottoscritto il Manifesto Valore D, una dichiarazione di impegno programmatico e strategico per una maggiore diversità e inclusione di genere all'interno dell'organizzazione (paragrafo 5.3. *Diversità, inclusione e pari opportunità*). Nel Piano Strategico, il Gruppo si è impegnato a valorizzare i candidati di genere femminile per le nuove assunzioni e le promozioni interne (Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*)



La continua crescita del Gruppo contribuisce alla creazione e tutela dell'occupazione e all'assunzione di giovani (paragrafo 5.2. *Persone del Gruppo Mediobanca: creazione e tutela dell'occupazione*). Nel Piano Strategico il Gruppo si è impegnato a promuovere gli investimenti responsabili e a contribuire alla crescita economica del Paese investendo nelle PMI italiane d'eccellenza (Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*)



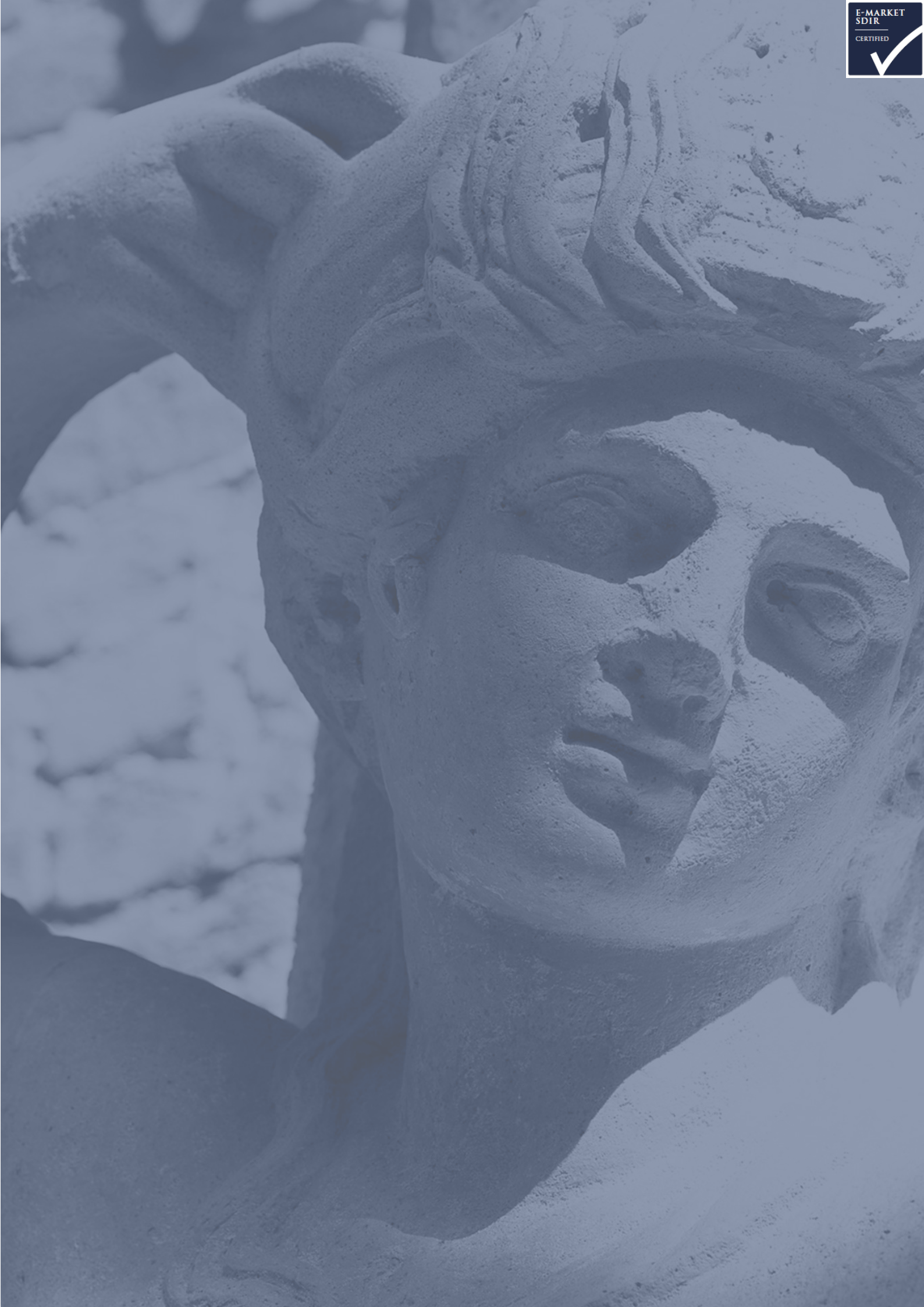
Il Gruppo promuove numerose iniziative a impatto sociale anche tramite donazioni e sostegno solidale sia in Italia sia nei Paesi in cui opera. Nel Piano Strategico, il Gruppo si è dato come target il mantenimento di un costante contributo annuale a progetti a impatto sociale e ambientale positivo e l'incremento dell'*asset under management* del fondo Mediobanca Social Impact che devolve i 2/3 delle commissioni di gestione a enti benefici (Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*)



Il Gruppo è impegnato a migliorare costantemente i rapporti con i suoi clienti e a gestire in maniera responsabile la propria catena di fornitura. Nel Piano Strategico, il Gruppo si è dato come target il miglioramento della customer satisfaction e l'incremento della percentuale di valutazione dei fornitori secondo criteri ESG (Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*)



Nel Piano Strategico, sono stati inseriti obiettivi relativi all'estensione di approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili certificate, alla riduzione delle emissioni di CO₂ e all'aumento di auto ibride all'interno della flotta aziendale. Sul fronte dell'impatto indiretto, i target a Piano riguardano l'emissione di un green bond e di un fondo carbon neutral (RAM), nonché l'incremento dei mutui green di CheBanca! (Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*)



Etica e integrità nel business e lotta alla corruzione



MEDIOBANCA



4. Etica e integrità nel business e lotta alla corruzione¹⁴

4.1 Politiche e iniziative a supporto della prevenzione e contrasto alla corruzione

[GRI 102-16], [GRI 102-17], [GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3], [GRI 205-2], [GRI 205-3]

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

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

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

Tutte le società comprese nel perimetro della Dichiarazione hanno adottato politiche e procedure dedicate. In particolare, Mediobanca, nel perseguimento del proprio approccio di tolleranza zero alla corruzione, ha adottato la seguente normativa interna, disponibile sulla intranet aziendale:

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

Il Modello ha la funzione di contribuire a prevenire il compimento di reati che potrebbero comportare la responsabilità amministrativa della Banca, compresa la corruzione (anche tra privati) e di identificare le attività a rischio e i presidi da adottare. Il Modello, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato aggiornato a novembre 2020.

◆ **Codice Etico**

Il Consiglio di Amministrazione di Mediobanca ha approvato un Codice Etico, parte integrante del Modello 231, che definisce l'insieme dei valori che guida la condotta del Gruppo e rappresenta uno strumento fondamentale per la definizione del sistema di buon governo societario. Il Codice, aggiornato a novembre 2020, contiene riferimenti e principi guida complementari agli obblighi normativi che orientano le condotte in continuità e coerenza con la missione del Gruppo e i suoi valori fondamentali. I principi e le disposizioni del Codice sono vincolanti per Amministratori, Sindaci, dirigenti, dipendenti, stagisti, collaboratori in rapporto di somministrazione lavoro e si applica anche ai soggetti con cui il Gruppo entra in rapporto per accordi di fornitura e consulenza.

Le strutture interne si impegnano a diffondere il Codice Etico e a promuoverne l'osservanza. In particolare, è fatto obbligo a ciascun destinatario di:

- ◆ astenersi da comportamenti contrari al Codice Etico;

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



- ◇ indirizzare, per quanto possibile, i propri collaboratori al pieno rispetto del Codice;
- ◇ divulgare il Codice ai terzi con i quali le società del Gruppo entrano in relazione.

◇ **Codice di Condotta**

Il Codice di Condotta definisce, insieme al Codice Etico i principi fondamentali alla base della reputazione della Società e contiene i valori che ne ispirano la quotidiana operatività. Il Codice, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato aggiornato nel febbraio 2020.

Tutti i dipendenti e i collaboratori della Banca, inclusi fornitori e consulenti (“Destinatari”) devono conoscere il Codice di Condotta e orientare il loro comportamento ai principi e ai valori in esso contenuti. I Destinatari devono inoltre completare le iniziative di formazione organizzate dalla Banca sulla normativa rilevante; promuovere la diffusione di una cultura etica, rappresentando un modello positivo per i colleghi; segnalare prontamente eventuali violazioni, collaborando alle possibili indagini di approfondimento.

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

Le società del Gruppo adottano un proprio Codice di Condotta, in coerenza con i valori cardine e i principi espressi dalla capogruppo, personalizzandolo secondo le caratteristiche della propria operatività.

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

La Politica, aggiornata nel febbraio 2020, definisce il modello di gestione del rischio di non conformità alle norme vigenti.

◇ **Politica di whistleblowing**

La politica in materia di whistleblowing definisce i principi, le modalità e i presidi per la segnalazione, da parte dei dipendenti, di eventuali disfunzioni dell’assetto organizzativo o del sistema dei controlli interni, nonché ogni altra irregolarità nella gestione della Banca o violazione delle norme disciplinanti l’attività bancaria. La Politica, approvata dal Consiglio di Amministrazione e aggiornata a gennaio 2021, consente le segnalazioni, anche anonime, di disfunzioni dell’assetto organizzativo e di violazioni della normativa rilevanti per i profili di compliance. Le segnalazioni possono avvenire via mail oppure via posta interna e devono essere dirette al Responsabile Compliance o all’Organismo di Vigilanza (se rilevanti per i profili 231/2001). La riservatezza e la protezione da ritorsioni e ripercussioni sono garantite per il segnalante, come previsto dalla normativa applicabile. Le Società in perimetro hanno adottato un’analoga regolamentazione interna, nel rispetto della normativa locale.

◇ **Direttiva di Gruppo sul contrasto alla corruzione**

La Direttiva di Gruppo, emanata a novembre 2019, dettaglia gli standard per identificare e prevenire i casi di corruzione, con l’obiettivo di proteggere l’integrità e la reputazione del Gruppo.

◇ **Direttiva Regali**

La Direttiva di Gruppo sui regali, aggiornata a novembre 2019, delinea le regole di condotta sulla possibilità di ricevere e offrire regali da e a terze parti, per evitare atteggiamenti che possano apparire come destinati a influenzare impropriamente il comportamento dei destinatari.



◇ **Direttiva sui rapporti con la Pubblica Amministrazione**

La Direttiva, aggiornata a ottobre 2019, definisce le regole di condotta nei rapporti con la pubblica amministrazione, per mitigare i rischi di coinvolgimento in fenomeni di reato, quali truffa o corruzione, e per assicurare trasparenza delle relazioni.

Le Società in perimetro hanno adottato delle normative interne di contrasto alla corruzione, recependo i principi e gli standard definiti nei documenti sopra citati, ove applicabili, e declinandoli sulla base della propria operatività.

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

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

Nel periodo di rendicontazione la formazione sul contrasto alla corruzione, intesa come aggiornamento per i colleghi che erano già stati precedentemente formati e/o come formazione di base ai nuovi ingressi, è stata erogata nel Gruppo per un totale di 3.228 ore. I dipendenti che hanno partecipato alle attività formative in materia sono stati 1.592, pari al 32% della popolazione aziendale¹⁵. Le politiche e procedure sull'anticorruzione sono state comunicate a tutti i Consiglieri e alla totalità dei dipendenti.

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

Infine, Mediobanca ha adottato:

- ◇ **Politica sulla gestione dei conflitti di interesse** per individuare e prevenire o gestire situazioni in cui la Banca potrebbe, nello svolgimento della propria attività, danneggiare gli interessi di un cliente a favore di un interesse proprio o di un altro cliente. Vengono rilevati anche i conflitti di tipo personale dei dipendenti, che pertanto devono prontamente segnalare tali situazioni per l'eventuale adozione di presidi specifici.
- ◇ **Principi di condotta in materia fiscale** che descrive le linee guida ed i principi di condotta del Gruppo in merito all'applicazione della normativa fiscale in Italia e all'estero. Le società in perimetro attive nell'ambito della prestazione di servizi bancari e di investimento hanno adottato normative interne sui conflitti di interesse che includono misure per la gestione dei conflitti di tipo personale.
- ◇ **Direttiva sugli interessi personali esterni** che impone ai dipendenti di ottenere un'autorizzazione dall'Alta Direzione prima di acquisire interessi personali di tipo economico o incarichi in società esterne al Gruppo.

15. L'orizzonte temporale della formazione è tipicamente pluriennale e legato a variazioni normative o modifiche rilevanti all'assetto organizzativo



Dipendenti del Gruppo che hanno ricevuto comunicazione in merito alle politiche e procedure sull'anticorruzione

CATEGORIA DI DIPENDENTI	2020/2021		2019/2020		2018/2019	
	NUMERO	%	NUMERO	%	NUMERO	%
Top management	22	96%	11	100%	11	100%
Dirigenti	376	92%	395	93%	366	89%
Quadri	1.856	89%	1.808	90%	1.762	94%
Impiegati	2.315	96%	2.387	97%	2.430	99%
TOTALE	4.569	93%	4.601	94%	4.569	96%

AREA GEOGRAFICA	2020/2021		2019/2020		2018/2019	
	NUMERO	%	NUMERO	%	NUMERO	%
Italia	4.281	97%	4.369	100%	4.124	97%
Francia	50	100%	49	100%	16	100%
Spagna	29	100%	24	100%	20	100%
Germania	-	-	3	100%	7	100%
Gran Bretagna	73	63%	89	62%	158	100%
Resto del mondo	136	43%	67	20%	244	78%
TOTALE	4.569	93%	4.601	94%	4.569	96%



4.2 Rischi rilevanti in ambito corruzione

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

A completamento della normativa interna adottata per prevenire la corruzione e rispettare la normativa esterna rilevante, le principali società del Gruppo conducono annualmente un'attività di valutazione dei rischi di non conformità alle norme, che includono anche quelle poste a contrasto della corruzione attiva e passiva e quelle che disciplinano la responsabilità degli enti per reati (D.lgs. 231/2001).

Questa attività di valutazione dei rischi considera: il rischio potenziale della violazione (tenendo conto della sua probabilità di accadimento in assenza di presidi, della gravità delle sanzioni associate e dell'eventuale impatto reputazionale), i presidi di mitigazione esistenti e il grado di conformità dei comportamenti riscontrato. In seguito al processo di valutazione è possibile identificare il rischio di non conformità residuo e, sulla base di questo, attivare eventuali controlli o presidi di mitigazione.

Le valutazioni svolte non hanno identificato rischi residui significativi in ambito corruzione e d.lgs. 231/2001, tenuto conto dei presidi adottati (come indicato nel paragrafo precedente) e delle verifiche condotte. Nell'anno di rendicontazione, la valutazione dei rischi ha riguardato 41 linee di business delle società del Gruppo (circa l'89% del totale).

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

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

Nessuna delle 7 segnalazioni di potenziali violazioni ricevute a livello di Gruppo (di cui 6 tramite canale di whistleblowing) ha riguardato presunti episodi di corruzione.



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Etica e integrità nel business</p>	<p>Non conformità del Gruppo alle norme in ambito anticorruzione ed eventuale inefficacia dei sistemi di segnalazione</p>	<p>Modello organizzativo che coinvolge i vertici aziendali e presidio locale di compliance per il contrasto della corruzione</p> <p>Adozione da parte di tutte le società del Gruppo di normativa interna per il contrasto alla corruzione</p> <p>Attuazione di presidi di controllo a vari livelli sullo svolgimento delle attività più significative in ambito corruzione e in generale per il rischio di non conformità</p> <p>Monitoraggio delle segnalazioni da parte dei presidi di compliance locale</p>
<p>Etica e integrità nel business</p>	<p>Conflitti di interesse</p>	<p><i>Politica di Gruppo sulla gestione dei conflitti di interesse</i> che definisce ruoli e responsabilità per la prevenzione e la gestione dei conflitti di interesse</p> <p>Normativa interna delle singole società del Gruppo sulle varie tipologie di conflitto di interessi e monitoraggio della tematica attraverso relazioni periodiche dei presidi di compliance locale</p>
<p>Etica e integrità nel business</p>	<p>Inadeguata formazione del personale in merito alle procedure interne in ambito anticorruzione</p>	<p>Periodiche attività di formazione su D.Lgs. 231/anticorruzione a tutti i livelli aziendali</p> <p>Collaborazione tra i presidi locali di compliance e Group HR nella definizione di un adeguato piano di formazione e verifica della sua fruizione</p> <p>Corso base e-learning sul Modello 231/2001 (Mediobanca)</p>
<p>Gestione del rischio Gestione responsabile della catena di fornitura</p>	<p>Non conformità di business partner o terze parti a leggi, regolamenti e/o standard in ambito etica e integrità, HSE e/o tutela dei diritti umani</p>	<p>Comitati manageriali che valutano anche la presenza di elementi “pregiudizievoli” della controparte di business</p> <p><i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> e procedure operative specifiche che definiscono il processo di qualifica e monitoraggio dei fornitori</p> <p>Integrazione di un questionario di autovalutazione ESG nel processo di qualifica dei fornitori</p>



4.3 Approccio alla fiscalità e compliance fiscale

[GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3], [GRI 207-1], [GRI 207-2], [GRI 207-3], [GRI 207-4]

La strategia fiscale del Gruppo Mediobanca, pubblicata anche sul sito web¹⁶, viene approvata e sottoposta a revisione periodica da parte del Consiglio di Amministrazione di Mediobanca.

Il documento descrive le linee guida e i principi di comportamento del Gruppo in merito all'applicazione della normativa fiscale in Italia e all'estero, nella consapevolezza dell'importanza che il contributo al gettito fiscale delle giurisdizioni in cui opera rappresenta per il benessere collettivo e nella convinzione che la corretta attuazione della normativa fiscale applicabile sia essenziale per il Gruppo e per tutti i suoi stakeholder.

Il Gruppo Mediobanca mantiene comportamenti corretti, trasparenti e responsabili e svolge la propria attività nel rispetto di tutte le normative vigenti, secondo i più elevati standard etici, per prevenire atti di corruzione attiva e passiva. Nello svolgimento delle proprie attività e di quelle per conto della propria clientela, adotta comportamenti volti al rispetto formale e sostanziale di tutte le leggi, regolamenti e procedure di carattere fiscale vigenti a livello nazionale, internazionale o sovranazionale nei Paesi in cui opera, mantenendo un rapporto trasparente con le autorità fiscali. A tale proposito, il Gruppo collabora con le autorità competenti nel fornire le informazioni necessarie per la verifica del corretto adempimento degli obblighi fiscali e si attiene alle disposizioni finalizzate a garantire un adeguato approccio al transfer pricing per le operazioni infragruppo, con l'obiettivo di allocare il reddito generato nei Paesi in cui opera, nel rispetto delle leggi e in coerenza con le *Linee Guida OCSE*.

Il management assume le proprie decisioni valutando adeguatamente i potenziali impatti fiscali e coinvolgendo le funzioni interne preposte, in primis l'Unità Presidio Fiscale della Capogruppo, al fine di assicurare una completa e corretta gestione di eventuali tematiche di natura fiscale a livello di Gruppo.

La strategia fiscale si ispira ai principi espressi nel Codice di Condotta e nel Codice Etico, parte integrante del Modello 231, che stabiliscono gli standard di comportamento che devono essere rispettati da tutti i dipendenti del Gruppo. Il sistema normativo e procedurale risponde anche agli adempimenti fiscali fissati dalla Banca d'Italia e si attiene ai principi di comportamento ispirati ai più alti livelli di vigilanza in materia raccomandati dall'OCSE.

A livello operativo, l'insieme dei presidi e delle procedure organizzative, con l'attribuzione di ruoli e responsabilità, deve assicurare la correttezza dei dati inseriti nelle dichiarazioni fiscali, dei versamenti di imposta e delle comunicazioni alle amministrazioni finanziarie. La responsabilità di applicare tali principi alle decisioni fiscali e alle relative attività amministrative spetta agli Amministratori Delegati e ai Chief Financial Officer (o figure equivalenti) delle singole società del Gruppo.

Infine, il Gruppo Mediobanca sensibilizza costantemente i propri dipendenti in relazione a una corretta compliance fiscale. A tal fine, organizza corsi di formazione con l'obiettivo di aumentare l'attenzione e il controllo sul rischio fiscale connesso al business. Eventuali irregolarità fiscali imputabili a errori o negligenze concorrono alla valutazione annuale delle prestazioni dei soggetti responsabili.

Il Consiglio di Amministrazione viene tempestivamente informato in merito alle questioni fiscali più importanti e complesse e all'insorgere di eventuali contenziosi.

16. Si veda il link https://www.mediobanca.com/static/upload_new/pri/principi-di-condotta-in-materia-fiscale.pdf



GIURISDIZIONE	DIPENDENTI (N°)	RICAVI DA VENDITE A TERZE PARTI (EUR'000)	RICAVI DA OPERAZIONI INFRAGRUPPO (EUR'000)	UTILE / PERDITA ANTE IMPOSTE (EUR'000)	ATTIVITÀ MATERIALI DIVERSE DA DISPONIBILITÀ LIQUIDE E MEZZI EQUIVALENTI (EUR'000)	IMPOSTE SUL REDDITO DELLE SOCIETÀ VERSATE SULLA BASE DEL CRITERIO DI CASSA (EUR'000)	IMPOSTE SUL REDDITO DELLE SOCIETÀ MATURATE SUGLI UTILI/PERDITE (EUR'000)
Italia	4.369	2.425.096	609.300	588.097	432.596	360.833	188.604
Lussemburgo	33	142.732	9.042	33.294	2.078	14.283	10.452
Monaco	251	98.368	38.589	34.561	20.068	5.066	4.764
Svizzera	38	21.911	1.793	3.942	999	1.251	1.155
Francia	49	35.643	5.591	9.724	662	3.347	3.133
Spagna	24	2.509	12.757	2.509	1.775	457	372
Germania	3	163	3.260	163	2.190	228	-
Gran Bretagna	143	78.590	26.306	26.876	1.801	5.558	6.184
USA	10	938	1.541	(510)	-	100	(157)
TOTALE	4.920	2.805.949	708.179	698.655	462.169	391.124	214.507

I dati sono riferiti all'esercizio chiuso il 30 giugno 2020, sulla base del *Country by Country Reporting* (previsto dalla Legge n.208/2015 conforme alle raccomandazioni OCSE su *Base Erosion and Profit Shifting - BEPS*), il cui invio alle autorità fiscali avviene entro dodici mesi dalla chiusura del periodo di imposta rilevante.

La differenza tra imposte teoriche calcolate sugli utili/perdite da bilancio e le imposte maturate nel periodo fiscale, è da ricondursi quasi esclusivamente all'esenzione dei dividendi sui titoli detenuti per motivi diversi dal trading (riduzione del tax rate) e al pagamento di imposte straordinarie nell'ambito di una procedura di accertamento con adesione con l'Autorità fiscale italiana (aumento del tax rate). Per ulteriori informazioni si rimanda alla *Relazione sulla gestione del Gruppo Mediobanca* al 30 giugno 2020.

Persone e Diritti Umani



MEDIOBANCA



5. Persone e Diritti Umani

5.1 Politiche e rischi rilevanti

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

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

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

Il Gruppo si è dotato di una *Politica di Gestione delle risorse umane*, aggiornata a luglio scorso, che assicura che il personale sia provvisto delle competenze e delle professionalità necessarie per l'esercizio delle responsabilità a esso attribuite. Inoltre, descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale: dal Consiglio d'Amministrazione all'Amministratore Delegato, dal Direttore Generale alla funzione Group HR, in linea con le altre politiche e codici che hanno impatto sulla gestione del personale.

La Politica di Gestione delle risorse umane si fonda su una serie di principi generali imprescindibili:

- ◇ **Diritti Umani:** il Gruppo ritiene che il rispetto dei diritti umani sia un requisito imprescindibile per la propria sostenibilità e che il rispetto della personalità e della dignità di ciascun collaboratore siano fondamentali.
- ◇ **Etica e integrità:** il Gruppo promuove una cultura etica basata sui valori di correttezza, professionalità, tutela del cliente e responsabilità e si assicura che il personale tenga una condotta fortemente orientata all'etica e all'integrità.
- ◇ **Dignità e libertà:** il Gruppo si impegna a prevenire qualsiasi comportamento indesiderato, espresso in forma fisica, verbale o non verbale e rifiuta qualsiasi tipo di molestia.
- ◇ **Meritocrazia:** il Gruppo valorizza il proprio personale su base meritocratica e ne sviluppa le capacità professionali anche tramite una formazione adeguata.
- ◇ **Diligenza:** il rapporto di fiducia, fondamento del rapporto di lavoro, è legato al dovere di diligenza e al rispetto, nella forma e nella sostanza, di tutta la regolamentazione interna.
- ◇ **Parità e inclusione:** il Gruppo considera la diversità di genere e di pensiero un elemento da valorizzare, garantisce che tutti i propri collaboratori vengano trattati senza distinzione/esclusione e si impegna a garantire l'equilibrio tra i generi a tutti i livelli aziendali. Attenzione viene data alle persone diversamente



abili, alla valorizzazione di coloro con elevata età professionale e a quanti hanno nazionalità, culture, tradizioni religiose differenti. A ciascuno viene garantito un ambiente di lavoro positivo e il rispetto dei diritti.

- ◇ **Salute e sicurezza:** il Gruppo garantisce elevati standard di tutela della salute e sicurezza sul lavoro.
- ◇ **Welfare e work-life balance:** la tutela della salute e il benessere psico-fisico sono riconosciuti attraverso sistemi di welfare aziendale per creare sane condizioni di lavoro, un ambiente coeso e positivo, favorendo il work engagement per ottenere risultati migliori e ad accrescere la qualità del lavoro svolto.
- ◇ **Riservatezza:** ogni risorsa deve mantenere la più ampia riservatezza su quanto concerne l'attività del Gruppo Mediobanca e le informazioni relative alla clientela.
- ◇ **Privacy:** tutte le informazioni che riguardano i collaboratori sono trattate nel rispetto delle previsioni di legge e degli obblighi di riservatezza.

Group HR ha l'obiettivo di gestire, sviluppare e monitorare il capitale umano e la sua evoluzione nel Gruppo, garantendo la qualità e l'adeguatezza del patrimonio professionale. Assicura, inoltre, il corretto svolgimento delle attività di selezione, formazione, valutazione e sviluppo delle risorse umane, con particolare cura per le attività amministrative connesse al rapporto di lavoro e, nell'esercizio delle sue attività, ha l'obiettivo di accrescere il senso di appartenenza al Gruppo e la valorizzazione del talento. Per il Gruppo Mediobanca lo sviluppo professionale è alla base della propria crescita e di quella delle sue persone; per tale motivo assicura: formazione adeguata, esperienza pratica, mobilità su diverse posizioni, valutazione delle prestazioni, processo di avanzamento di carriera e promozione su base meritocratica, nel rispetto delle pari opportunità e dei bisogni di ciascuno e in coerenza con le scelte strategiche e le esigenze organizzative.

L'EMERGENZA COVID-19

Sin dall'insorgere dell'emergenza, la salute e la sicurezza dei dipendenti e dei collaboratori è stata la priorità per l'intero Gruppo Mediobanca che è stato in grado di adattarsi rapidamente alle nuove modalità di lavoro imposte dalle circostanze.

L'Unità di Crisi costituita per fronteggiare l'emergenza sanitaria ha posto in essere una serie di attività a tutela di dipendenti e collaboratori:

- ◇ Pronta implementazione dei nuovi decreti e costante aggiornamento dei dipendenti.
- ◇ Misure di sicurezza in uffici e filiali.
- ◇ Sicurezza e organizzazione del lavoro tramite attivazione di protocolli dedicati e incentivazione dello smart-working.
- ◇ Ampliamento degli strumenti di welfare e attivazione di una copertura sanitaria integrativa legata al contagio da Covid-19.
- ◇ Potenziamento dei canali di informazione e comunicazione interna.
- ◇ Incremento dell'offerta formativa.

La documentazione relativa alle iniziative elencate è stata oggetto di revisione periodica per adeguarsi alle nuove normative e regolamentazioni a disposizione.



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti</p>	<p>Perdita di figure chiave, turnover del personale e flessione nella motivazione (anche per Brexit), assenza o inadeguatezza di specifici programmi di attrazione dei giovani talenti</p>	<p>Selezione da parte del Comitato Nomine di un ristretto numero di dirigenti del Gruppo per l'eventuale successione ad AD, DG</p> <p>Predisposizione e monitoraggio costante dei piani di emergenza per il rinnovo dei vertici aziendali</p> <p><i>Politica per la selezione, nomina, successione e valutazione dell'adeguatezza degli esponenti aziendali e dei Key Function Holders del Gruppo</i></p> <p>Costante aggiornamento della mappa delle competenze per specifiche posizioni chiave</p> <p>Unità Organizzativa dedicata alla selezione, gestione e formazione del personale all'interno di Group HR</p> <p><i>Politica di gestione delle risorse umane che descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale</i></p> <p>Sviluppo di partnership con le università per l'individuazione dei talenti e programmi di recruitment dedicati</p> <p>Strategie e campagne di employer branding per la promozione del brand Mediobanca</p> <p>Predisposizione e monitoraggio di sistemi di performance evaluation cui collegare avanzamenti di carriera, remunerazione, incentivi e benefit</p> <p>Utilizzo di nuovi canali (es. podcast, Telegram etc.) per favorire la comunicazione con i dipendenti, soprattutto i millennials</p>
<p>Diversità e inclusione</p>	<p>Scarso livello di efficacia dei programmi focalizzati sui temi di Gender Diversity & Inclusion</p>	<p>Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall'AD</p> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità e funzione di Group Sustainability</p> <p>Unità Organizzativa dedicata alla selezione, gestione e formazione del personale all'interno di Group HR</p> <p>Diversity & Inclusion manager con specifiche responsabilità</p> <p><i>Politica di gestione delle risorse umane e Politica di Sostenibilità che trattano il tema delle pari opportunità</i></p> <p>Monitoraggio periodico del clima interno e del bilanciamento della popolazione aziendale</p>



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Diversità e inclusione</p>	<p>Scarso livello di efficacia dei programmi focalizzati sui temi di Gender Diversity & Inclusion</p>	<p>Supporto alla genitorialità mediante l'erogazione di servizi sanitari e di corsi di formazione</p> <p>Monitoraggio delle uscite dei dipendenti donne per verificare che le motivazioni non siano legate a problemi di work-life balance</p>
<p>Formazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano</p> <p>Digitalizzazione e innovazione</p>	<p>Insufficienti iniziative di formazione del personale con particolare riferimento a: strumenti e tecnologie innovative/digital, ESG e finanza sostenibile, compliance</p>	<p>Unità Organizzativa dedicata alla selezione, gestione e formazione del personale all'interno di Group HR</p> <p><i>Politica di gestione delle risorse umane</i> che descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale e politiche dedicate alle attività di formazione</p> <p>Gap analysis per mappare le aree di miglioramento delle competenze e monitoraggio dei piani di remediation</p> <p>Sistema di tracciabilità delle competenze e delle performance</p> <p>Iniziative di formazione specifiche per ottenere un'efficace implementazione di innovazioni di processo tra i dipendenti del Gruppo</p> <p>Predisposizione e monitoraggio di piani di sviluppo e formazione del personale, sia dal punto di vista tecnico che manageriale</p> <p>Monitoraggio dell'efficacia delle innovazioni di processo affidate alle diverse aree di Business e a Group HR e valutazione dell'impatto sull'occupazione</p>
<p>Formazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano</p> <p>Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti</p>	<p>Flessione nella motivazione dei dipendenti e riduzione del senso di appartenenza al Gruppo</p>	<p>Unità Organizzativa dedicata alla selezione, gestione e formazione del personale all'interno di Group HR</p> <p>Ridefinizione della struttura e degli strumenti della Comunicazione Interna (all'interno di Group HR)</p> <p><i>Politica di gestione delle risorse umane</i> che descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale</p> <p>Analisi di clima rivolta ai dipendenti per verificarne il grado di soddisfazione</p> <p>Utilizzo di nuovi canali (es. podcast, Telegram etc.) per favorire la comunicazione con i dipendenti, soprattutto i millennials</p> <p>Attività di team building e iniziative di engagement</p>



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

5.2 Persone del Gruppo Mediobanca: creazione e tutela dell'occupazione

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

Al 30 giugno scorso, il Gruppo Mediobanca è composto da 4.921 dipendenti, in linea rispetto all'anno precedente, di cui il 42% di genere femminile. L'Italia rappresenta il Paese dove si concentra la maggior parte del personale (90%), a conferma del forte radicamento territoriale. A causa della Brexit alcuni dipendenti della sede di Londra sono stati trasferiti in Italia, Francia e Spagna. La categoria professionale che registra il maggior numero di dipendenti è quella degli impiegati (49%).

