

**GRUPPO MEDIOLANUM**  
**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA**  
**DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2022**



# Indice

<b>1.</b>	<b>Lettera del CEO agli Stakeholder</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Nota metodologica</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Identità e Profilo</b>	<b>7</b>
3.1	Storia del Gruppo, le principali tappe	7
3.2	Highlights 2022	10
3.3	Struttura del Gruppo	11
<b>4.</b>	<b>Modello di business e Governance</b>	<b>12</b>
4.1	Vision, Mission, i nostri Valori	12
4.2	Modello di Business del Gruppo Mediolanum	18
4.3	Corporate Governance e sistema di controlli interni	21
4.4	Gestione dei Rischi	38
4.5	Governance di sostenibilità	64
<b>5.</b>	<b>La sostenibilità Mediolanum</b>	<b>70</b>
5.1	Analisi di materialità	71
5.2	Coinvolgimento degli stakeholder	105
5.3	Indici e Rating ESG	122
<b>6.</b>	<b>Responsabilità economica</b>	<b>126</b>
6.1	Performance e solidità patrimoniale	126
6.2	Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia	128
6.3	Business responsabile	136
6.4	Politiche di approvvigionamento e coinvolgimento dei fornitori	141
<b>7.</b>	<b>Responsabilità verso i clienti</b>	<b>145</b>
7.1	Centralità del cliente e qualità del servizio	146
7.2	Finanza responsabile	158
7.3	Innovazione	203
7.4	Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati	206
<b>8.</b>	<b>Responsabilità verso i collaboratori</b>	<b>214</b>
8.1	Sviluppo del capitale umano	216
8.2	Tutela del capitale umano	229
8.3	Diversità e Inclusione	241
<b>9.</b>	<b>Responsabilità verso la collettività e l'ambiente</b>	<b>244</b>
9.1	Inclusione ed educazione finanziaria	245
9.2	Flowe	247
9.3	Supporto alle comunità	249
9.4	Impatti ambientali e climate change	258
<b>10.</b>	<b>Allegati</b>	<b>273</b>
<b>11.</b>	<b>Indice dei contenuti GRI</b>	<b>318</b>
<b>12.</b>	<b>Relazione di revisione alla Dichiarazione Non Finanziaria</b>	<b>327</b>

# 1. Lettera del CEO agli Stakeholder

[GRI 2-22]

Il 2022 verrà ricordato come l'anno contrassegnato dall'esplosione del conflitto in Ucraina e dai conseguenti impatti, tuttora in corso, sulla società civile e sull'economia.

In questo contesto di elevata complessità, Banca Mediolanum ha attuato delle scelte coerenti con i suoi principi di sostenibilità, da sempre focalizzati sulla centralità della persona.

Nel corso dell'anno, infatti, la Banca ha sostenuto le persone direttamente coinvolte nel conflitto tramite erogazioni liberali in partnership con importanti organizzazioni no profit. Inoltre, per supportare i propri clienti ad affrontare le difficoltà contingenti, ha predisposto un pacchetto di soluzioni su mutui e prestiti al fine di mitigare il rialzo dei tassi.

È così che Banca Mediolanum intende la sostenibilità: come un impegno concreto che permea l'intero nostro agire. A partire dalla nostra strategia, basata su una responsabilità economica a 360 gradi: verso i clienti, i collaboratori, l'ambiente e la collettività intera.

La nostra responsabilità economica è riuscita a confermarsi anche in questo momento di complessità. Lo dimostrano le performance positive conseguite: sia in termini di acquisizione clienti sia nell'incremento del numero dei Family Banker che hanno deciso di lavorare nel nostro Gruppo.

Con particolare soddisfazione, vorrei sottolineare un risultato economico significativo, in quanto espressione concreta di quanto realizzato: un utile di 522 milioni di Euro, con un margine operativo record di oltre 680 milioni di Euro, in crescita del 35%.

Questi risultati attestano, ancora una volta, la forza competitiva del modello di Banca Mediolanum a cui si aggiunge anche l'eccellente crescita dimensionale e reddituale di Banco Mediolanum, la nostra controllata in Spagna. Archiviamo, quindi, un anno pienamente positivo, in termini economici e commerciali, che conferma la validità della strada prescelta che continueremo a seguire, ossia quella di una crescita organica.

Nel 2022 Banca Mediolanum ha aderito al PRB – Principles for Responsible Banking – con la volontà di consolidare il ruolo della sostenibilità in tutte le sue attività, in particolare sviluppando progetti legati alla finanza responsabile e all'inclusione sociale.

Nel raggiungimento dei risultati straordinari di quest'anno, ha certamente avuto un ruolo determinante la responsabilità messa in atto verso i nostri clienti.

Il Gruppo Mediolanum, infatti, pone i clienti al centro del proprio modello di business, dedicando loro una consulenza personalizzata e unica, con soluzioni efficaci che accompagnano le persone in tutta la durata del loro percorso di vita.

La centralità della persona, la cura della relazione e l'eccellenza del servizio consentono al Gruppo di sviluppare la propria strategia garantendo trasparenza e chiarezza delle informazioni, coniugate ad un servizio improntato sulla multicanalità e la digitalizzazione.

Nel rispetto della finanza responsabile, le società del Gruppo Mediolanum si sono impegnate ad integrare le valutazioni ESG in tutta la composizione dei prodotti offerti. Un esempio concreto è rappresentato dall'emissione del nostro primo Green Senior Preferred Bond.

Essere responsabili nei confronti delle persone significa prestare attenzione anche verso i collaboratori che rappresentano il valore più grande di un'azienda. Per questo Banca Mediolanum si impegna a garantire un ambiente di lavoro positivo, premiante, organizzato, in cui esprimere il proprio talento al servizio del cliente e dei colleghi. I Family Banker, inoltre, traducono quotidianamente i valori del Gruppo, rendendoli parte integrante delle relazioni di fiducia sviluppate con i clienti.

Nel corso del 2022, il Gruppo ha fatto registrare un incremento occupazionale di dipendenti e collaboratori tramite la creazione di 353 nuovi posti di lavoro. Alla fine dello scorso anno, il totale di dipendenti e Family Banker si è attestato a 9.280 persone.

Lo sviluppo del Capitale Umano rappresenta un altro importante pilastro della responsabilità attuata verso i collaboratori, ai quali sono state erogate oltre 799.000 ore di formazione. L'inserimento di Banca Mediolanum nel Bloomberg Gender Equality Index conferma la volontà di perseguire un percorso all'insegna di una costante integrazione delle politiche di diversità e inclusione.

Inoltre, il nostro senso di responsabilità si esprime attraverso azioni e iniziative a tutela della collettività e dell'ambiente nel quale il Gruppo opera. Nel rispetto dei nostri valori, infatti, manteniamo costantemente viva l'attenzione alla promozione umana, tramite un impegno sociale volto a realizzare progetti concreti. In questo senso, le donazioni e le liberalità sono volte a supportare fattivamente i soggetti più svantaggiati.

La lotta alla povertà e al sovraindebitamento, promossi da Banca Mediolanum attraverso il prestito di soccorso, in collaborazione con 12 fondazioni antiusura, costituisce un esempio di inclusione finanziaria e di responsabilità verso la collettività e le famiglie in difficoltà. Al 31 dicembre 2022, Banca Mediolanum ha erogato 436 prestiti, per un totale di 3.422.660 Euro erogati dal 2009.

In ambito sociale, inoltre, Banca Mediolanum sostiene Fondazione Mediolanum Onlus, presente anche in Spagna con la sua delegazione. Nel corso del 2022 la no profit ha erogato oltre 5.639.000 di Euro per progetti finalizzati a sostegno dell'infanzia in condizioni di disagio.

L'attenzione alla persona si concretizza anche nella tutela verso l'ambiente, un elemento basilare della responsabilità di impresa. Banca Mediolanum e le relative società estere del Gruppo si impegnano costantemente per minimizzare gli impatti generati sull'ambiente tramite l'adozione di politiche volte all'ottimizzazione dei consumi e alla gestione delle risorse naturali e dei rifiuti. Oltre all'utilizzo di sistemi di gestione energetica certificati, Banca Mediolanum ritiene indispensabile la sensibilizzazione dei propri collaboratori affinché l'adozione collettiva di comportamenti ecocompatibili possa detenere un ruolo davvero centrale nella riduzione degli impatti ambientali generati dall'attività lavorativa.

Anche lo scorso anno, a dimostrazione dell'attenzione continua e strategica rivolta al Climate Change, è stata misurata la Carbon Footprint del Gruppo ed è stato avviato un progetto di gestione del rischio climatico e ambientale.

Le azioni e i risultati raggiunti nel 2022, riportati nella Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario, descrivono l'impegno concreto del Gruppo e si rivelano coerenti con il percorso intrapreso dall'azienda, fin dalla sua costituzione, nel voler generare relazioni di valore con tutti i suoi stakeholder.

**Massimo Doris**

Amministratore Delegato  
di Banca Mediolanum S.p.A.



## 2. Nota metodologica

[GRI 2-2] [GRI 2-3]

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

La presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2022 è stata redatta in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "in accordance with", procedendo all'aggiornamento e rendicontazione dei nuovi GRI Universal Standard 2021. Inoltre, sono stati presi in considerazione i "Financial Services Sector Disclosures", definiti dal GRI nel 2013 e le "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab nella versione di dicembre 2022.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni, ai fini della redazione del presente documento, è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali. I dati sono stati raccolti attraverso l'utilizzo di un tool informatico, secondo i principi di equilibrio (balance), comparabilità (comparability), accuratezza (accuracy), tempestività (timeliness), chiarezza (clarity), completezza (Completeness), verificabilità (Verifiability), e considerando, inoltre, il contesto di sostenibilità (Sustainability context), così come raccomandato dalle linee guida GRI.

Il perimetro dei dati e delle informazioni contenuti nella DNF fa riferimento a tutte le società consolidate con il metodo integrale nel bilancio consolidato del Gruppo Mediolanum al 31 dicembre 2022, inclusa la società Flowe S.p.A. che per il terzo anno viene compresa nel perimetro di tutti i dati economici, sociali e ambientali. Eventuali eccezioni, oltre a quanto di seguito riportato, sono espressamente indicate nel testo:

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

In riferimento alle priorità circa le rendicontazioni non finanziarie evidenziate da ESMA nel Public Statement "European common enforcement priorities for 2022 annual financial reports" dell'ottobre 2022, si evidenzia che Banca Mediolanum ha provveduto per la presente rendicontazione ad un rafforzamento della disclosure correlata ai rischi climatici, e ha integrato, ove opportuno, le proprie valutazioni circa gli impatti derivanti dagli attuali mutamenti geopolitici causati dal conflitto russo-ucraino. Inoltre, in linea con la rendicontazione 2021, Banca Mediolanum risulta compliant agli obblighi informativi previsti dall'articolo 8 del "Regolamento Tassonomia", in vigore dal 1° gennaio 2022. Infine, nel presente documento viene fatto riferimento alla pandemia da Covid-19 unicamente dove necessario a esplicitare trend e andamenti degli ultimi anni di rendicontazione.

Come nelle precedenti edizioni, nella presente Dichiarazione, il Gruppo Mediolanum ha organizzato i contenuti per tema materiale al fine di favorire una semplificazione sia della struttura del documento sia della sua lettura da parte degli stakeholder. Restano parte integrante del documento gli "Allegati", che contengono informazioni di dettaglio, prevalentemente quantitative, al fine di fornire completa disclosure

degli aspetti GRI materiali e degli indicatori a essi associati. Le informazioni e i dati riportati fanno riferimento all'anno 2022 (dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022) e alle attività sviluppate dall'intero Gruppo Mediolanum nel corso dell'anno, salvo dove diversamente indicato. Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo e valutare l'andamento delle attività del Gruppo, è stato proposto il confronto con l'anno precedente, laddove possibile. Inoltre, ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Rispetto all'esercizio precedente, e come già menzionato, nel presente documento sono state rendicontate le informazioni così come richieste dai nuovi GRI Universal Standard (2021) che hanno sostituito la versione del 2016. In accordo con questa modifica è stato aggiornato anche il "GRI Content Index" in appendice al documento, che riportando gli indicatori rendicontati per il 2022 funge da bussola alla lettura del documento.

Dal 2021 Banca Mediolanum aderisce inoltre all'UN Global Compact, iniziativa delle Nazioni Unite che incoraggia le imprese di tutto il mondo a creare un quadro economico, sociale ed ambientale che possa promuovere un'economia mondiale sana e sostenibile che garantisca a tutti l'opportunità di dividerne i benefici. A tale scopo, Banca Mediolanum si impegna a condividere, sostenere e applicare, nelle proprie sfere di influenza un insieme di dieci principi fondamentali relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione. Infine, nel corso del 2022 Banca Mediolanum ha aderito ai Principles for Responsible Banking (PRB) della Financial Initiative dell'UNEP (United Nation Environment Program).

La Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario del 2022 rappresenta un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, una delle fattispecie previste dall'art. 5 del D.Lgs 254/16, ed è predisposta e pubblicata con frequenza annuale. Per ogni informazione relativa alla Dichiarazione Non Finanziaria è possibile contattare la struttura aziendale di Sustainability tramite mail all'indirizzo: [sostenibilita@mediolanum.it](mailto:sostenibilita@mediolanum.it).

La DNF è disponibile anche sul sito web [bancamediolanum.it](http://bancamediolanum.it). La presente Dichiarazione è stata presentata all'esame e alla valutazione del Comitato Rischi il 2 marzo 2023 e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum S.p.A. in data 7 marzo 2023. La Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario è, inoltre, oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement", secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A. secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione", inclusa nel presente documento.

## Guida alla lettura

Come già anticipato, la presente Dichiarazione non Finanziaria è strutturata prendendo come riferimento i temi materiali identificati dal Gruppo in sede di Analisi di materialità. Nello specifico, alle sezioni iniziali del documento, nelle quali si descrive l'identità del Gruppo, il suo modello di business e Governance e i processi per la gestione dei rischi, segue una sezione dedicata alla sostenibilità in Mediolanum, comprensiva dei dettagli dell'Analisi di materialità e del coinvolgimento degli stakeholder e, successivamente, quattro capitoli dedicati alle Responsabilità che guidano l'operato della Banca: Responsabilità economica, Responsabilità verso i clienti, Responsabilità verso i collaboratori, e Responsabilità verso la collettività e l'ambiente. Per ogni Responsabilità sono riportati i temi materiali di riferimento, per i quali vengono descritte, come minimo, le politiche o procedure adottate sul tema, la gestione della tematica che ne deriva, e le azioni/attività ad esse correlate. Inoltre, in ogni capitolo si fa riferimento a uno o più ambiti ESG (Environmental, Social, Governance) come descritto dalla seguente tabella:

Sezione	Capitolo	Principale ambito ESG di riferimento
Modello di business e Governance	Vision, Mission, i nostri valori	G
	Modello di Business del Gruppo Mediolanum	G
	Corporate Governance e sistema di controlli interni	G
	Gestione dei Rischi	ESG
	Governance di sostenibilità	ESG
La sostenibilità in Mediolanum	Analisi di materialità	ESG
	Coinvolgimento degli stakeholder	ESG
	Indici e rating ESG	ESG
Responsabilità economica	Performance e solidità patrimoniale	SG
	Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia	EG
	Business responsabile	SG
	Politiche di approvvigionamento e coinvolgimento dei fornitori	ESG
Responsabilità verso i clienti	Centralità del cliente e qualità del servizio	S
	Finanza responsabile	ESG
	Innovazione	S
	Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati	SG
Responsabilità verso i collaboratori	Sviluppo del capitale umano	S
	Tutela del capitale umano	S
	Diversità e inclusione	S
Responsabilità verso la collettività e l'ambiente	Inclusione ed educazione finanziaria	S
	Flowe	ES
	Supporto alle comunità	S
	Impatti ambientali e climate change	E

Infine, nella sezione “Allegati” al termine del documento sono presenti le informazioni quantitative, che consentono di fornire completa disclosure degli aspetti GRI materiali e degli indicatori a essi associati.

## 3. Identità e Profilo

### 3.1 Storia del Gruppo, le principali tappe

#### 1982

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

#### 1984

Per ampliare il carnet di prodotti offerti, vengono acquistate le compagnie assicurative Mediolanum Vita e Mediolanum Assicurazioni.

#### 1996

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

#### 1997

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

#### 2000

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

#### 2001

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

#### 2006

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

#### 2009

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

#### 2013

Banca Mediolanum è la prima ad offrire un servizio di trasferimento di denaro tramite smartphone (Premio "ABI" per l'innovazione nei servizi bancari).

## 2014

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

## 2015

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

## 2016

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

## 2017

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

## 2018

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

## 2019

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

## 2020

È l'anno della pandemia COVID-19 e del crollo vertiginoso dei mercati ad essa associato, ma è anche l'anno dei record commerciali. Il grande sforzo attuato negli anni precedenti per digitalizzare processi e prodotti ha reso possibile neutralizzare lo shock del lock-down, sia nella relazione Family Banker e Clienti, sia nella gestione in remoto dell'attività quotidiana, insieme all'approccio unico di consulenza che ha fatto il resto, consentendo di mettere a segno una raccolta record di oltre 10,9 miliardi di euro, il 60% in più rispetto al 2019. Nasce Flowe Società Benefit, l'innovativa piattaforma bancaria che parla alle nuove generazioni, unendo servizi bancari completamente digitali a tematiche di sostenibilità, benessere individuale ed evoluzione sociale. Ed è un successo senza precedenti.

## 2021

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

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

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

## 2022

Banca Mediolanum supera brillantemente le difficoltà di un anno molto complesso sotto il profilo geopolitico ed economico, registrando un margine operativo record, e significativi risultati commerciali. Banca Mediolanum completa con successo l'emissione inaugurale di un Green Senior Preferred Bond ottenendo il rating più elevato. In occasione del primo anniversario della scomparsa del fondatore del Gruppo, nasce la Fondazione Ennio Doris, che promuove progetti legati alla crescita della persona. Tale Fondazione opera in maniera autonoma.

Coerentemente con i propri valori, nel corso dell'anno Banca Mediolanum ha aiutato concretamente le famiglie nell'affrontare questo momento complesso con un pacchetto di soluzioni su mutui e prestiti per mitigare il rialzo dei tassi.

## 3.2 Highlights 2022

Raccolta  
netta  
**8,3** mld  
di euro

Utile netto  
di Gruppo  
**522** mln  
di euro

Patrimonio  
amministrato  
**103,6** mld  
di euro

CET I Ratio  
**20,6** %

Gross NPL  
**1,28** %

Net NPL  
**0,68** %

Cost of Risk  
**0,13** %

Liquidity  
Coverage Ratio  
**299** %

Numero di  
Clienti bancari  
**2.289.000**

Valore monetario  
dei finanziamenti  
a finalità ambientale  
**172,4** mln  
di euro

Numero  
di collaboratori  
**3.226** dipendenti  
**6.054** Family Banker

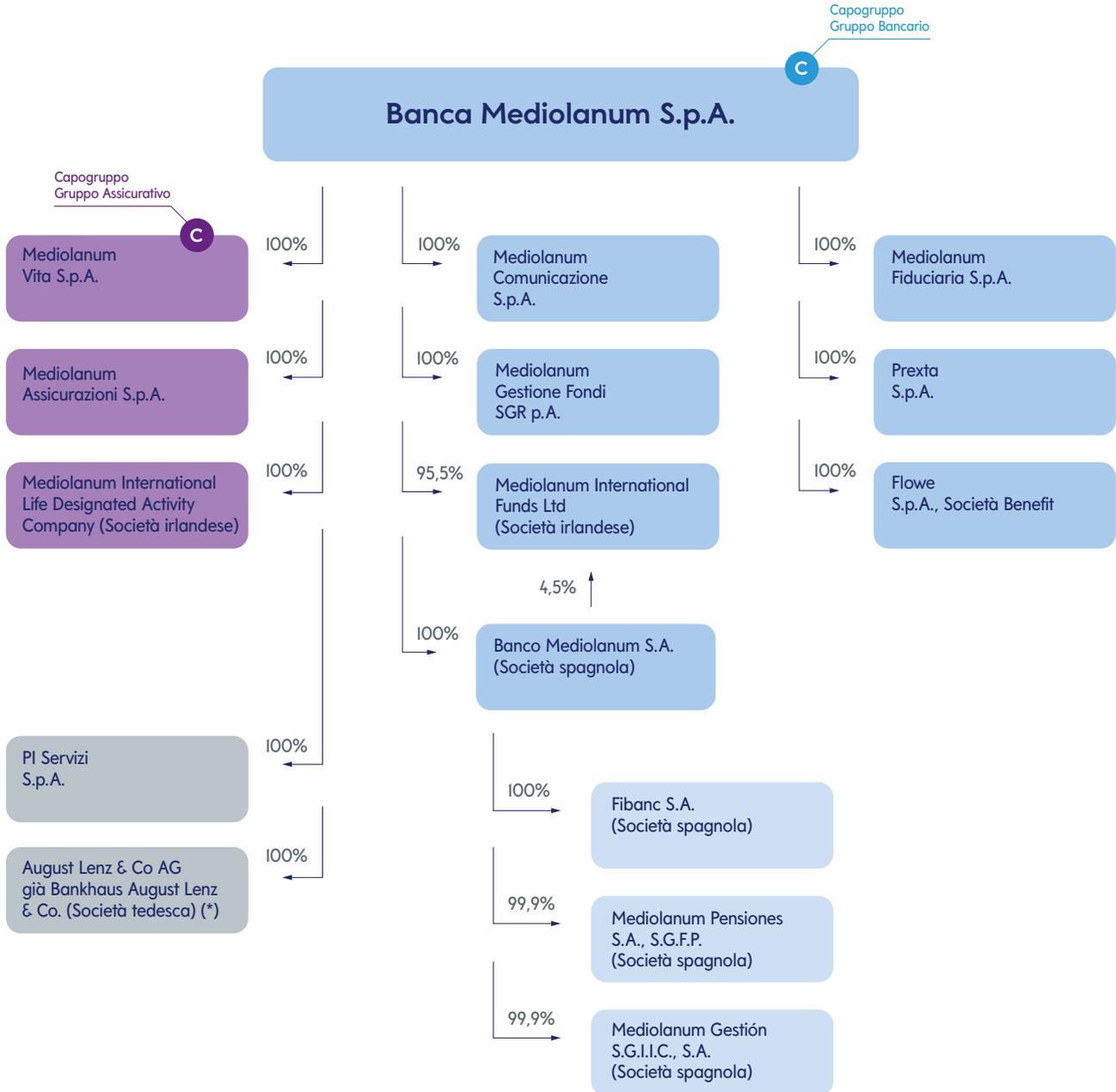
Numero di ore di  
formazione complessivo  
oltre **799.000**

Erogazioni liberali  
di Banca Mediolanum  
oltre **234** mln  
di euro  
dal 2008

Erogazioni liberali  
della Fondazione  
Mediolanum Onlus  
**25** mln  
di euro  
dal 2005

### 3.3 Struttura del Gruppo

[GRI 2-1]



\* La società August Lenz & Co. AG non fa più parte del Gruppo Bancario Mediolanum a far data dal 7 novembre 2022. BCE ha riconosciuto l'uscita dal Gruppo Bancario con decisione del 16 febbraio 2023.

## 4. Modello di business e Governance

### 4.1 Vision, Mission, i nostri Valori

[GRI 2-23]

La Vision rappresenta i nostri ideali, spronandoci ogni giorno a creare un mondo migliore per le persone e per il pianeta. Nel cuore del nostro agire c'è sempre la centralità della persona e il valore della libertà, prima di ogni altro. Siamo consapevoli del nostro ruolo nella società ed esperti del mercato nel quale operiamo. Crediamo profondamente che una visione positiva sia essenziale per poter portare cambiamenti di valore.

La nostra Mission desidera concretizzare la centralità della persona attraverso relazioni leali e trasparenti con le persone, per creare rapporti realmente profondi, di fiducia, basati sulla conoscenza e duraturi nel tempo. Vogliamo essere un partner su cui fare affidamento sempre, per migliorare la vita delle persone all'insegna della sostenibilità e dell'innovazione.

Abbiamo chiaro il nostro ruolo sociale ed economico di impresa per le sfide di oggi e per quelle future; vogliamo sempre operare in modo responsabile per dare valore al nostro agire, agli stakeholder e alla collettività intera con la quale ci relazioniamo.

In quest'ottica i valori della banca che orientano i nostri comportamenti sono:

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

## VISION

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

## MISSION

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

# VALORI



## LIBERTÀ

### **Non c'è valore più grande della libertà.**

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



## RELAZIONE

### **La persona è al centro.**

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



## RESPONSABILITÀ

### **Siamo persone per le persone.**

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



## INNOVAZIONE SOSTENIBILE

### **Crediamo nel costante miglioramento.**

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



## POSITIVITÀ

### **La positività è rendere possibile quello che sembra impossibile.**

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

## 4.1.1 Il Codice etico e il Codice di comportamento

[GRI 2-23]

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

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

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

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

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

Nel corso del **2022**, nell'ottica di **revisione periodica del Codice Etico di Gruppo**, si è provveduto ad apportare alcune integrazioni e modifiche sinteticamente riportate di seguito:

1. in materia di lotta alla corruzione, allineamento ai principi dettati da UN Global e dall'OECD;
2. allineamento alle Convenzioni fondamentali dell'ILO (International Labour Organization);
3. riferimento esplicito alla tutela del diritto alla accessibilità ai servizi erogati dalla Banca, volto a garantire il rispetto del principio fondamentale di pari opportunità e l'accesso a tutti ai servizi erogati dalla Banca e dal Gruppo;
4. esplicitazione di aspetti legati alla salute nell'ambiente di lavoro e security fisica;
5. richiamo esplicito alla responsabilità etica nell'utilizzo consapevole dell'Intelligenza Artificiale.