Dipendenti per area geografica e tipologia di contratto (a tempo indeterminato e a tempo determinato)

TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2020/2021		2019/2020		2018/2019	
	INDETERM.	DETERM.	INDETERM.	DETERM.	INDETERM.	DETERM.
Italia	4.331	83	4.271	98	4.140	116
Francia	49	1	49	0	16	0
Spagna	29	0	24	0	20	0
Germania	-	-	3	0	7	0
Gran Bretagna	115	0	143	0	158	0
Resto del mondo	301	12	317	15	302	9
TOTALE	4.825	96	4.807	113	4.643	125

Dipendenti per categoria professionale e genere

CATEGORIA DI DIPENDENTI	2020/2021			2019/2020			2018/2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Top management	18	5	23	10	1	11	10	1	11
Dirigenti	348	62	410	358	66	424	352	59	411
Quadri	1.398	679	2.077	1.360	656	2.016	1.255	626	1.881
Impiegati	1.097	1.314	2.411	1.134	1.335	2.469	1.144	1.321	2.465
TOTALE	2.861	2.060	4.921	2.862	2.058	4.920	2.761	2.007	4.768



Dipendenti per categoria professionale ed età

CATEGORIA DI DIPENDENTI	2020/2021			2019/2020			2018/2019		
	<30	30 – 50	>50	<30	30 – 50	>50	<30	30 – 50	>50
Top management	-	26,1%	73,9%	-	36,4%	63,6%	-	36,4%	63,6%
Dirigenti	-	55,4%	44,6%	-	62,3%	37,7%	-	66,7%	33,3%
Quadri	6,1%	69,3%	24,6%	6,3%	69,5%	24,2%	6,0%	70,8%	23,2%
Impiegati	12,9%	75,4%	11,7%	13,7%	75,4%	10,9%	14,2%	75,9%	9,9%

Le donne rappresentano il 40% dei dipendenti full-time (1.900) e il 96% dei dipendenti part-time (160).

La maggioranza dei dipendenti (71%) si colloca in una fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni; l'età media è di circa 42 anni. Relativamente all'anzianità aziendale, la maggiore concentrazione si registra nella fascia "11-20" anni (40% della popolazione del Gruppo), un dato che rappresenta il buon grado di fidelizzazione del personale.

Il 98% dei contratti è a tempo indeterminato (4.825), fra questi, il 42% riguarda le donne (2.022).

A fine giugno 2021, sono presenti ulteriori 290 persone con altre forme di collaborazione (stage, co.co. pro, etc.), nell'ambito di quanto previsto dalle disposizioni di legge e in relazione alle esigenze di business. In particolare, l'apertura della società MBContact Solutions (società specializzata nel recupero crediti telefonici outbound) ha comportato un aumento nel numero di lavoratori con contratto co.co.pro.

Si segnalano, inoltre, i 465 consulenti finanziari della rete di CheBanca!.

Nel corso dell'anno di rendicontazione gli ingressi di nuove risorse hanno riguardato 401 persone, di cui l'84% in Italia. Nel corso dell'anno, le persone che hanno lasciato il Gruppo sono state in totale 282¹⁷.

DIPENDENTI ASSUNTI E DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO PER GENERE E PER ETÀ	2020/2021		2019/2020		2018/2019	
	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO
TOTALE	401	282	416	296	408	322
Uomini	238	174	275	197	281	219
Donne	163	108	141	99	127	103
< 30	147	58	179	66	181	56
30-50	215	167	210	175	200	186
> 50	39	57	27	55	27	80

17. Nel numero delle assunzioni e cessazioni sono inclusi anche i passaggi fra le diverse società all'interno del Gruppo



DIPENDENTI ASSUNTI E DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO PER AREA GEOGRAFICA	2020/2021		2019/2020		2018/2019	
	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO
TOTALE	401	282	416	296	408	322
Italia	335	187	325	211	323	242
Francia	16	16	10	7	4	8
Spagna	8	3	4	-	3	7
Germania	-	-	-	4	2	7
Gran Bretagna	5	24	27	42	26	35
Resto del mondo	37	52	50	32	50	23

TASSO DI ASSUNZIONE E CESSAZIONE PER GENERE ED ETÀ	2020/2021		2019/2020		2018/2019	
	TASSO DI ASSUNZIONE ¹⁸	TASSO DI CESSAZIONE ¹⁹	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE
TOTALE	8%	6%	8%	6%	9%	7%
Uomini	8%	6%	10%	7%	10%	8%
Donne	8%	5%	7%	5%	6%	5%
< 30	34%	13%	39%	14%	39%	12%
30-50	6%	5%	6%	5%	6%	5%
> 50	4%	6%	3%	6%	3%	10%

TASSO DI ASSUNZIONE E CESSAZIONE PER AREA GEOGRAFICA	2020/2021		2019/2020		2018/2019	
	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE
TOTALE	8%	6%	8%	6%	9%	7%
Italia	8%	4%	7%	5%	8%	6%
Francia	32%	32%	20%	14%	25%	50%
Spagna	28%	10%	17%	-	15%	35%
Germania²⁰	-	-	-	133%	29%	100%
Gran Bretagna	4%	21%	19%	29%	16%	22%
Resto del mondo	12%	17%	15%	10%	16%	7%

18. Rapporto tra i dipendenti assunti e il numero totale dei dipendenti al 30/06/2021

19. Rapporto tra i dipendenti che hanno lasciato il Gruppo e il numero totale dei dipendenti al 30/06/2021

20. Il tasso di assunzione nullo è dovuto alla decisione di chiudere la filiale di Francoforte



Il turnover in entrata totale è stato dell'8%. Il turnover in uscita totale è stato del 6%, di cui il 2,5% si è verificato su base volontaria²¹.

Nell'anno di rendicontazione, si sono registrati tassi di assunzione e cessazione in linea con il precedente esercizio.

Il 25% delle posizioni vacanti aperte nel corso dell'esercizio sono state coperte da candidati interni (internal move).

5.3 Diversità, inclusione e pari opportunità

[GRI 401-3], [GRI 405-1], [GRI 405-2]

Come richiamato nella *Politica sulla Sostenibilità*, il Gruppo Mediobanca considera la diversità di genere e di pensiero un elemento da valorizzare in quanto fonte di arricchimento culturale e professionale. Il Gruppo crede nell'importanza di valorizzare le diverse prospettive ed esperienze attraverso una cultura inclusiva, non tollerando forme di discriminazione. Favorisce un ambiente lavorativo nel quale la diversità e le prospettive personali e culturali siano rispettate e considerate fattore chiave di successo.

Persegue l'equilibrio tra i generi a tutti i livelli aziendali, focalizzandosi in particolare sulle posizioni dirigenziali e apicali che più risentono del gender gap. Ogni annuncio relativo a processi di selezione incoraggia la candidatura di tutti gli individui in possesso delle qualifiche e/o esperienze professionali richieste. Lo stesso principio è alla base della valutazione delle opportunità che dovessero aprirsi all'interno di ogni singola Società (passaggio fra unità organizzative) o nel Gruppo (passaggi infragruppo).

Al fine di raggiungere gli obiettivi fissati in tema di equilibrio di genere, le procedure di selezione prevedono che Group HR, tenuto conto dell'effettiva disponibilità sul mercato, garantisca che, nella fase di raccolta e screening dei curricula, almeno il 50% delle candidature appartenga al genere meno rappresentato nell'unità organizzativa di inserimento, a parità di qualifiche ed esperienze professionali.

La *Politica di remunerazione* riflette principi di neutralità per assicurare parità di trattamento a prescindere dal genere così come da ogni altra forma di diversità, basando i criteri di valutazione e remunerazione esclusivamente sul merito e sulle competenze professionali.

Il Gruppo, infatti, si impegna a offrire una remunerazione in linea con il mercato e che riflette il ruolo ricoperto, le competenze, l'apporto alle performance aziendali oggettivamente valutato, la capacità e l'esperienza professionale di ogni dipendente, garantendo quindi l'applicazione del principio di pari opportunità.

Al fine di rendere possibile l'applicazione di politiche neutrali rispetto al genere e di poterne valutare l'efficacia, il Gruppo adotta sistemi di misurazione delle posizioni organizzative che tengono conto delle responsabilità e della complessità gestita dai diversi ruoli. Adottando la metodologia internazionale *Willis Towers Watson*, il Gruppo Mediobanca applica al suo interno il *Global Grading System*, valorizzando ogni posizione nell'ambito dell'organizzazione di riferimento. Attribuendo un peso ad ogni ruolo è possibile quindi monitorare nel continuo:

- ◇ l'equità interna, verificando la coerenza dei pacchetti retributivi delle risorse a parità di livello di classificazione;

21. Nelle altre uscite sono incluse: risoluzioni consensuali, scadenze dei contratti a termine, prepensionamenti etc.



◇ la competitività esterna tramite il confronto con il mercato nell'attività di benchmarking.

Per specifiche unità di business (CIB e Private Banking), inoltre, l'assegnazione di job title permette la definizione di ruoli e responsabilità e l'applicazione di griglie retributive predefinite per la remunerazione fissa.

Al fine di monitorare in modo puntuale l'applicazione dei criteri di equità in tema di remunerazione e il rispetto della neutralità di genere, nel corso dell'esercizio 2020-2021 è stato lanciato un progetto volto a definire la metodologia di calcolo del **Gender Pay Gap** e sviluppare un modello di business intelligence. Tale strumento, oltre a venire incontro alle richieste di monitoraggio da parte delle autorità regolamentari, consente di verificare eventuali disallineamenti tra posizioni organizzative di pari valore, anche verso il mercato italiano ed estero, per individuare i più opportuni correttivi da implementare per garantire il pieno rispetto delle politiche retributive.

Nell'ambito del riesame periodico delle politiche, il Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Remunerazioni e il coinvolgimento del Comitato CSR, analizza la neutralità della politica di remunerazione rispetto al genere e sottopone a verifica il divario retributivo di genere (gender pay gap) e la sua evoluzione nel tempo.

Rapporto retribuzione base e remunerazione donne/uomini per categoria professionale

RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE E REMUNERAZIONE DONNE/ UOMINI	2020/2021		2019/2020		2018/2019	
	RETRIBUZIONE BASE	REMUNERAZ.	RETRIBUZIONE BASE	REMUNERAZ.	RETRIBUZIONE BASE	REMUNERAZ.
Top management²²	44%	45%	-	-	-	-
Dirigenti	76%	70%	79%	76%	74%	71%
Quadri	88%	83%	91%	87%	90%	87%
Impiegati	100%	100%	105%	104%	99%	99%

Nel 2019 è stata istituita la figura del **Group Diversity and Inclusion Manager**, che opera al fianco del Group HR Director per monitorare la messa in atto delle indicazioni in merito di diversity & inclusion all'interno del Gruppo.

Cairn Capital ha nominato un **Diversity & Inclusion Committee**, incaricato di indirizzare la strategia dell'azienda su tali tematiche e incoraggiare una cultura aziendale che valorizzi diversi background, prospettive e idee, creando un ambiente inclusivo basato su fiducia, rispetto e integrità.

A ulteriore conferma dell'impegno del Gruppo verso la diversità e l'inclusione, lo scorso novembre è stato lanciato un progetto per valutare il livello di maturità aziendale su tali tematiche e programmare le attività necessarie per rendere l'ambiente di lavoro ancora più rispettoso di tutte le unicità.

Il progetto si è sviluppato in tre fasi:

◇ analisi del contesto organizzativo, finalizzata alla valutazione delle politiche aziendali, dei dati anagrafici della forza lavoro, del percepito aziendale (tramite interviste, focus group e questionari)

22. Si segnala che all'interno della categoria Top Management sono inclusi Presidente, AD e DG di Mediobanca (tutti di genere maschile) che fanno anche parte del Consiglio di Amministrazione



- ◇ progettazione di laboratori di idee, focalizzata sull'allineamento degli stakeholder chiave sulle risultanze emerse nella fase di indagine condotta in precedenza, per ideare e sviluppare un piano tattico-strategico;
- ◇ elaborazione di un piano di azione per identificare le aree chiave prioritarie su cui lavorare per raggiungere gli obiettivi prefissati in tema di diversità e inclusione.

Per il prossimo triennio sono state individuate tre priorità su cui lavorare per potere migliorare il livello di inclusione aziendale:

- ◇ **Genere:** il Gruppo intende riequilibrare la presenza femminile nelle posizioni di leadership e a tal fine verranno avviati programmi formativi a supporto delle donne per consentire loro di acquisire maggiore consapevolezza del proprio talento e orientarle verso una migliore programmazione dei percorsi di crescita professionale.
- ◇ **Generazioni:** l'obiettivo è favorire una maggiore integrazione tra la popolazione aziendale di diversa seniority, al fine di valorizzare i giovani talenti nelle diverse società del Gruppo e accelerarne il percorso di crescita attraverso iniziative di sviluppo dedicate.
- ◇ **Diversità Culturale:** l'ambizione del Gruppo è favorire l'ingresso e la crescita di persone con background, competenze e mentalità diverse con l'obiettivo di promuovere l'innovazione e la crescita. A tale fine verrà curato un programma di employer branding a livello internazionale per promuovere l'immagine e la conoscenza del Gruppo anche in contesti in cui è meno presente.

In particolare, viene dedicata una costante attenzione all'aggiornamento e alla formazione manageriale di coloro che svolgono da più tempo attività in azienda e con elevata età professionale. La loro professionalità, arricchita dall'esperienza, è un fattore di crescita e ricchezza soprattutto per le risorse entrate più recentemente nel mondo del lavoro.

Con riferimento al tema della disabilità, infine, il Gruppo gestisce l'inserimento di persone diversamente abili, in conformità alla normativa vigente, incentivando i diversi dipartimenti aziendali all'integrazione di tali risorse, la cui inclusione è assicurata dalla costante attenzione a fornire strumenti di lavoro e ambiente adeguati alle loro esigenze, garantendo la partecipazione a iniziative di formazione e sociali con il necessario supporto.

Al 30 giugno 2021 i dipendenti diversamente abili all'interno del Gruppo sono 277.

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

- ◇ **Part time:** concesso con percentuali numeriche maggiori rispetto al passato e dando priorità ai dipendenti in situazioni familiari e personali problematiche. La prestazione di lavoro a tempo parziale non costituisce in alcun modo un elemento di discriminazione del rapporto di lavoro e dello sviluppo professionale.
- ◇ **Smart - Working:** è stata avviata una fase sperimentale di forma di lavoro flessibile da remoto ad alcune unità organizzative delle tre Società.
- ◇ **Banca del tempo solidale:** è stato costituito un bacino annuale di ore di assenza retribuita, in aggiunta agli ordinari permessi e congedi, a favore dei dipendenti in gravi situazioni personali e/o familiari. La banca del tempo viene alimentata sia dall'azienda sia dai dipendenti, che possono donare volontariamente le proprie ore ai colleghi in difficoltà.



- ◇ **Flessibilità oraria:** è disponibile per la maggior parte dei dipendenti con orario di lavoro ordinario.
- ◇ **Permessi retribuiti e non:** in aggiunta a quanto previsto dalla vigente normativa e dal CCNL, sono concessi ulteriori permessi per inserimento figli ad asilo nido e/o scuola materna, per malattia dei figli, DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento), manifestando grande attenzione al tema relativo all'equiparazione dei medesimi diritti, anche di conviventi more uxorio, nonché a situazioni particolari quali percorsi di adozione/affidi.

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

- ◇ **Webinar di formazione/informazione:** per affrontare serenamente il cambiamento legato alla maternità e alla paternità, migliorare il dialogo di coppia e riconoscere segnali d'esordio di un eventuale disagio psicologico.
- ◇ **Programma Nutrimamma:** per una corretta alimentazione con l'obiettivo di ridurre l'incidenza di eventuali complicanze gravidiche legate all'eccessivo aumento di peso e/o a una scorretta alimentazione.
- ◇ **Card pediatrica:** un servizio per il pronto reperimento di un pediatra in casi di emergenza valido fino al compimento del primo anno di età del bambino.

Nel corso del periodo di rendicontazione 115 dipendenti, appartenenti alle diverse categorie professionali, hanno usufruito del congedo parentale (il 100% degli aventi diritto). Il tasso di ritorno al lavoro dopo il congedo parentale²³ è del 122%, il tasso di retention²⁴ è del 99%.

Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale

DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE	2020/2021			2019/2020			2018/2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	1	2	3	-	3	3	-	2	2
Quadri	6	26	32	3	36	39	2	31	33
Impiegati	1	79	80	3	99	102	1	103	104
TOTALE	8	107	115	6	138	144	3	136	139

Il Gruppo Mediobanca ha inoltre organizzato un percorso virtuale per sostenere i genitori nell'individuazione di nuove strategie di convivenza e cura della famiglia (es. riorganizzare il tempo a casa, supportare i figli nel periodo di isolamento scolastico, aiutare a prevenire i bisogni degli anziani).

Anche in considerazione del delicato e complesso periodo appena trascorso, il Gruppo ha attivato un servizio di supporto psicologico dedicato ai dipendenti per consentire loro di confrontarsi con professionisti qualificati nei momenti di stress emotivo. Inoltre, il Gruppo ha avviato diversi percorsi di formazione finalizzati a dare strumenti e suggerimenti per prendersi cura di sé, per migliorare la qualità della vita e affrontare meglio le relazioni personali e le abitudini lavorative.

23. Rapporto tra i dipendenti che hanno usufruito del congedo e i dipendenti rientrati al lavoro dopo il congedo parentale. La percentuale riflette il rientro al lavoro di soggetti il cui congedo è a cavallo di due anni fiscali

24. Rapporto tra i dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro seguito al congedo parentale e i dipendenti rientrati al lavoro dopo il congedo nel precedente esercizio



Infine, prosegue la partecipazione di Mediobanca a **Valore D**, la prima associazione italiana di grandi imprese creata per sostenere la diversità, il talento e la leadership femminile in azienda. Il **Manifesto Valore D**, sottoscritto da Mediobanca, rappresenta una dichiarazione di impegno programmatico e strategico per una maggiore diversità e inclusione di genere all'interno delle organizzazioni.

Il Gruppo ha, inoltre, aderito alla **Carta delle Donne in banca** promossa dall'**ABI** che mira a valorizzare la parità di trattamento e di opportunità tra i generi nel settore bancario, riconoscendo la diversità di genere quale risorsa chiave per lo sviluppo, la crescita sostenibile e la creazione di valore in tutte le aziende.

Grazie al proprio impegno per le pari opportunità, per il terzo anno consecutivo Mediobanca è stata inclusa nel **Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)**, l'iniziativa che seleziona le aziende che si sono distinte per l'approccio trasparente dimostrato nella reportistica sulle tematiche di genere e nell'adozione di un sempre maggiore approccio paritetico verso le donne.

5.4 Tutela dei Diritti Umani

[GRI 102-41], [GRI 402-1], [GRI 406-1]

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

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

Sebbene la violazione dei Diritti Umani non sia stata rilevata come rischio rilevante, il Gruppo si impegna a prevenire ogni tipo di discriminazione, dal processo di selezione alla definizione della remunerazione, dalle opportunità di crescita professionale, fino alla conclusione dei rapporti di lavoro.

Il rispetto per la diversità e la non-discriminazione è garantito in ogni fase della vita lavorativa di ciascun collaboratore.

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

Salvaguarda, inoltre, il diritto e la libertà di associazione e contrattazione collettiva²⁵, garantisce elevati standard di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, accrescendo la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili, anche mediante attività informative e formative. La tutela della salute e il benessere psico-fisico sono riconosciuti adottando specifici programmi di prevenzione e protezione, responsabilizzando tutti i livelli aziendali.

25. Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e definisce il periodo minimo di confronto con le Organizzazioni Sindacali per la realizzazione di cambiamenti organizzativi rilevanti. In particolare, l'articolo 17 (come modificato dall'accordo di rinnovo del 19/12/2019) sancisce che nei casi di rilevanti ristrutturazioni e/o riorganizzazioni (anche se derivanti da innovazioni tecnologiche) l'informazione e la consultazione sono successive alla fase decisionale. L'informazione scritta deve riguardare i motivi della programmata ristrutturazione e/o riorganizzazione, le conseguenze giuridiche, economiche e sociali per i lavoratori/lavoratrici, le eventuali misure previste nei confronti di questi ultimi. La prima fase di detta procedura, salvo diversi accordi tra le Parti, si svolge in sede aziendale e deve esaurirsi entro il termine di 15 giorni, successivi all'informativa di cui al primo comma. Qualora in tale sede non si giunga ad un accordo si dà luogo ad ulteriori incontri negoziali che devono esaurirsi entro altri 30 giorni, trascorsi i quali l'impresa può attuare i provvedimenti deliberati, per la parte concernente il personale



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

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

Tale presidio è stato rafforzato sia dalla *Politica ESG di Gruppo* che vieta di accettare proposte di business riguardanti soggetti condannati per gravi reati, inclusa la violazione dei Diritti Umani, sia dal corso di formazione *Sostenibilità e Diritti Umani* volto a sensibilizzare i dipendenti sul rischio di violazione dei diritti umani connesso agli impatti indiretti del Gruppo.

CORSO DI FORMAZIONE *SOSTENIBILITÀ E DIRITTI UMANI*

Il corso di formazione *Sostenibilità e Diritti Umani*, inizialmente destinato ai dipendenti di Mediobanca, in Italia e all'estero è stato successivamente esteso anche alle altre controllate italiane.

L'obiettivo del corso, obbligatorio per tutti i dipendenti, è di accrescere la consapevolezza su tali tematiche illustrando, il percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo e spiegando il concetto di sostenibilità nonché le sue implicazioni per il settore finanziario. Dopo una breve introduzione su alcuni concetti generali, il corso affronta il tema degli investimenti responsabili, con una particolare attenzione al tema dei Diritti Umani. Governi, clienti e investitori chiedono al sistema bancario di assumersi le proprie responsabilità sulle scelte di investimento e finanziamento, che generano impatti indiretti con conseguenti ricadute sul rischio di violazione dei Diritti Umani.

Nel corso dell'anno sono state registrate 2 segnalazioni di potenziali episodi di discriminazione, per i quali sono state avviate delle indagini, da cui non sono emerse evidenze. Le segnalazioni sono pertanto state chiuse senza provvedimenti.



5.5 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 404-1]

Alla luce della crescente internazionalizzazione della sua attività, dell'evoluzione tecnologica, nonché dell'innovazione dei prodotti, dei servizi bancari e della continua modifica delle normative di settore, il Gruppo Mediobanca riconosce la rilevanza e la centralità della formazione e dell'aggiornamento professionale delle proprie risorse, elementi fondamentali nel processo di valorizzazione delle persone.

Il Gruppo predispose il piano di formazione obbligatoria, finalizzato a consentire l'aggiornamento costante del personale sulle tematiche previste dalla normativa e favorisce in maniera continuativa e strutturata percorsi di formazione professionale e manageriale, tenendo conto dei diversi apporti professionali. Al contempo promuove le soluzioni fondate sull'utilizzo delle tecnologie con iniziative adeguate rispetto ai livelli di preparazione ed esperienza richiesti dai diversi ruoli.

Fra gli interventi presi in considerazione per ampliare i contenuti professionali e sviluppare la crescita delle competenze tecniche e manageriali delle risorse rientra anche la possibilità di effettuare esperienze temporanee, di breve o lungo periodo, presso altre unità organizzative di una medesima società o all'interno del Gruppo.

Le forme di mobilità interna assumono particolare rilievo, come richiesto anche dalle autorità di vigilanza, nella gestione delle risorse appartenenti alle funzioni di controllo: tale modalità gestionale di crescita viene per esse esplicitamente prevista, compatibilmente con le necessità organizzative interne.

Le iniziative formative possono essere differenziate in base al ruolo ricoperto, alla valutazione di coloro che devono sviluppare in misura più avanzata le proprie competenze, nonché di coloro nei cui confronti, per esigenze legate a eventuali interventi sulla struttura organizzativa, occorra favorire l'acquisizione di nuove conoscenze.

La partecipazione alle singole iniziative viene di norma concordata fra il responsabile, l'interessato e la funzione risorse umane di riferimento, nei limiti stabiliti fra le parti e all'interno del budget annuale stabilito da ciascuna società del Gruppo Mediobanca per le attività formative e gestito dalla funzione Group HR.

Nel corso dell'anno sono stati proposti corsi di crescita mirati al miglioramento della qualità del lavoro svolto, attraverso una attenta analisi delle soft skills più rilevanti. È stato costruito un programma di iniziative finalizzate allo sviluppo di: smart collaboration, comunicazione efficace, human leadership e public speaking.

Nell'anno fiscale di riferimento sono state erogate 157.224 ore di formazione, in leggero decremento rispetto all'esercizio precedente, distribuite per il 48% agli impiegati, per il 44% ai quadri e per il restante 8% ai dirigenti. Il numero totale di dipendenti coinvolti nelle attività di formazione è stato 4.704.

A seguito dell'emergenza Covid-19, tutte le attività di formazione sono state effettuate in modalità remota. Le attività hanno riguardato, fra l'altro, la formazione relativa a compliance e regulation (71%), formazione specialistica (12%), manageriale (9%) e linguistica (4%).

All'interno della formazione obbligatoria, il Gruppo ha promosso nel corso dell'anno programmi finalizzati a rinforzare e diffondere la cultura della salute e della sicurezza della persona, la consapevolezza dei rischi sul luogo di lavoro e la promozione di comportamenti responsabili, per un totale di 3.622 ore di formazione. Nel corso dell'anno di rendicontazione, sono stati inoltre erogati corsi su tematiche



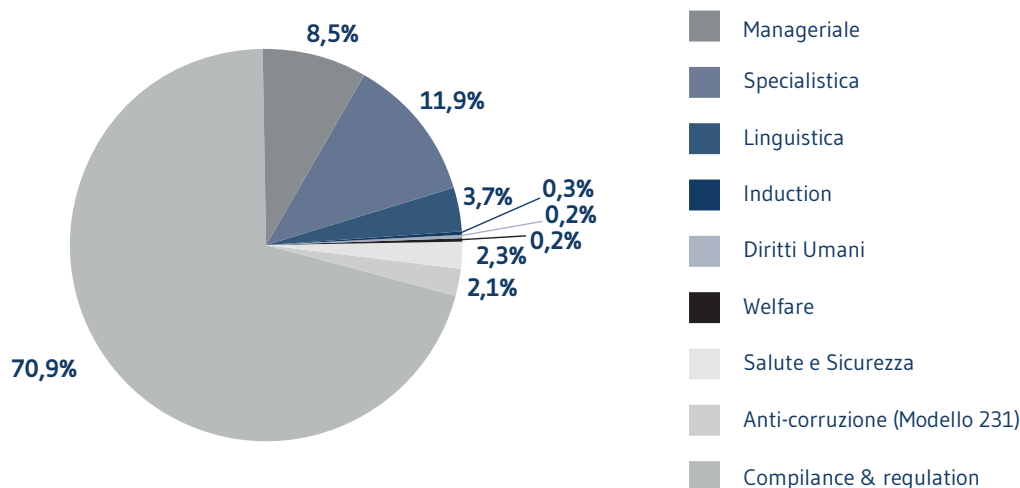
obbligatorie, quali: privacy²⁶, anticorruzione, antiriciclaggio, data protection, market abuse, information security, business continuity, Mifid II, IVASS, DAC 6 e reclami.

Inoltre, Mediobanca invita i propri Private Bankers a iscriversi al Registro Unico degli Intermediari (RUI) e a partecipare alle attività formative obbligatorie che prevedono corsi della durata di 60 ore nei 12 mesi antecedenti alla data di iscrizione, con test di verifica finale, nonché 30 ore annuali di formazione per il mantenimento dell'iscrizione. Gli argomenti trattati toccano le aree: giuridica, contrattuale, tecnica assicurativa e riassicurativa e amministrativo gestionale.

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PER GENERE E CATEGORIA PROFESSIONALE

CATEGORIA DI DIPENDENTI	2020/2021			2019/2020			2018/2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Top management	12,60	14,00	12,91	1,30	-	1,18	14,62	1	13,38
Dirigenti	29,40	26,27	28,93	23,40	19,27	22,76	26,58	24,32	26,26
Quadri	33,92	32,01	33,30	36,26	30,38	34,35	21,49	21,94	21,64
Impiegati	31,62	31,37	31,48	42,64	40,07	41,25	17,20	15,76	16,43
TOTALE	32,36	31,38	31,95	37,07	36,30	36,74	20,34	17,93	19,32

ORE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA - FY 2020-2021



Ai 465 Consulenti Finanziari di CheBanca! è stata erogata la formazione prevista dalla normativa per un totale di 24.570 ore, cui si aggiungono 62 ore di formazione facoltativa.

Compass svolge iniziative di formazione e aggiornamento sugli obblighi derivanti dalla normativa regolante il settore offrendo i corsi formativi obbligatori ai propri intermediari con una copertura del 100%. Infine, ogni anno Mediobanca seleziona uno o due dipendenti di talento e ne finanzia il percorso di sviluppo, inclusa la partecipazione a eventuali master.

26. Ulteriori informazioni sui corsi in materia di Privacy e Data Breach sono presenti nel paragrafo 6.1.8 Protezione dei dati personali e Data Security



5.6 Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti

[GRI 404-3]

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

In coerenza con tale approccio, le *Politiche per la selezione, nomina, successione e valutazione dell'adeguatezza degli esponenti aziendali e dei Key Function Holders del Gruppo* disciplinano la successione degli amministratori esecutivi (tra cui Amministratore Delegato e Direttore Generale) e non, dei Sindaci e dei Key Function Holders; ne prevedono gli specifici requisiti di suitability e definiscono anche il piano di emergenza per il rinnovo dei vertici aziendali nel caso di un'ipotetica repentina necessità di sostituzione. Per quanto riguarda la successione degli amministratori esecutivi, Amministratore Delegato e Direttore generale, al Comitato Nomine è affidato il compito di selezionare un ristretto numero di risorse, anche scelte fra i Dirigenti del Gruppo da almeno tre anni, ritenuti in grado di succedere a tali posizioni. Tale selezione viene condotta con il supporto di Amministratore Delegato e Direttore Generale in carica, Group HR e, se del caso, di un consulente specializzato. Il ristretto numero di Dirigenti, potenziali membri del Consiglio di Amministrazione, viene tenuto continuamente aggiornato nel tempo, in modo tale che, all'occorrenza, il Comitato Nomine possa effettuare tempestivamente proposte al Consiglio di Amministrazione o all'Assemblea.

I Key Function Holders sono i soggetti, non membri del Consiglio, che hanno un'influenza significativa sulla direzione della Banca e/o del Gruppo, come di seguito dettagliato.

RUOLO	DIVISIONE/FUNZIONE	GENERE
Head of Corporate & Investment Banking	Wholesale Banking – CIB	M
Head of Debt Division	Wholesale Banking – CIB	F
Head of Markets Division	Wholesale Banking – CIB	M
Head of Consumer Banking - AD Compass ²⁷	Consumer	M
Head of WM Affluent & Premier - AD CB!	Wealth Management	M
Head of Mediobanca Private Banking	Wealth Management	M
AD CMB	Wealth Management	M
AD Mediobanca SGR	Wealth Management	M
Head of MAAM	Wealth Management	M
Head of Principal Investing	Principal Investing	M
Group Human Resources Director	Holding Function	F
Chief Financial Officer ²⁸	Holding Function	M

27. Il ruolo di AD di Compass e di CB! sono ricoperti dalla stessa risorsa

28. Il ruolo di Chief Financial Officer e di Dirigente preposto sono ricoperti dalla stessa risorsa



RUOLO	DIVISIONE/FUNZIONE	GENERE
Dirigente Preposto alla redazione dei libri contabili	Holding Function	M
Head of Group Investor Relations & Strategic corporate development	Holding Function	F
Head of Group Communication & Institutional Relations	Holding Function	F
Head of Group Sustainability	Holding Function	F
Group Technology and Operations Officer (COO)	Holding Function	M
Group Legal & General Counsel	Holding Function	M
Head of Group Governance	Holding Function	M
Group Chief Risk Officer	Funzioni di Controllo	M
Group Chief Audit Officer	Funzioni di Controllo	M
Group Chief Compliance Officer	Funzioni di Controllo	M
Group Head AML	Funzioni di Controllo	M

L'Amministratore Delegato e il Direttore Generale, con il supporto di Group HR, identificano risorse interne in grado di garantirne la successione a breve e medio termine (senior talent pool), senza tuttavia trascurare il costante monitoraggio del mercato. Per costoro sono individuati percorsi di crescita e di sviluppo anche in termini di coinvolgimento in specifici progetti strategici, esposizione al board/comitati, rotazione internazionale e infragruppo. La selezione si basa sulla valutazione delle competenze professionali e tecniche, evidenziate dal curriculum e dal percorso aziendale, sulla prestazione e performance nel tempo, sul possesso e lo sviluppo delle competenze chiave di leadership.

Per quanto riguarda la capacità di attrarre nuovi giovani talenti, Mediobanca collabora costantemente con i migliori atenei italiani ed esteri, attraverso la partecipazione ad attività di selezione on campus e di employer branding. Anche nel 2021 ha scelto di partecipare a un Career Day dedicato all'inserimento lavorativo di persone con disabilità e appartenenti a categorie protette.

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

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

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

Nel corso dell'anno di rendicontazione, Mediobanca è risultata tra le **Italy's best employers 2021** grazie ad una rilevazione effettuata da *Statista*, piattaforma digitale tedesca che raccoglie ed elabora dati,



informazioni e ricerche in più di 170 ambiti economici. L'indagine, svolta nei mesi successivi al lockdown e pubblicata dal Corriere della Sera, ha coinvolto una popolazione di circa 12 mila lavoratori.

Il Gruppo persegue una logica di sviluppo professionale costruttiva e orientata al raggiungimento dei risultati nel lungo periodo. A dimostrazione di tale impegno, sono stati adottati strumenti a supporto della valutazione delle persone per costruire percorsi di sviluppo e formazione coerenti ed efficaci per il business.

Il **Performance Evaluation** è il sistema di valutazione delle performance individuali che risponde alla necessità di rendere obiettiva la valutazione e la responsabilità delle persone. A tale fine, all'inizio di ogni esercizio, i responsabili assegnano e discutono con ogni risorsa gli obiettivi (professionali, gestionali, di sviluppo personale e aziendali) in forza del profilo professionale, ruolo organizzativo, obiettivi strategici dell'unità di appartenenza. Tali obiettivi sono pesati in funzione delle priorità assegnate a ciascuna risorsa e sono stabiliti in modo chiaro in termine di risultati, misurabili dove possibile, al contempo raggiungibili ma sfidanti, possibilmente delimitati in ambito temporale.

Un feedback intermedio durante l'anno permette ai responsabili e alle singole risorse di condividere il grado di raggiungimento degli obiettivi. Il dipendente è incoraggiato a chiedere chiarimenti e il responsabile è chiamato a dare comunque un feedback continuativo per permettere ai membri dei team di prendere coscienza della prestazione attesa e garantire che ogni risorsa abbia le giuste competenze per raggiungere i propri obiettivi.

A fine esercizio, i responsabili effettuano la valutazione in un momento di confronto oggettivo sulle prestazioni, assicurando così che l'organizzazione e ciascuna risorsa verifichino gli obiettivi nel rispetto dei valori aziendali, conferendo trasparenza alle opportunità di formazione, allo sviluppo professionale e ai criteri di valutazione dei singoli.

Nell'ambito del processo di valutazione, assume crescente spazio il conseguimento di obiettivi ambientali, sociali e di governance (ESG) nell'ambito del perimetro individuale di responsabilità di business e operativo. Inoltre, gli obiettivi incoraggiano una condotta individuale volta a favorire un ambiente lavorativo nel quale la diversità sia valorizzata e la crescita personale e professionale rispettata, secondo principi di meritocrazia.

A conferma di ciò, a partire da quest'anno, è stato inserito un obiettivo obbligatorio per tutta la popolazione aziendale finalizzato all'adozione di comportamenti socialmente responsabili, con particolare riferimento alla tutela del patrimonio ambientale, della diversity aziendale e alla difesa di diritti umani e sociali.

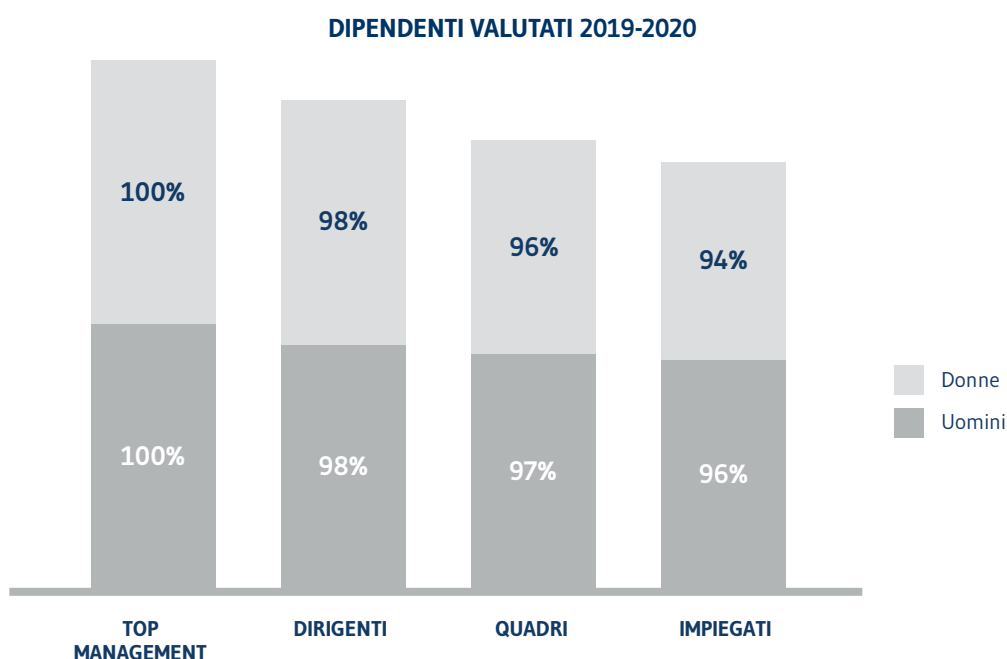
Tale obiettivo si aggiunge a quello opzionale relativo alla partecipazione a una delle iniziative di CSR promosse dal Gruppo, con l'obiettivo di incentivare il coinvolgimento dei dipendenti in queste attività, rendendole parte integrante della loro crescita professionale e personale. Ogni responsabile può scegliere di assegnare l'obiettivo a una o più risorse da lui valutate, lasciando poi al singolo la libertà di scegliere, secondo le proprie attitudini e possibilità, a quale iniziativa prendere parte.

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



Da quest'anno, inoltre, è in fase di avvio un nuovo strumento di sviluppo professionale il *Continuous Feedback*²⁹, allo scopo di permettere a tutti i dipendenti di avere riscontri immediati sulle attività oggetto di collaborazione, a prescindere dalla seniority e dall'appartenenza allo stesso team o Società del Gruppo.

Nel corso dell'anno di rendicontazione sono state valutate 4.719 persone (58% uomini e 42% donne) corrispondenti a circa il 96% della popolazione aziendale.



In stretta connessione con il processo di valutazione, si concretizza quello di avanzamento di carriera. Il personale può essere coinvolto nelle scelte di crescita professionale legate alla copertura di nuovi ruoli organizzativi, al passaggio a un nuovo livello contrattuale o all'assegnazione di un nuovo corporate title, in base all'esperienza acquisita e ai risultati ottenuti. Nella crescita professionale viene perseguito l'equilibrio tra i generi, garantendo pari accesso a ruoli di responsabilità e/o a contenuto manageriale, anche con l'obiettivo di colmare gap di rappresentazione di genere eventualmente esistenti nelle unità organizzative fra le risorse a maggiore seniority, a parità di competenze, qualifiche e capacità.

Il processo di promozione prevede la fase di proposta proveniente dal responsabile dell'unità di appartenenza, la successiva condivisione con la funzione risorse umane di riferimento e l'approvazione finale con il coinvolgimento del Direttore Generale e/o dall'Amministratore Delegato nel caso di personale dirigenziale.

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

29. Si tratta di un sistema aggiuntivo a quello del Performance Evaluation che permette di lasciare e/o richiedere feedback su tutti i dipendenti



5.7 Incentivi, benefit e retribuzione del personale

[GRI 401-2], [GRI 403-6]

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

Il Gruppo tiene in particolare considerazione la gestione delle politiche retributive, con costante attenzione al rispetto delle normative emanate dai regolatori e del Codice di Corporate Governance, relativamente alla strutturazione dei pacchetti retributivi, alle modalità e strumenti di erogazione delle sue diverse componenti.

Garantisce, inoltre, che tutti i suoi dipendenti siano trattati senza distinzione né esclusione, anche in termini di retribuzione, forme pensionistiche complementari e benefit.

La *Politica di remunerazione e incentivazione*, che viene approvata annualmente dall'Assemblea degli azionisti, è volta a ricercare la generazione di valore sostenibile nel lungo periodo. Meccanismi retributivi responsabili, corretti e trasparenti incrementano e proteggono nel tempo reputazione, credibilità e consenso, presupposti per uno sviluppo del business teso alla creazione e alla tutela di valore per tutti gli stakeholder. Concretamente la sostenibilità dei meccanismi retributivi si declina in:

- ◇ meccanismi di governance predeterminati che prevedono il coinvolgimento di una pluralità di organi, unità organizzative e soggetti a garanzia di processi strutturati, controllati e verificabili ex post;
- ◇ una remunerazione complessiva bilanciata fra quota fissa e variabile (pay mix) in funzione del ruolo aziendale, che non induca a comportamenti rischiosi e orientati al breve termine, completata da forme di welfare aziendale rivolte alle esigenze e al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie;
- ◇ l'impegno costante a offrire un equo livello retributivo che rifletta le competenze, la capacità e l'esperienza professionale di ogni dipendente, garantendo quindi l'applicazione del principio di pari opportunità, con l'obiettivo di perseguire l'equità salariale senza distinzione di età, genere, orientamento sessuale, stato civile, religione, lingua, origini etniche o nazionali, disabilità fisiche o mentali, stato di gravidanza di maternità o paternità anche adottivi, convinzioni personali, opinioni politiche, affiliazione o attività sindacale;
- ◇ una struttura di incentivi di breve e lungo termine, basati su indicatori aggiustati per il rischio in un'ottica di continuità di business e sostenibilità dei risultati nel lungo periodo che coniughino una crescita equilibrata e flessibile nella convinzione che etica e profitto non debbano essere in contrasto;
- ◇ la correlazione dei sistemi di incentivazione ai principi definiti dalla *Politica di Gruppo sulla Sostenibilità*; l'integrazione di criteri ESG nei modelli di finanziamento, investimento e consulenza; l'inclusione della sostenibilità nelle strategie industriali e finanziarie del gruppo a breve e lungo termine;
- ◇ nell'ambito del processo di valutazione della performance ai fini della politica retributiva uno spazio crescente dedicato al conseguimento di obiettivi ambientali, sociali e di governance (ESG) con riferimento al perimetro individuale di responsabilità di business e operativo;
- ◇ limiti alla remunerazione variabile (cap);



- ◇ una verifica costante del posizionamento del pacchetto retributivo delle risorse rispetto al mercato di riferimento, anche con la collaborazione di consulenti specializzati e un'attenta valutazione del divario retributivo di genere al fine di poter individuare le azioni correttive necessarie;
- ◇ performance individuali valutate in modo chiaro e trasparente, su base meritocratica e secondo il principio delle pari opportunità, valorizzando il talento e la crescita professionale e personale di tutti i collaboratori del Gruppo;
- ◇ differimento ed erogazione della remunerazione variabile su un orizzonte pluriennale, anche in strumenti equity per legare gli incentivi alla creazione di valore nel lungo termine;
- ◇ centralità dei temi reputazionali ex ante ed ex post, mediante meccanismi di malus e clawback alla remunerazione;
- ◇ modalità predeterminate e trasparenti del trattamento attribuibile in caso di cessazione del rapporto di lavoro con cap predefiniti in termini di mensilità massime da assegnare e di valore assoluto dell'ammontare;
- ◇ trasparenza nella rendicontazione.

Il *Piano di Long Term Incentive* collegato al Piano Strategico 2019-2023, del quale sono destinatari Amministratore Delegato e Direttore Generale di Mediobanca e l'Amministratore Delegato di Compass e CheBanca!, prevede chiari e predefiniti obiettivi di Corporate Social Responsibility. Per la descrizione dettagliata degli obiettivi si rimanda al Capitolo 9 *Obiettivi e impegni futuri*. Tutti gli obiettivi sono pubblici, misurabili e quantificati.

Nelle scorecard annuali (*Short Term Incentive*) dell'Amministratore Delegato e del Direttore Generale di Mediobanca sono ugualmente inclusi indicatori finanziari ESG e di sostenibilità quantitativi da valutare nell'orizzonte annuale della performance. Sono inoltre previsti obiettivi ESG e CSR di tipo non finanziario.

Nell'ambito nei piani di incentivazione a breve termine relativamente all'esercizio al 30 giugno 2021 sono stati assegnati in Mediobanca: all'Amministratore Delegato un obiettivo specifico di Corporate Social Responsibility con focus su diversity, inclusion & employees engagement; al Direttore Generale lo sviluppo della progettualità per la piena adozione in tutte le società del Gruppo di una *Agile and smart working platform* coerente con gli obiettivi ESG. Per entrambi, gli obiettivi sono stati ritenuti raggiunti.

Il meccanismo di incentivazione di breve termine delle altre figure apicali (dirigenti strategici e Material Risk Takers a capo delle principali linee di business) prevede, ove appropriato al perimetro, la presenza di indicatori ESG quantitativi e misurabili.

A tutto il restante personale, come già riferito, è assegnato un obiettivo di Gruppo per valutare su base manageriale la performance ottenuta collegata all'adozione di comportamenti socialmente responsabili, in linea con le *Politiche di Group Social Responsibility*, con particolare riferimento, tra gli altri, alla tutela del patrimonio ambientale, della diversity aziendale e alla difesa di diritti umani e sociali.

Nell'ambito degli strumenti equity a servizio delle politiche di remunerazione sono stati varati piani di performance shares. Il piano prevede l'assegnazione di azioni Mediobanca alle risorse (dipendenti,



collaboratori, risorse con contratto di agenzia) quale quota equity della remunerazione variabile attribuita ad esito del processo di valutazione della performance di breve termine collegata al budget annuale (*Short Term Incentive Plan*) o pluriennale (*Long Term Incentive Plan*) di norma attribuita in occasione dell'approvazione del Piano strategico. L'attribuzione diluita nel tempo su orizzonte pluriennale, prevedendo periodi di vesting e successivi periodi di holding prima della maturazione effettiva, incentiva il personale, coerentemente con il proprio ruolo e attività di business, ad adottare un comportamento che assicura al Gruppo Mediobanca la sostenibilità dei risultati nel lungo periodo, orientando a mantenere nel tempo performance che garantiscano alla banca solida base di capitale, ampia dotazione di liquidità, controllo di tutti i rischi e profittabilità dei risultati.

Inoltre, nella consapevolezza che il welfare aziendale contribuisca all'attuazione della responsabilità sociale d'impresa e che sane condizioni di lavoro debbano essere parte integrante della politica in materia di remunerazione, il Gruppo adotta strumenti che producono esternalità positive, recando vantaggi, non solo ai dipendenti, ma anche alle loro famiglie e, più in generale, al territorio. Esso crea valore condiviso con un'ampia platea di stakeholder, contribuendo a produrre benefici collettivi in modo duraturo nel tempo. Welfare e benefit sono perciò parte integrante della cultura aziendale del Gruppo Mediobanca e hanno un ruolo cruciale allo scopo di:

- ◇ contribuire a migliorare l'employer branding e a fidelizzare i dipendenti;
- ◇ creare un ambiente lavorativo più coeso e positivo;
- ◇ perseguire la volontà di garantire l'equilibrio tra vita lavorativa e vita-privata;
- ◇ favorire il work engagement;
- ◇ costituire un incentivo ad ottenere risultati migliori e ad accrescere la qualità del lavoro svolto.

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

- ◇ **Piani previdenziali integrativi:** a favore del personale dipendente è prevista la possibilità di aderire a fondi pensione integrativi aziendali con aliquote di contribuzione differenziate per categorie e anzianità aziendale. I Fondi pensione sono esterni e giuridicamente autonomi dal Gruppo. La prestazione è in funzione dei risultati della gestione dell'ammontare versato e dell'eventuale linea di investimento prescelta, ove possibile, in base alla propensione al rischio del beneficiario. Non sono previsti benefici pensionistici discrezionali.
- ◇ **Convenzione sanitaria:** garantisce copertura sanitaria, spese dentistiche e medicina preventiva al personale e ai familiari. Una capillare rete medica e dentistica in convenzione permette l'accesso diretto ai servizi senza anticipo di costi e con notevoli benefici economici.
- ◇ **Polizza infortuni, Polizza invalidità permanente da malattia, Polizza vita e Polizza long term care:** garantiscono ai dipendenti una copertura in caso di infortuni derivanti da attività professionale e attività extraprofessionale e/o in caso di invalidità derivante da malattia; riconoscono agli aventi diritto in caso di decesso del dipendente un capitale assicurato; assicurano l'erogazione di una rendita annua vitalizia in caso di perdita di autosufficienza permanente nel compimento degli atti elementari della



vita quotidiana. Le prestazioni sono definite da Regolamenti concordati con la Compagnia assicuratrice in fase di stipula del contratto.

- ◇ **Sistemi di welfare aziendale/flexible benefit:** si rivolgono alla totalità dei dipendenti o a categorie omogenee di essi e sono previsti nell'ambito di quanto definito dalla legislazione fiscale³⁰ e dalla normativa regolamentare applicabile. Offrono servizi e strumenti di natura non monetaria (es. attività formative, percorsi di studio e istruzione, servizi assistenziali) messi a disposizione dei dipendenti e delle loro famiglie, con la possibilità di versare al fondo pensione integrativo l'importo eventualmente non utilizzato. Possono essere utilizzati a questo fine i premi di produttività e/o risultato conseguenti a contratti integrativi aziendali o altri importi destinati al welfare per categorie omogenee di dipendenti e secondo un criterio di marginalità rispetto al principio di capacità contributiva. L'obiettivo è quello di ampliare le iniziative di welfare contrattuale, al fine di accrescere il benessere individuale e familiare dei dipendenti, permettendo di accedere a prestazioni e servizi personalizzabili in base alle proprie specifiche esigenze; aumentare la tutela delle prestazioni del welfare pubblico; ottenere un miglioramento del potere di acquisto della retribuzione complessiva, grazie alle agevolazioni fiscali e contributive che la legge riconosce.
- ◇ **Autovettura aziendale:** è prevista per i profili professionali più elevati o con ruoli commerciali. La scelta dei modelli disponibili si caratterizza per la presenza di auto ibride e/o elettriche costantemente aggiornate, aderendo a criteri di sostenibilità ambientale.

5.8 Commitment, engagement e soddisfazione dei dipendenti

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

Nel 2017 Mediobanca, con il supporto di una primaria società di ricerche di opinioni e di mercato, ha realizzato un'analisi di engagement rivolta ai dipendenti, con l'obiettivo principale di indagarne la soddisfazione.

Il riscontro emerso da questa prima indagine è stato molto positivo, soprattutto in merito al senso di appartenenza, alla forza attrattiva e alla capacità del management. Al tempo stesso sono state individuate alcune aree di miglioramento relative all'investimento sulle persone e alla comunicazione interna.

In seguito a questi risultati, Group HR ha avviato un progetto di ridefinizione della struttura e degli strumenti della comunicazione interna. Si è lavorato su uno stile di comunicazione più inclusivo e dinamico, attraverso il rinnovamento del linguaggio comunicativo e l'ampliamento di forme di coinvolgimento, sia per diffondere la cultura e i valori aziendali, sia per creare un clima lavorativo che rispondesse alle esigenze dell'organizzazione.

Il Gruppo riconosce, infatti, l'importanza della comunicazione interna aziendale quale strumento di condivisione delle informazioni istituzionali e veicolo motivazionale nei confronti del personale. Così intesa, la comunicazione interna persegue gli obiettivi di:

30. In Italia la normativa applicabile è quella prevista dall'articolo 51, comma 2 e 3 del TUIR, come modificata dalla Legge di stabilità 2016 e successive modifiche. Essa ha apportato alcune modifiche concernente la tassazione dei redditi di lavoro dipendente ampliando le ipotesi e le fattispecie di somme e valori che non concorrono a formare il reddito di lavoro dipendente e che, pertanto, già erano considerate fattispecie da tutelare da parte del nostro legislatore. Tali modifiche hanno permesso una più facile introduzione di piani di welfare aziendale intesi come piani che mettono a disposizione del dipendente un paniere di "utilità" tra i quali si possono scegliere quelle più rispondenti alle esigenze proprie e del nucleo familiare



- ◇ creare un modello e uno stile comunicativo volto a generare un flusso costante di informazioni per i dipendenti;
- ◇ migliorare la condivisione tra le persone e il senso di squadra;
- ◇ facilitare la comprensione delle strategie adottate dalla Banca;
- ◇ diffondere l'identità e i valori del Gruppo.

Sono inoltre promosse attività di condivisione quali incontri ed eventi extra lavorativi e attività relazionali.

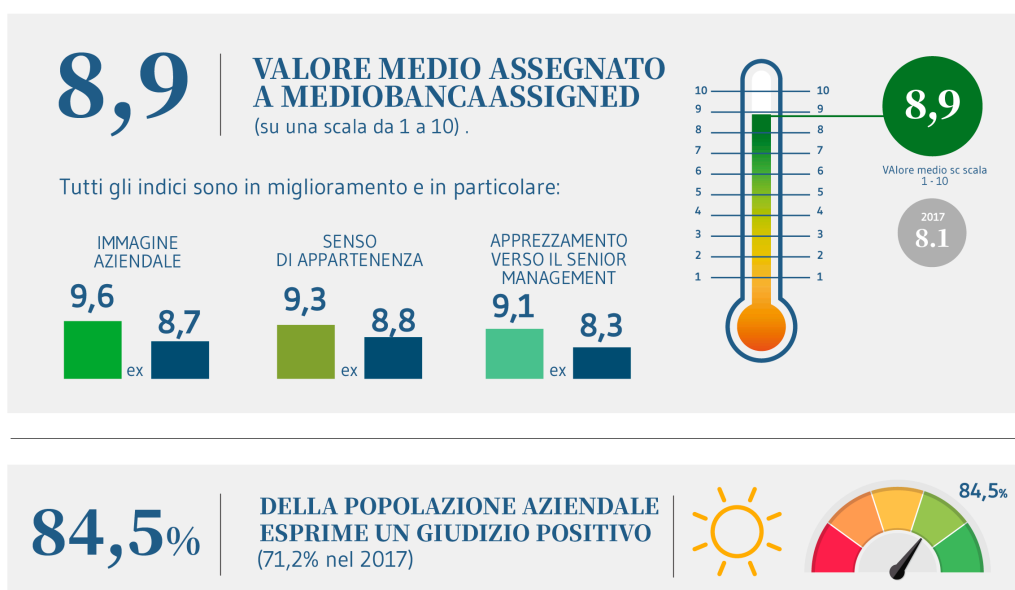
Oltre a sviluppare la comunicazione interna, Group HR è intervenuta sui percorsi di formazione proposti, incrementando l'offerta in termini quantitativi e qualitativi, con l'obiettivo di sviluppare competenze trasversali e flessibilità per valorizzare il potenziale delle risorse sotto il profilo professionale e personale.

Nel corso del FY 2019-2020 è stata condotta una seconda analisi di engagement per raccogliere le opinioni sulle attività lanciate a seguito della prima survey. Le modalità di coinvolgimento adottate sono state le medesime di quelle avviate nel 2017 e ci si è affidati alla stessa società di consulenza esterna. Si è quindi proceduto con la somministrazione di un questionario on-line, cui ha risposto oltre il 77% dei dipendenti, e con diversi focus group per approfondire le tematiche emerse in fase di ascolto.

Dalle risposte ottenute è emerso che è stato molto apprezzato il lavoro svolto da Group HR su comunicazione e formazione; molto gradite sono state anche le attività di volontariato aziendale cui hanno aderito con entusiasmo tutte le società del Gruppo.

L'analisi è stata utile anche per stabilire le priorità su cui intervenire nel prossimo biennio. Tali interventi saranno finalizzati a migliorare il benessere dei dipendenti, lavorando su diverse iniziative a supporto della conciliazione vita-lavoro. Una nuova analisi è prevista per il prossimo esercizio e sarà programmata con frequenza biennale.

Move beyond²





La metodologia



IL QUESTIONARIO
INTORNO ALL'80%
IL TASSO DI ADESIONE ALLA SURVEY



I FOCUS GROUP
QUATTRO SESSIONI
DI ASCOLTO CHE HANNO
COINVOLTO CIRCA 40 COLLEGGHI

LA SURVEY È STATA CONDOTTA COL SUPPORTO DI SWG, PRIMARIA SOCIETÀ DI RICERCHE DI OPINIONI E DI MERCATO.

Lavorare in Mediobanca

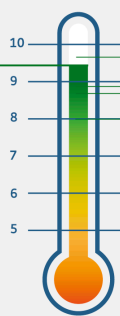
In crescita rispetto alla prima analisi di engagement l'indice di senso di appartenenza: misura la dedizione e l'orgoglio di lavorare in Mediobanca, il livello di condivisione della cultura aziendale e delle strategie intraprese.

INDICE DI SENSO DI APPARTENENZA

9,3

2017

8,8



10	10	9,6	ORGOGGIO	9,1 - 2017
9	9	8,9	CONDIVISIONE	7,9 - 2017
8	8	8,7	DEDIZIONE / IMPEGNO	8,5 - 2017
7	7	8,0	RELAZIONE	8,1 - 2017
6	6			
5	5			

■ Valore medio su scala 1 - 10

IN CRESCITA RISPETTO ALLA PRIMA ANALISI DI ENGAGEMENT

REALIZZAZIONE
LAVORATIVA E
MOTIVAZIONE
PERSONALE

CHIAREZZA
NEGLI **OBIETTIVI**
DA
RAGGIUNGERE

PERCEZIONE DI
CONTRIBUIRE
AI **RISULTATI**
COMUNI

RESPONSABILIZZAZIO-
NE
VERSO IL PROPRIO
LAVORO

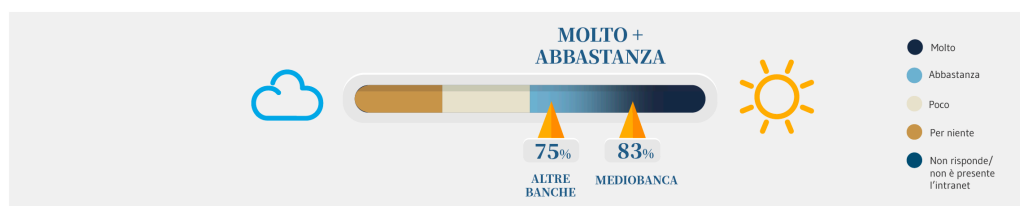
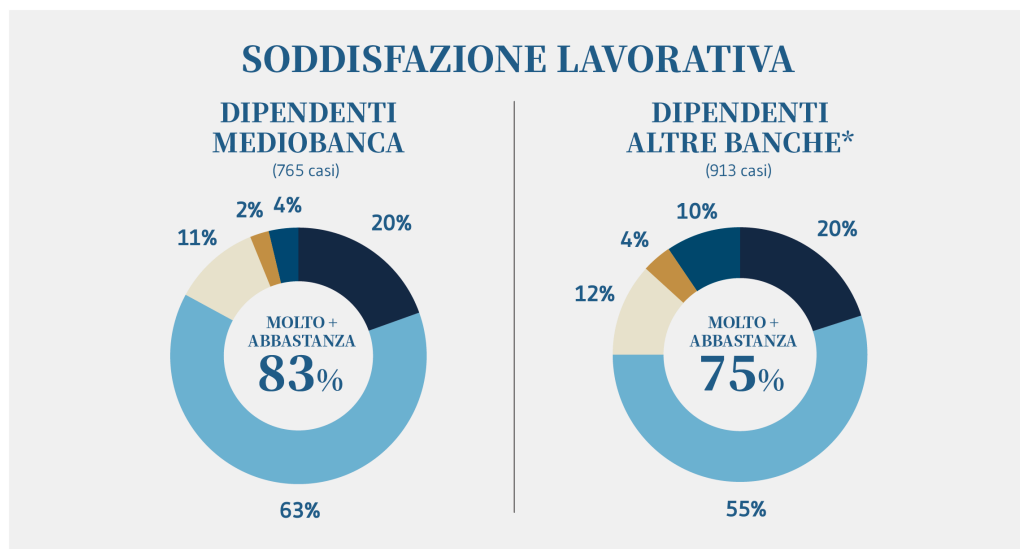
SENSO DI
APPARTENENZA
AD UNA
COMUNITÀ

LAVORO
DI GRUPPO

RICONOSCIMENTO
DEL **MERITO**



Il confronto con il mercato



*dati SWG

Lo scorso mese di marzo, durante la fase di ascolto attivata per il progetto su diversità e inclusione, è stato proposto a tutti i dipendenti del Gruppo di rispondere a un questionario per valutare la percezione dell'ambiente lavorativo e lo stato di benessere individuale. L'adesione è stata del 45% della popolazione aziendale, di cui il 58% uomini e il 42% donne.

Il positivo riscontro ha confermato che il Gruppo Mediobanca viene percepito come un luogo di lavoro aperto, che non tollera le discriminazioni e in cui le persone si sentono valorizzate e libere di esprimersi. È stato altresì confermato l'apprezzamento sul management, di cui vengono valutate positivamente: disponibilità, flessibilità, apertura al confronto, competenze e forza ispirazionale.

Infine, il Gruppo Mediobanca, che crede nell'utilizzo delle tecnologie a servizio dell'efficienza operativa e come strumento per sviluppare l'engagement di tutti i dipendenti, ha avviato **HR Transformation 4.0**, un progetto strategico di lungo periodo volto alla realizzazione di un sistema integrato HR per tutto il personale.

Tale progetto intende favorire la comunicazione e la collaborazione con le persone e l'efficienza operativa dei processi HR con particolare impatto diretto sul personale: gestione presenze (permessi/anomalie), gestione note spese, gestione benefits, favorendo lo snellimento dei processi, la dematerializzazione, lo svolgimento di attività in remoto, tramite soluzioni tecnologiche avanzate.

Nel maggio 2021, *HR Transformation 4.0* è stato selezionato dall'*Osservatorio Digital Innovation HR Innovation Practices* del Politecnico di Milano come uno dei tre progetti finalisti per la categoria *Trasformazione della Direzione HR*.



5.9 Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti

[GRI 102-15], [GRI 403-1], [GRI 403-2], [GRI 403-3], [GRI 403-4]; [GRI 403-5]; [GRI 403-7], [GRI 403-8], [GRI 403-9]

Il Gruppo considera la promozione della salute e sicurezza una priorità del proprio modo di operare. Per tale motivo si impegna nel raggiungimento, mantenimento e rispetto dei requisiti definiti dalle specifiche normative applicabili nei Paesi in cui è presente, con un approccio volto al continuo miglioramento. A tale scopo, è stato implementato un efficace sistema di gestione della sicurezza, coordinato e gestito da un Comitato Sicurezza - Servizio Prevenzione e Protezione - composto da un Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), un Medico Competente esterno (MC), un Group Safety Manager interno all'organizzazione e dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Il sistema di gestione della salute e sicurezza copre la quasi totalità dei dipendenti (92%) e dei lavoratori non dipendenti (96%)³¹.

Il 1° luglio 2020 è stato formalizzato l'Accordo Quadro con un nuovo RSPP, per avere una presenza più capillare anche sul territorio, svolgendo audit presso le società del Gruppo, in uffici e filiali dislocate in Italia. Nonostante i rallentamenti dovuti alla pandemia, l'RSPP ha condotto circa 30 sopralluoghi in quattro mesi presso le diverse legal entities, al fine di verificare il rispetto della normativa D.lgs. 81/2008 e della *Direttiva di Gruppo Protocollo anticontagio da Covid-19*.

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

Il Comitato Sicurezza ha la responsabilità di: garantire un ambiente di lavoro sicuro e conforme alle normative vigenti, in particolare il Decreto Lgs. 81/08; definire le linee guida di salute e sicurezza; coordinare le attività di monitoraggio e, ove necessario, di miglioramento delle condizioni di sicurezza. Il Servizio di prevenzione e protezione del Comitato copre quasi la totalità dei dipendenti in perimetro normativo.

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

Con l'ausilio dei medici competenti vengono costantemente accertati gli impatti dei potenziali rischi sulla salute dei lavoratori. Al fine di garantire un controllo e monitoraggio sempre più puntuali, sono in fase di revisione e aggiornamento i documenti di valutazione dei rischi e i relativi protocolli sanitari per le Società del Gruppo.