L'approccio etico del business che caratterizza l'operare della Società e che trova orientamento nel Codice Etico, ha come naturale conseguenza la creazione di un percorso di formazione che intende approfondire, direttamente attraverso le parole dei manager, gli ambiti di applicazione dei principi espressi dal Codice. Attraverso un video-percorso di formazione la Banca ha continuato a promuovere anche per tutto il 2022 la diffusione di questi principi a tutti i dipendenti.

Il **Codice di Comportamento** di Banca Mediolanum S.p.A., aggiornato nel 2022, definisce più dettagliatamente le regole che i collaboratori della Banca Capogruppo sono tenuti a osservare nell'ordinario svolgersi della propria attività.

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

- > obblighi di riservatezza sulle informazioni riservate, confidenziali o privilegiate;

- › limitazioni specifiche relative alle operazioni personali in strumenti finanziari;
- › obblighi di rendere note eventuali situazioni o attività di rilevante convenienza personale, ovvero nelle quali gli interessi personali possano essere in conflitto con quelli della società, dei Clienti/potenziali Clienti e/o dei patrimoni gestiti;
- › divieto di ricevere da terzi elementi che, per natura o entità, possano indurre a tenere comportamenti in contrasto con gli interessi della Società;
- › obblighi di comportamento sul web;
- › divieto di percezione di omaggi da parte di consulenti finanziari in materia di ricezione di liberalità

Con l'aggiornamento del 2022, sono state introdotte nel Codice di Comportamento specifiche tematiche quali ad esempio "Diversità ed inclusione" e gli "Illeciti fiscali", anche in ottemperanza alle indicazioni previste dalle Linee guida EBA in materia di governance interna.

## 4.1.2 Sistema Interno di Segnalazione (Whistleblowing)

[GRI 2-26]

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

In particolare, mediante i canali messi a disposizione del personale è possibile effettuare segnalazioni circostanziate di condotte illecite (potenziali o effettive) del D.Lgs. 231/01, di atti o fatti che possano costituire violazioni (potenziali o effettive) di norme disciplinanti l'attività bancaria, finanziaria, assicurativa e in materia di abusi di mercato, nonché delle disposizioni dettate in funzione di prevenzione del riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

La **Funzione Internal Audit** di Banca Mediolanum è responsabile del buon funzionamento del "Sistema Interno di Segnalazione".

## 4.1.3 Diritti umani

[GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-25]

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

Il Gruppo Mediolanum esercita la propria attività economica e di business considerando quali prioritari gli impatti diretti o indiretti sugli esseri umani, considerando gli standard di lavoro riconosciuti a livello internazionale, nonché la legislazione locale nei Paesi in cui le società del Gruppo operano. Il Gruppo ha definito gli ambiti di **responsabilità verso i dipendenti, i clienti, i fornitori e la comunità** ed è da sempre impegnato nel promuovere, all'interno della propria realtà aziendale e nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, una cultura aziendale conforme alle normative vigenti, allineata alle best practices internazionali ed in grado di garantire la soddisfazione delle proprie risorse e l'attenzione rivolta ai propri clienti. Tale cultura si traduce nel perseguimento del rispetto delle regole, della privacy, dell'etica e si fonda sul valore della persona, promuovendo comportamenti ispirati alla coerenza, trasparenza,

correttezza e fiducia reciproca nel pieno rispetto del Codice Etico di cui il Gruppo si è dotato. Alla luce di ciò, considerando i Diritti Umani un requisito fondamentale, è stata predisposta e condivisa un'apposita Politica. Inoltre, poiché fondamentali nella strategia di sostenibilità, Banca Mediolanum li ha esplicitamente integrati nel Codice Etico, nella Politica di Sostenibilità, nella Politica di Reclutamento e Selezione del personale, nella Regolamento Direzione Risorse Umane, nel Manifesto della Diversità e Inclusione e nella Politica ESG di Gruppo.

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

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

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

Nel corso del 2022 è stato svolto un percorso di formazione sul Codice Etico, che comprende anche il tema relativo ai diritti umani, che ha coinvolto tutti i dipendenti della sede in Italia.

### 4.1.3.1 Sanzioni e Provvedimenti

[GRI 2-27] [GRI 406-I]

Nel corso del 2022 non è stata contestata alcuna violazione e conseguentemente non sono state elevate sanzioni e/o provvedimenti in ambito Diritti Umani. Inoltre, non si sono registrati episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese in ambito Segnalazioni Whistleblowing.

## 4.2 Modello di Business del Gruppo Mediolanum

[GRI 2-6]

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

A questo si aggiunge Selfy, l'offerta digitale di Mediolanum che offre la possibilità di aprire, attraverso sito o mobile, il Conto Selfy e di operare autonomia attraverso i canali digitali per tutte le operazioni di bancarie e di trading, ma anche credito istantaneo e smart insurance.

Con Selfy sei autonomo ma con tutto il valore di Mediolanum a disposizione: la facoltà di ricevere in qualsiasi momento assistenza immediata attraverso la chat, contare ove necessario sul supporto di personale di sede dedicato (i SelfyAssistant) oppure scegliere di essere seguito da uno dei nostri Family Banker.

Nel 2022 più di 20.000 nuovi clienti hanno scelto Selfy, raggiungendo un totale di circa 100.000 clienti che hanno adottato questo modello di servizio. Banca Mediolanum, grazie alla produzione e distribuzione dei suoi prodotti e servizi, caratterizzata dalla costante innovazione, che da sempre definisce il business del Gruppo, opera con l'obiettivo di generare valore per tutti i suoi clienti, siano essi famiglie, investitori retail, liberi professionisti, o piccoli imprenditori. La generazione del valore avviene in modo diretto e indiretto, attraverso i pilastri di sostenibilità che caratterizzano il Gruppo, rappresentati dalle seguenti responsabilità:

- › **Responsabilità economica**, che, grazie al modo di operare etico e sostenibile della Banca, garantisce la creazione di valore d'impresa e, più in generale il perseguimento nel tempo di impatti positivi e di un benessere condiviso;
- › **Responsabilità verso i clienti**, in particolare tramite la profonda comprensione delle esigenze delle persone, la cura del loro benessere e il sostegno nella realizzazione delle loro aspirazioni, sempre al centro degli obiettivi della Banca e della Rete di Vendita;
- › **Responsabilità verso i collaboratori**, grazie alla creazione di un ambiente positivo, premiante, e organizzato, in grado di formare una comunità dove esprimere il proprio talento;
- › **Responsabilità verso la collettività e l'ambiente**, grazie alle scelte e strategie del Gruppo, che mira alla creazione di una vita migliore per la collettività e alla salvaguardia dell'ambiente sia tramite l'erogazione di prodotti e servizi sostenibili che tramite le scelte di gestione del business.

## Value Chain del Gruppo Mediolanum

FORNITORI	AREE DI IMPATTO ESG
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Servizi informatici</li> <li>&gt; Servizi professionali</li> <li>&gt; Servizi gestionali</li> <li>&gt; Marketing e pubblicità</li> </ul>	
<b>PRODOTTI E SERVIZI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Bancari e credito</li> <li>&gt; Risparmio, investimenti e previdenza</li> <li>&gt; Assicurazioni</li> <li>&gt; Terze parti *</li> </ul>	
<b>SOCIETÀ PRODOTTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Banca Mediolanum S.p.A., Banco Mediolanum S.p.A., Prexta S.p.A., Flowe</li> <li>&gt; Mediolanum Gestione Fondi, Mediolanum International Funds, Mediolanum Vita e Mediolanum International Life, Mediolanum Gestion S.A. S.G.I.I.C e Mediolanum Pensiones S.A. S.G.F.P.</li> <li>&gt; Mediolanum Vita, Mediolanum International Life, Mediolanum Assicurazioni S.p.A.</li> <li>&gt; Lombard International Assurance, Santander, ElipsLife and Generali for insurance products - Fidelity, Amundi, Schroders, DNCA, J.P. Morgan, DWS, Pimco, Eurizon, Morgan Stanley, Carmignac, Pictet, BNY Mellon, BlackRock, Natixis, Franklin Investments, TREA A.M., Invesco, UBS, M&amp;G Investments, TenaxPmi, Candriam, Janus Henderson, Nordea, Robeco, Muzinich &amp;Co e Vontobel for investment products</li> </ul>	
<b>DISTRIBUTORI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Banca Mediolanum (rete di Family Banker)</li> <li>&gt; Banco Mediolanum (rete di Family Banker)</li> <li>&gt; Flowe</li> <li>&gt; Prexta</li> </ul>	
<b>CLIENTI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Famiglie</li> <li>&gt; Investitori retail</li> <li>&gt; Liberi professionisti</li> <li>&gt; Piccoli imprenditori</li> </ul>	

\* Prodotti assicurativi e di investimento prodotti da terze parti ma distribuiti da Banca Mediolanum. Elenco non esaustivo.

Legenda:



RESPONSABILITÀ  
ECONOMICA



RESPONSABILITÀ  
VERSO I CLIENTI



RESPONSABILITÀ  
VERSO I  
COLLABORATORI



RESPONSABILITÀ  
VERSO LA COLLETTIVITÀ  
E L'AMBIENTE

## La Banca costruita intorno al cliente Modello integrato di business



## 4.3 Corporate Governance e sistema di controlli interni

Il modello di governance del Gruppo Mediolanum si basa sul mantenimento degli esistenti assetti di amministrazione e controllo delle singole Società Controllate da Banca Mediolanum, con l'obiettivo quindi di conferire stabilità e continuità alla gestione del Gruppo nel suo complesso.

Con particolare riferimento alla Capogruppo Banca Mediolanum, essa riconosce la validità del **modello c.d. tradizionale (Assemblea degli Azionisti, Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale)**, considerato, ad oggi, il più idoneo ad assicurare l'efficienza della gestione e l'efficacia dei controlli. La scelta di mantenimento del sistema di amministrazione e controllo di tipo tradizionale, si basa su una serie di motivazioni riconducibili ad un'analisi approfondita che è stata condotta avendo come riferimento il contesto normativo e regolamentare esterno e strategico e organizzativo interno. Quanto premesso ha portato a ritenere che il sistema tradizionale risponda alle esigenze della Banca e della dimensione e dell'articolazione dei propri Organi Aziendali. Tale sistema assicura il perseguimento degli obiettivi di sana e prudente gestione nonché le esigenze di bilanciamento dei poteri e dell'adeguata distinzione delle funzioni di supervisione strategica, di gestione e di controllo indicate dalla disciplina di Vigilanza.

### 4.3.1 Struttura organizzativa

[GRI 2-9] [GRI 2-10] [GRI 2-11]

La Banca ha adottato un assetto organizzativo di tipo funzionale, che premia la specializzazione delle funzioni e favorisce la dialettica e la collaborazione tra le stesse.

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

- › **quattro Direzioni in staff dell'Amministratore Delegato:** Amministrazione, Finanza e Controllo con a capo il Chief Financial Officer; Affari Societari, Legale e Contenzioso; Pianificazione e Sviluppo Flowe; Innovability & Value Strategy;
- › **quattro Direzioni in staff al Direttore Generale:** Procurement, Corporate Services & HSSE; Portafoglio Progetti & Sviluppo Organizzativo; Risorse Umane; Governance Reti;
- › **sette Direzioni di linea sotto il coordinamento del Direttore Generale:** Service, Operations & ICT; Credito; Rete Commerciale; Servizi di Investimento e Assicurativi; Comunicazione Marketing Banca e Canali Digitali; Wealth Management; Investment Banking;
- › **quattro Funzioni aziendali di controllo a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione:** Internal Audit; Compliance; Risk Management; Antiriciclaggio.

I compiti e le responsabilità essenziali delle unità attraverso le quali la Banca svolge la propria operatività, sono esplicitati all'interno del documento "Ordinamento dei servizi" della Banca, periodicamente aggiornato a cura delle preposte funzioni aziendali. I processi aziendali sono documentati coerentemente alla policy della normativa interna e ad una gerarchia delle fonti che disciplina i principi, i regolamenti e le procedure attuative. I ruoli e le responsabilità sono attribuiti garantendo la *segregation of duties* e con un sistema di deleghe di poteri chiaro, documentato e oggetto di periodico monitoraggio da parte degli organi aziendali.