Mediobanca si sta adeguando all'obbligo di valutazione del rischio radon per tutti gli ambienti di lavoro sotterranei e semi-sotterranei con la stesura di una prima relazione richiesta entro agosto 2022. È stata inoltre commissionata la valutazione del rischio legionella presso i palazzi di Mediobanca a Milano al fine di attivare un corretto controllo e monitoraggio degli impianti idrici a servizio delle sedi.

Nel corso dell'anno è stata avviata una prima prevalutazione degli indicatori sentinella (assenteismo, malattie, infortuni, richiesta di consulenze mediche su richiesta in azienda) necessari a valutare lo stress lavoro correlato, con l'obiettivo di monitorarne l'andamento.

Inoltre, prosegue l'analisi dell'andamento epidemiologico grazie al supporto da parte di tutto il Gruppo

31. Non sono ad oggi coperte le seguenti legal entities: Mediobanca International, CMB Monaco, MB Securities USA, Cairn Capital Group, RAM Active Investments, Messier&Associés e MB Management Company



Safety (RSPP, Medici competenti, team Safety) e l'implementazione delle azioni di mitigazione necessarie a garantire un ambiente di lavoro salubre per chi lavora in presenza.

Infine, come previsto dal Decreto Lgs. 81/08, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), nominati nelle diverse società del Gruppo, partecipano ad attività specifiche come: le riunioni periodiche riferibili ai temi sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con funzione di rappresentanza dei lavoratori, la consultazione nella valutazione dei rischi, oltre che allertare repentinamente il Servizio di Prevenzione e Protezione ove siano stati riscontrati dei rischi nello svolgimento delle attività lavorative. È possibile considerare rappresentati in fase di definizione degli accordi formali il 100% dei dipendenti delle società italiane del Gruppo. In CheBanca! sono stati rieletti gli RLS, passando da 4 a 6. Nell'ambito dell'emergenza Covid-19 gli RLS sono stati attivamente coinvolti tramite la partecipazione ai Comitato Covid-19, istituiti per tutte le società del Gruppo, a partire dall'inizio dell'emergenza il Comitato si è svolto 35 volte.

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti</p>	<p>Valutazione e gestione del rischio di salute e sicurezza dei lavoratori inadeguato</p>	<p>Comitato Sicurezza – Servizio Prevenzione e Protezione (composto da un Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, un Medico Competente esterno, un Group Safety Manger interno, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza)</p> <p>Piano di formazione e informazione in ambito Salute e Sicurezza per tutti i lavoratori</p> <p>Verifiche periodiche delle diverse sedi e attività di audit di III livello</p> <p>Riunioni periodiche sul tema della sicurezza con i diversi referenti responsabili e discussione dei vari DVR secondo quanto previsto dal D. Lgs. 81/08</p> <p>Aggiornamento periodico dei Risk Assessment e dei DPI</p> <p>Ampliamento del pacchetto di benefit tramite l'attivazione di una copertura sanitaria integrativa legata al contagio da Covid-19</p> <p>Attivazione di protocolli in tema di salute e sicurezza per tutelare i dipendenti</p> <p>Agevolazione dello smart working e turnazione dei lavoratori per aiutare i genitori durante l'emergenza sanitaria</p> <p>Funzione di Operational Risk di Gruppo che monitora i rischi operativi con il supporto delle funzioni di Operational Risk delle società del Gruppo</p> <p>Adesione al Protocollo anticrimine ABI, Banche e Prefetture</p>



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti	Rischio rapina nell'area retail	<p>Norme interne e iniziative di formazione dedicate al comportamento da seguire in caso di rapina</p> <p>Presenza di videosorveglianza, allarmi e casse automatiche/temporizzate ove presenti</p>

La valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori ha contribuito a mantenere estremamente basso il numero degli infortuni sul posto di lavoro registrati lo scorso anno. A tale proposito, il Gruppo si impegna a monitorare gli indicatori relativi agli indici infortunistici anche al fine di prevenire e ridurre il verificarsi di infortuni.

Nel corso del periodo di rendicontazione si sono verificati nel Gruppo 6 infortuni sul lavoro³² su un totale di 7.856.378 ore lavorate³³. Tutti gli incidenti, di cui nessuno ha avuto gravi conseguenze o ha implicato decessi, hanno coinvolto dipendenti donne e sono avvenuti in Italia.

Rispetto al precedente esercizio, si registra un calo degli infortuni sul lavoro (da 11 a 6), dovuto principalmente alla diminuzione delle giornate lavorative in ufficio a causa del Covid-19.

I tassi non sono comparabili con quelli dei precedenti esercizi, perché a partire dal FY 2020-2021 sono calcolati con la nuova metodologia di calcolo indicata dal GRI 403 (2018).

TASSI ³⁴	2020/2021			2019/2020			2018/2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Indice di gravità³⁵	-	0,02	0,01	0,10	0,11	0,10	0,10	0,23	0,15
Indice di frequenza (o tasso di infortunio)³⁶	-	1,82	0,76	5,73	4,36	5,16	5,78	12,53	8,61

Non è stato registrato alcun incidente mortale, né tra i dipendenti, né tra i più stretti collaboratori esterni; inoltre non sono stati registrati casi di malattia professionale. Il tasso di assenteismo dei dipendenti si è attestato al 2,04%³⁷, in leggero calo rispetto al precedente esercizio, di cui 1,53% riguarda gli uomini e il 2,75% le donne.

Non sono stati registrati infortuni per i lavoratori non dipendenti.

Il Gruppo, pur non avendo attività ad alto rischio, adotta un approccio di tipo preventivo attraverso costanti verifiche nelle proprie sedi, organizzazione di riunioni periodiche sul tema della sicurezza con i diversi

32. A partire dal FY 2020-2021 il Gruppo Mediobanca utilizza il nuovo GRI 403 (2018). Come specificato nel nuovo GRI il Gruppo rendiconta solo gli infortuni sul lavoro, mentre non rendiconta gli infortuni in itinere dal momento che in nessun caso il trasporto è organizzato dall'organizzazione

33. La stima delle ore lavorate è stata fatta moltiplicando 7,5 ore giornaliere per il numero dei giorni lavorativi (220 per i dipendenti in forza tutto l'anno e quota parte per i neoassunti)

34. Il breakdown dei tassi di SSL per regione geografica non è rilevante, in quanto la maggior parte degli infortuni avviene in Italia. A partire dal FY 2020-2021 i tassi sono calcolati applicando il nuovo GRI 403 (2018) sui soli infortuni sul lavoro (escludendo gli infortuni in itinere)

35. Rappresenta l'impatto degli incidenti sul lavoro che si traduce nell'assenza del lavoratore interessato. Si ricava dal numero di giornate perse per infortunio, diviso il numero totale di ore lavorate, per 1.000

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

37. Rappresenta il rapporto tra il numero di giorni di assenza e il numero di giorni lavorabili nel periodo di rendicontazione. Si ricava dal numero di giorni di assenza per malattia e infortunio, diviso il numero totale di giorni lavorabili nel periodo di rendicontazione

referenti responsabili, pianificazione di corsi di formazione e attività di comunicazione e sensibilizzazione.

Prosegue l'attuazione del piano di formazione aziendale, attraverso piattaforma e-learning, sia per i nuovi assunti che per l'aggiornamento dei lavoratori secondo le periodicità previste dal D. Lgs. 81/2008, in ambito salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

A marzo 2021 si è tenuto il corso di aggiornamento per gli RLS.

Come riconoscimento del lavoro svolto dal Gruppo e della passione profusa per la cura dei propri dipendenti, il Gruppo Mediobanca ha ottenuto nel 2021 il **Bollino Rosa dalla Fondazione Onda** ed è stata premiata come **Health Friendly Company**.

SALUTE E SICUREZZA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Il Gruppo ha attivato tutti i protocolli in tema di salute e sicurezza per proteggere i propri dipendenti. La gestione della FASE 1 (lockdown) ha consentito alle filiali di continuare a erogare il servizio, grazie all'acquisto di materiale di protezione e alla messa in sicurezza delle agenzie.

La FASE 2 ha previsto la ripresa dei rientri, mediante le seguenti iniziative:

- ◇ acquisto massivo di materiale protettivo (mascherine, gel, ecc.);
- ◇ acquisto dei plexiglass nelle filiali di CheBanca! e Compass per consentire di lavorare in sicurezza;
- ◇ organizzazione dei nuovi spazi di lavoro nelle sedi;
- ◇ creazione del Protocollo di rientro a livello di Gruppo;
- ◇ istituzione di comitati Covid aziendali;
- ◇ gestione delle casistiche di positivi e/o contatti stretti al Covid a livello aziendale;
- ◇ erogazione di un percorso formativo on line sul Covid-19;
- ◇ predisposizione di tutte le informative (deplianti, poster, documentazione in generale) a livello di Gruppo sia per le sedi che per le filiali;
- ◇ predisposizione dei welcome back kit per il personale di sede;
- ◇ creazione di checklist di controllo per le filiali;
- ◇ istituzione di informative per fornitori e visitatori;
- ◇ supporto alle consociate estere per il contenimento Covid;
- ◇ organizzazione dei protocolli per la sanificazione dei locali;
- ◇ individuazione un Dirigente per la Sicurezza in tutte le Società del Gruppo.

Infine, la documentazione relativa alle iniziative elencate è stata oggetto di revisione periodica per adeguarsi alle nuove normative e regolamentazioni a disposizione.

Mercato



MEDIOBANCA



6. Mercato

6.1 Clienti

6.1.1 Politiche e rischi rilevanti

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

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

I clienti sono informati in modo chiaro e completo sui prodotti e servizi offerti e sulle condizioni applicate, facilitando comprensione e scelte consapevoli. Gli eventuali reclami costituiscono opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e migliorare fiducia e soddisfazione dei clienti.

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

Pur in assenza di specifici obblighi, il Gruppo Mediobanca ha adottato una politica di business conduct che declina nell'operatività della banca i principi definiti a livello internazionale, sviluppando un approccio focalizzato sul rispetto dei principi di condotta e sul relativo concetto di conduct risk, inteso come il rischio, in capo alle istituzioni, di perdite attuali o future derivanti dalla prestazione inappropriata di servizi finanziari, eventualmente collegati a cattive condotte dolose o colpose.



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE	
<p>Investimenti e finanziamenti responsabili e prodotti sostenibili</p>	<p>Ritardi da parte del Gruppo nel rispondere ai bisogni dei clienti in ambito investimenti responsabili</p>	<p>Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall'AD</p> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità e funzione di Group Sustainability</p> <p>Comitato manageriale Investimenti</p> <p>Partecipazione di Group Sustainability come invitato permanente ai principali Comitati Investimenti della divisione Wealth Management</p> <p><i>Politica ESG di Gruppo, Policy di Investimento ESG di Mediobanca SGR, Politica ESG di Cairn Capital e Politica per gli Investimenti Responsabili di RAM</i></p> <p>Attività di formazione per i dipendenti</p> <p>Adesione ai PRI - Principi per l'Investimento Responsabile da parte di Mediobanca SGR, Cairn Capital e RAM</p> <p>Utilizzo di data provider ESG esterni per la valutazione dei portafogli da parte di Mediobanca SGR, Cairn Capital, RAM e CMB</p>	
<p>Governance e strategia sostenibile</p>	<p>Assenza di strumenti e metodologie finalizzate ad analizzare l'impatto in ambito ESG e climate change e maggiori costi collegati all'evoluzione della normativa in merito</p>	<p>Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall'AD</p> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità e funzione di Group Sustainability</p> <p>Comitato manageriale Investimenti</p> <p><i>Politica ESG di Gruppo, Policy di Investimento ESG di Mediobanca SGR, Politica ESG di Cairn Capital e Politica per gli Investimenti Responsabili di RAM</i></p> <p>Offerta ai clienti di prodotti/ finanziamenti di natura green o ESG-related</p> <p>Analisi di elementi di governance e sociali nel tradizionale processo di analisi di credito e di <i>Know your Client</i></p>	
<p>Etica e integrità nel Business</p>	<p>Mancata compliance a leggi e regolamenti in ambito IT</p>	<p>Gestione della conformità su tematiche IT secondo quanto definito dalla Compliance della Capogruppo e riportate nella relativa normativa di riferimento</p>	



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Etica e integrità nel Business</p>	<p>Mancata compliance a leggi e regolamenti in ambito IT</p>	<p>Sessioni formative e di awareness su ambiti specifici quali: sicurezza, business continuity, amministratori di sistema</p> <p>Condivisione annuale del piano dei Controlli di secondo livello a presidio del rischio di non conformità IT con Compliance</p> <p>Presidio costante della conformità alle norme esterne e iniziative di adeguamento normativo in accordo con il Group IT Strategic Plan</p>
<p>Etica e integrità nel Business</p>	<p>Rischio di frode informatica o fisica sui pagamenti</p>	<p>Monitoraggio dei rischi operativi delle società controllate da parte della funzione di Operational Risk di Gruppo</p> <p>Assessment annuale dei rischi operativi e di sicurezza inerenti i servizi di pagamento</p> <p><i>Politica di rischio informatico</i> e altre procedure specifiche</p> <p>Formazione sulla Cyber Security annuale obbligatoria rivolta alle strutture operative e pillole informative per aumentare la consapevolezza di tutti i dipendenti</p> <p>Formazione erogata ai clienti tramite i siti web delle principali società controllate</p> <p>Sistemi anti-frode e sistemi per l'autenticazione del cliente su home banking e pagamenti via internet</p>
<p>Digitalizzazione e innovazione Privacy e sicurezza informatica</p>	<p>Tutela della privacy in particolare nell'area Retail</p>	<p>Data Protection Officer (DPO) nominato da ciascuna società di diritto italiano del Gruppo</p> <p>Politica approvata dal CdA di ogni controllata italiana e coerenti politiche approvate dai CdA delle società estere</p> <p>Direttive, manuali e procedure operative interne per la protezione dei dati personali</p> <p>Corsi online e formazione dedicata</p>
<p>Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio</p>	<p>Inefficace e/o intempestiva attivazione dell'Unità di Crisi e delle relative misure di risposta all'evento pandemico</p>	<p>Istituzione di un'Unità di Crisi presieduta dal Direttore Generale e composta da Operations, Risk Management, Risorse Umane, Compliance e Comunicazione per gestire l'emergenza</p> <p>Corpo normativo dedicato alla business continuity e aggiornato con l'introduzione di uno scenario relativo a eventi pandemici</p> <p>Redazione di una specifica <i>Direttiva di Gruppo sulla Gestione delle Crisi</i></p>



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE	
<p>Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio</p>	<p>Inefficace e/o intempestiva attivazione dell'Unità di Crisi e delle relative misure di risposta all'evento pandemico</p>	<p>Comunicazione (webinar, newsletter etc.) per mantenere i dipendenti costantemente aggiornati</p> <p>Misure di sicurezza in uffici e filiali e incentivazione del lavoro da remoto</p> <p>Iniziative di welfare (es. copertura sanitaria integrativa)</p> <p>Potenziamento infrastruttura IT e offerta multicanale</p>	
<p>Privacy e sicurezza informatica</p>	<p>Rischio informatico</p>	<p>Unità IT Risk & Cyber Security di Gruppo all'interno della funzione IT Governance</p> <p>Insieme di Politiche di Gruppo, Direttive e procedure sulla sicurezza</p> <p>Piano di formazione annuale sulla security awareness e sessione di formazione annuale per il Board di Mediobanca</p> <p>IT Risk Assessment periodici sul perimetro tecnologico delle società</p> <p>Presidio e aggiornamento dell'<i>IT Risk and Cyber Security framework</i></p> <p>Aggiornamento della libreria dei controlli in funzione dell'evoluzione degli scenari Cyber (frodi finanziarie, attacchi)</p> <p>Analisi degli scenari di rischio per prevedere anche le minacce legate a nuovi modelli operativi come lo smart working e rafforzamento del relativo monitoraggio sui controlli di sicurezza</p>	
<p>Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio</p> <p>Etica e integrità nel Business</p>	<p>Flessione del livello di qualità del servizio per il cliente, impatti economici e reputazionali derivanti da cause, reclami e class action</p>	<p>Procedure per l'analisi della soddisfazione della clientela</p> <p>Indagini di customer satisfaction per le principali società controllate</p> <p>Confronto costante con le associazioni dei consumatori e di categoria per identificare eventuali criticità ed elaborare specifiche strategie di difesa per i reclami più comuni</p>	
<p>Adeguatezza e trasparenza dell'offerta</p>	<p>Comunicazione alla clientela non in linea con le aspettative</p>	<p>Linee guida e procedure interne per la validazione delle comunicazioni indirizzate alla clientela</p> <p>Modelli standard per la risposta alle richieste della clientela e per la comunicazione esterna, in ottemperanza alle normative</p>	
<p>Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria</p>	<p>Mancata offerta di prodotti/servizi volti a rispondere alle esigenze della collettività</p>	<p>Prodotti e iniziative per rispondere alle esigenze della collettività (es. inclusione finanziaria)</p>	



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria</p>	<p>Mancata offerta di prodotti/servizi volti a rispondere alle esigenze della collettività</p>	<p>Conto base a costi calmierati finalizzato a una maggiore inclusione finanziaria</p> <p>Attenzione ai clienti stranieri tramite comunicazioni specifiche in diverse lingue</p> <p>Pubblicazione di materiale informativo rivolto ai clienti finalizzato all'educazione finanziaria</p> <p>Potenziamento delle modalità di richiesta finanziamenti da remoto (on-line e on-phone)</p>
<p>Investimenti e finanziamenti responsabili e prodotti sostenibili</p>	<p>Finanziamenti, investimenti e gestione di operazioni riguardanti società le cui operations impattano negativamente su ambiente e clima</p>	<p>Comitato endoconsiliare di CSR presieduto dall'AD</p> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità di Gruppo e funzione di Group Sustainability</p> <p>Partecipazione di Group Sustainability come invitato permanente ai principali Comitati Investimenti della divisione Wealth Management</p> <p>Analisi monografiche su tutti i clienti e le richieste di finanziamento</p> <p><i>Politica ESG di Gruppo, Policy di Investimento ESG di Mediobanca SGR, Politica ESG di Cairn Capital e Politica per gli Investimenti Responsabili di RAM</i></p> <p>Attività di formazione per i dipendenti</p> <p>Utilizzo di data provider ESG esterni per la valutazione dei portafogli da parte di Mediobanca SGR, Cairn Capital, RAM e CMB</p>
<p>Gestione del rischio</p>	<p>Mancanza di un framework di governance strutturato in ambito Reputational risk</p>	<p>Comitato Crisi di Gruppo</p> <p>Monitoraggio da parte di Group Communication della reputazione del brand di Mediobanca e delle principali società del Gruppo</p> <p>Iniziative di awareness rivolte ai dipendenti sul comportamento da tenere online (netiquette) con particolare riferimento all'utilizzo dei social media</p>
<p>Impatti ambientali indiretti e climate change</p>	<p>Deterioramento del credito e/o riduzione del valore dei beni oggetto di garanzia o leasing collegato a tematiche ESG e climate change</p>	<p>Comitato Rischi e comitati manageriali a presidio del Credit Risk</p> <p>Presenza di linee guida e procedure interne dedicati alla valutazione della controparte</p> <p>Costanti attività di monitoraggio sulla capacità di rimborso della controparte</p> <p>Strategia di diversificazione geografica della clientela e dei prodotti</p>



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Gestione del rischio</p>	<p>Finanziamenti, investimenti e gestione di operazioni riguardanti società operanti in settori controversi o che non rispettano standard e prassi relative a diritti umani e condizioni di lavoro</p>	<p>Comitato endoconsiliare di CSR presieduto dall'AD</p> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità di Gruppo e funzione di Group Sustainability</p> <p>Partecipazione di Group Sustainability come invitato permanente ai principali Comitati Investimenti della divisione Wealth Management</p> <p>Comitato Rischi e comitati manageriali a presidio del Credit Risk</p> <p><i>Politica ESG di Gruppo, Policy di Investimento ESG di Mediobanca SGR, Politica ESG di Cairn Capital e Politica per gli Investimenti Responsabili di RAM</i></p> <p>Attività di formazione per i dipendenti</p> <p>Adesione di Mediobanca ai PRB – Principi per l'Attività Bancaria Responsabile e ai PRI - Principi per l'Investimento Responsabile da parte di Mediobanca SGR, Cairn Capital e RAM</p> <p>Attivazione di specifiche procedure in conformità alla Legge n. 185 del 9/7/90, per operazioni con controparti appartenenti al settore degli armamenti</p> <p>Analisi monografiche su tutti i clienti e le richieste di finanziamento</p> <p>Costanti attività di monitoraggio sul rischio reputazionale della controparte</p>

6.1.2 Clienti del Gruppo

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

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

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

◆ Corporate & Investment Banking

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



◇ **Consumer Banking**

Si rivolge alle famiglie, a supporto delle loro necessità di spesa e a sostegno dei consumi, primari e voluttuari, nelle diverse forme del prestito personale, della carta di credito e della cessione del quinto dello stipendio o della pensione. Compass è la società di credito al consumo del Gruppo che attualmente opera attraverso 279³⁸ punti vendita distribuiti su tutto il territorio nazionale.

◇ **Wealth Management**

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

All'estero, **Compagnie Monégasque de Banque** fornisce servizi esclusivi alla propria clientela, dai finanziamenti alle gestioni patrimoniali.

CheBanca!, invece, offre una consulenza professionale su risparmio e investimenti. Grazie a un'offerta completa di prodotti finanziari e assicurativi e a diverse strategie di investimento, è in grado di soddisfare tutte le fasce di clientela privata, dal segmento affluent fino al mondo del wealth management. CheBanca! si contraddistingue per il proprio DNA digitale, multicanale e innovativo.

LA GESTIONE DEI CLIENTI DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Il Gruppo Mediobanca si è adattato rapidamente alla nuova modalità di lavoro "diffuso" imposto dal lockdown seguito alla pandemia Covid-19. La tecnologia ha permesso di mettere in sicurezza i dipendenti del Gruppo pur senza interrompere il servizio offerto ai clienti, sia in filiale che tramite i canali remoti.

In **Mediobanca**, sin dall'inizio della crisi determinata dal Covid-19, la **divisione Corporate Investment Banking** ha offerto un supporto costante e completo ai clienti.

La Investment Banking division, attraverso i team di Corporate Finance ed Equity Capital Markets, ha lavorato a stretto contatto con i clienti per:

- ◇ fornire assistenza sulle operazioni straordinarie in corso, aiutandoli nella valutazione e gestione degli impatti e rischi determinati dalla crisi;
- ◇ strutturare nuove operazioni al fine di rafforzare la solidità della compagine azionaria e assicurare alle imprese adeguata flessibilità finanziaria;
- ◇ individuare potenziali opportunità di crescita futura per linee esterne in Italia o all'estero.

La Debt division ha fornito assistenza intensificando il dialogo con i clienti e fornendo un



supporto materiale, attraverso le erogazioni di liquidità alla clientela necessarie per fronteggiare le criticità immediate.

La **divisione Private Banking** durante la situazione di crisi provocata dal Covid-19 si è focalizzata sui clienti, intensificando i momenti di dialogo volti a identificare le migliori soluzioni da proporre in risposta ai bisogni dei diversi segmenti di clientela.

CheBanca!, dopo avere ridotto gli orari di apertura al pubblico delle filiali, a fronte del peggioramento delle restrizioni, ha consentito l'accesso esclusivamente su appuntamento, modalità tutt'ora in vigore, nonostante la totale riapertura delle agenzie.

Fin dall'inizio della pandemia **CheBanca!** ha avviato una serie di iniziative di comunicazione a supporto dei clienti e in particolare:

- ◇ focus sulla sicurezza informatica nell'utilizzo di canali digitali e pagamenti online, nuove modalità di organizzazione delle filiali e orari del Servizio Clienti;
- ◇ informativa sull'andamento dei mercati e gestione degli investimenti;
- ◇ rivisitazione di alcuni processi per consentire una gestione telematica di servizi o prodotti precedentemente gestiti solo di persona;
- ◇ costante contatto da parte di tutti gli advisor con i propri clienti per supportarli nelle esigenze operative, così come nella consulenza sul portafoglio;
- ◇ promozione sul Conto Deposito, per fornire una soluzione temporanea di gestione dei risparmi in momenti di forte volatilità, cui è stata abbinata un'iniziativa a sostegno dell'emergenza sanitaria con la donazione dell'1xmille degli importi vincolati per finanziare specifici progetti.

Inoltre, per adeguarsi alle indicazioni fornite dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, **CheBanca!** ha attivato i seguenti servizi:

- ◇ adesione alla Convenzione ABI in tema di Anticipazione CIG (Cassa Integrazione Guadagni), consentendo ai propri clienti di richiedere l'anticipo dei trattamenti di integrazione al reddito;
- ◇ possibilità di sospensione del pagamento delle rate del mutuo fino a 18 mesi in caso di specifiche difficoltà destinate a incidere negativamente sul reddito complessivo del nucleo familiare³⁹;
- ◇ adozione di misure straordinarie per sostenere le attività imprenditoriali danneggiate dall'epidemia di Covid-19, in ottemperanza alle indicazioni del Decreto Legge n. 18/2020 (Decreto Cura Italia).

Compass, in collaborazione con Europ Assistance Italia, ha offerto un sostegno concreto ai propri clienti, già sottoscrittori di una polizza "stand-alone", implementando una copertura sanitaria specifica per i rischi da Covid-19. Si tratta di una polizza, gratuita per gli assicurati, rivolta ai clienti fino ai 70 anni di età.

39. Possibilità di sospensione, attraverso il Fondo di Solidarietà gestito da Consap S.p.A., per i titolari di un mutuo contratto per l'acquisto della prima casa d'importo non superiore a 250mila euro



Inoltre, nel rispetto delle previsioni contenute nell'*EBA Final Report*⁴⁰, ha aderito alla Moratoria promossa da Assofin, con l'obiettivo di assicurare un tempestivo accesso alle misure di sostegno, nonché una completa informativa e un'adeguata assistenza ai clienti consumatori. In presenza di determinate difficoltà economiche, i clienti hanno potuto richiedere la sospensione del pagamento delle rate di finanziamenti con determinate caratteristiche⁴¹. L'adesione alla Moratoria ha permesso alla clientela di sospendere il pagamento dell'intera rata per una durata fino a sei mesi, con un prolungamento del piano di ammortamento originariamente pattuito.

Inoltre, durante il lockdown, **Compass** ha introdotto il prestito personale on-phone e la carta di credito on-phone, oltre al prestito finalizzato da remoto, definendo nuovi processi aziendali a supporto del business per consentire ai clienti di richiedere i prodotti direttamente per telefono o via web, senza bisogno di recarsi in filiale. Nel corso dei mesi sono state effettuate ulteriori azioni di affinamento dei processi per facilitare sempre più il ricorso al credito tramite processi remoti o digitali.

Infine, la comunicazione verso la clientela si è adeguata al periodo di emergenza divulgando informazioni su pagamenti tramite canali remoti, orari di apertura delle filiali, modalità di accesso alla moratoria Assofin etc.

6.1.3 Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio

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

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

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

Compass e CheBanca! hanno da tempo adottato processi strutturati di rilevazione della Customer Satisfaction che, adottando metodologie riconosciute a livello internazionale, offrono un quadro reale della percezione dei clienti, consentendo di individuare le aree critiche su cui intervenire con priorità. Vengono, infatti, svolti monitoraggi annuali quantitativi e qualitativi del livello di soddisfazione e fedeltà al brand attraverso specifiche survey in cui vengono monitorati il Customer Satisfaction Index (CSI)⁴² e il Net promoter score (NPS)⁴³, con particolare focalizzazione sul mondo degli investimenti.

40. EBA/GL/2020 02 - Guidelines on legislative and non-legislative moratoria on loan repayments applied in the light of the COVID-19 crisis

41. Hanno potuto beneficiare della moratoria i titolari di contratti di credito al consumo che a partire dal 21 febbraio 2020 fino al 30 giugno 2020 (prorogata al 30 settembre 2020) si siano trovati in una situazione temporanea di difficoltà economica (cessazione del lavoro subordinato, cessazione del lavoro "atipico" di cui all'articolo 409 n.3 del codice di procedura civile, sospensione o riduzione dell'orario di lavoro per almeno 30 giorni, lavoratori autonomi o liberi professionisti che abbiano registrato in un trimestre successivo al 21 febbraio una riduzione del fatturato superiore al 33% rispetto all'ultimo trimestre 2019, eredi che rientrano le caratteristiche precedentemente elencate di soggetti deceduti che avessero stipulato contratti non assistiti da polizza di protezione del credito)

42. Il CSI è un indice sintetico di soddisfazione del cliente che si basa sulla percentuale di utenti soddisfatti dei singoli aspetti del servizio ricevuto. Il valore si ottiene dividendo il numero di giudizi positivi per il numero di quelli totali, e moltiplicando per 100 il valore che ne risulta

43. Il NPS è la più importante metrica a livello mondiale per la misurazione della soddisfazione e della fedeltà dei clienti. Il punteggio rappresenta la differenza tra la percentuale dei detrattori e la percentuale dei promotori



◆ **Compass**

Le indagini svolte da Compass sulla customer satisfaction nel corso dell'ultimo esercizio hanno coinvolto circa 1.500 persone (2.000 nel precedente esercizio) ed evidenziano un trend elevato della soddisfazione dei clienti. Tra i comparti che appaiono più apprezzati, si confermano quelli della cessione del quinto dello stipendio, le carte e i prestiti personali.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, il Customer Satisfaction Index è stato di 88,5 (su 100), mentre il Net Promoter Score è stato di 62 (su 100), evidenziando un trend di miglioramento coerente con l'orizzonte temporale del piano industriale.

Compass esegue, inoltre, un'indagine telefonica di Customer Satisfaction rispetto al servizio di chiamata in entrata (inbound). Le risposte spontanee rilasciate da circa 100mila clienti tra giugno 2020 e maggio 2021 evidenziano un livello di soddisfazione dell'88%, in lieve calo rispetto al precedente periodo di rendicontazione. Inoltre, nel periodo aprile – maggio 2021 sono state effettuate due ulteriori indagini: una per rilevare il gradimento del servizio erogato nelle filiali Compass, da parte dei nuovi sottoscrittori di Prestito Personale e Impresa (su 4.331 intervistati, 99% hanno dichiarato alta soddisfazione) e l'altra per valutare il gradimento della procedura di richiesta del Prestito Personale online (in 200 interviste, 87% ha dato un voto superiore o pari a 8⁴⁴). La ricerca e le analisi realizzate si basano sulla raccolta di informazioni esterne, con l'obiettivo di esplorare o approfondire aspetti relativi a prodotti, processi o comunicazione.

Tutte le indagini di ascolto adottate possono avere natura quantitativa - rivolte a un campione rappresentativo del target - o qualitativa – condotte su un gruppo ristretto di intervistati mediante tecniche di ascolto mirate. Tali analisi si distinguono inoltre in iniziative nate da esigenze specifiche e contingenti o monitoraggi disponibili in via continuativa.

Di seguito si riportano le principali attività di coinvolgimento e analisi effettuate:

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

Infine, Compass Banca dal 2015 realizza un Osservatorio dedicato ai convenzionati con la raccolta, non solo del loro percepito sul contesto di mercato, ma anche sulle prospettive future, oltre a fornire una vista sui dati CRIF⁴⁵ concernenti i prestiti finalizzati alle auto e non solo.

44. Su una scala da 1 a 10

45. Centrale Rischi d'Intermediazione Finanziaria



◇ **CheBanca!**

CheBanca! è da sempre attenta all'ascolto dei propri clienti, attraverso tutti i touch point a disposizione della clientela, dalle filiali al servizio clienti, passando per l'home banking, le e-mail e i canali social. Inoltre, garantisce un presidio continuo e strutturato sui reclami, tramite un monitoraggio puntuale, condiviso periodicamente con il management.

Oggetto della rilevazione annuale sono sia i clienti CheBanca!, sia quelli dei principali competitor. Le risposte vengono messe a confronto per evidenziare criticità e opportunità, grado di soddisfazione dei clienti e fedeltà al brand. Nello specifico, nel corso dell'esercizio di rendicontazione si è deciso di affiancare all'annuale indagine di Customer Satisfaction, una rilevazione più snella e più frequente al fine di misurare l'andamento della soddisfazione dei clienti in maniera puntuale, continuativa e con una maggiore profondità di lettura attraverso un focus dedicato alla relazione nel suo complesso, sia in termini di canali di contatto che in termini di interazione con il referente.

Tra gli indicatori monitorati ci sono il Customer Satisfaction Index (CSI) sul segmento *premier*⁴⁶ e il Net Promoter Score (NPS) che, nell'anno di rendicontazione sono pari rispettivamente a 81 e 43, entrambi in crescita rispetto alla precedente rilevazione.

Infine, CheBanca! effettua una sentiment analysis sui principali social media, per monitorare il posizionamento del brand e individuare eventuali criticità che potrebbero causare danni reputazionali.

◇ **Mediobanca Private Banking**

Data l'importanza che la riservatezza riveste nelle relazioni con la propria clientela, Mediobanca Private Banking non utilizza survey. Tuttavia, il costante dialogo fra i consulenti e i clienti, cruciale per il proprio modello di business, consente di perseguire la massima soddisfazione del cliente e al contempo di rendere più efficiente e innovativo il servizio offerto. Durante l'emergenza pandemica, Mediobanca Private Banking ha organizzato numerosi eventi virtuali per coinvolgere la clientela e consentire ai clienti di essere sempre aggiornati sulle novità impattanti la gestione e la valorizzazione del loro patrimonio.

◇ **CMB Monaco**

Nel 2020, CMB è stata ancora una volta nominata *Best Private Bank of the Year in Monaco* da *World Finance*. Questo prestigioso riconoscimento ribadisce il valore della strategia di CMB focalizzata sui clienti, riconoscendone la capacità di innovazione, la competenza e la qualità dei servizi offerti. La qualità del suo servizio ai clienti le è valso anche un premio da parte di *The European*.

Si segnala, infine, che **Mediobanca** è stata nuovamente nominata *Italy's best investment bank* nell'ambito degli *Euromoney Awards for Excellence 2021* ed è stata premiata come *Migliore Investment Bank* agli *MF Awards 2021*. Si è inoltre aggiudicata il riconoscimento come *Best Performance Europe*, *Best Distributor Italy* e *Best Performance Italy* nell'ambito degli *Europe Structured Products & Derivatives Awards 2021*.

Le diverse società del Gruppo hanno definito dei canali (es. posta, posta elettronica) per consentire ai clienti di presentare eventuali reclami, gestiti direttamente dal Gruppo, che si impegna a dare conferma ai clienti dell'avvenuta ricezione del reclamo e a fornire una risposta entro le scadenze

46. Clientela appartenente ai segmenti affluent (raccolta tra €50k e 500k) e wealth (raccolta >€500k)



previste dalle normative applicabili. Per la rendicontazione puntuale sul numero di reclami ricevuti nel corso dell'anno dai clienti si rimanda ai siti web delle diverse società (sezione *Reclami*).

6.1.4 Trasparenza delle informazioni riguardo prodotti e servizi

[GRI 417-1]

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

Compass, da sempre attenta alla relazione con i consumatori, attribuisce grande valore alla trasparenza, intesa come la correttezza nei rapporti con il mercato in un'ottica di lungo periodo.

A tale proposito, ha pubblicato sul proprio sito la guida *Il Credito ai consumatori in parole semplici* realizzata da Banca d'Italia, per fornire indicazioni pratiche su come scegliere un finanziamento e determinarne i costi, illustrando i principali diritti dei clienti. Sul sito si possono, inoltre, consultare tutti i documenti di trasparenza relativi all'offerta in essere, la *Guida all'Arbitro Bancario Finanziario*; la *Guida ABI per il Trasferimento dei Servizi di Pagamento*; l'opuscolo della Commissione Europea *I tuoi diritti quando effettui un pagamento in Europa*; la guida *La Centrale Rischi*, nonché la guida *Comprare una casa - Il mutuo ipotecario in parole semplici*; la tabella contenente i tassi effettivi globali medi rilevanti ai fini della normativa in materia di usura; le condizioni di utilizzo del servizio di Firma Elettronica Avanzata Grafometrica; i report annuali sulla gestione dei reclami. Inoltre, è stato pubblicato un estratto della *Politica di gestione dei reclami*, con specifiche informazioni sulla modalità di trattamento dei reclami.

Tutte queste informazioni sono reperibili sul sito di Compass nelle sezioni: *Trasparenza e Dalla parte dei consumatori*. Sul canale web sono inoltre disponibili: il *Modulo di richiesta per l'attivazione della Procedura di Conciliazione Paritetica* e il servizio *Monitorata* offerto da Assofin che permette di valutare la sostenibilità della rata, a ulteriore testimonianza dell'attenzione al credito responsabile.

Il 1° novembre 2020, a seguito dell'incorporazione di **Futuro**, specializzata nella cessione del quinto dello stipendio, Compass Banca ha assunto i diritti e gli obblighi di Futuro in tutti i rapporti antecedenti, subentrando nella titolarità del trattamento dei dati personali. Il sito di Futuro attualmente rimanda ad una sezione di quello di Compass.

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

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

Nel corso dell'esercizio 2020-2021 le procedure operative di governance sui prodotti di investimento finanziari, assicurativi e previdenziali sono state sottoposte a ulteriori aggiornamenti, mentre sono in corso di revisione le procedure dei prodotti bancari e del credito.

Mediobanca Private Banking è costantemente impegnata a garantire la massima trasparenza e chiarezza relativamente ai servizi forniti e all'attività svolta nei confronti di clienti, management e



autorità, nel rispetto della riservatezza e della conformità normativa. All'interno della divisione, la comunicazione con i clienti è garantita: dalla relazione intensa e costante che questi ultimi hanno con i propri banker; dalle comunicazioni ufficiali che Mediobanca, in osservanza agli obblighi di legge, invia regolarmente alla clientela e dagli eventi, anche virtuali, che vengono costantemente organizzati.

Infine, **Mediobanca** organizza periodicamente corsi di formazione e aggiornamento in materia di trasparenza destinati ai dipendenti.

6.1.5 Inclusion e finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria

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

◇ **Compass**

Il contributo di Compass all'inclusione finanziaria e all'accessibilità si concretizza soprattutto nelle diverse iniziative di comunicazione commerciale in lingua straniera. Il sito web prevede diverse sezioni in lingua inglese, spagnola, filippina e rumena.

Per includere la fascia più giovane della popolazione nella propria offerta, nel 2020 Compass ha lanciato *Pagolight*, il prodotto di buy now, pay later che consente ai clienti di pagare i propri acquisti dilazionando lo scontrino in poche rate mensili che vengono addebitate gratuitamente sulla carta di credito del cliente, senza alcun onere aggiuntivo.

Inoltre, ai clienti che ne fanno richiesta, con ISEE inferiore a €11.600, viene proposto il conto base per fasce socialmente svantaggiate che garantisce condizioni agevolate con l'esenzione dalle spese di apertura e chiusura e dal pagamento del bollo.

Infine, Compass e CheBanca! sospendono il pagamento delle rate dei prestiti e dei mutui ai propri clienti coinvolti in eventi di inondazione, terremoti e altre catastrofi naturali⁴⁷.

◇ **CheBanca!**

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

Al fine di diffondere e incrementare il livello di consapevolezza finanziaria dei propri clienti, la banca organizza iniziative dedicate a tematiche finanziarie. A causa del perdurare della pandemia tale attività si è ridotta, focalizzandosi su eventi virtuali. Inoltre, per coinvolgere la più ampia platea possibile nella comprensione dei mercati e dei principali accadimenti finanziari, CheBanca!, con il supporto di Mediobanca SGR, realizza un report trimestrale (*Your Advice*) che viene inviato in formato elettronico a tutti gli investitori della banca, a questo a breve sarà possibile aggiungerne un altro.

Per le iniziative di aiuto scaturite dall'emergenza pandemica si rimanda al box di approfondimento *La gestione dei clienti durante l'emergenza Covid-19*.

47. Tali eventi esulano dall'emergenza Covid-19



◆ **Mediobanca Private Banking**

Mediobanca Private Banking promuove e valorizza la consapevolezza finanziaria dei propri clienti tramite la diffusione di informazioni sui prodotti e servizi veicolate in modo semplice e chiaro. Inoltre, i consulenti di Mediobanca Private Banking svolgono una costante attività di formazione finanziaria per i propri clienti al fine di permettere loro di valutare in modo consapevole le soluzioni e i servizi proposti.

A tale proposito, vengono organizzati eventi formativi che trattano argomenti di attualità. Nel corso dell'ultimo anno fiscale, in particolare, è stata affrontata la tematica del *Recovery Plan* approfondendone contenuti, modalità di attuazione e impatto sui mercati.

Nel 2017 Mediobanca Private Banking ha lanciato *The Equity Club (TEC)*, un club deal che riunisce alcuni importanti nomi del capitalismo italiano, raccogliendo complessivamente adesioni per 500 milioni da destinare a investimenti in realtà di eccellenza nel mondo di realtà imprenditoriali italiane, con un focus particolare sulla media impresa. Ad oggi, sono già stati investiti 140 milioni.

◆ **Mediobanca SGR**

Ad aprile 2016, Mediobanca SGR ha lanciato il secondo *Mediobanca Fondo per le Imprese 2.0* che contribuisce a finanziare piccole e medie imprese domestiche, con fondamentali solidi, che necessitano di risorse finanziarie per fronteggiare i propri piani di sviluppo e di crescita nel medio periodo. Al 30 giugno 2021 il Fondo ha effettuato 6 investimenti, per un controvalore complessivo pari a 48 milioni di euro. A partire dal 1° gennaio 2021 è terminato il periodo di investimento del Fondo e i sottoscrittori sono stati liberati dall'impegno di effettuare nuovi versamenti.

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

All'interno di questa partnership è stato sviluppato *Crescere che impresa!*, il progetto di educazione finanziaria lanciato a settembre 2018, il cui secondo ciclo triennale (2020-2023) ha preso avvio a ottobre 2020.

Nel primo triennio l'iniziativa si è focalizzata sulle scuole di alcune zone disagiate di Puglia, Sicilia, Toscana, Liguria e Lombardia, utilizzando:

- ◆ una piattaforma digitale per accedere ai materiali utili, tra cui contenuti digitali per le lezioni in classe, kit didattico per la classe e family activity kit;
- ◆ moduli e-learning a supporto di volontari e insegnanti: sezione online informativa sul programma, preparazione lezione in classe, sviluppo community volontari JA e insegnanti;
- ◆ laboratori didattici JALab, tra cui un laboratorio di sensibilizzazione al programma per ragazzi e genitori.

La didattica ha subito una trasformazione significativa e a causa del lockdown l'iniziativa si è svolta esclusivamente online. In questo contesto *Crescere che Impresa!* ha sostenuto gli alunni e le famiglie, fornendo strumenti per continuare il percorso di formazione finanziaria a distanza.



Nel corso dell'anno scolastico 2020-21, il programma ha visto il coinvolgimento totale di: 300 scuole, 555 classi, 9.834 studenti, 387 docenti e 106 volontari di cui 23 provenienti dal Gruppo Mediobanca.

È, inoltre, proseguito il coinvolgimento delle famiglie grazie alle schede *Family Activities* che hanno permesso di raggiungere ulteriori 1.530 bambini e bambine in tutta Italia.

6.1.6 Business responsabile

Il Gruppo ha recentemente aderito ai ***Principles for Responsible Banking (PRB)***, lanciati nel 2019 dalle Nazioni Unite con l'intento di incentivare il sistema bancario a fissare obiettivi di sviluppo sostenibile e a misurare gli impatti delle proprie attività sulle persone e sul pianeta.

Mediobanca SGR, RAM Active Investment e Cairn Capital Limited hanno, inoltre, sottoscritto i ***Principles for Responsible Investment (PRI)***, promossi dall'ONU per sviluppare un sistema finanziario globale più responsabile, mediante l'integrazione di valutazioni di sostenibilità nelle decisioni di investimento e nell'azionariato attivo.

A luglio 2021, il Consiglio di Amministrazione di Mediobanca ha approvato la ***Politica ESG di Gruppo*** che rappresenta l'evoluzione della *Politica di Gruppo in materia di Finanziamenti e Investimenti Responsabili*, adottata nel 2019.

La nuova Politica definisce le linee guida per l'integrazione dei criteri ESG (Environmental, Social and Governance) e delinea i principi di riferimento, nonché i criteri di esclusione e inclusione applicabili alle attività di finanziamento, investimento di fondi propri e di consulenza in materia di investimenti alla clientela.

Le integrazioni apportate riguardano principalmente: criteri di selezione più articolati, ampliamento del perimetro di applicazione e delle linee guida settoriali.

La Politica si basa su una combinazione di:

- ◆ **screening negativi**, ovvero criteri di esclusione volti a identificare soggetti coinvolti in specifiche attività e/o nella produzione e/o commercializzazione di beni con caratteristiche tecniche particolari;
- ◆ **screening positivi**, ovvero criteri finalizzati a identificare soggetti e/o beni valutati positivamente da un punto di vista ESG.

In aggiunta a principi di carattere generale applicabili a tutte le tipologie di business, il Gruppo ha declinato gli screening positivi e negativi in modo diverso a seconda delle diverse attività.

In particolare, con riferimento all'attività di finanziamento e investimento proprietario, sono state delineate politiche specifiche in merito a Biodiversità e Beni Esclusi, nonché a settori ritenuti sensibili sotto il profilo ESG, ovvero: difesa e armamenti, silvicoltura e utilizzo di aree forestali, produzione di beni agricoli, industria mineraria, produzione, commercializzazione e consumo di energia e infrastrutture e dei trasporti.

Nella definizione della Politica, il Gruppo ha fatto riferimento a principi e framework internazionalmente riconosciuti, quali la *Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo*, i 10 principi *Global Compact* e i *Sustainable Development Goals (SDGs)* delle Nazioni Unite.



Inoltre, in coerenza con gli obiettivi relativi alla lotta al cambiamento climatico inseriti nel Piano Strategico, è stata introdotta una serie di limitazioni verso operatori aventi un impatto negativo sul clima. Per approfondimenti sul tema si può fare riferimento alla *Politica ESG di Gruppo* (https://www.mediobanca.com/static/upload_new/pol/politica-esg.pdf).

Ai criteri definiti dalla Politica ESG si aggiunge il **Regolamento SFDR**⁴⁸ che richiede, tra l'altro, che la clientela sia adeguatamente informata in merito alle metodologie con cui viene integrato il rischio di sostenibilità nell'ambito della prestazione del servizio di gestione di portafoglio o di consulenza in materia di investimenti.

Mediobanca SGR ha recepito la *Politica ESG di Gruppo*, definendo una propria **Politica in materia di investimenti sostenibili**. Ritenendo prioritaria l'integrazione dei criteri ambientali, sociali e di governance all'interno dei processi d'investimento, la SGR ha declinato i limiti di investimento differenziando per tipologia di prodotto (ESG, ovvero riconducibile agli artt. 8 e 9 del Regolamento SFDR, o non ESG) e per caratteristiche di gestione (a rendimento assoluto o a benchmark). In particolare, la valutazione degli emittenti/OICR⁴⁹ si basa sull'utilizzo di un rating ESG e di uno score riassuntivo delle controversie.

Al 30 giugno 2021 la quasi totalità (98.82%) degli investimenti è stata analizzata prendendo in considerazione, oltre ai criteri finanziari, anche i criteri ESG precedentemente descritti⁵⁰.

Inoltre, Mediobanca SGR ha istituito un **Comitato ESG** con funzioni consultive e propositive, il cui compito è promuovere all'interno della realtà aziendale e nei confronti degli stakeholder la conoscenza in materia di investimenti sostenibili e responsabili, esprimere la visione aziendale sulle tematiche di sostenibilità, definire e monitorare i criteri guida per la determinazione delle soglie di investimento sostenibili, tenendo conto dei parametri di rischio/rendimento e dell'evoluzione della normativa di riferimento.

Mediobanca SGR ha aderito alla *Non Disclosure Campaign* promossa dal **Carbon Disclosure Programme (CDP)**, sottoscrivendone l'impegno per un sistema economico globale in grado di prevenire i dannosi effetti del cambiamento climatico.

Infine, nella convinzione che sane politiche e pratiche di governo societario siano in grado di creare valore nel lungo termine, Mediobanca SGR ha aderito ai **Principi Italiani di Stewardship** di Assogestioni.

Per quanto concerne l'attività di **gestione individuale di portafogli**, le società del Gruppo, con modalità e limiti differenti, incorporano i fattori ESG nei rispettivi processi di investimento.

Mediobanca Private Banking e **CheBanca!** hanno esternalizzato il servizio di gestione individuale di portafogli a **Mediobanca SGR**, che fornisce supporto anche nell'analisi e nell'individuazione degli strumenti su cui effettuare attività di consulenza.

Relativamente al servizio di **consulenza in materia di investimenti**, **Mediobanca Private Banking** e **CheBanca!**, nel definire le liste di prodotti selezionati, considerano anche il potenziale impatto

48. In vigore dal 10 marzo 2021, il regolamento Ue 2019/2088 della Commissione europea sull'informativa di sostenibilità dei servizi finanziari (Sustainable finance disclosure regulation - SFDR) ha come scopo quello di aumentare e uniformare i requisiti di reporting dei processi di investimento ESG in capo ai partecipanti ai mercati finanziari, sia a livello aziendale sia di prodotto, rafforzando la trasparenza necessaria all'intero mercato. La SFDR prevede che a ogni prodotto venga attribuita una delle seguenti categorizzazioni: Articolo 9: fondi che hanno un obiettivo di investimento sostenibile (con un forte focus ESG); Articolo 8: fondi che promuovono anche fattori

49. Organismi di investimento collettivo del risparmio

50. Si tratta della percentuale di AUM gestiti dalla SGR e investiti in strumenti rientranti nel perimetro della *Politica in materia di investimenti sostenibili (ESG)*, rispetto al totale degli AUM investiti in titoli, OICR o derivati (escludendo quindi il cash). La differenza (pari all'1,18) è riconducibile a certificati, note strutturate e altri derivati



negativo delle decisioni di investimento sui fattori di sostenibilità nelle consulenze e mettono a disposizione della clientela una selezione di determinate tipologie di strumenti cui è stato attribuito un livello di rating ESG superiore a soglie definite internamente.

L'impegno di **Cairn Capital** a implementare i principi di investimento responsabile si basa sulla convinzione che le tematiche ESG siano un fattore importante in termini di rischio e di performance finanziaria e rispecchino le crescenti preferenze di clienti e investitori verso tali aspetti. Per tale motivo, ha adottato una **Politica ESG** che si basa su screening negativi top-down, con l'esclusione di aziende operanti in determinati settori, combinati con un approccio bottom-up per la valutazione degli investimenti secondo criteri ESG specifici per classe di attività.

Cairn Capital è un membro attivo del **PRI Investment Structured Products Advisory Committee**. Partecipa inoltre attivamente ai lavori del **European Leveraged Finance Association - ELFA** per promuovere l'engagement tra investitori e società finanziate su tematiche ESG e standardizzare le metodologie di reportistica ESG nel mercato del leveraged finance.

Nella convinzione che uno dei ruoli di un asset manager sia quello di identificare chiari obiettivi di sostenibilità a vantaggio dei propri stakeholder, anche **RAM Active Investments** persegue una strategia di investimenti responsabili.

A tale fine, ha adottato una **Politica per gli Investimenti Responsabili**, che definisce le linee guida per incorporare i fattori di governance, ambientali e sociali nei processi e nelle strategie di investimento, sia nel comparto azionario, sia in quello obbligazionario, con un grado di copertura pari al 100% (incluse le gestioni di terzi).

Coerentemente alla Politica, RAM AI è impegnata nell'azionariato attivo, quale strumento per raggiungere i propri obiettivi di asset manager responsabile.

RAM AI si è inoltre dotata di una **Politica sul Cambiamento Climatico**, con l'obiettivo di contrastare i rischi climatici impegnandosi alla decarbonizzazione dei propri portafogli in ottemperanza all'accordo di Parigi⁵¹.

RAM AI, sostenitrice dei **Principles for Responsible Investment (PRI)** fin dal 2015, ha aderito alla **Non Disclosure Campaign** promossa dal **Carbon Disclosure Programme (CDP)** e dal 2018 supporta la **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**, che promuove la pubblicazione volontaria di dati finanziari legati ai cambiamenti climatici.

Nel luglio 2021, infine, RAM ha aderito alla **Net Zero Asset Managers Initiative**⁵².

CMB Monaco, tramite la controllata **Compagnie Monégasque de Gestion**, gestisce fondi per diversi investitori istituzionali che si stanno dimostrando sempre più esigenti verso le tematiche di sostenibilità. In considerazione di ciò, tutti i fondi gestiti da CMG sono analizzati anche secondo criteri ESG, tramite rapporti individuali forniti da **CACEIS** in partnership con **Vigeo Eiris**, primaria agenzia di rating sociale e ambientale, da **Morningstar** e da **Bloomberg**. Tali rapporti valutano le performance non finanziarie e l'impronta di carbonio dei portafogli con una conseguente precisa misurazione dell'impatto dei prodotti. Sono state inoltre formalizzate delle soglie massime di

51. L'Accordo di Parigi è un accordo tra gli Stati membri della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, riguardo alla riduzione di emissioni di gas serra, e alla finanza, a partire dall'anno 2020

52. La **Net Zero Asset Managers Initiative** si pone la missione di spronare il settore dell'asset management a investire nel raggiungimento dell'obiettivo di zero emissioni nette di gas a effetto serra ("GHG") entro il 2050 o prima, su tutte le risorse gestite ("AUM" o assets under management), in linea con gli sforzi globali per limitare il riscaldamento a 1,5 gradi Celsius



intensità carbonica con riferimento agli investimenti per fondi istituzionali in alcuni settori (es. max 1.000 tonnellate di CO₂e/milione di USD di fatturato nel settore energetico). Parallelamente è stato stabilito un criterio di esclusione sul fatturato da carbone e sabbie bituminose (massimo il 30% sul totale).

6.1.7 Prodotti sostenibili

Il mercato nascente dei prodotti ESG, dopo alcuni anni di moderata crescita, ha conosciuto una impressionante accelerazione nel 2020-2021, grazie alle ingenti risorse stanziare dal *Green Deal* Europeo e dal *Plan for Climate Change* americano che hanno favorito il posizionamento globale a favore degli investimenti responsabili.

La stessa volatilità legata al Covid-19 è stata un driver positivo per gli asset ESG, favoriti da una buona tenuta alla crisi e caratterizzati da performance migliori rispetto a strumenti convenzionali.

Il **mercato del debito**, a suo modo anticipatore di queste tendenze, si è ulteriormente evoluto, allargando sia gli strumenti proposti sia la base degli investitori.

In aggiunta ai tradizionali strumenti green, ad occupare la scena della sostenibilità sono stati i cosiddetti strumenti SLBs (Sustainability Linked Bonds e Loans) correlati al raggiungimento di specifici obiettivi aziendali di sostenibilità. Molto versatili e meno standardizzati rispetto ai green, hanno facilitato l'approccio al mercato ESG di molti emittenti.

In linea con gli standard di mercato e coerentemente al proprio indirizzo strategico, il Gruppo ha proseguito il proprio percorso a supporto della diffusione di prodotti sostenibili.

Sul fronte delle emissioni obbligazionarie, dopo il debutto del primo green bond (settembre 2020), l'intento è quello di consolidare il canale di funding ESG nell'ambito della diversificazione delle fonti di finanziamento e di una transizione green del portafoglio della Banca, in piena sintonia col Piano Strategico 2019-2023.

Per quanto concerne l'operatività di Mediobanca con la clientela **Corporate & Investment Banking**, in seguito a un intenso sforzo commerciale intrapreso negli scorsi anni (iniziato con il primo green bond di Hera nel 2014), è ormai divenuto prassi - ogni qual volta vi siano i presupposti - proporre soluzioni di finanza (bond e loan) con finalità ESG, con l'obiettivo di sensibilizzare la clientela sul tema della sostenibilità ed esplorare nuove potenziali aree di business. Tale azione poggia su una consolidata e sempre crescente expertise tecnica sviluppata dai team di prodotto nella definizione e implementazione del miglior funding mix ESG:

- ◇ sul mercato dei finanziamenti, Mediobanca ha coordinato la sindacazione di varie linee di credito ESG a favore di corporate domestici (tra cui Enel, Inwit, Nexi) e internazionali (tra cui Ramsay-GDS). Al 30 giugno 2021, gli impieghi della divisione di lending del CIB aventi contenuto green/ESG ammontano a circa 1,5 miliardi di euro (3,8 miliardi di euro includendo anche l'ammontare accordato ma non erogato), pari rispettivamente al 10% e al 18% circa dell'erogato/accordato;
- ◇ sul mercato obbligazionario, Mediobanca ha svolto il ruolo di Bookrunner e/o Structuring Advisor nel collocamento di bond ESG (es. A2A SLB, Enel SLB, ADR Green and SLB, Snam Transition, EDP hybrid green, ERG Green). L'importo complessivo di tali emissioni nel corso dell'esercizio 2020-2021 è stato di circa 15 miliardi di euro, poco meno del 26% del totale.



Sul fronte del **Consumer Banking**, nel corso dell'esercizio 2020-2021 **Compass** ha erogato finanziamenti con finalità di sostenibilità ambientale per un importo pari a 70,6 milioni di euro, circa il doppio rispetto all'esercizio precedente. Tali affidamenti sono rappresentati da prestiti per l'acquisto di veicoli ibridi o elettrici e prestiti finalizzati all'acquisto di prodotti che, in virtù del loro contenuto green, generano una detrazione fiscale per il cliente (es. depuratori d'acqua, pannelli solari, caldaie/stufe a pellet e condizionatori/ elettrodomestici).

Al 30 giugno 2021 lo stock di finanziamenti aventi contenuto ESG si è attestato a 87,2 milioni di euro. Tale importo, pur rappresentando ancora meno dell'1% degli impieghi complessivi, registra una notevole crescita (+93%) rispetto ai 45 milioni di euro al 30 giugno 2020.

Per quanto concerne le attività di **Wealth e Asset Management**:

- ◇ **Mediobanca Private Banking** al 30 giugno 2021, circa 127 milioni di euro, ovvero oltre il 20% delle masse complessive investite dai clienti in fondi comuni di investimento, nell'ambito dei servizi di consulenza, riguardava prodotti ex. art. 8 o ex. art. 9 Regolamento SFDR.
- ◇ **Mediobanca SGR** offre la possibilità di investire in tre fondi ex. art. 8 Regolamento SFDR, ovvero nel *Mediobanca ESG European Equity*, il *Mediobanca ESG US Equity* e il *Mediobanca Social Impact*.

I primi due sono fondi azionari che hanno l'obiettivo di accrescere il valore del capitale investito nel tempo tenendo conto dei criteri di finanza sostenibile, oltre a quelli tradizionali.

Mediobanca Social Impact, invece, è un fondo bilanciato obbligazionario che offre ai sottoscrittori la possibilità di devolvere una parte del patrimonio del fondo a favore di un ente benefico selezionato. La devoluzione avviene con un meccanismo trasparente che prevede la distribuzione di una parte del patrimonio del fondo a favore degli enti beneficiari senza impatti sul costo complessivo sostenuto dall'investitore, che si mantiene in linea con gli standard di mercato, grazie alla riduzione della commissione di gestione pagata dal fondo alla SGR.

Gli enti benefici aderenti al fondo sono selezionati dalla SGR e operano in diversi settori: dall'educazione e formazione alla salute e ricerca scientifica, dalle attività socio-assistenziali alla cooperazione, allo sviluppo e agli interventi umanitari. Nel corso dell'anno di rendicontazione, sono stati devoluti circa 268mila euro agli enti filantropici aderenti, mentre le masse gestite investite sono state pari a 31 milioni di euro (+40% circa rispetto al biennio precedente).

Inoltre, a partire da settembre 2021, sarà disponibile il fondo azionario ex art. 8 *Mediobanca Global Multimanager 100 ESG*, con l'obiettivo di accrescere il valore del capitale investito, beneficiando di tendenze demografiche, ambientali, di stile di vita e tenendo conto dei fattori ESG, oltre a quelli tradizionali.

Al 30 giugno 2021, i fondi ex. art. 8 avevano in gestione circa il 15% (ovvero oltre 354 milioni di euro) dei 2,3 miliardi di euro gestiti nell'ambito del servizio di gestione collettiva.

Infine, Mediobanca SGR gestisce in delega la linea *Global Impact*, sottoscrivibile dai clienti di Mediobanca Private Banking nell'ambito del servizio di gestione patrimoniale individuale. La linea di gestione si configura come ex. art. 8 secondo il Regolamento SFDR e promuove fattori ambientali, sociali e di buona governance, focalizzandosi su settori innovativi quali: innovazione tecnologica, mobilità sostenibile ed energia pulita. Al 30/06/2021, la linea aveva in gestione circa 4,2 milioni di euro.



◆ **CheBanca!**

dopo il lancio avvenuto nel novembre 2019, ha continuato la distribuzione di mutui green, destinati a chi acquista o ristruttura casa in classe energetica A o B, con una penetrazione del 6,2% sul totale erogato nell'anno (percentuale che sale al 9,4% se riferita al complesso dei mutui contratti per acquisto/ristrutturazione casa). Nell'ambito delle misure previste dal *Decreto Rilancio*, CheBanca! si sta attivando per sostenere i propri clienti nel finanziamento delle spese per la riqualificazione energetica e ambientale degli edifici e nella successiva acquisizione del Credito di imposta Ecobonus/Sismabonus 110%. Complessivamente gli impieghi aventi contenuto green/ESG al 30 giugno 2021 erano pari a 159 milioni di euro, a fronte dei 27 milioni di euro dell'anno precedente, ovvero all'1,5% dello stock.

L'offerta della Banca, inoltre, include strumenti finanziari, soprattutto OICR, che rispettano i parametri ESG nella selezione e gestione dei portafogli. Al 30 giugno 2021, circa 2,2 miliardi di euro (il 33,6% dei 6,5 miliardi di euro di masse complessive investite dai clienti in fondi comuni di investimento) erano relativi a prodotti ex. art. 8 o ex. art. 9 Regolamento SFDR. La crescente attenzione verso prodotti etici e sostenibili viene altresì approfondita periodicamente nell'ambito di meeting e conference call con la rete commerciale.

◆ **CMB Monaco**

a fine giugno 2021, l'1,2% (108 milioni di euro) delle attività finanziarie del wealth management (TFA) riguardava prodotti ESG, così come il 5% (190 milioni di euro) delle attività gestite da **Compagnie Monégasque de Gestion**. Di questi ultimi, 40 milioni di euro erano relativi a un fondo di debito ex. art. 8 Regolamento SFDR e oltre 110 milioni di euro erano relativi al fondo tematico ambientale *Monaco Eco+*⁵³ e al fondo azionario *Monaction International ESG*, che investe in azioni internazionali, secondo robusti criteri ambientali, sociali e di governance rispetto al proprio settore.

◆ **RAM Active Investments**

incorpora i temi ambientali, sociali e di governance nei processi di analisi e nelle scelte di investimento relative all'offerta di fondi equity. In particolare, ha integrato pienamente i fattori ESG tramite un approccio sistematico alla selezione azionaria. Facendo leva su una robusta infrastruttura proprietaria di deep learning e sposando flussi di informazioni sia strutturati (numerici) che non strutturati (audio, video, testi, immagini), le *RAM Systematic Equity Strategies* mirano a identificare all'interno dell'universo investibile opportunità che generino extra rendimenti, in un'ottica sostenibile.

Al 30 giugno 2021, su 1,7 miliardi di euro di masse investite in fondi, circa il 1'80% (oltre 1,6 miliardi di euro) era rappresentato da fondi ex. art. 8 e ex. art. 9 Regolamento SFDR.

In particolare, il fondo (ex. art. 9) *RAM Stable Climate Global Equities Fund*, nato con l'obiettivo di fronteggiare l'emergenza climatica, offre agli investitori una strategia attiva costruita su solidi principi ESG. L'approccio innovativo in ambito ESG è il risultato di approfondite ricerche su dati alternativi che sfruttano le competenze interne nelle tecnologie di ultima generazione. Infatti, alla luce del crescente impatto dell'emergenza climatica, RAM AI intende offrire agli investitori proposte differenziate di investimento a bassa emissione di carbonio grazie a una strategia che seleziona le migliori società a basse emissioni, senza compromettere le

53. Il fondo *Monaco Eco+* è un prodotto che, secondo un'analisi eseguita da Trucost (Gruppo S&P Global), si è rivelato migliore rispetto ai concorrenti relativamente a prestazioni ambientali, emissioni di CO₂ e analisi dei rischi



performance complessive. Inoltre, RAM AI si è data come obiettivo quello di controbilanciare le basse emissioni di carbonio del Fondo (Scopes 1 e 2) avvalendosi dei *CERs (Carbon Compensation Certificates)* in conformità con i dettami del *Clean Development Mechanism (CDM)*, senza alcun costo aggiuntivo per gli investitori.