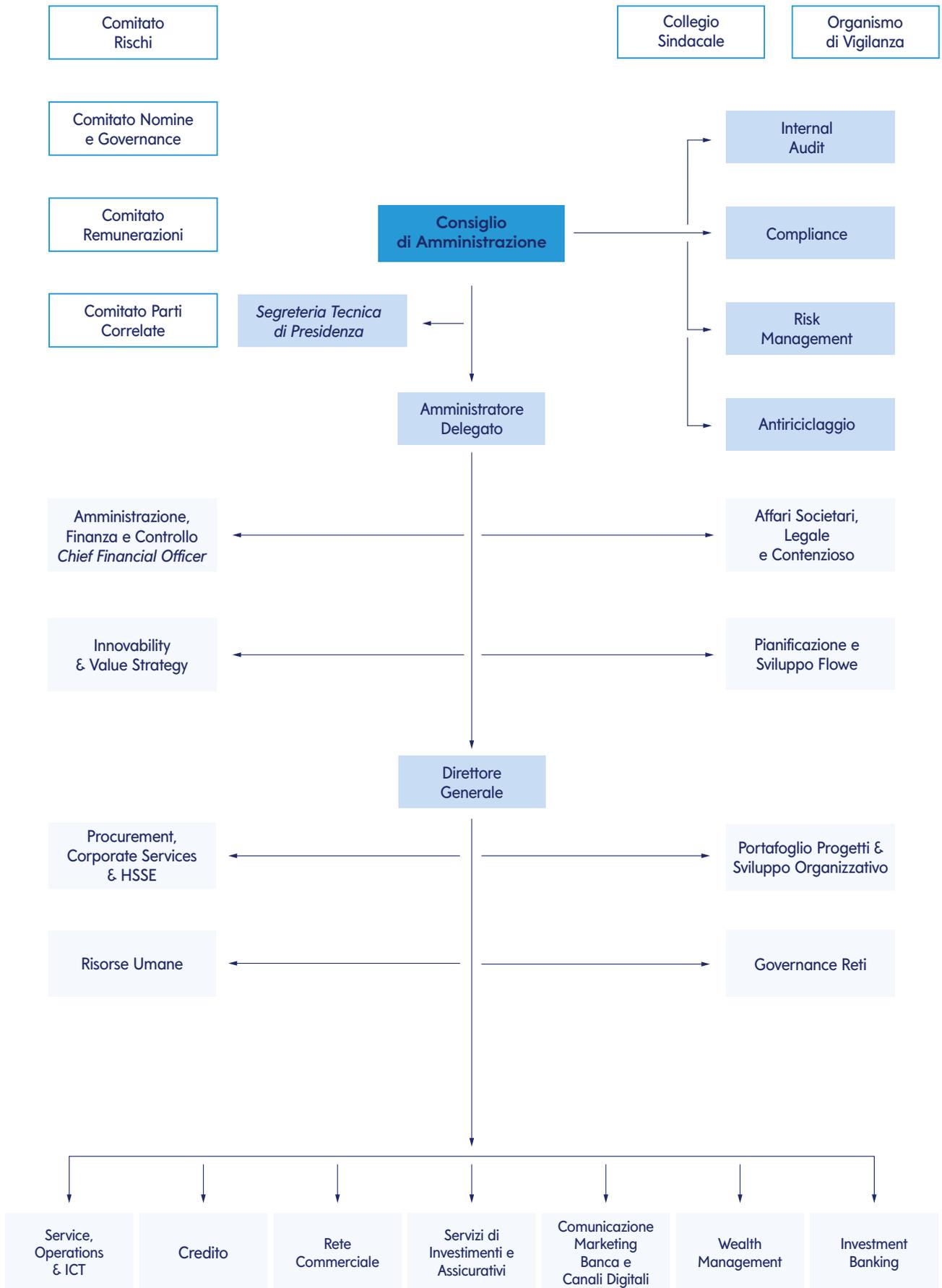
Lo svolgimento dei processi della Banca e il supporto all'organo con funzione di gestione si realizza anche attraverso la presenza di organi collegiali, con attribuzioni consultive e/o deliberative: i comitati manageriali e gestionali, che supportano l'Amministratore Delegato e il Direttore Generale nell'espletamento delle proprie attribuzioni. Le attività di coordinamento di Gruppo sono affidate alle Direzioni Centrali di Capogruppo e al Comitato manageriale di coordinamento di Gruppo e Sviluppo Strategico.

Con riferimento alla presente Dichiarazione, tra i comitati istituiti presso la Banca rilevano, in particolare, il Comitato Rischi, comitato endoconsiliare che, tra le altre funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione, esamina e valuta il presente documento, e il Comitato manageriale di coordinamento di Gruppo e Sviluppo Strategico, organo collegiale a supporto dei processi di governo e di coordinamento del conglomerato finanziario che, tra le altre funzioni di supporto, esamina il presente documento e supporta l'individuazione dei temi di sostenibilità potenzialmente rilevanti per il Gruppo e la definizione delle relative linee strategiche e politiche di sostenibilità.



Per maggiori informazioni rispetto alla nomina e selezione del massimo organo di governo si prega di fare riferimento alla [Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari](#) approvata in data 2 marzo 2022<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> La Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari sarà aggiornata nel 2023, e sarà pubblicata sul sito di Banca Mediolanum nella sezione "Corporate Governance".



## 4.3.2 Il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum

[GRI 2-9] [GRI 2-II] [GRI 2-15] [GRI 2-17]

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

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

- › approvare l'assetto organizzativo e di governo societario della Banca, garantendo la chiara distinzione di compiti e funzioni nonché la prevenzione dei conflitti di interesse;
- › perseguire il successo sostenibile;
- › approvare i sistemi contabili e di rendicontazione (reporting);
- › supervisionare il processo di informazione al pubblico e di comunicazione della Banca;
- › assicurare un efficace confronto dialettico con la funzione di gestione e con i responsabili delle principali funzioni aziendali e verificare nel tempo le scelte e le decisioni da questi assunte;
- › valutare il modello di business avendo consapevolezza dei rischi cui tale modello espone la Banca e comprendere le modalità attraverso le quali i rischi sono rilevati e valutati, anche tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione di valore per tutti gli stakeholder;
- › integrare gli indirizzi strategici con i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG), provvedendo al loro riesame periodico, in relazione all'evoluzione dell'attività aziendale e del contesto esterno, al fine di assicurarne l'efficacia nel tempo.

Il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum è **composto da 13 membri**, nominati dall'Assemblea dei Soci del 15 aprile 2021<sup>2</sup>, ed è in carica, in base alla delibera assembleare, fino alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

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

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

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

In linea con quanto previsto dalle disposizioni normative e in applicazione al Codice di Corporate Governance delle società quotate, l'Amministratore Delegato in qualità di organo con funzione di gestione cura l'attuazione degli indirizzi strategici, del RAF (Risk Appetite Framework) e delle politiche di governo dei rischi definiti dall'organo con funzione di supervisione strategica ed è responsabile per l'adozione

<sup>2</sup> Il Consigliere Sig. Paolo Gibello Ribatto è stato nominato dall'Assemblea dei soci del 3 novembre 2021 - a seguito delle dimissioni del Fondatore Ennio Doris (poi scomparso il 24 novembre 2021) - ed è in carica fino all'approvazione del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2023.

di tutti gli interventi necessari ad assicurare l'aderenza dell'organizzazione e del sistema dei controlli interni, monitorandone nel continuo il rispetto.

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

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



Per maggiori informazioni rispetto alla nomina e selezione del massimo organo di governo si prega di fare riferimento alla [Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari](#) approvata in data 2 marzo 2022<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> La Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari sarà aggiornata nel 2023, e sarà pubblicata sul sito di Banca Mediolanum nella sezione "Corporate Governance".

## Composizione del Consiglio di Amministrazione

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

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

Il Consiglio di Amministrazione ritiene che, per un buon funzionamento dell'Organo medesimo, nella scelta degli Amministratori si debba tenere conto delle dimensioni della Banca e del Gruppo, della complessità e della specificità del settore in cui essa opera. A tal fine sono state individuate le **aree di competenza** che si raccomanda debbano essere necessariamente rappresentate in Consiglio. Gli Amministratori, oltre ai requisiti di professionalità già previsti dalla Legge e vincolanti per la loro nomina, devono essere in possesso di una buona conoscenza ed esperienza preferibilmente in specifiche aree di competenza, tra cui:

- › conoscenza del settore bancario, dei mercati finanziari e delle metodologie di gestione e controllo dei rischi connessi all'esercizio dell'attività bancaria, nonché delle dinamiche del sistema economico-finanziario;
- › esperienza di gestione imprenditoriale e di organizzazione aziendale e conoscenza della regolamentazione delle attività finanziarie;
- › esperienza internazionale e conoscenza dei mercati esteri, comprese le realtà sociopolitiche e i meccanismi di mercato di paesi nei quali il Gruppo Bancario ha una presenza strategica;
- › conoscenza delle tematiche inerenti all'organizzazione ed i sistemi informativi e/o digital di information technology e di cyber security;
- › conoscenza in tema di programmazione strategica, consapevolezza degli indirizzi strategici

- aziendali o del piano industriale di un ente creditizio e relativa attuazione;
- › conoscenze relative allo sviluppo sostenibile.

Inoltre, i membri del Consiglio di Amministrazione devono possedere i requisiti di onorabilità e correttezza (secondo quanto previsto dalle normative art. 26 del D.Lgs. 385/1993 “TUB”, art. 3 del DM 169, art. 26 TUB e art. 4 del DM 169), nonché dei requisiti di indipendenza (dell’art. 147-ter del D.Lgs. 58/1998 “TUF”).

La Presidenza del Consiglio di Amministrazione, coadiuvata dalle strutture competenti, si è occupata, nel corso del 2022, di organizzare per gli Amministratori e i Sindaci dell’Emittente e di altre società del Gruppo **diverse sessioni di Board Induction** che hanno visto la partecipazione di qualificati relatori.

In particolare, **sono stati trattati gli aspetti più salienti relativi alle tematiche di:**

- › Profilatura clientela – Spark (Score Performance Assets and Risk); Questionario adeguatezza MiFID di Banca Mediolanum; illustrazione della Rete di Vendita;
- › Presentazione delle Controllate: Banco Mediolanum; MIFL; Mediolanum Fiduciaria;
- › Cybersecurity: Rischio Informatico (Cyber Risk) e Cyber Resilience nel sistema bancario italiano e in Banca Mediolanum;
- › Trend generali e scenari macro-europei (bancari e assicurativi); Mercato Bancario e Assicurativo italiano; Mercato Bancario e Assicurativo spagnolo; posizionamento Banca Mediolanum;
- › Assicurazioni: framework normativo, bilancio e solvibilità, principali linee evolutive – Il gruppo assicurativo – Approfondimenti in tema di Principio Contabile IFRS 17.

Le principali novità legislative e regolamentari sono portate a conoscenza ed illustrate al Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum perlopiù dalla Funzione Compliance e dalla Divisione Affari Societari, le quali collaborano con il Presidente del Consiglio medesimo al fine di contribuire a fornire ai suoi membri una sempre più adeguata conoscenza del settore di attività. Nel 2022 non è stata effettuata board induction specifica sui temi della sostenibilità o dello sviluppo sostenibile. L’attività è stata invece effettuata nel gennaio 2023, ed altre sono già state pianificate per approfondire il contesto normativo e i programmi di adeguamento, con importanti ospiti esterni esperti nelle numerose declinazioni della disciplina.

## Comitati endoconsiliari

[GRI 2-9] [GRI 2-18]

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

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

### COMITATO NOMINE E GOVERNANCE

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

### COMITATO RISCHI

Il **Comitato Rischi** svolge funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione in merito alle questioni di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività dell'impresa e nell'interazione con gli stakeholder, nonché in materia di rischi e sistema di controlli interni. Verifica, nell'ambito del Risk Appetite Framework (RAF), che la proposizione strategica in ambito sostenibilità sia in linea con le strategie in materia di rischi, assicurando il presidio dei rischi derivanti (es. Climate Risk). Inoltre, il Comitato vigila sul rispetto, da parte dei destinatari, dei valori etici e delle regole di condotta indicate nel Codice Etico.

### COMITATO REMUNERAZIONI

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

### COMITATO PARTI CORRELATE

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

## Autovalutazione

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

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

## Regolamento del processo di Autovalutazione del Consiglio di Amministrazione

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

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

Della loro attuazione o stato di avanzamento deve essere dato conto nell'autovalutazione successiva. Il Regolamento sopra indicato è approvato dal Consiglio di Amministrazione e sottoposto, ove richiesto, all'Autorità di Vigilanza. A fine 2022 il Consiglio di Amministrazione ha incaricato i soggetti preposti di avviare il processo di autovalutazione, anche grazie al supporto di consulenti esterni indipendenti, predisponendo e raccogliendo la documentazione necessaria. I risultati del processo di autovalutazione verranno posti alla attenzione del Comitato Nomine e Governance e del Consiglio di Amministrazione nel corso di una adunanza consiliare nei primi mesi dell'esercizio 2023.