6.1.8 Innovazione, multicanalità e digitalizzazione

Il Gruppo Mediobanca, consapevole che tecnologia e digitalizzazione siano fondamentali per offrire un servizio di eccellenza, ha avviato una progressiva trasformazione della struttura di Information Technology, con l'obiettivo di fronteggiare al meglio la metamorfosi del settore bancario, le nuove esigenze della clientela, le richieste regolamentari e di Cyber security, garantendo la sostenibilità del business nel lungo termine.

Questo approccio si è consolidato in un **piano triennale IT 2019-2022** di forte modernizzazione, con investimenti stimati circa 250 milioni di euro in 4 anni (rispetto ai 170 milioni del triennio precedente) suddiviso al 53% in iniziative strategiche ed al 47% in interventi regolamentari e keep the bank. Il piano di digitalizzazione ha subito una forte accelerazione a seguito della pandemia e alcuni obiettivi sono stati raggiunti con largo anticipo.

Di seguito i 4 pillar strategici su cui è articolato il piano e i relativi aggiornamenti:

◇ Digital Business and Automation

- ◇ Riduzione della frammentazione dei sistemi operativi digitalizzando e automatizzando attività manuali e cartacee (*Business Process Automation*): è in costante sviluppo la *Robot Process Automation*: sono state implementate alcune automatizzazioni nelle aree di back office relative a Incassi e Pagamenti e Monitoraggio e recupero del credito.
- ◇ Applicazione delle tecnologie operative come l'Intelligenza Artificiale (chatbot etc.) ai sistemi di front e back: continuo sviluppo dell'I.A. al fine di potenziare i canali self. L'assistente virtuale inserito nel canale self (Home Banking e App) si è rivelato di grande supporto nei momenti di saturazione del canale telefonico.
- ◇ Modernizzazione della postazione di lavoro (Digital Workplace): le postazioni di lavoro di tutti i dipendenti sono state rese compatibili con l'attività di smart working e il lavoro da remoto, incluse le postazioni del call center.

◇ IT Evolution & Modernization

- ◇ Riduzione della complessità del portafoglio applicativo e della frammentazione tecnologica e organizzativa: sono state ottimizzate le applicazioni disponibili (progetto *Nuovo portale della Rete* e migrazione delle funzionalità di gestione filiale ospitate su piattaforme obsolete).
- ◇ Standardizzazione dei processi IT.
- ◇ Riduzione del deficit tecnologico tramite l'aggiornamento di sistemi e componenti infrastrutturali obsoleti: sono in fase esecutiva progetti di sostituzione e revisione delle principali piattaforme a supporto delle applicazioni di front end (progetti *Babylon* e *Nuova App*).



◆ **Exploiting Data Value**

- ◆ Evoluzione dei processi e le architetture di data quality.
- ◆ Miglioramento di qualità ed efficacia del reporting regolamentare.

◆ **Resilienza dei Sistemi e Risk Management**

- ◆ Miglioramento di resilienza e affidabilità dei sistemi IT (Consolidamento DR e resilienza sistemi IT).
- ◆ Rafforzamento del presidio delle tematiche di IT risk e cyber security: progetto dedicato che prevede una nuova gestione dei contatti dei clienti, un potenziamento dell'attuale impianto del motore antifrode e alcuni interventi di efficientamento per rendere la Banca più resiliente in caso di attacco di phishing massivo.

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

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

CheBanca!, nata con un modello multicanale e innovativo, è cresciuta negli anni, sia nell'offerta del prodotto che nel modello di servizio, spesso anticipando i cambiamenti del mercato. La Banca mette a disposizione dei propri clienti strumenti all'avanguardia che consentono un'interazione multicanale integrata. Durante l'esercizio è proseguito lo sviluppo della app di CheBanca! ed è stato potenziato l'assistente virtuale *EDO* (chatbot) presente sia sul sito che sulla app. In particolare, l'assistente virtuale è in grado di accompagnare il cliente nella fase di registrazione sul web, supportandolo nei passaggi più complicati che storicamente registrano i maggiori tassi di abbandono.

A giugno 2021 l'assistente virtuale ha gestito il 38% dei volumi in ingresso sul totale dei contatti (Telefonico + Chat). La media giornaliera delle Chat gestite nei giorni feriali (lunedì – venerdì) è di 3.200 mentre, includendo i festivi, la media è di 2.700 chat giornaliere. La percentuale di risposta senza passaggio ad operatore è pari all'85%.

Il 2020 si è anche contraddistinto per l'irrobustimento dell'RPA (*Robot Process Automation*) che permette l'automazione dei processi di back office.

Infine, la gestione dei contenuti editoriali è stata migrata sull'innovativa piattaforma *HCL Digital Experience 9.5* che fornisce massima flessibilità e tutela nella gestione del nuovo sito istituzionale, lanciato nel settembre 2020.

Nell'anno fiscale di riferimento e in linea con il *Piano Strategico Digitale* precedentemente approvato, **Compass** ha consolidato l'implementazione di diverse iniziative innovative sia in termini di processo, sia in termini di tecnologia adottata, al fine di incrementare la customer experience dei propri clienti. Tra le iniziative di rilievo si segnalano la personalizzazione e l'ottimizzazione del workflow di concessione dei finanziamenti via web (richiesta documentale, identificazione, firma, approvazione) e di gestione del cliente (gestione pratiche da filiale con prestito on phone per i già clienti) al fine di ridurre tempi ed eventuali criticità. Dal lancio del progetto (giugno 2018), oltre 14.700 pratiche sono state liquidate in modalità interamente digitale, con un erogato di oltre 87 milioni di euro. Inoltre, è stato completato il progetto di adeguamento dei sistemi applicativi attuali CRM/SFA con



la soluzione *Salesforce*, per rendere i processi operativi e di vendita più snelli, efficaci e aderenti ai nuovi trend tecnologici. Compass ha anche sostenuto l'adozione di strumenti di pagamento digitali a supporto delle iniziative governative (*Cashback di stato e Lotteria degli Scontrini*), sviluppando attività di comunicazione rivolte alla propria clientela.

Infine, **Mediobanca** ha aggiornato il proprio sito istituzionale con nuove funzionalità volte a garantire la fruibilità dei contenuti a persone con diverse disabilità. In particolare, grazie all'utilizzo dell'intelligenza artificiale, il sito facilita la navigazione per utenti epilettici, ipovedenti e non vedenti, con disabilità cognitive, con disturbo dell'attenzione e con disabilità motorie.

6.1.9 Protezione dei dati personali e Data Security

[GRI 418-1]

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

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

L'applicazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali all'interno del Gruppo Mediobanca avviene sulla base del seguente modello:

- ◇ Mediobanca e tutte le società controllate italiane del Gruppo, che effettuano trattamenti di dati personali, applicano integralmente le norme del Regolamento europeo 2016/679 (*General Data Protection Regulation - GDPR*), unitamente alla regolamentazione italiana (**cluster 1**);
- ◇ le società controllate estere all'interno dell'Unione Europea che trattano dati personali e le società controllate estere che, sebbene non localizzate nella UE, offrono beni o servizi, esclusivamente o anche solo in parte, a persone fisiche che si trovano nell'Unione, trattando i loro dati applicano il GDPR, unitamente alla normativa locale di riferimento (**cluster 2**);
- ◇ le società controllate estere non rientranti nelle fattispecie precedenti, che trattano dati personali, rientrano nel **cluster 3**⁵⁴.

Ciascuna società garantisce la protezione dei dati personali di cui è titolare, identificandone obiettivi e principi di sicurezza.

Il presidio del rischio correlato al trattamento dei dati personali è assicurato: per il cluster 1, tramite (i) l'adozione dei presidi generali contenuti nella *Politica in materia di protezione dei dati personali* e (ii) la nomina del Responsabile della protezione dei data (*Data Protection Officer – DPO*), ai sensi dell'art. 37 del GDPR; per i cluster 2 e 3, attraverso il coordinamento tra il DPO di Mediobanca e il referente locale di Compliance, ovvero il DPO della società, ove nominato.

Riguardo alla **protezione dei dati personali**, nel corso dell'anno 2020-2021 il Gruppo Mediobanca

54. Rientrano nel Cluster 3: CMB e MB USA



ha continuato a consolidare le attività necessarie per ottemperare alle disposizioni del GDPR.

Nello specifico, Mediobanca e le proprie controllate italiane hanno:

- ◇ consolidato l'interazione con l'unità *Group Data Protection* e con il *Data Protection Officer* di Gruppo;
- ◇ rafforzato, tramite le attività di mascheratura e cifratura, i profili di sicurezza sugli applicativi IT;
- ◇ negoziato le nomine a responsabile del trattamento con le persone fisiche o giuridiche che effettuano i trattamenti di dati personali per loro conto;
- ◇ aggiornato la normativa interna e, in particolare, il *Manuale d'ambito in materia di conservazione dei dati personali*;
- ◇ proseguito le attività di implementazione per l'adempimento degli obblighi di conservazione dei dati personali (data retention);
- ◇ promosso e rafforzato le attività di privacy by design all'interno del Gruppo.

Per quanto concerne il tema della **Data Security**, nel corso degli ultimi anni, il Gruppo ha costantemente rafforzato la propria strategia di sicurezza al fine di garantire riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni. In tale contesto, la protezione nello scambio dei dati e nell'accesso a questi ultimi viene assicurata attraverso l'adozione di protocolli di comunicazione sicuri, chiari e certificati rilasciati da autorità certificate (*GlobalTrust Certification Authority*) e l'accesso ai dati avviene nel rispetto dei principi del need to know e del least privilege.

Nell'ultimo anno, il Gruppo ha continuato a rafforzare le misure di sicurezza per la protezione dei dati come la cifratura dei database (at-rest) che contengono dati confidenziali e la mascheratura dei dati presenti negli ambienti di sviluppo e collaudo. Inoltre, anche in questo esercizio, Mediobanca ha perseguito la sicurezza logica dei dati tramite l'irrobustimento di alcune misure tra cui: la segregazione della rete dati, la tracciatura degli accessi ai server e ai database e l'autenticazione multi-fattore per gli accessi degli utenti dall'esterno.

Durante l'anno di rendicontazione, con riguardo alla **tutela dei dati personali**, sono pervenuti 482 reclami da clienti di CheBanca!, Compass Banca e MBCredit Solutions e 3 reclami sono stati presentati direttamente al Garante per la protezione dei dati personali ("Garante Privacy" o "Autorità") ex art. 77 del GDPR, rispetto ai quali l'Autorità non ha ravvisato gli estremi di violazione in materia di protezione dei dati personali tali da promuovere l'adozione di un provvedimento.

In relazione alle **violazioni di dati personali**, il Gruppo ha registrato nel periodo 12 data breach, di cui 3 notificati al Garante Privacy ai sensi dell'art. 33 del GDPR. Si segnala, inoltre, che soltanto 2 di questi hanno comportato la comunicazione agli interessati ai sensi dell'art. 34 del GDPR.

Di seguito si elencano le Politiche e Direttive specifiche di cui si è dotato il Gruppo, strutturate per gestire i rischi e per accrescere la fiducia dei clienti:

- ◇ **Politica in materia di protezione dei dati personali:** definisce i principi generali cui il Gruppo Mediobanca deve attenersi per assicurare la protezione dei dati personali che tratta nello svolgimento delle proprie attività.
- ◇ **Politica di Gruppo sulla Sicurezza delle Informazioni:** descrive gli obiettivi e i principi generali che il Gruppo Mediobanca adotta nel trattamento delle informazioni per supportare le esigenze del business e garantire il rispetto di prescrizioni legali o regolamentari e delle scelte



in materia di gestione dei rischi. La Politica è in corso di aggiornamento, per essere adeguata ai nuovi requisiti normativi e in funzione dei cambiamenti tecnologici del sistema informativo previsti dal Piano Strategico IT.

- ◇ **Politica di Gruppo per la gestione del rischio informatico:** la politica di Gruppo definisce il quadro organizzativo e metodologico che il Gruppo Mediobanca adotta nell'ambito della gestione del rischio informatico, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza delle misure di protezione delle risorse IT e di graduare le misure di mitigazione in funzione del profilo di rischio.
- ◇ **Direttiva di Gruppo di Gestione degli incidenti IT e di Sicurezza:** descrive le azioni da adottare per la gestione degli incidenti relativi ai sistemi informativi e alla sicurezza delle informazioni che generano, o possono generare, disservizi agli utenti, impatti sul business aziendale o rischi per la protezione dei dati personali.
- ◇ **Direttiva di Gruppo Gestione degli Amministratori di Sistema:** definisce le regole dirette a disciplinare le attività svolte dagli amministratori di sistema in attuazione di quanto previsto dal Provvedimento del Garante, nonché di identificare ruoli e responsabilità operative nell'ambito del processo di gestione degli amministratori di sistema.
- ◇ **Direttiva Classificazione e gestione delle informazioni:** fornisce i criteri e le regole cui gli utenti devono attenersi per garantire che le informazioni siano classificate e gestite in modo opportuno, al fine di assicurare un adeguato livello di protezione del patrimonio informativo aziendale. La Direttiva è stata aggiornata rivedendo i livelli di classificazione delle informazioni e integrando le relative regole di sicurezza.
- ◇ **Direttiva di Gruppo - Gestione Cifratura e Mascheramento dei dati:** descrive le azioni e le regole da adottare per la gestione delle attività di cifratura e mascheramento dei dati, dei relativi canali di comunicazione e dei backup, per le applicazioni identificate sulla base dell'analisi del rischio informatico e della criticità privacy.
- ◇ **Direttiva di Gruppo - Tracciamento e gestione dei Log:** fornisce i criteri e le regole di carattere generale cui attenersi per la gestione dei sistemi e delle attività di log management.
- ◇ **Direttiva di Gruppo - Sicurezza nei Rapporti delle Terze Parti:** definisce gli obiettivi e i principi di sicurezza cui le terze parti devono attenersi, in accordo con la propensione al rischio definita a livello aziendale e coerentemente con la normativa interna in materia di trattamento di informazioni privilegiate e confidenziali.
- ◇ **Manuale d'ambito per la gestione del registro dei trattamenti:** definisce l'approccio metodologico per la redazione e la tenuta del registro, la struttura e il contenuto minimo del registro, le modalità operative di compilazione e le casistiche di aggiornamento.
- ◇ **Manuale d'ambito in materia di analisi del rischio e data protection impact assessment (DPIA):** definisce le linee guida per l'esecuzione dell'analisi dei rischi e del DPIA, delineando l'approccio metodologico, i casi in cui è necessario lo svolgimento del DPIA, le metriche di valutazione e le casistiche di aggiornamento.
- ◇ **Manuale d'ambito in materia di conservazione dei dati personali:** definisce i criteri per la determinazione del periodo di conservazione delle diverse categorie di dati personali trattati e le regole generali in base a cui predisporre le procedure aziendali per garantire l'applicazione



dei requisiti di conservazione.

Il Gruppo attribuisce grande rilevanza alle le attività formative; a seguito dell'entrata in vigore del GDPR, a tutti i dipendenti, inclusi stagisti e sommistrati, viene assegnato un corso di approfondimento in materia, con un test finale di valutazione.

Tutte le società del Gruppo Mediobanca, fatta eccezione per quelle incluse nel cluster 3 e Messier&Associés, erogano un corso sulla privacy ai dipendenti. Inoltre, Mediobanca e le società controllate italiane hanno erogato un corso di formazione specifico in materia di violazione dei dati personali (c.d. data breach).

L'unità Group Data Protection conduce regolarmente incontri di formazione e allineamento con le Funzioni Compliance delle controllate italiane su tematiche specifiche quali: Data Retention, DPIA, Reclami Garante, Data Breach, Bilanciamento degli Interessi, Analisi del Rischio Privacy.

Infine, è stato completato l'aggiornamento annuale del **programma di Information Security Awareness** a seguito dell'evoluzione delle minacce Cyber per tutto il Gruppo Mediobanca. Le principali attività del programma sono state:

- ◇ aggiornamento annuale della formazione obbligatoria sui temi della cyber security con test finale (anche in lingua inglese);
- ◇ invio di un *security welcome message* durante la fase di onboarding dei nuovi dipendenti;
- ◇ produzione di cartellonistica sulla Security Awareness;
- ◇ invio di bollettini di sicurezza veicolati tramite apposite comunicazioni per aggiornare gli utenti del Gruppo sui principali rischi e sulle campagne di phishing;
- ◇ invio di segnalazioni di "early warning" su eventi sospetti;
- ◇ erogazione di sessioni di formazione dedicate alle funzioni critiche (es: consulenti finanziari, assistant banker);
- ◇ formazione periodica ai consiglieri di Mediobanca (CdA induction);
- ◇ simulazioni di campagne di phishing per verificare il livello di security awareness degli utenti del Gruppo.

Per la **clientela retail** sono state realizzate comunicazioni di sensibilizzazione specifiche rispetto alle principali minacce informatiche e sono state illustrate le linee guida da tenere per l'utilizzo dei canali digitali. Inoltre, sia per i **clienti retail**, che per i **clienti private**, sono state pubblicate apposite sezioni dedicate alla sicurezza informatica sia sui siti istituzionali delle società, che sull'home banking.

In un contesto di continuo miglioramento dei servizi, è stato affinato il framework dei controlli per verificarne l'efficacia e rilevarne l'eventuale vulnerabilità. Anche quest'anno sono state definite alcune misure di sicurezza finalizzate a ridurre il rischio IT degli asset delle singole società del Gruppo al di sotto della soglia di accettazione.

Vengono, infatti, svolte continue verifiche di sicurezza e attività di analisi dei rischi IT, atte a garantire adeguati presidi di controllo, organizzativi e tecnologici, su tutto il perimetro del Gruppo che è impegnato a migliorare soluzioni e servizi di Cyber Intelligence.



Le società italiane adottano controlli ex ante ed ex post a livello locale e tramite flussi informativi formalizzati tra l'unità Group Data Protection e le controllate. Svolgono, inoltre, controlli periodici annuali e a evento.

Nel corso dell'anno fiscale 2020-2021 la funzione Audit di Gruppo ha condotto per tutte le Società del Gruppo:

- ◇ una simulazione di Spear Phishing al fine di verificare la capacità degli utenti di riconoscere tali tipologie di cyber-attacchi e di applicare le corrette procedure di sicurezza informatica previste;
- ◇ un'analisi d'impianto sul governo della sicurezza degli accessi da remoto e un assessment per valutare l'efficacia dei relativi controlli interni e l'adeguatezza dell'infrastruttura utilizzata a seguito dell'emergenza Covid-19 che ha portato a un significativo aumento del numero degli utenti abilitati a svolgere la propria attività lavorativa da remoto.

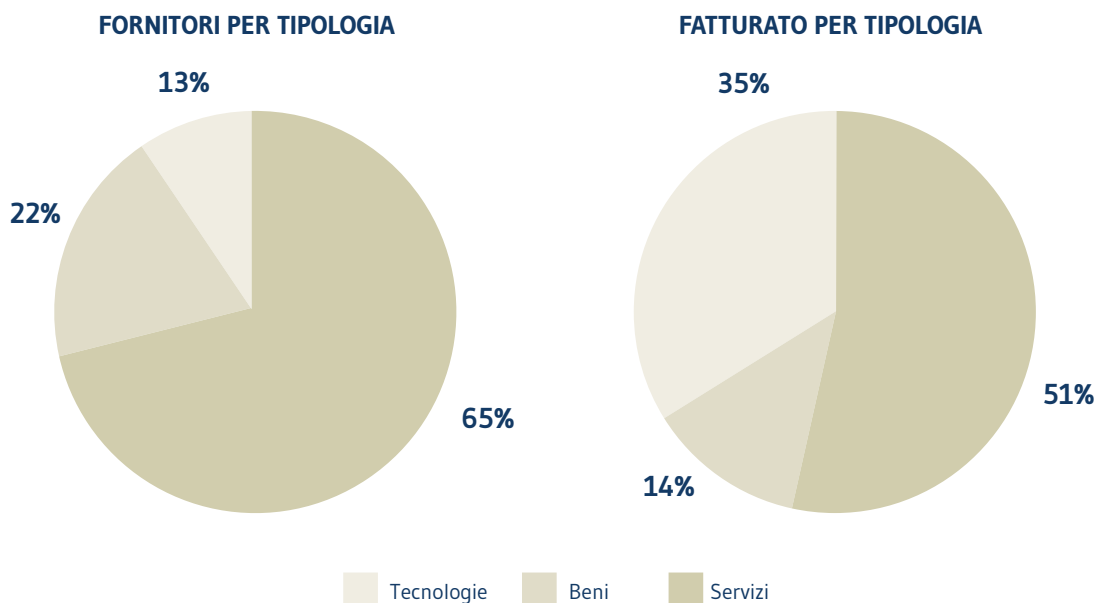
6.2 Gestione responsabile della catena di fornitura

6.2.1 Politiche e rischi rilevanti

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

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

Nel periodo di rendicontazione i fornitori del Gruppo risultano 6.677 per un fatturato di €587 milioni.



L'acquisizione di beni e servizi è di norma accentrata presso la funzione di Group Procurement che, tramite processi di gara e trattative, seleziona i fornitori sulla base delle conoscenze e competenze professionali, della solidità e sostenibilità organizzativa e della ricerca del miglior rapporto qualità – prezzo. In particolare, il Gruppo è impegnato a evitare situazioni di conflitto d'interessi e a garantire una selezione basata su criteri di trasparenza e oggettività.



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

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

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

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

- ◇ delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori impiegati nelle prestazioni e in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza;
- ◇ delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa e della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro;
- ◇ dei principi sanciti nel Codice Etico del Gruppo all'atto del conferimento di un ordine ovvero della stipula del contratto.

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

Inoltre, a tutti i fornitori presidiati dall'unità Group Procurement, viene richiesto di garantire, tramite specifica autodichiarazione, quanto di seguito riportato:



“tutti i propri dipendenti vengono trattati senza distinzione, esclusione, restrizione o preferenza, dirette o indirette, basate su: età, genere, orientamento sessuale, stato civile, religione, lingua, origini etniche o nazionali, disabilità fisiche o mentali, stato di gravidanza, di maternità o paternità anche adottive, convinzioni personali, opinioni politiche, affiliazione o attività sindacale. L’azienda dichiara inoltre di garantire il rispetto per le diversità e la non-discriminazione in ogni fase della vita lavorativa di ciascun dipendente, di salvaguardare il diritto e la libertà di associazione e contrattazione collettiva, di rifiutare il lavoro forzato e minorile e qualsiasi tipo di molestia fisica, verbale, sessuale o psicologica, abuso, minacce o intimidazioni sul luogo di lavoro garantendo in questo modo condizioni di lavoro rispettose e favorevoli per i propri dipendenti, inclusi gli aspetti legati alla retribuzione. Allo stesso tempo l’Azienda dichiara di vigilare sui propri subappaltatori in relazione al rispetto di quanto sopra riportato”.

Infine, si segnala che Group Procurement sta valutando l’avvio di una POC (Proof of Concept) con un operatore specializzato per introdurre il rating ESG sui principali fornitori del Gruppo.

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p>	<p>Gestione decentralizzata dei single sourcer strategici</p>	<p>Comitato Group Procurement di Gruppo</p> <p>Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla selezione dei fornitori</p> <p><i>Politica sulla gestione responsabile della catena di fornitura all’interno del Codice Etico e Modello 231/01</i></p> <p><i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto e procedure operative specifiche</i></p> <p>Recepimento nelle procedure interne delle <i>Guidelines on Outsourcing arrangements</i>, le nuove linee guida dell’EBA in materia di esternalizzazioni</p> <p>Processo di qualifica e mantenimento dell’Albo Fornitori di Gruppo a cura di Group Procurement</p> <p>Identificazione dei fornitori critici da parte di IT Regulation, IT Compliance & Business Continuity</p> <p>Audit di terzo livello sul rispetto delle direttive e procedure di Gruppo in merito ai processi di qualifica dei fornitori</p> <p>Valutazione dei fornitori in fase di qualifica, affidamento e durante l’erogazione del servizio e monitoraggio costante dei fornitori strategici</p>



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p>	<p>Incompletezza del Sistema di controllo interno sulla catena di fornitura specie per gli ambiti di carattere ESG</p>	<p>Comitato Group Procurement di Gruppo</p> <p>Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla selezione dei fornitori</p> <p><i>Politica sulla gestione responsabile della catena di fornitura</i> all'interno del Codice Etico e Modello 231/01</p> <p><i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> e procedure operative specifiche</p> <p>Recepimento nelle procedure interne delle <i>Guidelines on Outsourcing arrangements</i>, le nuove linee guida dell'EBA in materia di esternalizzazioni</p> <p>Monitoraggio dei fornitori tramite la <i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> e secondo specifiche procedure operative</p> <p>Verifiche di adeguatezza della documentazione e dei dati forniti dai fornitori mediante l'utilizzo delle piattaforme degli infoprovider; verifiche su ulteriori elementi reputazionali e su eventuali criticità relative a Diritti Umani e/o del lavoro e ambiente</p> <p>Sottoscrizione da parte dei fornitori del Codice Etico di Gruppo e di specifiche clausole in merito a normativa previdenziale, antinfortunistica, assicurativa, HSE, rispetto dei diritti umani e del lavoro</p> <p>Integrazione di un questionario di autovalutazione ESG nel processo di qualifica dei fornitori</p>

6.3 Investitori e Azionisti

[GRI 102-7]

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

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

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



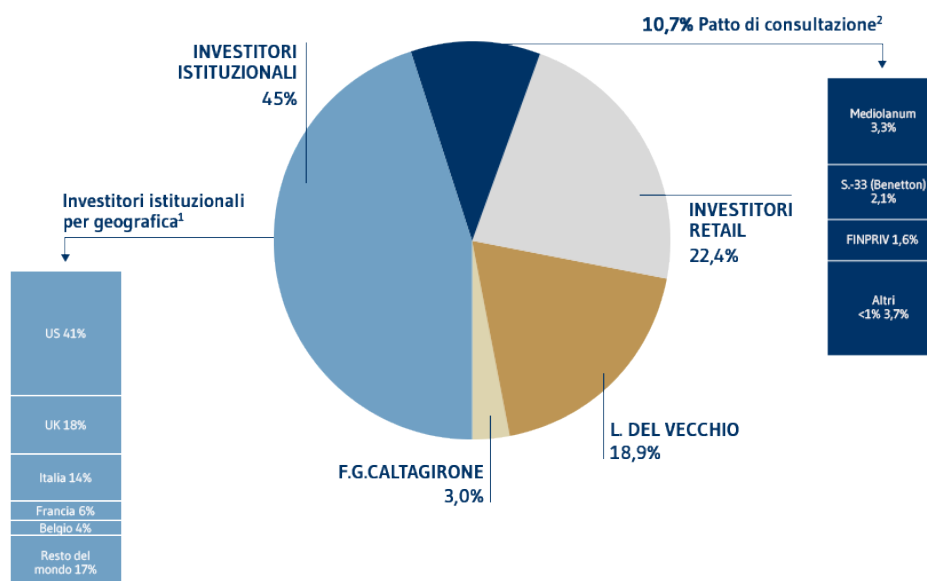
Per raggiungere tali obiettivi, il Gruppo garantisce una comunicazione al mercato tempestiva, rilevante, affidabile, confrontabile e comprensibile a tutte le categorie di utenti. Per la trasmissione e lo stoccaggio delle Informazioni Regolamentate, Mediobanca si avvale del sistema di diffusione *eMarket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

Gli azionisti di Mediobanca sono oltre 40.000, distinti tra investitori istituzionali e retail. Parte degli investitori istituzionali (circa l'11%) partecipa a un Accordo di consultazione che non prevede vincoli di blocco o di voto sulle azioni apportate e regola le modalità di incontro per condividere riflessioni e considerazioni in merito all'andamento del Gruppo, in un contesto di parità informativa rispetto al mercato.

Negli ultimi anni è cresciuto notevolmente il peso degli investitori istituzionali e la loro diversificazione geografica. Oggi solo il 14% degli investitori istituzionali è italiano, mentre il resto proviene soprattutto dagli Stati Uniti (41%), dal Regno Unito (18%) e dal resto d'Europa.

In base all'ultima shareholder analysis, gli investitori SRI sono circa il 14% del free float, decisamente in crescita rispetto al 12% registrato lo scorso anno.

AZIONARIATO MEOBANCNA



1. Fonte della ripartizione degli azionisti per Geografia: Nasdaq Shareholder Analysis, August 2021

2. Il patto non prevede impegni né di blocco né di voto sulle azioni apportate, ma stabilisce le modalità con cui i soci si incontrano per condividere le proprie riflessioni e considerazioni rispetto all'andamento del Gruppo, in ottemperanza del principio di simmetria informative nei confronti del mercato

Nel corso dell'anno di rendicontazione il team di Investor Relations ha partecipato a circa 200 meeting e conference call durante i quali ha incontrato circa 600 analisti, per la maggior parte (75%) stranieri.



Collettività



MEDIOBANCA





7. Collettività

7.1 Valore economico generato e distribuito

[GRI 201-1]

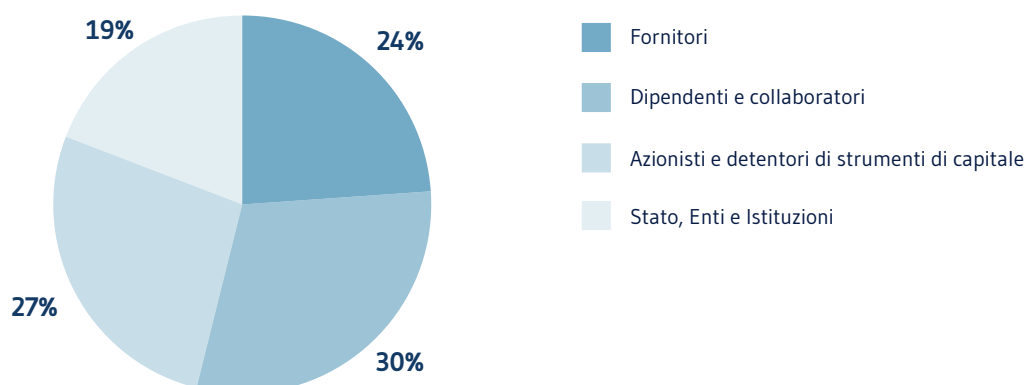
Il Gruppo riconosce l'importanza di un'equilibrata distribuzione del valore generato dalla propria attività nei confronti dei propri stakeholder, valore che gli stessi, direttamente o indirettamente, hanno contribuito a produrre.

Di seguito viene riportato il prospetto relativo alla quantificazione della ricchezza prodotta dall'Azienda e il relativo impatto sulle principali categorie di stakeholder con cui si interfaccia nelle proprie attività di business.

Nell'esercizio 2020-21, oltre l'91% della ricchezza aziendale prodotta è stata distribuita ai propri stakeholder; in particolare, dipendenti e collaboratori e azionisti rientrano tra le categorie di stakeholder che beneficiano maggiormente della ricchezza prodotta dall'Azienda, rispettivamente per il 30% e il 27% del valore distribuito totale.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO DAL GRUPPO (€ MIGLIAIA)

	2020-2021
Valore economico generato	2.294.832
Valore economico distribuito	2.092.605
Dipendenti e collaboratori	636.708
Fornitori	486.878
Terzi	1.623
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	390.912
Azionisti e Detentori di strumenti di capitale	569.164
Collettività e Ambiente	7.320
Valore economico trattenuto	202.227



7.2 Enti e Istituzioni Pubbliche

[GRI102-12], [GRI 102-13]

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

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

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

Dal 2015, inoltre, la Banca è iscritta al *Registro per i Rappresentanti di Interessi della Commissione europea*, la cui finalità è rilevare e controllare l'attività di lobby dei rappresentanti di interessi a livello europeo e di fornire informazioni al riguardo alla società civile, rendendo aperto e trasparente il dialogo tra i decisori politici in Europa.

Mediobanca, che ha sottoscritto il codice di condotta del *Registro per la trasparenza*, vuole garantire in questo modo la tracciabilità di eventuali attività di lobby.

La stima dei costi annui relativi alle attività che rientrano nell'ambito di applicazione del Registro è compresa fra 10.000 e 24.999 euro.