Per maggiori informazioni rispetto alla Valutazione della performance del massimo organo di governo si prega di fare riferimento alla [Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari](#) approvata in data 2 marzo 2022<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> La Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari sarà aggiornata nel 2023, e pubblicata sul sito di Banca Mediolanum nella sezione "Corporate Governance".

### 4.3.3 Assemblea

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

### 4.3.4 Sistema remunerazione e incentivazione

[GRI 2-19] [GRI 2-20]

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

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

Al riguardo, **i criteri di remunerazione e incentivazione sono basati su parametri oggettivi legati alle performance ed in linea con gli obiettivi strategici, economico/finanziari e di sviluppo e sostenibilità del business**, e rappresentano lo strumento in grado di stimolare maggiormente l'impegno di tutti i soggetti, rispondendo al tempo stesso agli interessi del Gruppo. In particolare, il sistema di incentivazione previsto per la definizione della remunerazione variabile si basa sul raggiungimento di obiettivi di performance finanziari e non finanziari. Relativamente ai parametri finanziari, il sistema d'incentivazione prevede l'erogazione della remunerazione variabile anche sulla base del raggiungimento di obiettivi a livello di Gruppo.

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

Il **Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum** elabora e riesamina, periodicamente, con il supporto del Comitato Remunerazioni, le **politiche di incentivazione e remunerazione del Gruppo**, ed è responsabile della corretta attuazione delle stesse. Le politiche, una volta elaborate, sono trasmesse all'Assemblea della Banca per l'approvazione e rese accessibili all'interno della struttura aziendale anche

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

Per il triennio di performance 2020-2022 è stato introdotto un **sistema di incentivazione di lungo termine** rivolto ad un numero ristretto di Top manager particolarmente critici per lo sviluppo del business (c.d. "top key people"), tra cui l'Amministratore Delegato ed il Direttore Generale della Capogruppo Banca Mediolanum.

Tra i KPI non finanziari, il Piano prevede uno specifico indicatore riferito alla realizzazione delle prime dieci iniziative progettuali del Programma Sustainability avviato nel 2020, riconducibili ai seguenti ambiti di materialità identificati dal Gruppo:

- > Business Responsabile e centralità della persona;
- > Finanza Responsabile;
- > Supporto alla comunità;
- > Diversità e inclusione;
- > Impatti ambientali diretti.

Le decisioni attinenti alla determinazione della remunerazione seguono la governance prevista dalle deleghe di potere. In generale, i risultati di performance aziendale su cui si basa la definizione dell'ammontare della remunerazione variabile, sono determinati dal Consiglio di Amministrazione, previo parere del Comitato Remunerazioni.

Non è previsto il coinvolgimento di **consulenti esterni** nei processi di determinazione della remunerazione. Ci si avvale di consulenti esterni, indipendenti dall'organizzazione, unicamente ai fini della definizione delle politiche di remunerazione e per le attività di benchmarking rispetto al mercato retributivo esterno.

Ogni anno è effettuato un processo di engagement di Investitori istituzionali e Proxy Advisor per raccogliere indicazioni/raccomandazioni, in vista del voto assembleare. I risultati del voto assembleare sono disponibili sul [sito istituzionale di Banca Mediolanum](#).

### Struttura remunerativa di Amministratori e Sindaci

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

Per quanto riguarda in particolare la remunerazione variabile dell'Amministratore Delegato per l'anno di performance 2022, sono stati previsti specifici obiettivi e relativi KPI di carattere finanziario e non finanziario. Tra quest'ultimi è stato inserito un obiettivo di sviluppo sostenibile, ovvero il miglioramento del posizionamento della Banca rispetto ad un panel definito di indici/rating ESG, con un peso pari al 20% sul totale della remunerazione variabile annua.

### Struttura remunerativa del Personale dipendente

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

- > una **remunerazione fissa** che ricompensa il ruolo ricoperto e l'ampiezza della responsabilità,

rispecchiando esperienze e capacità richieste per ciascuna posizione, nonché il livello di eccellenza dimostrato e la qualità complessiva del contributo ai risultati di business;

- › una eventuale **remunerazione variabile** che mira a riconoscere i risultati raggiunti stabilendo un collegamento diretto tra i compensi e i risultati effettivi, dell'azienda e dell'individuo, nel breve, medio e lungo termine, nel rispetto del profilo di rischio e della matrice di sostenibilità definiti.

La neutralità rispetto al genere, la valorizzazione delle **diversità, l'inclusione e la meritocrazia** sono tra i pilastri del modo di fare business e della people culture di Gruppo. I principi che il Gruppo adotta al fine di assicurare la neutralità delle politiche retributive sono:

- › il riconoscimento e la piena valorizzazione del talento e del merito personale, sia nell'attribuzione delle mansioni, che nei momenti di sviluppo formativo e nel percorso di crescita;
- › la tutela della dignità e dell'integrità, così come dell'equilibrio fisico ed emotivo personale.

Anche in base a quanto stabilito dalla normativa (ivi incluse le linee guida EBA del 2021 in materia di sane politiche di remunerazione), viene condotta una **analisi annuale** che si articola in due macro-aree:

- › **Equity Pay Gap**, volto a misurare il c.d. "pay gap a parità di ruolo o ruolo di pari valore", calcolato confrontando il divario retributivo per posizioni analoghe; nello specifico, l'analisi effettuata sui dati retributivi riferiti dell'anno precedente mostra che l'attuale divario retributivo di genere quantificabile a livello di Gruppo si attesta ben al di sotto della soglia del 5% (tale valore di riferimento è il differenziale evidenziato dalla bozza di Direttiva Europea sulla Pay Transparency, oltre il quale viene richiesto di fornire i razionali del divario retributivo), non presentando elementi di particolare criticità o distorsioni tali da essere sintomo di discriminazioni.
- › **Average Pay Gap**, che rappresenta il divario tra remunerazione media delle donne e la remunerazione media degli uomini, rispetto alla remunerazione media degli uomini; l'analisi effettuata a questo riguardo mostra un divario retributivo di genere quantificabile a livello di Gruppo in linea con i valori di benchmark di settore.

### Struttura remunerativa della rete di vendita

I collaboratori della rete di vendita, iscritti all'albo dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, sono agenti senza esclusiva e senza rappresentanza, con termini e condizioni di collaborazione previsti da un contratto di agenzia standard per tutti i componenti. Il contratto ha principalmente per oggetto l'incarico di promuovere la conclusione di contratti relativi ai prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari emessi, offerti e/o distribuiti dalla Banca stessa, nell'ambito dell'incarico. All'agente potrà essere assegnata anche l'assistenza, affiancamento e supervisione di altri agenti.

I clienti procurati dagli agenti sono della Banca che ne assegna la cura, di norma all'agente che li ha procurati, ma in ogni momento, o su richiesta del cliente, può riassegnarli ad altro agente.

In funzione della natura autonoma della collaborazione, le logiche retributive e di incentivazione dei consulenti finanziari sono esclusivamente di tipo variabile (art. 1748 c.c.), nell'accezione secondo cui l'agente ha diritto alla provvigione (solo) quando l'operazione è stata conclusa per effetto del suo intervento.

In particolare, il sistema remunerativo dei consulenti finanziari dipende dal volume di nuova produzione (c.d. front fee) e dal mantenimento del portafoglio dei clienti (e loro prodotti) assegnato dalla Banca (c.d. management fee). Le medesime provvigioni sono anche indirette, se riconosciute ad agenti che svolgono un ruolo commerciale di supervisione su una o più strutture di agenti. Vi sono anche consulenti finanziari c.d. manager staff che, su incarico della Banca, sono posti in affiancamento diretto al consulente finanziario al vertice di strutture articolate, (ad esempio Regional), al fine di coadiuvare il referente della struttura stessa nella supervisione di tematiche specialistiche tipiche e rilevanti nella promozione degli affari, quali in particolare la formazione, la qualità e il reclutamento.

La Banca, tenuto conto del suo modello di business, ha interesse - nell'ottica di favorire una proficua e duratura prosecuzione del rapporto agenziale - a riconoscere ai propri agenti anche provvigioni di natura premiale (contest, bonus ecc.), al raggiungimento di determinati risultati e nel rispetto

dei parametri qualitativi/quantitativi richiesti, nonché, in ottica di fidelizzazione, anche il riconoscimento di indennità aggiuntive e premiali alla cessazione del rapporto (o durante lo stesso al variare del perimetro delle attività). Nello specifico la Banca riconosce ai propri agenti una parte del valore dagli stessi generato a favore della Banca stessa nell'arco del rapporto di agenzia, valore sempre commisurato al volume degli affari sviluppato e alla qualità dell'attività svolta. Il riconoscimento di tali indennità, le condizioni e i termini, sono disciplinati in apposito regolamento.



Per ulteriori informazioni si rimanda alla ["Relazione del Consiglio di Amministrazione sulla politica di Gruppo in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti"](#)

### 4.3.5 Sistema dei controlli interni

[GRI 2-II]

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

#### Articolazione del sistema dei controlli interni

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

- > **controlli di linea** (c.d. "controlli di **primo livello**"): diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. Tali controlli sono effettuati dalle stesse strutture operative (ad es., controlli di tipo gerarchico, sistematici ed a campione), anche attraverso unità dedicate esclusivamente a compiti di controllo che riportano ai responsabili delle strutture operative (ovvero eseguiti nell'ambito del back office) e, quando possibile, sono incorporati nelle procedure informatiche. Secondo tale configurazione, le strutture operative costituiscono le prime responsabili del processo di gestione dei rischi.
- > **controlli sui rischi e sulla conformità** (c.d. "controlli di **secondo livello**"): diretti ad assicurare il rispetto dei limiti operativi attribuiti alle diverse funzioni, la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi e la conformità dell'operatività aziendale alle norme, incluse quelle di autoregolamentazione. Conformemente a quanto richiesto dalla normativa le funzioni responsabili dei controlli di secondo livello sono distinte da quelle produttive e concorrono alla definizione di governo dei rischi, tra cui i rischi climatici e ambientali, e del processo di gestione degli stessi.

- › **revisione interna** (c.d. “controlli di **terzo livello**”): volta a individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione nonché a valutare periodicamente la completezza, l’adeguatezza, la funzionalità (in termini di efficienza ed efficacia) e l’affidabilità del sistema dei controlli interni e del sistema informativo, con cadenza prefissata in relazione alla natura e all’intensità dei rischi.

## Compliance

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

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

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

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

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

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

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

Con particolare riferimento alle evoluzioni del quadro normativo europeo in materia di finanza sostenibile, la Funzione Compliance pone in essere attività sia ex ante sia di controllo ex post a presidio del rischio legato a tematiche ESG e in particolar modo anche al rischio climatico, con particolare specifico riguardo agli ambiti che impattano i clienti o potenziali clienti.

In dettaglio, le attività, come per le altre tipologie di rischi monitorati dalla Funzione, si articolano sulla base delle fasi tipiche del framework metodologico della Funzione:

- › Attività di monitoraggio degli sviluppi normativi e conseguente attività di alerting normativo relativa ai rischi legati al clima;
- › Supporto consultivo ex ante alle strutture owner dei processi della Banca in relazione agli ambiti e normative non direttamente coperti della Funzione di Risk Management (ad es. rischio mercato, rischio liquidità, vigilanza prudenziale) e riferibili alla distribuzione dei prodotti da parte della Banca con possibili impatti per i clienti o potenziali clienti (ad es. greenwashing). Nell'ambito dei dispositivi di product governance, viene inoltre assicurata un'attività di verifica dei prodotti, prima della loro commercializzazione, con riguardo anche ai requisiti previsti dalla normativa di riferimento per distribuire prodotti sostenibili;
- › Attività di controllo ex post sui medesimi ambiti/normative descritte nell'attività ex ante della Funzione, evidenziando eventuali azioni di mitigazione e dandone informativa agli organi della Banca nell'ambito dell'attività di reporting ordinaria della Funzione.

### Antiriciclaggio

La Funzione Antiriciclaggio è responsabile, secondo un approccio risk based, del presidio del rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo e degli adeguamenti dei processi sull'evoluzione del contesto normativo e procedurale in tale ambito. Verifica, nel continuo, che le procedure aziendali siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme di etero-regolamentazione (leggi e norme regolamentari) e di autoregolamentazione in materia di riciclaggio e finanziamento del terrorismo. Pone particolare attenzione all'adeguatezza dei sistemi e delle procedure interne in materia di adeguata verifica della clientela e di registrazione, nonché dei sistemi di rilevazione, valutazione e segnalazione di operazioni sospette. Cura l'analisi e la valutazione periodica dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, individuando apposite azioni a mitigazione della rischiosità rilevata.

### Internal Audit

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

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

Si evidenzia infine che la Funzione Internal Audit è impegnata in un programma interno di monitoraggio e miglioramento continuo della qualità (c.d. "PAMQ") in ottemperanza a quanto previsto dagli Standard Internazionali di Internal Audit (International Professional Practice Framework emanato dal "The Institute of Internal Auditors"). In tale contesto, viene altresì periodicamente effettuata una valutazione "esterna" della Funzione, da parte di soggetti dotati delle necessarie abilitazioni, in base a quanto previsto dagli Standard Internazionali (c.d. Quality Assurance Review).

## Risk Management

La Funzione Risk Management (alternativamente funzione di controllo dei rischi) di Banca Mediolanum è **responsabile dell'attuazione delle politiche di governo e del sistema di gestione dei rischi**. La funzione di controllo dei rischi ha la responsabilità di monitorare l'esposizione della Banca e del Gruppo ai rischi finanziari e di credito, nonché di valutare gli impatti patrimoniali dei rischi operativi e gli effetti di tipo reputazionale, tenendo sotto costante controllo l'adeguatezza patrimoniale e l'adeguatezza della posizione di liquidità, in relazione all'attività svolta, esercitando un ruolo di indirizzo e coordinamento sulle tematiche relative ai compiti istituzionali di gestione e controllo dei rischi, attuali e prospettici, orientando la banca ad un'assunzione dei rischi consapevole e coerente con il proprio livello di risk appetite. La Funzione, pertanto, promuove la cultura di gestione del rischio al fine di ottenere una sempre maggiore consapevolezza e comprensione del fenomeno nell'intera organizzazione, con una maggiore enfasi sui fattori climatici e ambientali.

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

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

Inoltre, la Funzione Risk Management redige, con frequenza trimestrale, il report destinato al Consiglio di Amministrazione dove vengono evidenziati i parametri di rischio relativi a tutti gli indicatori monitorati, incluse le performance ESG del portafoglio crediti per i soggetti corporate e le principali azioni di mitigazione per la gestione dei rischi prioritari per la Banca.

Infine, si precisa che la Funzione Risk Management è da sempre orientata ad osservare l'evoluzione del contesto economico finanziario rispetto alla gestione dei relativi rischi, e attualmente risulta avere caratteristiche sempre più marcatamente evidenti di professionalità specialistiche e di flessibilità in merito alle competenze sempre più tecniche ed evolute da svolgere. Questi risultano essere i requisiti necessari per permettere all'azienda di governare al meglio anche tutte le nuove tematiche di rischio rispetto ai quali gli Organi Regolamentari, a tutti i livelli, dedicano di continuo sempre più importanza e attenzione.

## 4.4 Gestione dei Rischi

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

### Risk Appetite Framework "RAF"

Il Risk Appetite Framework (RAF) è il **quadro di riferimento che esprime la propensione al rischio** che la Banca intende assumersi, rispetto a tutti i rischi ritenuti rilevanti che possono caratterizzare l'attività svolta. È l'approccio complessivo che **include le politiche, i processi, i controlli e le metodologie attraverso i quali viene definita, comunicata, gestita e rivalutata** la sopracitata **propensione al rischio** della banca, coerentemente al massimo rischio assumibile, al business model e al piano strategico. Di conseguenza, la **politica di governo dei rischi** rappresenta una componente strategica del RAF, consentendone il raccordo con il complessivo piano economico finanziario e permettendo quindi il conseguimento di un obiettivo di crescita sostenibile. Per tale ragione il RAF è il risultato di un processo articolato a cui partecipano diverse strutture organizzative aziendali ciascuna per i propri ambiti di competenza e in particolare quelle del Risk Management e della Pianificazione e Controllo.

**La propensione al rischio del Gruppo è annualmente rivista** per tener conto delle continue variazioni di contesto, sia interno sia esterno e altresì delle variazioni nelle aspettative dei diversi stakeholder. Le grandezze economico-finanziarie stimate in occasione della predisposizione del piano economico finanziario vengono riconciliate con i limiti di propensione al rischio e recepite nell'ambito del processo di aggiornamento del RAF, determinando l'eventuale revisione e adeguamento delle soglie e dei limiti stabiliti nel corso del precedente esercizio.

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

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

Alle definizioni sopra riportate occorre inoltre associare anche i concetti di risk profile (rischio effettivo) ovvero il rischio effettivamente assunto, il valore a consuntivo misurato in un determinato istante temporale

e il risk limit (limite di rischio) che sottintende la possibile articolazione degli obiettivi di rischio nei limiti operativi. Inoltre, nel RAF sono definite le procedure e gli interventi gestionali da attivare nel caso in cui sia necessario ricondurre il livello di rischio entro l'obiettivo o entro i limiti prestabiliti. In particolare, sono definite le procedure da attuare in merito alla valutazione dei possibili interventi gestionali da adottare al superamento della soglia di tolleranza. Sono precisate anche le tempistiche e le modalità da seguire per l'aggiornamento e la possibile revisione in corso di anno del RAF.

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

In considerazione della continua rilevanza dei temi collegati agli ambiti ESG, il Risk Appetite Framework di Banca Mediolanum si caratterizza sempre di più con indicatori strategici che hanno l'obiettivo di migliorare sempre di più la propria performance nel realizzare gli obiettivi di piano che risultano essere più articolati rispetto alla sola generazione di valore economico. Gli aspetti legati all'ambito ESG sono elementi di valore che si affiancano all'analisi più strettamente tradizionale collegata alla lettura dei valori ed asset aziendali, in quanto gli intermediari finanziari sono direttamente coinvolti ad indirizzare la propria attività di credito e investimento con finalità non solo di tipo economico ma anche con effetti positivi per l'ambiente e la società.

Di fatto dopo avere introdotto nel corso del 2022 il primo **indicatore di RAF in ambito ESG** che ha avuto l'obiettivo di limitare l'esposizione creditizia verso imprese corporate che non presentano un rating ESG virtuoso, Banca Mediolanum ha introdotto un ulteriore indicatore di RAF nell'aggiornamento del RAF 2023. In particolare, in considerazione del modello di business adottato dal Gruppo, è stato deciso di introdurre un indicatore di RAF, in ambito ESG, che definisce dei limiti relativamente al collocamento dell'offerta dei fondi di investimento che presentano un rating ESG al di sotto di un rating considerato poco sostenibile. Di conseguenza, in base all'assegnazione del rating ESG sui fondi di collocamento distribuiti da Banca Mediolanum, l'obiettivo è quello di indirizzare gli investimenti della clientela verso imprese o società che risultano avere e/o rispettare parametri più sostenibili rispetto ad altre. Il limite di RAF stabilito consiste nella definizione di una quota massima in percentuale sul totale portafoglio di fondi collocati che presentano un rating ESG di basso livello. Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo 4.4.1 *Rischi connessi al Climate Change*.

## Rischi Reputazionali

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

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

Il rischio reputazionale, come sopra descritto viene inoltre caratterizzato dai cambiamenti nel mondo degli affari e nella società, in quanto valori come la responsabilità sociale e ambientale dell'impresa fa sì che il rischio in oggetto ha caratteristiche di correlazione con il rischio di sostenibilità come definito dal Regolamento (UE) 2019/2088. Tale regolamento definisce proprio il rischio di sostenibilità come un evento o una condizione di tipo ambientale, sociale o di governance che, qualora si verificasse, potrebbe provocare un significativo impatto negativo effettivo o potenziale sul valore percepito dell'azienda.

Questo rischio, come la reputazione, ha un impatto dal forte effetto comunicativo che influenza le percezioni e gli atteggiamenti degli stakeholder che gravitano intorno all'impresa.

Banca Mediolanum ha avviato nel corso del 2022 un programma a livello di Gruppo per assicurare l'aderenza delle prassi aziendali alle aspettative del regolatore e di tutti i propri stakeholder. Nell'ambito di questa progettualità, si è proceduto all'analisi di materialità del rischio climatico anche nell'ambito del rischio reputazionale: l'esito dell'analisi ha evidenziato come la materialità del rischio climatico è solo di tipo qualitativo e principalmente rivolto ad identificare, monitorare e definire potenziali misure di mitigazione dei rischi di transizione e di tipo fisico che possono impattare sul rischio reputazionale. L'obiettivo è rivolto soprattutto a valutazioni qualitative expert based sia per quanto riguarda i propri fornitori sia per quanto riguarda l'aderenza della propria offerta prodotti alle policy interne in tema ESG.

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

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

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

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

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

Ai sensi dell'articolo 3 del D.Lgs. 254/2016, si richiede di descrivere i principali rischi generati e subiti connessi ai temi materiali dell'organizzazione. L'Art. 1 c. 1073 della Legge di Bilancio 2019 ha introdotto una modifica al decreto 254/2016 che prescrive per le imprese, tra gli obblighi connessi alla rendicontazione non finanziaria, anche l'illustrazione delle modalità di mitigazione dei principali rischi.

Nel corso del 2022 il **processo di individuazione, valutazione e gestione dei rischi connessi ai temi ESG** ha previsto:

- › L'aggiornamento dell'individuazione dei principali rischi generati e subiti e relative azioni di mitigazione per i nuovi temi materiali identificati con il processo di analisi di materialità 2022.
- › L'identificazione e mappatura, per l'intero gruppo Mediolanum, di 121 rischi legati ai temi materiali non finanziari, di cui il 53% viene generato internamente ed il restante è subito dall'esterno (per es. evoluzione normativa ecc...). Rispetto allo scorso anno sono stati censiti tre nuovi rischi con impatto sul tema materiale relativo alla Finanza Responsabile, agli impatti ambientali diretti e Climate Change e alla Qualità del Servizio mentre è stato ricollocato un rischio dal tema della Centralità della Persona a quello relativo alla Qualità del Servizio.
- › L'allocazione dei suddetti rischi su complessivi 31 risk owner suddivisi tra responsabili di Direzione e di Funzione.

Nel complesso, la gestione dei rischi ESG è improntata al perseguimento di standard di controllo e monitoraggio strutturati ed efficaci, evidenziati da un livello di impatto qualitativo che si attesta su valori medio/bassi per il 96% dell'intero Framework. In tal senso l'adozione di azioni di mitigazione intraprese dai singoli risk owner sembra essere consistente, con un raggio di copertura, sui singoli topic materiali intorno al 93%, e sul totale dei rischi oltre il 70%. A tal fine le società del gruppo Mediolanum si sono impegnate da un lato nello sviluppo di un modello di offerta di prodotti sostenibile, dall'altro hanno adottato proprie "Politiche di investimento responsabile", definendo le linee guida per gli investimenti sostenibili, con riferimento al modello di prodotti sviluppati e offerti e agli investimenti in conto proprio. Questo approccio ha consentito alle società del Gruppo di tenere conto anche delle aspettative normative locali, ad esempio i requisiti di rischio climatico della Banca Centrale d'Irlanda. All'interno del Programma di Sostenibilità nel 2022 sono state avviate specifiche iniziative progettuali con riferimento ad alcuni temi materiali (business e finanza responsabile, supporto alla comunità, impatti ambientali diretti e climate change, politiche di approvvigionamento e coinvolgimento dei fornitori) con le quali Banca Mediolanum intende consolidare maggiormente il proprio approccio ESG. In particolare, in coerenza con la pubblicazione da parte di BCE degli esiti della Thematic Review condotta sul settore bancario in merito alla gestione dei rischi climatici e ambientali e di un documento di «Good practices» osservate in 25 significant institutions, Banca Mediolanum ha iniziato un percorso progettuale strutturale e consolidato di adeguamento alla gestione degli impatti e dei rischi legati al Climate Change.

Per approfondimenti si veda il framework di rappresentazione dei rischi ESG individuati e gestiti, in linea con i temi materiali nel paragrafo 5.1 *Analisi di materialità*.

### 4.4.1 Rischi connessi al Climate Change

#### Materialità dei rischi Climatici e Ambientali

I rischi climatici ed ambientali per gli istituti sono definiti come i rischi che derivano dall'impatto attuale o prospettico dei fattori climatici ed ambientali sulle loro controparti o sugli asset investiti, ovvero i rischi derivanti dalle attività principali degli istituti.

I rischi climatici ed ambientali non costituiscono una categoria di rischio a sé stante, bensì si concretizzano attraverso le tradizionali categorie di rischi finanziari (rischio di credito, rischio di mercato, rischi operativi e di reputazione, rischi di liquidità e di finanziamento).

In linea con le aspettative delle Autorità di Vigilanza<sup>5</sup>, Banca Mediolanum si è attivata al fine di individuare e quantificare l'esposizione ai fattori di rischio climatici ed ambientali rilevanti.