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



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

- ◇ **ABI - Associazione Bancaria Italiana** i cui associati rappresentano, direttamente o indirettamente, la totalità delle aziende di credito italiane o operanti in Italia e la parte più significativa degli intermediari finanziari.
- ◇ **ABI Lab**: il Centro di Ricerca e Innovazione per la Banca promosso dall'ABI allo scopo di creare un contesto di incontro e confronto tra la banche e i partner ICT ed energy.
- ◇ **AFME - Association for Financial Markets in Europe**: associazione europea degli intermediari operanti nel wholesale banking.
- ◇ **ASSOFIN - Associazione Italiana del Credito al consumo e immobiliare**: associazione dei principali operatori, bancari e finanziari, del credito al consumo e immobiliare.
- ◇ **ASSOGESTIONI** - Associazione italiana dei gestori del risparmio che rappresenta la maggior parte delle società di gestione del risparmio italiane e straniere operanti nel nostro Paese, oltre a banche e imprese di assicurazione attive nella gestione individuale e collettiva del risparmio.
- ◇ **ASSONIME - Associazione fra le Società Italiane per Azioni**: fondata nel 1910, ha per oggetto lo studio e la trattazione dei problemi che riguardano direttamente o indirettamente gli interessi e lo sviluppo dell'economia italiana.
- ◇ **ASSOSIM - Associazione Italiana Intermediari dei Mercati Finanziari**: svolge attività di ricerca e formazione e rappresenta gli associati nelle consultazioni promosse da CONSOB e Banca d'Italia su temi di carattere normativo e finanziario.
- ◇ **Conciliatore Bancario Finanziario**: associazione senza finalità di lucro specializzata nelle controversie in materia bancaria finanziaria e societaria.
- ◇ **European Issuers**: organizzazione paneuropea che rappresenta presso le istituzioni europee gli interessi delle società pubbliche quotate di tutti i settori.
- ◇ **Fondo interbancario di tutela dei depositi**: consorzio obbligatorio e volontario riconosciuto dalla Banca d'Italia che copre depositi nominativi in caso di default delle banche.
- ◇ **International Capital Market Association (ICMA)**: organizzazione di autoregolamentazione e associazione di categoria per i partecipanti ai mercati dei capitali.
- ◇ **Principles for Responsible Banking (PRB)**: lanciati dalle Nazioni Unite nel 2019 per favorire lo sviluppo sostenibile delle banche allineandolo agli obiettivi dell'agenda 2030 dell'ONU e a quelli dell'accordo di Parigi sul clima del 2015.
- ◇ **Principles for Responsible Investment (PRI)**: lanciati dalle Nazioni Unite nel 2006 con l'intento di favorire la diffusione dell'investimento sostenibile e responsabile tra gli investitori istituzionali.
- ◇ **United Nations Global Compact**: iniziativa delle Nazioni Unite nata per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e nel rispetto della responsabilità sociale d'impresa e per rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese.



7.3 Impatti e investimenti sulla comunità

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

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Supporto alla comunità	Finanziamenti, investimenti e gestione di operazioni riguardanti società operanti in settori controversi o che non rispettano standard e prassi relative a diritti umani e condizioni di lavoro	<p>Comitato endoconsiliare di CSR presieduto dall'AD</p> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità di Gruppo e funzione di Group Sustainability</p> <p>Coordinamento e monitoraggio delle attività di corporate citizenship di Gruppo da parte di Group Sustainability</p> <p>Monitoraggio su sponsorizzazioni e donazioni relativamente al Modello 231/2001 da parte di Group Sustainability e Internal Audit</p>

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

Inoltre, il Gruppo incoraggia la partecipazione attiva e concreta del proprio personale ai progetti a sostegno della comunità locale.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, malgrado l'emergenza sanitaria, 90 dipendenti hanno dedicato circa 300 ore di volontariato durante l'orario di lavoro.

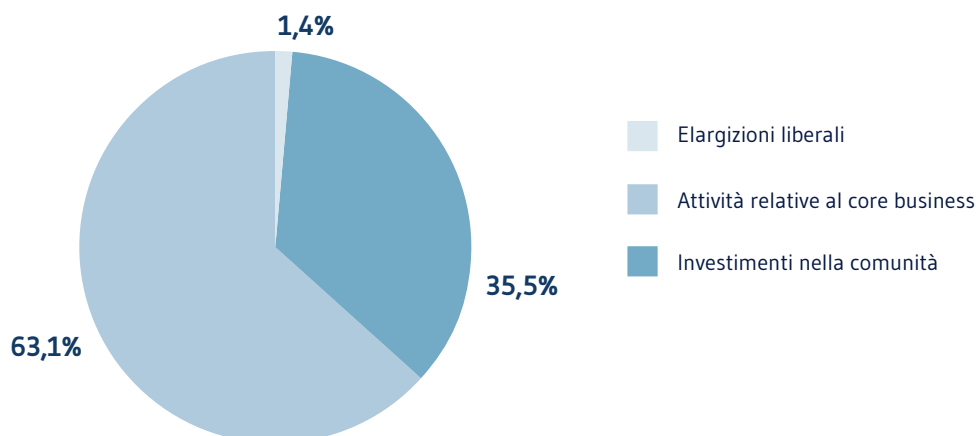
Il contributo annuo globale del Gruppo alla comunità ammonta a oltre **€7,3 milioni**.

Rispetto all'anno precedente si evidenzia un incremento significativo, dovuto principalmente all'inserimento nel perimetro di calcolo degli investimenti nell'Area Sudi e nella società Ricerca & Studi.

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

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

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



L'EMERGENZA COVID-19

Nel periodo che verrà ricordato per sempre per la pandemia da Covid-19, l'attenzione del Gruppo si è rivolta alle comunità di riferimento e alle sue istituzioni.

Già nella prima fase dell'emergenza, il Gruppo ha donato 1,1 milioni di euro a favore della **Regione Lombardia**, del **Fondo di Mutuo Soccorso del Comune di Milano** e dell'**Ospedale Sacco**, cui si sono aggiunti ulteriori €950mila a sostegno del **Fondo Sempre con Voi**, del **Fondo di Mutuo Soccorso della Città di Bergamo** e della onlus **Mission Bambini**. Queste ultime donazioni riflettono anche la rinuncia/riduzione del compenso da parte di amministratori, Consiglieri e Sindaci.

Inoltre, CheBanca! ha devoluto l'equivalente dell'1x1.000 della nuova liquidità vincolata su Conto Deposito a favore dell'emergenza Coronavirus. I primi 300mila euro sono stati donati alla **onlus Hope** per l'acquisto di materiale medico, mentre una seconda tranche di 360mila euro è stata destinata alla **Fondazione Progetto Arca** per la distribuzione di pacchi alimentari a 1.000 famiglie italiane per 12 mesi.

Fuori dall'Italia, **CMB Monaco** ha svolto un ruolo importante nell'implementazione di un sistema di raccolta fondi destinati al Princess Grace Hospital Centre (CHPG), donando direttamente 100mila euro.

In continuità con il percorso intrapreso, il Gruppo ha supportato nuove iniziative per contrastare l'emergenza sociale ed economica, accentuata dal protrarsi della pandemia. In particolare, è stato confermato il contributo alla **onlus Mission Bambini** finalizzato al diritto allo studio, tramite la donazione di materiale informatico e la riqualificazione di due istituti scolastici; all'**Opera San Francesco per i Poveri** e a **Pane Quotidiano**, due associazioni impegnate ad assicurare ogni giorno cibo gratuito alle fasce più bisognose della popolazione.



7.3.1 Ambiente e territorio

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

Nel 2020 il Gruppo ha raggiunto la **neutralità climatica (Scopes 1 e 2)**, compensando le proprie emissioni dirette di CO₂ rimanenti dopo le azioni domestiche di mitigazione (5.618,81 tCO₂eq nell'esercizio 2019-2020). La compensazione è stata resa possibile dall'acquisto di crediti di carbonio generati da progetti di tutela ambientale in Paesi in via di sviluppo. In particolare, il Gruppo Mediobanca sostiene un progetto di generazione di energia elettrica da fonte eolica, contribuendo alla realizzazione e all'esercizio della più grande wind farm delle Filippine, con una capacità energetica complessiva di 150 MW (*Burgos Wind Project*).

A questo progetto internazionale certificato, si affianca l'impegno forestale locale con la donazione e la manutenzione di 1.000 alberi, che verranno piantati dai dipendenti della Banca nel territorio milanese nell'autunno 2021.

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

Fra le altre iniziative si segnalano:

- ◇ **Fondo Ambiente Italiano:** Mediobanca è parte delle 200 aziende del gruppo *FAI 200* che supporta e finanzia il FAI. La missione del Fondo è di valorizzare, proteggere e prendersi cura del patrimonio ambientale, storico, culturale e artistico italiano.
- ◇ **Riforestazione urbana:** il progetto realizzato da Che Banca! e Compass, in collaborazione con l'associazione Rete Clima, ha come obiettivo la compensazione ambientale degli impatti legati alla pubblicazione delle rispettive riviste aziendali "109C Magazine" e "Incontro Magazine". Le piante messe a dimora, infatti, neutralizzano durante il loro ciclo vitale l'intera emissione di CO₂ complessivamente generata dalle due pubblicazioni.

All'estero, **RAM Active Investments** offre agli investitori soluzioni innovative con obiettivi climatici chiari e ambiziosi. Nel 2020, con il lancio del Fondo *RAM Stable Climate Equities*, la Società ha compiuto un passo avanti nel percorso di transizione; l'impronta di carbonio del fondo, infatti, viene compensata grazie al sostegno a progetti certificati dall'UNFCCC e finalizzati alla riduzione o all'eliminazione delle emissioni di gas serra dall'atmosfera. In particolare, i fondi sono stati destinati a progetti in India sulla biomassa per la generazione di elettricità tramite combustibili a emissioni zero, con ricadute positive anche sulle comunità locali.

7.3.2 Cultura, ricerca e innovazione

L'impegno del Gruppo Mediobanca nell'ambito della cultura e della ricerca testimonia una consapevolezza della responsabilità sociale dell'impresa anche sul piano civile e sociale, nel nome



di un ruolo che non si esaurisce nelle finalità economiche. Sin dai primi anni di vita, Mediobanca ha promosso iniziative editoriali e si è impegnata a valorizzare il proprio patrimonio architettonico e documentario. Non meno rilevante è l'attenzione alla ricerca in campo scientifico ed economico che rappresenta una componente caratteristica del Gruppo.

All'interno di quest'area si segnalano:

- ◇ **Area Studi Mediobanca:** L'ASM è un centro specializzato in analisi e ricerche economico-finanziarie, con focus sulle imprese manifatturiere e l'economia industriale, temi cui Mediobanca attribuisce da sempre un importante valore, anche in relazione all'attinenza con il proprio core business. L'ASM dispone di una base dati proprietaria alimentata da un lavoro individuale di riclassificazione dei bilanci acquisiti esclusivamente da fonti ufficiali e primarie. La disponibilità di dati proprietari ha consentito la costruzione di serie storiche coerenti e consistenti, alcune delle quali risalgono ai primi anni '70 per i dati d'impresa e agli anni '30 per le informazioni borsistiche.
Parte delle elaborazioni è resa liberamente disponibile sul sito www.areastudimediobanca.it che nell'esercizio 2020-2021 è stato visitato da oltre 40mila utenti con quasi 55mila download. L'attività di divulgazione include incontri di presentazione con i media e la partecipazione a eventi promossi per lo più da Università e soggetti istituzionali. L'investimento che Mediobanca sostiene annualmente per l'attività dell'Ufficio Studi, secondo una logica esclusivamente ispirata al giving-back, ammonta a circa € 3,5 milioni, cui si aggiungono € 1,4 milioni investiti nella società Ricerca & Studi – R&S. Quest'ultima, dopo aver trasferito le proprie risorse chiave nell'Ufficio Studi di Mediobanca, al fine di incrementare le sinergie, è stata posta in liquidazione.
- ◇ **Archivio Storico Vincenzo Maranghi:** l'Archivio storico di Mediobanca intende preservare e rendere consultabile il patrimonio documentario dell'impresa. È aperto alla consultazione degli studiosi da novembre 2019 relativamente ai documenti del periodo che va dalla fondazione dell'Istituto al 31 dicembre 1966. L'Archivio ha ottenuto nel 2014 la *Dichiarazione d'interesse storico particolarmente importante*. Al primo volume (2019) di edizione di fonti *Mediobanca e il salvataggio Olivetti. Verbali delle riunioni e documenti di lavoro, 1964-1966* è seguito il libro (2021) a firma di Giovanni Farese *Mediobanca e le relazioni economiche internazionali dell'Italia. Atlantismo, integrazione europea e sviluppo dell'Africa, 1944-1971*. Tutti i volumi sono liberamente scaricabili dal nuovo sito web dell'Archivio Storico Mediobanca.
- ◇ **Biblioteca Storica Mediobanca:** inaugurata nel 2014, mette a disposizione del pubblico le preziose collezioni sulla storia dell'analisi economica italiana e internazionale raccolte negli anni da Enrico Cuccia, Vincenzo Maranghi e Ariberto Mignoli. La collezione comprende oltre 12mila volumi.
- ◇ **Istituto Europeo di Oncologia:** fondato a Milano per iniziativa di Mediobanca, che ne è socio primario con il 25% circa del capitale, è il principale cancer centre privato in Italia che combina attività clinica e di ricerca. Controlla altresì l'Istituto Monzino, il principale centro cardiologico specialistico a Milano. La Fondazione IEO-CCM, che sostiene direttamente la Ricerca dell'Istituto Europeo di Oncologia e del Centro Cardiologico Monzino, ha erogato oltre 25 milioni a sostegno della ricerca dal 2000 ad oggi. Inoltre, ogni anno la Fondazione finanzia borse di studio per i giovani talenti della ricerca clinica e sperimentale (+250 borse di studio negli ultimi 5 anni), corsi di aggiornamento per il personale medico e paramedico e contribuisce all'acquisto di attrezzature e macchinari all'avanguardia perché sempre più vite possano essere salvate e le patologie oncologiche e cardiovascolari siano sempre più curabili.



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

CheBanca!, da sempre sensibile al talento delle nuove generazioni, ha rinnovato la partnership con il **Teatro Nazionale**, un'istituzione milanese di alto valore sociale e culturale, impegnata sia nel sostegno e nella diffusione di show, musical, concerti e iniziative varie, sia nella formazione delle nuove generazioni a queste arti.

All'estero, **CMB Monaco** si è dimostrata particolarmente sensibile alla cultura, sostenendo diverse istituzioni locali nel corso degli anni, tra cui il **Grimaldi Forum**, il principale centro culturale e turistico del Principato che ospita una vasta gamma di spettacoli e manifestazioni. Nell'estate del 2021, un'importante mostra su Alberto Giacometti ha dato ulteriore visibilità al principale centro culturale di Monaco

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

7.3.3 Inclusione sociale

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

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

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

- ◆ **INSIEME**: un progetto pluriennale nato in collaborazione con il CUS Milano Rugby e il Comune di Milano per promuovere la pratica sportiva dei minori appartenenti a fasce socialmente deboli e a rischio di esclusione in alcuni quartieri periferici di Milano. L'iniziativa, partita nel 2017 dalla zona di Quarto Oggiaro, si è estesa successivamente in via Padova e a Baggio. Oltre all'insegnamento delle discipline sportive di rugby, pallavolo e atletica leggera è previsto l'affiancamento di uno psicologo per dare supporto alle situazioni familiari più difficili. Alcuni volontari del Gruppo hanno partecipato alle attività sul campo.

Durante il periodo di lockdown, anche se gli allenamenti sono stati sospesi, alcuni volontari del CUS hanno distribuito pacchi alimentari a persone in difficoltà economiche, anziani, disabili e immuno-depressi, anche con la collaborazione dei dipendenti di Mediobanca.



Infine, il Gruppo, che ha finanziato anche la ristrutturazione degli impianti sportivi più degradati nelle zone coinvolte, ha rinnovato il proprio sostegno per un secondo triennio (2020-2023).

- ◇ **Comitato Italiano Paralimpico-CIP:** dal 2016 il Gruppo Mediobanca è partner del CIP con l'obiettivo di sostenere e diffondere i valori dello sport paralimpico quale vettore di integrazione sociale, di affermazione della cultura del merito e di una aperta e leale competizione.
- ◇ **Gruppo Mediobanca Sport Camp:** un camp multisportivo realizzato con il patrocinio del Comune di Milano presso l'Istituto Penale Minorile "Cesare Beccaria" per far vivere ai ragazzi detenuti una settimana di sport, competizione, rispetto delle regole e fair play. L'intervento ha riguardato anche la sistemazione del campo sportivo con l'installazione di pali da rugby e di nuove porte da calcio. La quinta edizione, che si è svolta all'inizio di settembre, ha visto, ancora una volta, l'impegno diretto dei dipendenti del Gruppo che hanno partecipato a turni alle attività collaborando con lo staff nel corso della settimana.

Guidate dalla costante attenzione verso i giovani a rischio di esclusione, Mediobanca e CheBanca! hanno rinnovato la partnership pluriennale con l'Associazione Cometa per il progetto **Accademia del Legno**, giunto al quinto anno di attività, un modello di impresa sociale che offre opportunità lavorative a giovani in condizioni sociali, economiche e personali difficili con l'obiettivo di diventare una realtà imprenditoriale sostenibile e indipendente che realizza servizi e prodotti di eccellenza nel campo dell'arredo e della decorazione d'interni. L'Accademia racchiude in sé una doppia anima: da una parte si focalizza sulla formazione, essenziale per la crescita e la futura carriera degli allievi della Scuola Oliver Twist di Cometa, dall'altra funziona come una vera e propria start-up artigiana, in grado di realizzare prodotti ad alto valore qualitativo destinati al mercato nazionale e internazionale. Il progetto è stato confermato per il triennio 2021-2024.

Mediobanca ha rinnovato il proprio sostegno a VIDAS, l'associazione che offre assistenza socio-sanitaria completa e gratuita ai malati terminali a domicilio e nell'hospice milanese Casa Vidas. La Banca ha deciso di indirizzare il proprio sostegno alla costruzione della **Casa Sollievo Bimbi** che offre cure e sollievo a bambini e adolescenti malati inguaribili in fase avanzata e ai loro familiari.

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

Prosegue l'iniziativa 1x1.000 legata alla promozione su Conto Deposito, grazie alla quale **CheBanca!** eroga periodicamente fondi a supporto dei più deboli. Dopo le prime due tranche finalizzate a sostegno dell'emergenza sanitaria e sociale post-pandemica, l'ultimo contributo è stato destinato a **Dynamo Camp Onlus** che da anni lavora per sostenere il diritto alla felicità di bambini e adolescenti malati e delle loro famiglie, attraverso programmi di Terapia Ricreativa.

A Montecarlo, **CMB Monaco**, anche grazie al coinvolgimento dei propri dipendenti, ha nuovamente partecipato alla maratona solidale *No Finish Line* a favore dell'associazione **Childre&Future** che promuove e contribuisce alla difesa e al rispetto dei diritti dei bambini. Inoltre, CMB sostiene l'associazione **Be Safe** che combatte il fenomeno della guida in stato di ubriachezza diffuso soprattutto fra i giovani. Infine, un generoso contributo è stato riconosciuto alla **Croce Rossa monegasca**, da sempre impegnata a fronteggiare le principali catastrofi mondiali.

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



- ◇ **Children of the Dawn:** organizzazione basata in Sudafrica che supporta le iniziative per la cura degli orfani dell'AIDS.
- ◇ **1001Fontaines:** associazione che mira a migliorare la salute delle popolazioni rurali in India, Cambogia e Madagascar offrendo loro un accesso sostenibile e autonomo all'acqua potabile.
- ◇ **Terres des Hommes Valais:** organizzazione svizzera che, nell'ambito del programma *Specialized Care*, accoglie bambini colpiti da malattie e malformazioni che necessitano di operazioni specializzate e tecnologie avanzate non disponibili nel loro Paese.



Ambiente



MEDIOBANCA



8. Ambiente

8.1 Politiche e rischi rilevanti

[GRI 102-11], [GRI 102-15], [GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3]

Il Gruppo Mediobanca è sensibile al tema della tutela dell'ambiente e del cambiamento climatico, come risorsa primaria per il benessere dell'uomo e orienta le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali, nel rispetto delle normative e dei codici di autodisciplina.

Il Gruppo, come esplicitato nella Politica di Gruppo sulla Sostenibilità, consapevole degli impatti che derivano dalle attività aziendali e del ruolo che può avere nella diffusione di comportamenti responsabili, intende gestire i rischi e cogliere le sfide derivanti dai cambiamenti climatici che possono influenzare in modo significativo lo sviluppo del proprio business e la capacità di creare valore di lungo periodo. Infatti, riconoscendo i propri impatti ambientali diretti e indiretti, identifica e valuta i rischi legati a questi e promuove un business sostenibile mediante iniziative proprie volte a limitare gli impatti generati.

Per migliorare le proprie prestazioni ambientali, il Gruppo ha individuato i seguenti ambiti di intervento con la definizione di specifici target integrati nel Piano Strategico 2019-2023:

- ◇ Riduzione dell'impatto ambientale diretto: risparmio energetico, incremento dell'approvvigionamento energetico elettrico da fonti rinnovabili, riduzione delle emissioni di CO₂ e promozione di una mobilità sostenibile, tramite l'aumento delle auto ibride aziendali.
- ◇ Supporto alla transizione energetica: incremento di mutui green ed emissione di nuovi prodotti con finalità ambientali.
- ◇ Riduzione dell'impatto ambientale indiretto: integrazione di criteri ambientali, oltre che sociali e di governance, nei processi di valutazione dei nuovi investimenti/finanziamenti e valutazione dei processi di acquisto e di selezione dei fornitori con criteri ESG.

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

All'interno del processo di ESG Risk Assessment descritto nel capitolo 3.2 sono stati, inoltre, valutati i rischi relativi al cambiamento climatico. Tali rischi sono stati identificati secondo l'approccio proposto dalla *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*, facendo una distinzione tra quelli fisici e quelli di transizione, che sono risultati più rilevanti per il Gruppo. Nella tabella di seguito sono elencati i rischi ambientali e climatici identificati nel processo di ESG Risk Assessment.



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Gestione degli impatti ambientali diretti</p>	<p>Inadeguata gestione di risorse energetiche, materie prime e rifiuti, mancato raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni e di approvvigionamento energetico e/o mancata definizione di obiettivi misurabili in ambito di approvvigionamento materiali</p>	<p>Definizione di obiettivi misurabili sulla riduzione dei consumi di Gruppo a cura del Comitato CSR</p> <hr/> <p>Comitato Group Procurement di Gruppo</p> <hr/> <p>Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla selezione dei fornitori (Group Procurement)</p> <hr/> <p>Unità Organizzativa di Gruppo dedicata al facility management e alla gestione dei fornitori in tale ambito (Group Safety, Physical Security & Facility Management)</p> <hr/> <p><i>Politica di Gruppo sulla Sostenibilità</i> che promuove un business sostenibile mediante iniziative finalizzate a limitare gli impatti generati</p> <hr/> <p>Definizione di iniziative per la minimizzazione dei consumi energetici nell'ambito delle attività di ristrutturazione programmata</p> <hr/> <p>Valutazione di iniziative per la riduzione della produzione dei rifiuti</p> <hr/> <p>Approvvigionamento di energia rinnovabile per l'Italia e le sedi estere e progressivo passaggio a carta FSC</p> <hr/> <p>Attività di sensibilizzazione degli utenti tramite la diffusione sulla Intranet aziendale di <i>Pillole di Sostenibilità</i></p>
<p>Impatti ambientali indiretti e climate change</p> <p>Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti</p>	<p>Sicurezza ambientale e fisica di immobili (anche con riferimento agli immobili provenienti da contratti di leasing)</p>	<p>Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla definizione di linee guida e all'implementazione di azioni in ambito Sicurezza Fisica</p> <hr/> <p>Istituzione di un'Unità di Crisi presieduta dal Direttore Generale e composta da Operations, Risk Management, Risorse Umane, Compliance e Comunicazione per gestire l'emergenza da Covid-19</p> <hr/> <p><i>Politica di Gruppo sulla Sostenibilità</i> che promuove un business sostenibile mediante iniziative finalizzate a limitare gli impatti generati</p> <hr/> <p>Rispetto della normativa in materia di prevenzione dei rischi di safety & physical security</p> <hr/> <p>Specifiche procedure di verifica e valutazione tecnica ex-post rispetto alle delibere dei comitati manageriali ed ex-ante rispetto al perfezionamento del contratto di leasing volte ad assicurare la regolarità della struttura degli immobili e l'assenza di rischi ambientali manifesti</p> <hr/> <p>Attivazione di polizze assicurative che supportano la società a valutare l'entità dei rischi anche in ambito ESG</p>



8.2 Gestione degli impatti ambientali legati al business

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

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

- ◇ il monitoraggio continuo e il miglioramento dell'efficienza ambientale, con particolare riferimento al consumo di risorse;
- ◇ la realizzazione di iniziative per il miglioramento della gestione energetica, ad esempio attraverso l'acquisto di energia da fonti rinnovabili e l'utilizzo di tecnologie e soluzioni innovative a minore impatto;
- ◇ la razionalizzazione del consumo di risorse utilizzate (es. elettricità, carta e acqua);
- ◇ il miglioramento nella gestione dei rifiuti ricorrendo, quando possibile, a metodi di smaltimento sostenibili;
- ◇ la manutenzione degli immobili e degli impianti per migliorarne progressivamente le prestazioni ambientali;
- ◇ la valutazione preventiva degli impatti ambientali dei nuovi processi, impianti e apparecchiature e delle modifiche strutturali e organizzative.

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

L'EMERGENZA COVID-19

La diffusione della pandemia Covid-19 ha avuto degli impatti anche sui consumi ambientali del Gruppo. I principali impatti risultano quelli legati all'utilizzo dello smart working e alla notevole riduzione dei viaggi di lavoro, con un'incidenza significativa sulle emissioni di Scopo 3⁵⁵.

8.3 Consumi energetici ed emissioni di CO₂

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

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

Attualmente tutto il Gruppo Mediobanca in Italia utilizza energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili, secondo quanto stabilito da un accordo quadro che prevede l'acquisto da *CVA Energie*, di energia certificata tramite "Garanzia di Origine". Anche l'energia elettrica utilizzata per il data center proviene da fornitura di energia elettrica da fonti 100% rinnovabili.

55. Le emissioni di Scopo 3 sono quelle derivanti dalle attività dell'organizzazione ma che avvengono al di fuori del controllo della stessa



All'estero, le sedi di Londra, Parigi e Madrid utilizzano energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili, così come le società Cairn Capital, Mediobanca International, Mediobanca Management Company e la sede di Milano di RAM. Inoltre, CMB Monaco ha ottenuto il certificato *EGEO* che attesta l'approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili e l'etichetta *e+* per i siti.

Il Gruppo monitora le proprie emissioni dirette derivanti dal consumo di energia, ovvero di gas naturale e gasolio per il riscaldamento e di carburanti per la gestione della flotta aziendale (Scopo 1), le emissioni indirette derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata da terzi (Scopo 2 Market based e Location based), nonché dalle trasferte dei propri collaboratori in treno e in aereo (Scopo 3).

Il Gruppo Mediobanca si impegna a migliorare la gestione energetica e a tale scopo, nel corso dell'anno fiscale 2020-2021, ha sviluppato diverse iniziative per la riduzione dei consumi:

- ◇ installazione di sistemi di rilevazione presenze per l'illuminazione di alcune sale riunioni in via Filodrammatici (Milano) oggetto di ristrutturazione e nei servizi igienici dell'edificio di Foro Bonaparte;
- ◇ sostituzione dei serramenti dell'edificio di Foro Bonaparte;
- ◇ mantenimento dell'impostazione di parametri di spegnimento automatico delle fotocopiatrici per risparmiare energia elettrica;
- ◇ utilizzo di apparecchi dotati di impostazione per il risparmio energetico: i circa 3.000 telefoni VoIP attivano il power saving dalle 18.00 alle 06.00, i monitor dopo 5 minuti di inattività e i PC portatili dopo 15 minuti.

Sono stati, inoltre, installati sistemi di monitoraggio energetico per le sedi di Mediobanca (via Filodrammatici), di Compass, CheBanca! e MIS.

Al fine di ridurre le emissioni di CO₂, il Gruppo continua a promuovere iniziative mirate a:

- ◇ favorire l'utilizzo di videoconferenze per ridurre gli spostamenti dei dipendenti e, di conseguenza, le emissioni di CO₂. Grazie a tale iniziativa, nell'anno di rendicontazione sono state evitate oltre 800 tonnellate di emissioni di CO₂⁵⁶;
- ◇ mantenere i corsi formativi fruibili in modalità e-learning;
- ◇ ridurre l'uso dei mezzi di trasporto privato individuale grazie al servizio di navetta aziendale per la sede Compass di Milano (servizio tra la stazione di Lotto e la sede in Via Caldera), alla convenzione con ATM per gli abbonamenti dei dipendenti Chebanca! e al servizio navetta su prenotazione MIS (Mediobanca MISposto);
- ◇ gestire la flotta aziendale tramite criteri che promuovono il rispetto dell'ambiente. Il parco auto del Gruppo è composto da veicoli con motori a limitate emissioni di CO₂. Sono state inoltre inserite in griglia auto ibride plug-in al fine di raggiungere il 90% di auto ibride nella flotta aziendale nel 2023, come indicato nel Piano Strategico;
- ◇ istituire la figura del Mobility Manager aziendale⁵⁷, il cui principale obiettivo è disegnare soluzioni che coniughino il benessere delle persone e la sostenibilità nei luoghi di lavoro, creando il *Piano Spostamenti*

56. Il dato si riferisce ai soli sistemi di videoconferenze di Cisco; non risulta possibile rendicontare il risparmio ottenuto, in termini di emissioni, dall'utilizzo del sistema Teams

57. Con il Decreto-legge n. 34 del 19 maggio 2020, convertito con legge n. 77 del 17 luglio 2020, all'art. 229, l'adozione obbligatoria del Mobility Manager è stata estesa a tutte le società con 100 o più dipendenti localizzati in Comuni, capoluoghi di provincia e regione e città metropolitane con popolazione superiore a 50 mila abitanti



Casa Lavoro (PSCL) finalizzato a ridurre l'uso dei mezzi privati dei dipendenti e supportare le iniziative di ottimizzazione degli orari di lavoro, offrendo le migliori soluzioni di trasporto alternative, a basso impatto ambientale.

Sono state inoltre realizzate le seguenti iniziative:

- ◇ sostegno alla mobilità elettrica tramite l'installazione di un'altra unità per la ricarica di auto elettriche e ibride plug-in presso la sede di MIS, in aggiunta a quelle già installate nell'esercizio precedente (cinque unità presso la sede di Mediobanca e due unità presso la sede di Compass);
- ◇ utilizzo di un furgone 100% elettrico per il servizio Mispasto e il servizio di posta giornaliero tra le sedi di MIS e le altre società del Gruppo.

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

CONSUMI ENERGETICI DIRETTI				
	UNITÀ	2020/2021	2019/2020	2018/2019
Consumi energetici diretti⁵⁸	Gj⁵⁹	49.742,23	58.061,53	59.882,74
Da fonti non rinnovabili		26.606,01	23.602,82	25.111,42
Diesel		3,60	-	396,21
Gas naturale ⁶⁰		26.602,41	23.602,82	24.715,21
<i>Da utenze non intestate</i>		<i>16.928,16</i>	<i>13.679,90</i>	<i>ND</i>
<i>Da utenze intestate</i>		<i>9.674,25</i>	<i>9.922,92</i>	<i>ND</i>
Da auto aziendali⁶¹		23.136,22	34.458,71	34.771,32
Diesel		17.858,91	28.354,15	30.530,34
Benzina		5.277,30	6.104,56	4.240,98

A partire dall'esercizio 2020-2021 è stata introdotta una revisione della metodologia di calcolo delle emissioni della flotta auto. La nuova metodologia "**case costruttrici**"⁶², che sostituisce quella di **ABI**, utilizzata a partire dal 2018-2019, permette di monitorare con maggior precisione l'evoluzione dell'efficiamento delle emissioni del parco auto.

A seguito del cambio di metodologia, si registra una riduzione delle emissioni dovuta anche alla graduale sostituzione della flotta con auto ad emissioni ridotte e alla diminuzione dei chilometri percorsi a causa della pandemia.

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

59. Gigajoule

60. I consumi di Cairn Capital Group Limited della vecchia sede non sono stati monitorati (consumi condominiali non disponibili). A partire dal mese di ottobre, con il trasferimento nella nuova sede di Londra, non sono presenti consumi di gas

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

62. Tale metodologia prevede, per le auto senza carta carburante, l'utilizzo delle percorrenze annue effettive (in km) e dei mesi di reale utilizzo, convertendo le emissioni g/km in g/l servendosi dei parametri forniti dai noleggiatori, che considerano gli optional del singolo modello (gasolio, benzina, ibrido) mostrando l'effetto dei minori consumi derivanti dai motori elettrici introdotti in flotta



CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI				
	UNITÀ	2020/2021	2019/2020	2018/2019
Consumi energetici indiretti⁶³	Gj	86.309,16	88.435,55	87.866,55
Elettricità		85.325,40	87.236,38	86.753,63
Da fonti non rinnovabili		757,02	1.917,39	9.586,10
Da fonti rinnovabili		84.568,38	85.318,98	77.149,53
Energia termica		983,76	1.199,17	1.130,92
Da fonti non rinnovabili ⁶⁴		250,02	219,88	1.130,92
Da fonti rinnovabili		733,74	979,28	-

Prosegue l'impegno del Gruppo nel passare ad elettricità da fonti rinnovabili.