Il Gruppo, nel corso del quarto trimestre del 2022, ha avviato una mappatura puntuale delle modalità con cui i rischi climatici e ambientali oggetto di osservazione da parte della Funzione Risk Management impattano sui rischi finanziari. In particolare, Banca Mediolanum ha emanato la "Policy di gestione dei rischi climatici e ambientali", ha identificato i fattori di rischio climatici e ambientali, i canali di trasmissione ed effettuato opportuni screening di materialità, in funzione delle diverse fattispecie di rischio, dei dati e strumenti a disposizione, sulle categorie di rischio tradizionali.

### Identificazione perimetro

Di seguito, per ogni categoria di rischio finanziario rilevante, è specificato il perimetro di riferimento per la valutazione di impatto dei fattori di rischio C&E di tipo quantitativo.

#### Il Rischio di Credito

Ai fini dell'identificazione e mappatura dei fattori di rischio C&E sul Rischio di Credito, il perimetro di valutazione è costituito dai portafogli crediti corporate e retail.

#### Il Rischio di Mercato

Il perimetro di valutazione, con riferimento al Rischio di Mercato, è costituito dal portafoglio di titoli detenuti.

#### Il Rischio Operativo

Per quanto attiene il Rischio Operativo, il perimetro di valutazione è costituito dagli immobili di proprietà e dalle funzioni essenziali importanti (FEI) del Gruppo Bancario.

#### Il Rischio Strategico

Il perimetro di valutazione considerato ai fini della identificazione e mappatura dei fattori di rischio C&E sul Rischio Strategico è costituito dalle masse gestite.

### Fattori di rischio climatici e ambientali

Con riferimento all'identificazione dei fattori di rischio climatici ed ambientali, la Banca Centrale Europea all'interno della "Guida sui rischi climatici ed ambientali - Aspettative di vigilanza in materia di gestione dei rischi e informativa" fornisce una lista di tali risk drivers che, mediante appositi canali di trasmissione, fanno sì che i rischi climatici ed ambientali determinino un impatto sulle tradizionali categorie di rischio degli intermediari finanziari.

In particolare, i rischi climatici ed ambientali sono declinabili nelle due accezioni di rischio fisico e rischio di transizione:

- › **Rischio fisico:** impatto finanziario determinato da cambiamenti climatici, quali eventi meteorologici estremi più frequenti, mutamenti graduali del clima e degrado ambientale, ovvero inquinamento atmosferico, dell'acqua e del suolo, stress idrico, perdita di biodiversità e deforestazione. Il rischio fisico è a sua volta classificato come acuto, se determinato da eventi estremi (e.g. siccità, alluvioni e tempeste), e cronico se provocato da mutamenti progressivi, tra i quali rientrano aumento delle temperature, innalzamento del livello del mare, stress idrico, perdita di biodiversità, cambio di destinazione dei terreni, distruzione

<sup>5</sup> Fonte: "Guida sui rischi climatici e ambientali - Aspettative di vigilanza in materia di gestione dei rischi e informativa", Banca Centrale Europea (2020).

degli habitat e scarsità di risorse;

- › **Rischio di transizione:** perdita finanziaria in cui può incorrere un ente a seguito del processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio e maggiormente sostenibile sotto il profilo ambientale. Tale situazione potrebbe essere causata, ad esempio, dall'adozione relativamente improvvisa di politiche climatiche e ambientali, dal progresso tecnologico o dal mutare della fiducia e delle preferenze dei mercati.

La tabella sottostante riporta i fattori di rischio climatico ed ambientale così come definiti dagli organi di vigilanza/regulator e suddivisi tra rischio fisico e rischio di transizione.

RISCHIO FISICO		RISCHIO DI TRANSIZIONE	
CLIMATICI	AMBIENTALI	CLIMATICI	AMBIENTALI
› Eventi metereologici estremi	› Stress idrico	› Politiche e regolamentazione	› Politiche e regolamentazione
› Condizioni metereologiche croniche	› Scarsità di risorse	› Tecnologia	› Tecnologia
	› Perdita di biodiversità	› Fiducia dei mercati	› Fiducia dei mercati
	› Inquinamento		
	› Altro		

## Identificazione canali di trasmissione

La tabella sottostante riporta i canali di trasmissione mediante i quali i fattori di rischio climatico ed ambientale si manifestano sulle tradizionali categorie di rischio.

RISCHIO DI SPECIE	INTEGRAZIONE FATTORI DI RISCHIO C&E
<b>RISCHIO DI CREDITO/CONTROPARTE</b>	I fattori di rischio climatico e ambientale possono determinare impatti sul merito creditizio della controparte e sul valore degli immobili posti a garanzia.
<b>RISCHIO DI MERCATO</b>	I rischi climatici e ambientali possono determinare un riorientamento della domanda e dell'offerta di strumenti (e.g. titoli o derivati), prodotti e servizi finanziari, con conseguenti ripercussioni sul loro valore.
<b>RISCHIO OPERATIVO</b>	I fattori di rischio climatico e ambientale, e in particolare il rischio fisico, possono determinare impatti sulla continuità operativa della banca, a fronte di potenziali danni agli immobili di proprietà della banca e alle sedi operative dei fornitori di servizi essenziali.
<b>RISCHIO DI LIQUIDITÀ</b>	I fattori di rischio climatici e ambientali possono avere effetti sul rischio di liquidità in termini di impatti diretti e/o indiretti sulla posizione di liquidità della banca.
<b>RISCHIO STRATEGICO/ASSET MANAGEMENT</b>	I fattori di rischio climatici e ambientali possono influire sulla sostenibilità economica di alcuni rami di attività e provocare un rischio strategico per determinati modelli imprenditoriali in mancanza della necessaria opera di adeguamento o diversificazione.
<b>RISCHIO REPUTAZIONALE</b>	I fattori di rischio climatici e ambientali possono avere un potenziale impatto finanziario negativo derivante da un futuro danno reputazionale.

## Valutazione di materialità dei rischi Climatici e Ambientali

Ai fini di una adeguata integrazione dei rischi climatici ed ambientali all'interno del Risk Management Framework, per le categorie di rischio tradizionali che prevedono una valutazione quantitativa, la Funzione Risk Management effettua una analisi di materialità degli stessi avvalendosi di diversi strumenti disponibili, di seguito riportati in tabella.

RISCHIO DI SPECIE	STRUMENTO IMPIEGATO
<b>RISCHIO DI CREDITO</b>	<p>Per la valutazione sugli immobili a garanzia, con riferimento al rischio di transizione, viene svolta una valutazione attraverso la classe energetica. Con riferimento al rischio fisico, ivi inclusi i fattori di rischio ambientale, si fa ricorso agli score di rischio fisico acuto e rischio fisico cronico forniti da infoprovider esterno (in linea con le indicazioni dell'Autorità di Vigilanza, non viene preso in considerazione il rischio terremoto).</p> <p>Per la valutazione delle controparti, sia con riferimento al rischio di transizione che al rischio fisico, ivi inclusi i fattori di rischio ambientale, si fa ricorso agli score forniti da infoprovider esterno.</p>
<b>RISCHIO DI MERCATO</b>	Per la valutazione del portafoglio di negoziazione proprio, si fa ricorso alla Impact Map di UNEP FI che identifica come gli emittenti appartenenti a diversi settori economici impattano, positivamente o negativamente, sugli ambiti climatici ed ambientali relativi a fattori di rischio di transizione e fisico, ivi inclusi i fattori di rischio ambientale.

<b>RISCHIO STRATEGICO</b>	Per la valutazione del portafoglio gestito, si fa ricorso alla Impact Map di UNEP FI che identifica come gli emittenti appartenenti a diversi settori economici impattano, positivamente o negativamente, sugli ambiti climatici ed ambientali relativi a fattori di rischio di transizione e fisico, ivi inclusi i fattori di rischio ambientale.
<b>RISCHIO OPERATIVO</b>	Per la valutazione degli immobili di proprietà della Banca e dei fornitori di servizi essenziali (FEI), si fa ricorso, con riferimento ai fattori di rischio fisico, ivi inclusi i fattori di rischio ambientale, agli score forniti da infoprovider esterno.

Dalle analisi svolte tramite gli strumenti precedentemente riportati si giunge ad un giudizio di materialità in funzione dell'incidenza del singolo risk driver, come il rischio di transizione o il rischio fisico, sul totale del perimetro di analisi definito che varia in funzione della categoria di rischio tradizionale considerata.

Di seguito vengono rappresentate le fasce di materialità definite dalla Funzione Risk Management e comuni a tutte le analisi sui fattori di rischio climatici e ambientali validi per le singole categorie di rischio.

<b>FASCE DI MATERIALITÀ</b>
<b>MATERIALITÀ ALTA</b>
<b>MATERIALITÀ MEDIO-ALTA</b>
<b>MATERIALITÀ MEDIA</b>
<b>MATERIALITÀ MEDIO-BASSA</b>
<b>MATERIALITÀ BASSA</b>
<b>MATERIALITÀ MINIMA</b>

## Rischio di Credito

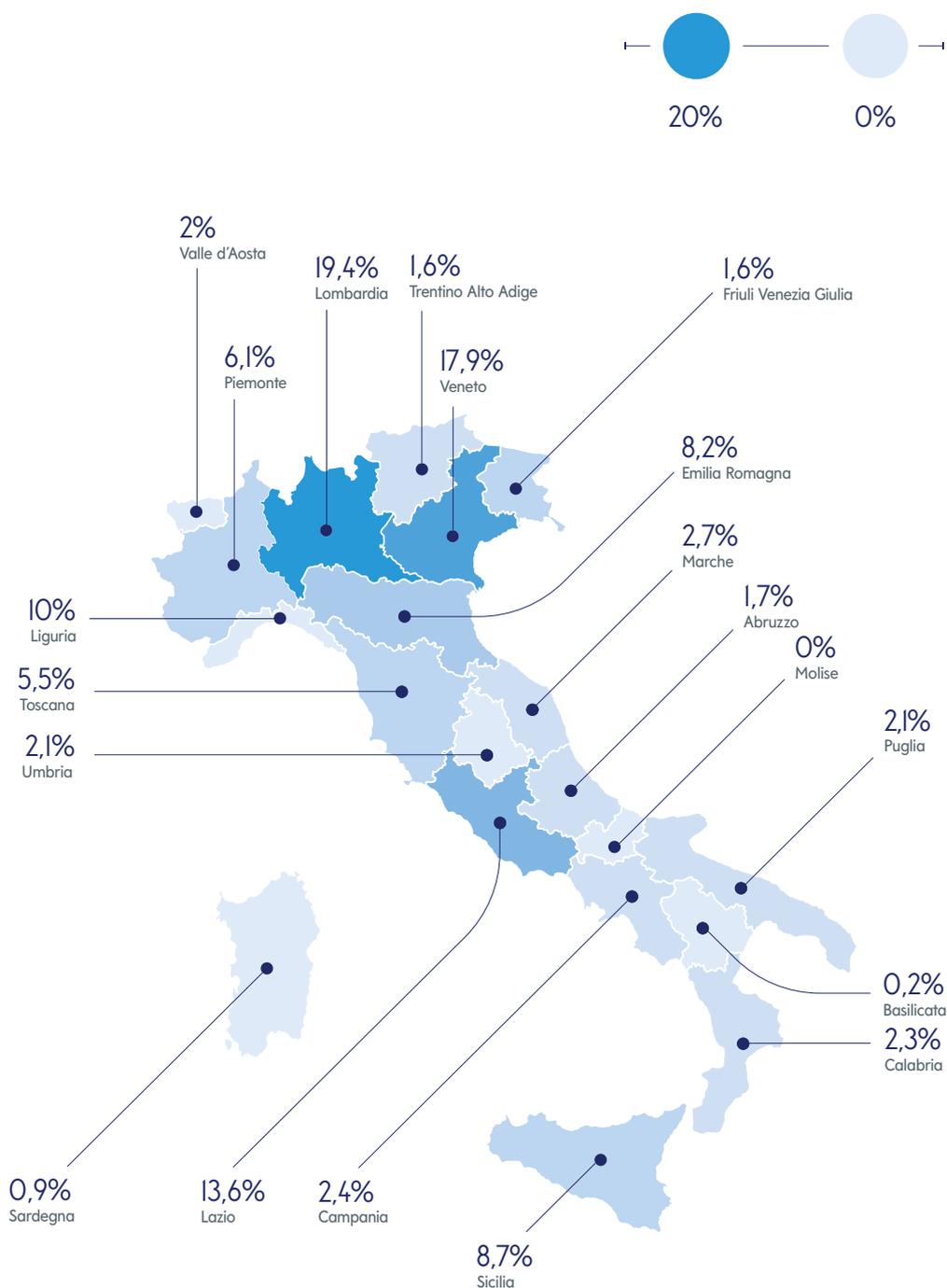
La valutazione di materialità con riferimento al Rischio di Credito è effettuata impiegando gli score di rischio fisico acuto e rischio fisico cronico forniti da infoprovider esterni e i dati relativi alla classe energetica degli immobili per il rischio di transizione. L'analisi è stata condotta impiegando i seguenti step operativi:

- › Determinazione dei portafogli rilevanti ai fini dell'analisi di Materialità dei rischi Climatici e Ambientali: la determinazione dei portafogli rilevanti ai fini dell'analisi di Materialità (corporate, retail o entrambi) è condotta in relazione all'ammontare di utilizzato ed al valore dei beni posti a garanzia. In sintesi, il portafoglio rilevante ai fini dell'analisi di Materialità risulta essere il portafoglio retail, per il quale è condotta esclusivamente l'analisi relativa ai fattori di rischio climatici e ambientali sui beni posti a garanzia.
- › Valutazione di Materialità Rischio di Transizione: tale attività sul portafoglio retail è effettuata prendendo in considerazione i dati relativi alla classe energetica degli immobili. La variabile relativa alla classe energetica degli immobili può assumere 7 valori: dalla classe A (migliore) alla classe G (peggiore). In particolare, la percentuale complessiva del valore delle garanzie afferente agli immobili meno virtuosi sotto il profilo dell'efficienza energetica – classi E, F, G – si definisce in un **livello di Materialità Alto**, ovvero un alto impatto dei fattori di rischio di transizione sul Rischio di Credito.