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

64. L'energia termica per gli esercizi 2017-2018 e 2018-2019 è stata rendicontata in via tutelativa come non rinnovabile in quanto non era stata indicata dal fornitore la relativa certificazione a garanzia dell'utilizzo di fonti esclusivamente non rinnovabili. A partire dall'esercizio 2019-2020 è stato possibile reperire l'informazione in merito alla provenienza da fonte rinnovabile o non rinnovabile



EMISSIONI DI CO ₂ DIRETTE E INDIRETTE ⁶⁵				
	UNITÀ	2020/2021	2019/2020	2018/2019
Emissioni dirette (Scopo 1)	Ton CO_{2e}	3.258,38	3.928,80	4.051,82
Da fonti non rinnovabili (gas naturale, gasolio)		1.539,07	1.368,05	1.463,82
Da auto aziendali (benzina e diesel)		1.719,31	2.560,76	2.588
Emissioni indirette (Scopo 2) – market based		65,06	162,89	918,14
Da energia elettrica e termica		65,06	162,89	918,14
Emissioni indirette (Scopo 2) – location based		6.818,51	7.527,66	7.542,03
Da energia elettrica e termica		6.818,51	7.527,66	7.542,03
Emissioni indirette derivanti dalla mobilità aziendale (Scopo 3)⁶⁶		112,82	1.527,12	2.753,96
Da aerei		83,24	1.370,37	2.548,60
Voli nazionali		40,22	298,52	452,10
Voli internazionali		43,02	1.071,85	2.096,50
Da treni		27,24	137,37	176,92
Alta velocità		25,26	124,95	164,00
Altre tipologie		1,98	12,42	12,92
Da auto di servizio di terzi		2,34	19,38	28,43

L'incremento nella fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili ha comportato un beneficio nelle emissioni di Scopo 2 market-based, che risultano in diminuzione. Il Gruppo registra una significativa riduzione delle emissioni Scopo 3 dovuta alla notevole riduzione dei viaggi di lavoro a causa del lockdown seguito alla pandemia Covid-19.

Il Gruppo ha registrato inoltre le seguenti emissioni di gas nocivi per l'ozono: 132,8 Kg di ODS (di cui 50,8 kg di R-410A)⁶⁷, 800,38 Kg di NOx e 15,81 Kg di SO₂⁶⁸. L'aumento nelle emissioni ODS è dovuto a un maggior numero di guasti avvenuti agli impianti di climatizzazione. Le emissioni di NOx e SO₂ risultano in linea rispetto al precedente esercizio.

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

66. Per le emissioni indirette (Scopo 3) sono stati utilizzati dei metodi di stima nei casi di non disponibilità dei consumi degli ultimi mesi, riproponendo i consumi dei mesi precedenti

67. Gas refrigeranti degli impianti di condizionamento: si tratta delle ricariche fatte durante l'anno a seguito di manutenzioni

68. Le emissioni di NOx e SOx vengono calcolate a partire dai consumi di gas, gasolio, gpl ed energia elettrica non rinnovabile secondo formule fornite dalle linee guida ABI. Il parco auto non è considerato nel calcolo



INTENSITÀ ENERGETICA ⁶⁹				
	UNITÀ	2020/2021	2019/2020	2018/2019
Intensità energetica diretta	Kwh/m ²	84,10	95,65	95,65
Intensità energetica indiretta	Kwh/m ²	145,93	145,68	150,28

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI ⁷⁰				
	UNITÀ	2020/2021	2019/2020	2018/2019
Intensità delle emissioni (Scopo 1)	tCO ₂ /m ²	0,0198	0,0235	0,0249
Intensità delle emissioni (Scopo 2)	tCO ₂ /m ²	0,0003	0,0009	0,0057

8.4 Consumi idrici

[GRI 303-1], [GRI 303-2], [GRI 303-3]

Il Gruppo, in virtù del settore in cui opera, non registra consumi di acqua rilevanti. All'interno delle sedi il consumo maggiore proviene dall'utilizzo dei servizi igienici. L'attività svolta dal Gruppo non prevede prelievi idrici significativi, inoltre la totalità degli scarichi idrici è pari ai litri di acqua prelevati pertanto non si rilevano impatti negativi in aree a stress idrico.

PRELIEVI IDRICI				
	UNITÀ	2020/2021	2019/2020	2018/2019
Acqua consumata ⁷¹	m ³	244.730,48	194.649	224.401
di cui da acquedotto		92.673,98	99.462	107.511
di cui da pozzo ⁷²		152.056,50	95.188	116.890

8.5 Consumi di materiali

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

Consapevole del proprio impatto ambientale, il Gruppo si impegna nella gestione responsabile dei consumi di risorse naturali, promuovendo l'utilizzo di carta certificata FSC ed eliminando gradualmente la plastica dalle proprie sedi.

Il monitoraggio dei consumi di carta e rifiuti costituisce un elemento importante, in quanto permette al

69. Rapporto tra i consumi energetici e la superficie degli edifici del Gruppo (m2)

70. Rapporto tra le emissioni e la superficie degli edifici del Gruppo (m2)

71. Per i consumi idrici, qualora non disponibili, sono stati utilizzati dei metodi di stima: per le spese condominiali, per le quali non era determinabile la quota di competenza, sono stati stimati i consumi sulla base della quota parte determinata dalla superficie occupata, nei casi di bollette da ricevere sono stati stimati i consumi sulla base dell'anno precedente; inoltre i consumi delle sedi di New York di MB Security e Messier&Associés non sono monitorati (consumi condominiali non disponibili). I consumi idrici di Cairn Capital Group Limited, non monitorati nella vecchia sede (consumi condominiali non disponibili), a partire dal trasferimento nella nuova sede nel mese di ottobre, sono stati stimati sulla base della quota parte determinata dalla superficie occupata

72. Il trend in aumento dei prelievi idrici da pozzo è da ricondurre alla sostituzione del contatore (non sono emerse variazioni nei consumi e nel perimetro di utilizzo)



Gruppo di intervenire con campagne e iniziative volte a ridurre il consumo di questi materiali da parte dei dipendenti.

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

A tale proposito il Gruppo è impegnato ad acquistare carta proveniente da fonti gestite in maniera responsabile, ad esempio certificata Ecolabel o FSC (*Forest Stewardship Council*), che indica la provenienza del legno utilizzato da una foresta gestita secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.

In particolare, si segnalano le seguenti iniziative:

- ◇ tutti i PC di nuova fornitura sono certificati *Energy Star* dal Gruppo TPM;
- ◇ tutte le carte di credito fornite ai dipendenti delle società del Gruppo Mediobanca dal mese di novembre 2019 sono in PLA (*Poly Lactid Acid*), un materiale composto per il 90% da bio materiali naturali derivanti dal mais; dal mese di maggio 2021 le carte di credito emesse dalle filiali Compass sono realizzate in plastica PVC riciclata, così come i supporti cartacei (card carrier e busta), sono prodotti con carta 100% riciclata.

Un altro materiale di consumo rilevante è dato dai toner delle stampanti.

Per ridurre i consumi e promuovere l'utilizzo di materiali sostenibili, il Gruppo mantiene le iniziative già avviate:

- ◇ Follow me: su tutte le stampanti delle diverse sedi, prevede un blocco del sistema di stampa a distanza per cui è necessario, ogni volta, andare presso la stampante e inserire direttamente un codice di accesso. Questa campagna ha permesso di ridurre significativamente il numero di stampe (soprattutto i casi di copie errate o dimenticate), sensibilizzando i dipendenti sulla sostenibilità e sull'utilizzo più responsabile della carta;
- ◇ configurazione delle stampanti in modalità fronte-retro;
- ◇ sensibilizzazione a utilizzare con maggiore frequenza presentazioni PowerPoint virtuali e sistemi telematici durante gli incontri con clienti e stakeholder, evitando di ricorrere a stampe;
- ◇ sviluppo della digitalizzazione in ambito commerciale nel retail, tramite la consultazione a video dei fogli informativi e la rendicontazione online;
- ◇ utilizzo della firma grafometrica in CheBanca! e Compass, che permette al cliente di sottoscrivere online disposizioni bancarie e alcune operazioni di investimento;
- ◇ utilizzo di IPAD per i Consigli di Amministrazione di Mediobanca, Compass, CheBanca!, Futuro, MB SGR, MB Facta e MB Credit Solutions in sostituzione della documentazione cartacea;
- ◇ utilizzo di carta riciclata per una parte delle comunicazioni per la clientela di Compass che da giugno 2018 utilizza carta riciclata certificata Ecolabel⁷³ nella stampa dell'estratto conto cartaceo delle carte di credito;

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



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

CONSUMI DI CARTA ⁷⁴				
	UNITÀ	2020/2021	2019/2020	2018/2019
Carta totale	ton	388,93	363,34	558,37
Carta consumata (A4)		169,93	209,81	269,50
Carta consumata (A3)		1,57	3,78	2,38
Carta consumata (A5)		-	0,02	0,32
Carta per uso commerciale (biglietti da visita e carta intestata)		217,43	149,72	286,16

La totalità della carta A4 consumata ad uso ufficio è certificata FSC. Inoltre, per uso commerciale viene in parte utilizzata carta riciclata. Si registra una riduzione nei consumi di carta uso ufficio (A4 e A3) anche a causa di una minore presenza del personale, a causa della pandemia. L'utilizzo di carta per uso commerciale registra invece un aumento rispetto all'esercizio 2019-2020; nel corso del presente esercizio infatti l'attività delle filiali è sempre proseguita, anche durante la pandemia.

8.6 Gestione dei rifiuti

[GRI 306-1], [GRI 306-2], [GRI 306-3], [GRI 306-4], [GRI 306-5]

I principali prodotti utilizzati per offrire i servizi alla clientela sono legati all'attività d'ufficio; i rifiuti generati sono pertanto classificabili in: toner, carta, materiale informatico (es. computer, telefoni) e rifiuti ingombranti. Nel corso dell'ultimo anno, a causa della pandemia, si sono aggiunte alle categorie di rifiuti prodotti le mascherine chirurgiche.

L'impegno del Gruppo nella riduzione dei rifiuti prodotti si è concretizzata nelle seguenti attività:

- ◇ sostituzione nei distributori automatici dei bicchieri e delle palette in plastica, con bicchieri di carta riciclabile e palette in legno;
- ◇ sostituzione nei distributori automatici di bottiglie in plastica con lattine in alluminio per l'acqua gasata o in materiale compostabile per l'acqua naturale.

74. Per i consumi di carta sono stati utilizzati dei metodi di stima nei casi di non disponibilità dei dati degli ultimi mesi, riproporzionando i consumi dei mesi precedenti



RIFIUTI PRODOTTI ⁷⁵				
	UNITÀ	2020/2021	2019/2020	2018/2019
Rifiuti prodotti	ton	67,54	58,28	70,90
Rifiuti pericolosi		16,99	14,96	13,00
Toner ⁷⁶		5,99	8,36	7,50
Altro: device elettronici, batterie, etc.		11,00	6,59	5,50
Rifiuti non pericolosi		50,55	43,32	57,91
Imballaggi di carta e cartone		9,27	2,80	5,38
Rifiuti ingombranti, umido e secco		41,28	40,52	52,53

Si segnala che per i toner si rendicontano i volumi acquistati, mentre per le restanti categorie i volumi sono desunti dai formulari di smaltimento.

MODALITÀ DI SMALTIMENTO RIFIUTI		
	UNITÀ	2020/2021
Rifiuti non destinati a smaltimento⁷⁷	ton	61,58
Rifiuti pericolosi		11,03
Recupero		11,03
Rifiuti non pericolosi		50,55
Imballaggi di carta e cartone		50,55
Rifiuti destinati a smaltimento⁷⁸		5,96
Rifiuti pericolosi		5,96
Altro		5,96
Rifiuti non pericolosi		0
Altro		0

La gestione dei rifiuti quali plastica, carta, vetro e alluminio prevede lo smaltimento attraverso i servizi comunali della raccolta differenziata. Tali rifiuti, pertanto, vengono conferiti al sistema di raccolta municipalizzato.

La fornitura e il relativo smaltimento di toner è normato da un accordo quadro con IBM; per le società non presidiate viene rilasciato il *FIR (Formulario Identificazione Rifiuto)*.

75. Al momento nel Gruppo i dati sullo smaltimento non sono monitorati in modo puntuale

76. Per i rifiuti pericolosi sono stati utilizzati dei metodi di stima nei casi di non disponibilità dei dati

77. Ad oggi il Gruppo non dispone di informazioni sulle modalità di recupero dei rifiuti non destinati a smaltimento

78. Ad oggi il Gruppo non dispone di informazioni sulla tipologia di smaltimento effettuata. Si segnala che all'interno di questa categoria sono incluse 0,135 tonnellate di mascherine chirurgiche

In Italia, il Gruppo non acquista né materiale rigenerato (es. toner), né riciclato, ad eccezione della carta.

Lo smaltimento di materiale informatico, ingombrante e mascherine è invece gestito dalle singole società tramite ditte specializzate che rilasciano opportuno FIR al ritiro dei suddetti rifiuti. Per ogni tipologia di rifiuto gestito, nei formulari è indicata la voce "destinazione del rifiuto" in cui si specifica se lo stesso è destinato a recupero o a smaltimento.

Obiettivi e impegni futuri







MEDIOBANCA

9. Obiettivi e impegni futuri

Di seguito sono rappresentati gli obiettivi di CSR integrati nel Piano Strategico 2019-2023 a dimostrazione della forte spinta verso le tematiche di sostenibilità del Gruppo.

Vengono inoltre riportati alcuni impegni operativi definiti dalle diverse funzioni del Gruppo Mediobanca.

OBIETTIVI DI CSR – PIANO STRATEGICO 2019-2023

SDG	AMBITO	OBIETTIVI AL 2023	30/06/2021
	Formazione	Ore medie di formazione: +25%, per potenziare le competenze di dipendenti	+71% rispetto al 30/06/2019
	Gender diversity	~50% di profili femminili per le nuove assunzioni Per le promozioni interne tutti i profili femminili idonei saranno presi in considerazione	Implementate le procedure (incluse le specifiche per le società di selezione) per garantire equa rappresentanza nei processi di selezione e promozione del personale
	Investimenti responsabili	AM: 100% dei nuovi investimenti selezionati utilizzando sia criteri ESG sia finanziari 40% di fondi qualificati ESG (ex SFDR art. 8 e 9) ⁷⁹ sul totale dei fondi nel portafoglio dei clienti affluent ⁸⁰	98,8% +33%
	Contributo alla crescita	€700mln da investire in PMI italiane d'eccellenza	€140mln già investiti
	Sostegno alla comunità locale	4mln all'anno destinati a progetti con impatto sociale/ambientale positivo MB Social Impact Fund: incremento degli AUM ≥ 20%	~ €7,3 mln nel 2020-2021 +43% dell'AUM rispetto al 30/06/2019

79. Target rivisto rispetto all'originario, (+30% dei prodotti ESG nel portafoglio dei clienti) che è stato ampiamente raggiunto, anche a seguito del nuovo obbligo di divulgazione SFDR

80. Segmento affluent: accolta tra €50k e 500k



SDG	AMBITO	OBIETTIVI AL 2023	30/06/2021
	Sustainable procurement	40% delle spese vs fornitori valutate secondo criteri ESG	40% delle spese valutate secondo criteri ESG ⁸¹
	Clienti	Customer satisfaction ♦ CheBanca! CSI sui segmenti premier ⁸² @75, NPS @30 ⁸³ ♦ Compass: CSI @85, NPS @65 ⁸⁴	CheBanca! CSI @81, NPS @43 Compass: CSI @88,5 NPS @62
	Riduzione impatto ambientale diretto	94% ⁸⁵ di energia da risorse rinnovabili	94% di energia da risorse rinnovabili
		27% ⁸⁶ di riduzione di emissioni di CO ₂	-15% di emissioni di CO ₂
		@90% auto ibride nella flotta del Gruppo Mediobanca in Italia	28% di auto ibride
	Supporto alla transizione energetica	Emissione di un Green Bond: €500mln	Il 1/9/2020 Mediobanca ha lanciato il suo primo Green Bond per €500 mln
		RAM: emissione di un fondo carbon neutral	Emesso il fondo carbon neutral RAM Stable Climate Global Equities
		Mutui «green» di CheBanca! + 50%	>5X vs FY20 dei mutui green di CheBanca!

IMPEGNI OPERATIVI FUTURI

SDG	SOCIETÀ	IMPEGNI OPERATIVI	STATUS	2020/21	2021/22
Personale					
	Mediobanca	Corso di formazione online obbligatorio su tematiche di Sicurezza Informatica	Raggiunto	♦	
	Mediobanca	Equilibrio tra corsi in aula “in presenza” e “aule virtuali”, non appena la situazione di emergenza lo permetterà	In corso	♦	♦
	Gruppo Mediobanca	Corso Emergenza Covid 19 - Gestione del lavoro e regole di comportamento aziendale	Raggiunto In progress per i nuovi assunti	♦	♦
	Gruppo Mediobanca	Aggiornamento Corso 81/08	Raggiunto In progress per i nuovi assunti	♦	♦

81. Fornitori che hanno compilato la sezione CSR all'interno del form di qualifica presente nell'Albo Fornitori di Gruppo. Si tratta di una rilevazione informativa che non discrimina la scelta di un fornitore in sede di aggiudicazione

82. Clientela appartenente ai segmenti affluent (raccolta tra €50k e 500k) e wealth (raccolta >€500k)

83. CSI e NPS rettificati rispetto ai target originari: CSI @73, NPS @25

84. NPS rettificato rispetto al target originario: NPS @55


85. Target rettificato rispetto all'originario: 92%

86. In relazione a Scope 1 + Scope 2 Market based su utenze intestate. Target rettificato rispetto all'originario: 15%



SDG	SOCIETÀ	IMPEGNI OPERATIVI	STATUS	2020/21	2021/22
Personale					
	Gruppo Mediobanca	Nominato nuovo RSPP al 1/07/20	Raggiunto	◆	
	Gruppo Mediobanca	Audit RSPP per Sedi e filiali	Avviato	◆	
	Gruppo Mediobanca	Aggiornamento Stress lavoro correlato per il Gruppo mediobanca	Avviato	◆	
Business responsabile					
	Gruppo	Redazione di una nuova <i>Politica ESG di Gruppo</i>	Raggiunto	◆	
	Mediobanca SGR CheBanca!	Recepimento normativa SFDR e adeguamento progressivo processi di investimento e consulenza ad essa	Avviato	◆	◆
Clienti					
	Gruppo Italia	Implementazione di adempimenti di natura tecnologica per la protezione dei dati personali	Avviato	◆	
	CheBanca!	Realizzazione del portale unico della rete e conseguente efficientamento del parco applicativo e modernizzazione dell'architettura di filiale	Raggiunto	◆	
Fornitori					
	Gruppo	I nuovi fornitori più rilevanti (>100K euro) coinvolti a vario titolo nell'Albo Fornitori di Gruppo, devono rispondere a specifiche domande riguardanti sostenibilità, diversity e integrare le informazioni relative ad ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori	Raggiunto	◆	
	Gruppo	Avvio di una POC (proof of concept) con un operatore specializzato per introdurre il rating ESG sui principali fornitori di Gruppo	Da avviare		◆



SDG	SOCIETÀ	IMPEGNI OPERATIVI	STATUS	2020/21	2021/22
Ambiente					
	Gruppo Italia	Conclusione installazione di sistemi di monitoraggio continuo dei consumi energetici per gli edifici delle sedi di MIS, CheBanca, Compass e della sede di Mediobanca in Via Filodrammatici	Raggiunto	◆	
	MIS	Installazione di un nuovo punto di ricarica di auto elettriche plug-in	Raggiunto	◆	
	Mediobanca	Istallazione di un sistema di monitoraggio dei consumi energetici in Foro Bonaparte	Da avviare		◆
	MIS	Sostituzione corpi lampade delle hall con sistemi a maggiore efficienza (LED)	Da avviare		◆
	Gruppo Italia	Sostituzione stampanti multifunzione con prodotti ad emissioni ridotte e consumi energetici limitati	Da avviare		◆
Fiscalità					
	Gruppo	Mitigazione del rischio fiscale: implementazione del Tax Control Framework (D. Lsg. 128/2015)	Da avviare		◆

GRI Content Index



MEDIOBANCA

10. GRI Content Index

[GRI 102-55]

GRI 102: GENERAL DISCLOSURES				
DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	SASB	
PROFILO ORGANIZZATIVO				
102-1	Nome dell'organizzazione	Pag. 6		
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	Pag. 18-22		
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Pag. 168		
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	Pag. 23		
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Pag. 18-22		
102-6	Mercati serviti	Pag. 18-22		
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Pag. 54, 87-88, 116		
102-8	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, provenienza, età, appartenenza a categorie protette	Pag. 54-55		
102-9	Descrizione della catena di fornitura	Pag. 108-109		
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà o la catena dei fornitori	Pag. 7-9		
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Pag. 23-24, 27-28, 30-31, 45, 52-53, 77-78, 83-87, 110-111, 119, 129		
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Pag. 35, 118		
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	Pag. 118		
STRATEGIA				
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	Pag. 14-15. Per scelta interna l'indicatore è descritto nel Capitolo 2 - <i>Strategia</i>		
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Pag. 23-24, 27-28, 30-31, 45, 52-53, 77-78, 83-87, 110-111, 119, 129		

GRI 102: GENERAL DISCLOSURES				
DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	SASB	
ETICA E INTEGRITÀ				
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	Pag. 40-42	FN-IB-510b.4	
102-17	Strumenti per segnalare criticità relativamente a questioni etiche	Pag. 40-42	FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2 FN-AC-510a.2	
GOVERNANCE				
102-18	Struttura di Governance aziendale	Pag. 25-26, 30-32		
102-22	Descrizione della composizione del più alto organo di governo e dei comitati	Pag. 25-26		
102-24	Processi e relativi criteri di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo e dei comitati	Pag. 25-26		
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER				
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	Pag. 32-33		
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Pag. 61		
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	Pag. 32-33		
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 32-33, 72-74, 90-93		
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	Pag. 32-33, 72-74, 90-93		
CRITERI DI RENDICONTAZIONE				
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	Pag. 7-8 e Pag. 118 della Parte A - Nota Integrativa Consolidato		
102-46	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	Pag. 33-34		
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	Pag. 9-10, 33-34		
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	Pag. 6-9		
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Pag. 6-9		
102-50	Periodo di rendicontazione	Pag. 6-9		
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Pag. 6-9		
102-52	Periodicità di rendicontazione	Pag. 6-9		
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Pag. 168		
102-54	Scelta dell'opzione "in accordance"	Pag. 6-9		

GRI 102: GENERAL DISCLOSURES				
DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	SASB	
CRITERI DI RENDICONTAZIONE				
102-55	GRI content index	Pag. 147-155		
102-56	Attestazione esterna	Pag. 161-164		

PERFORMANCE ECONOMICHE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS				
DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	SASB	
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA				
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10		
103-2	Modalità di gestione	Pag. 116-117		
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 116-117		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Pag. 116-117		
GRI 205: ANTICORRUZIONE				
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10		
103-2	Modalità di gestione	Pag. 40-45		
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 40-45		
205-1	Percentuale e numero totale della aree di operatività analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	Pag. 40		
205-2	Attività di comunicazione e training in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione	Pag. 40-44		
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Pag. 40-44		
GRI 207: IMPOSTE - 2019				
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10		
103-2	Modalità di gestione	Pag. 46-47		
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 46-47		
207-1	Approccio alla fiscalità	Pag. 46-47		
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Pag. 46-47		
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	Pag. 46-47		
207-4	Rendicontazione paese per paese	Pag. 46-47		

PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	SASB
GRI 303: MATERIALI			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 128-130, 135-137	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 128-130, 135-137	
301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	Pag. 135-137	
301-2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	Pag. 135-137	
GRI 302: ENERGIA			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 128-130, 130-135	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 128-130, 130-135	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	Pag. 130-135	
302-2	Consumi di energia all'esterno dell'organizzazione	Pag. 130-135	
302-3	Energy Intensity	Pag. 130-135	
302-4	Riduzione dei consumi energetici	Pag. 130-135	
GRI 303: ACQUA E SCARICHI - 2018			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 128-130, 135	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 128-130, 135	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Pag. 135	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Pag. 135	
303-3	Prelievi idrici	Pag. 135	
GRI 305: EMISSIONI			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 128-130, 130-135	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 128-130, 130-135	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	Pag. 130-135	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 130-135	

PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	SASB
GRI 305: EMISSIONI			
305-3	Emissioni di gas serra generate da altri consumi energetici (Scope 3)	Pag. 130-135	
305-4	Greenhouse gas (GHG) emissions intensity	Pag.	
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	Pag. 130-135	
305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso (ODS)	Pag. 130-135	
305-7	Emissioni NOx, SOx o altro tipo di emissioni significative	Pag. 130-135	
GRI 306: RIFIUTI - 2020			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 128-130, 137-139	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 128-130, 137-139	
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Pag. 137-139	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Pag. 137-139	
306-3	Rifiuti prodotti	Pag. 137-139	
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Pag. 137-139	
306-5	Rifiuti destinati a smaltimento	Pag. 137-139	
GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 128-130	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 128-130	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Pag. 128-130	

PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	SASB
GRI 401: OCCUPAZIONE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 50-54	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 50-54	
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	Pag. 54-57	

PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	SASB
GRI 401: OCCUPAZIONE			
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time	Pag. 69-72	
401-3	Ritorno al lavoro e tasso di rientro a seguito di congedo parentale	Pag. 60	
GRI 402: RELAZIONE TRA LAVORATORI E MANAGEMENT			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 61-62	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 61-62	
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Pag. 61-62	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 76-79	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 76-79	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 76-79	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Pag. 76-79	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Pag. 76-79	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione	Pag. 76-79	
403-5	Formazione in materia di salute e sicurezza	Pag. 76-79	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Pag. 69-72	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti all'interno delle relazioni commerciali	Pag. 76-79	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 76-79	
403-9	Infortuni sul lavoro	Pag. 76-79	
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 50-54, 63-68	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 50-54, 63-68	
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	Pag. 63-68	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sulla performance e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente	Pag. 63-68	

PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	SASB
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 50-54, 57-61	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 57-61	
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Pag. 25-26, 57-61	FN-IB-330a.1 FN-AC-330a.1
405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini	Pag. 57-61	
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 61-62	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 61-62	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Pag. 61-62	
GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 93-94	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 93-94	
417-1	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	Pag. 93-94	FN-AC-270a.3
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Pag. 19 della Relazione sulla Gestione del Gruppo e pag. 196 (Parte B - Passivo)	FN-CF-270a.5 FN-AC-270a.2 FN-MF-270a.3
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 104-108	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 104-108	
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Pag. 104-108	FN-CB-230a.1 FN-CF-230a.1 FN-CF-220a.2
STABILITÀ REGOLAMENTAZIONE E RESILIENZA DEL SISTEMA FINANZIARIO			
103-1	Management approach	Pag. 9-10	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 82-87	

PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS				
DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	SASB	
STABILITÀ REGOLAMENTAZIONE E RESILIENZA DEL SISTEMA FINANZIARIO				
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 82-87		
GESTIONE E VALUTAZIONE SISTEMATICA DEI RISCHI E DELLA BRAND REPUTATION				
103-1	Management approach	Pag. 9-10		
103-2	Modalità di gestione	Pag. 40-42, 82-87		
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 40-42, 82-87		
MODELLO DI BUSINESS E STRATEGIA				
103-1	Management approach	Pag. 9-10		
103-2	Modalità di gestione	Pag. 18-19		
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 18-19		
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E QUALITÀ DEL SERVIZIO				
103-1	Management approach	Pag. 9-10		
103-2	Modalità di gestione	Pag. 90-93		
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 90-93		
INNOVAZIONE, MULTICANALITÀ E DIGITALIZZAZIONE				
103-1	Management approach	Pag. 9-10		
103-2	Modalità di gestione	Pag. 102-104		
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 102-104		
COMMITMENT, ENGAGEMENT E SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI				
103-1	Management approach	Pag. 9-10		
103-2	Modalità di gestione	Pag. 72-74		
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 72-74		
INVESTIMENTI RESPONSABILI E PRODOTTI SOSTENIBILI				
103-1	Management approach	Pag. 9-10		
103-2	Modalità di gestione	Pag. 96-102		
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 96-102		

Raccomandazioni TCFD



MEDIOBANCA

11. Raccomandazioni TCFD

Il Gruppo Mediobanca ha avviato un processo per allineare la propria informativa alle raccomandazioni della *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*. Il percorso intrapreso prevede per questo primo anno un self-assessment della rendicontazione rispetto alle raccomandazioni emanate, i cui risultati sono rappresentati nella tabella di raccordo sottostante e prevede la predisposizione di un report in linea alle raccomandazioni TCFD nei prossimi esercizi.

AREE TEMATICHE	RACCOMANDAZIONI TCFD	RIFERIMENTI ALL'INTERNO DEL DOCUMENTO
GOVERNANCE	<p>Dare disclosure del sistema di governance in merito ai rischi e alle opportunità legate al climate change, descrivendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ il ruolo di supervisione del Consiglio di Amministrazione sui rischi e le opportunità derivanti dal climate change ◇ il ruolo del management nella valutazione e gestione dei rischi legati al climate change 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 3.2 Modello di Governance ◇ 3.4 Governance della sostenibilità ◇ 5.7 Incentivi, benefit e retribuzione del personale ◇ 9 Obiettivi e impegni futuri
STRATEGY	<p>Descrivere gli impatti di rischi e opportunità legate al climate change sul modello di business, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ rischi e opportunità legate al climate change in un orizzonte temporale di breve, medio e lungo periodo ◇ gli impatti di rischi e opportunità legate al climate change ◇ la resilienza dell'organizzazione, tenendo in considerazione differenti scenari 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 3.3 Compliance, controllo interno e gestione dei rischi ◇ 6.1.6 Business responsabile ◇ 6.1.7 Prodotti sostenibili
RISK MANAGEMENT	<p>Descrivere come l'organizzazione identifica, valuta e gestisce i rischi legati al climate change, descrivendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ i processi per identificare e valutare i rischi legati al climate change ◇ i processi per gestire i rischi legati al climate change ◇ il processo per verificare come tali rischi siano integrati nella gestione generale del rischio da parte dell'organizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 3.3 Compliance, controllo interno e gestione dei rischi ◇ 8.1 Politiche e rischi rilevanti ◇ Politica ESG di Gruppo aggiornata

AREE TEMATICHE	RACCOMANDAZIONI TCFD	RIFERIMENTI ALL'INTERNO DEL DOCUMENTO
<p>METRICS & TARGETS</p>	<p>Dare disclosure di metriche e target utilizzati dall'organizzazione per valutare e gestire i rischi e le opportunità rilevanti legate al climate change, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ riportare le metriche utilizzate dall'organizzazione per valutare rischi e opportunità legati al climate change ◇ rendicontare le emissioni di Scope 1, Scope 2 e Scope 3 (se rilevanti) e i rischi relativi ◇ descrivere gli obiettivi identificati e le relative performance 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 8.3 Consumi energetici ed emissioni di CO₂ ◇ 7.3.1 Ambiente e territorio ◇ 3.7 Sustainable Development Goals ◇ 9 Obiettivi e impegni futuri ◇ Definizione di un Green and sustainable Bond Framework ed emissione del primo Green Bond

Relazione Indipendente sulla revisione limitata della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario



MEDIOBANCA

12. Relazione Indipendente sulla revisione limitata della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario

[GRI 102-56]



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

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Mediobanca SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "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 Mediobanca SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Mediobanca") relativa all'esercizio chiuso al 30 giugno 2021 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 settembre 2021 (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 dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 e aggiornati al 2020, dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Fontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it



Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli 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 ed 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 incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Mediobanca;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);



5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Mediobanca SpA, CheBanca! SpA e MB Credit Solutions SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, CheBanca! SpA e MB Credit Solutions SpA, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Mediobanca relativa all'esercizio chiuso al 30 giugno 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 1 ottobre 2021

PricewaterhouseCoopers SpA

Raffaella Preziosi
(Revisore legale)

Paolo Bersani
(Procuratore)





Contatti



MEDIOBANCA

13. Contatti

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

Group Sustainability

Mediobanca Banca di Credito Finanziaria S.p.A.

Piazzetta Cuccia, 1

20121 Milano

Tel. +39 02 88291

sostenibilita@mediobanca.com

www.mediobanca.com





MEDIOBANCA