- › Valutazione di Materialità Rischio Fisico Acuto: la valutazione di Materialità dei fattori di rischio fisico acuto sul portafoglio retail è effettuata impiegando lo score di rischio fisico. Si tratta di uno score sintetico che esprime il grado di esposizione dell'immobile ai rischi acuti, in funzione della pericolosità geografica e del danno atteso. Lo score è espresso secondo la seguente scala di rischio: Basso (1), Moderato (2), Medio (3), Alto (4), Molto Alto (5). La percentuale del valore delle garanzie maggiormente esposte ai fattori di rischio fisico acuto corrisponde ad un **livello di Materialità basso**.
- › Valutazione di Materialità Rischio Fisico Cronico: ai fini dell'analisi di materialità dei fattori di rischio fisico cronico sul portafoglio di crediti retail, lo score di rischio fisico cronico esprime il grado di esposizione dell'azienda ai rischi cronici. Lo score è funzione della pericolosità geografica (probabilità che si verifichi un evento naturale) e del danno atteso. Analogamente a quanto esposto con riferimento al Rischio Fisico Acuto, si rileva un **livello di Materialità basso**, ovvero un basso impatto dei fattori di rischio fisico cronico sul Rischio di Credito.

Con riferimento a quanto sopra riportato di seguito si riporta una sintesi dell'impatto del rischio fisico sul portafoglio immobili ricevuti a garanzia da parte di Banca Mediolanum:

### Distribuzione geografica immobili a garanzia\*



\*Le percentuali in cartina sono riferite al numero di immobili presenti nel portafoglio immobili a garanzia della Banca.

## Valore contabile lordo impattato

Il **15%** del **portafoglio**, in termini di **Valore Contabile Lordo**, è **impattato** da **rischio fisico**.

Di cui:

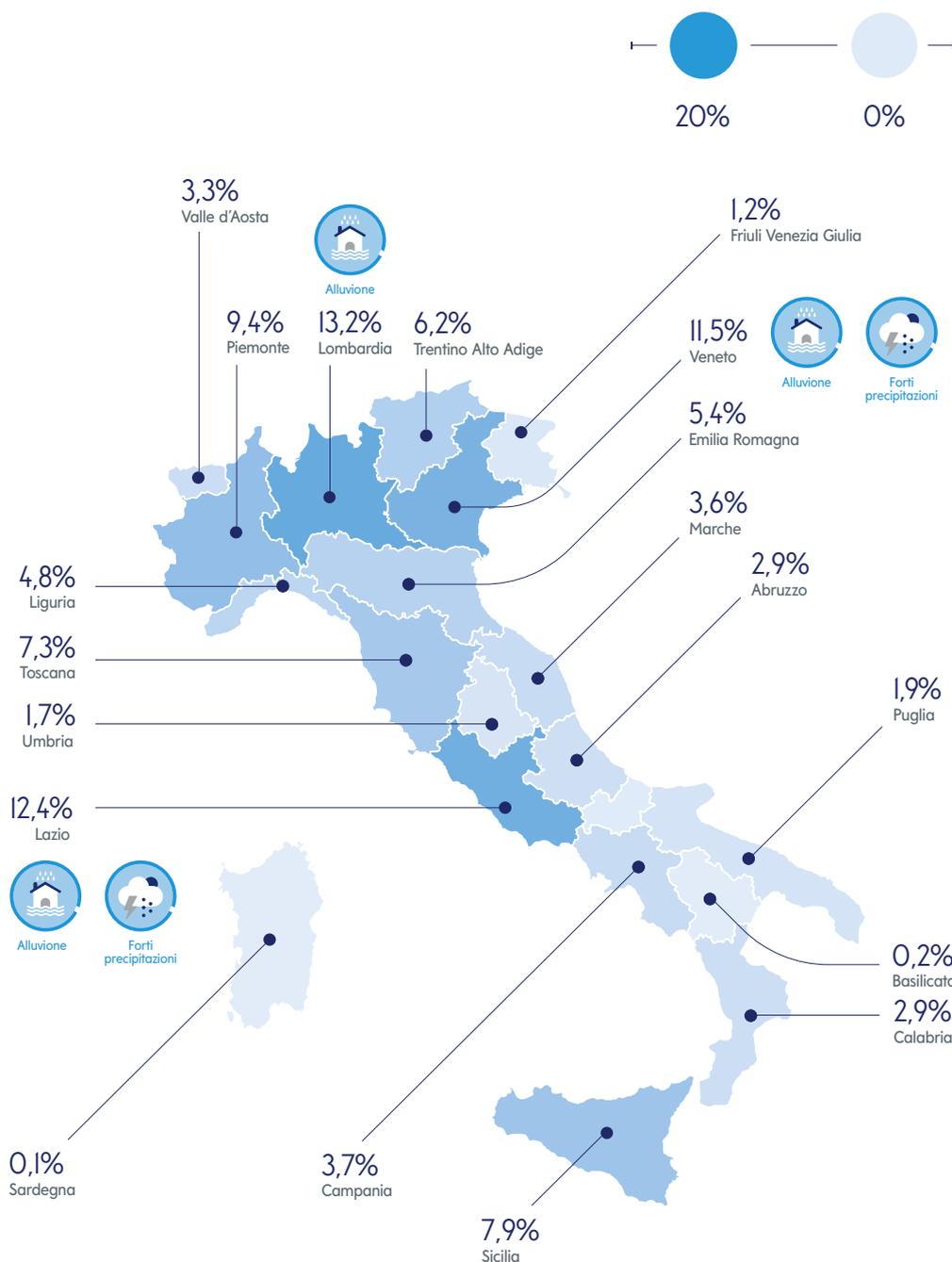
		Loan To Value medio
ACUTO	85%	~49%
CRONICO	11%	~50%
CRONICO E ACUTO	4%	~48%

Il portafoglio immobili a garanzia della banca è costituito da circa 153 mila immobili, tutti localizzati nel territorio italiano con una esposizione di circa 11 miliardi di euro di esposizione. I beni immobili sono prevalentemente ad uso residenziale e circa il 37% localizzati in Lombardia e Veneto, altre regioni con alto numero di immobili Lazio, Sicilia e Emilia Romagna.

La percentuale di portafoglio immobili a rischio (Alto o Molto Alto) si attesta intorno al 15%, in linea con il benchmark nazionale.

Di seguito si riporta la distribuzione geografica degli immobili a garanzia presenti nel portafoglio Banca, con indicazione dell'esposizione ai rischi fisici acuti.

## Distribuzione immobili esposti ai rischi fisici acuti\*



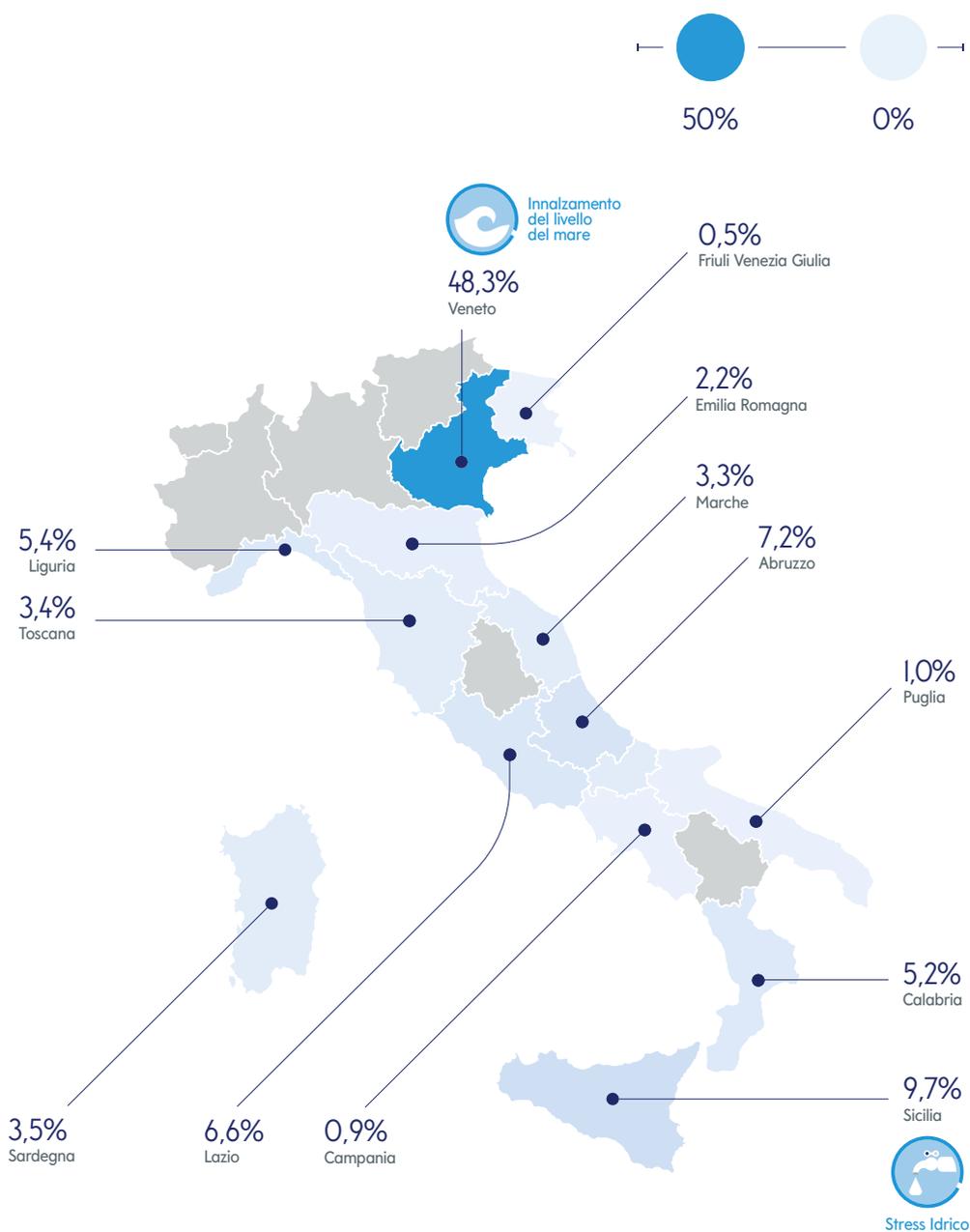
\*Le percentuali in cartina sono riferite al numero totale di immobili presenti nel portafoglio immobili a garanzia della banca esposti ad un rischio acuto alto o molto alto.

- > Numero immobili esposti a rischi fisici acuti ~ 20 k;
- > Ammontare del GCA esposto ai rischi fisici acuti ~ € 1,3 Mld.

Il rischio acuto è il rischio fisico maggiormente rappresentativo. La percentuale di portafoglio immobili a rischio acuto (Alto o Molto Alto) si attesta intorno al 13%, in linea con il benchmark nazionale. Data la scarsa materialità degli immobili commerciali, tutto il rischio fisico deriva da beni residenziali. I fattori di rischio prevalenti, sul portafoglio Banca, sono alluvione e forti precipitazioni. In generale, sul territorio italiano, altro fattore di rischio prevalente è quello relativo alle frane. Gli immobili soggetti a tali rischi si concentrano prevalentemente in Lombardia, Lazio e Veneto.

Di seguito si riporta la distribuzione geografica degli immobili a garanzia presenti nel portafoglio Banca, con indicazione dell'esposizione ai rischi fisici cronici

### Distribuzione immobili esposti ai rischi fisici cronici\*



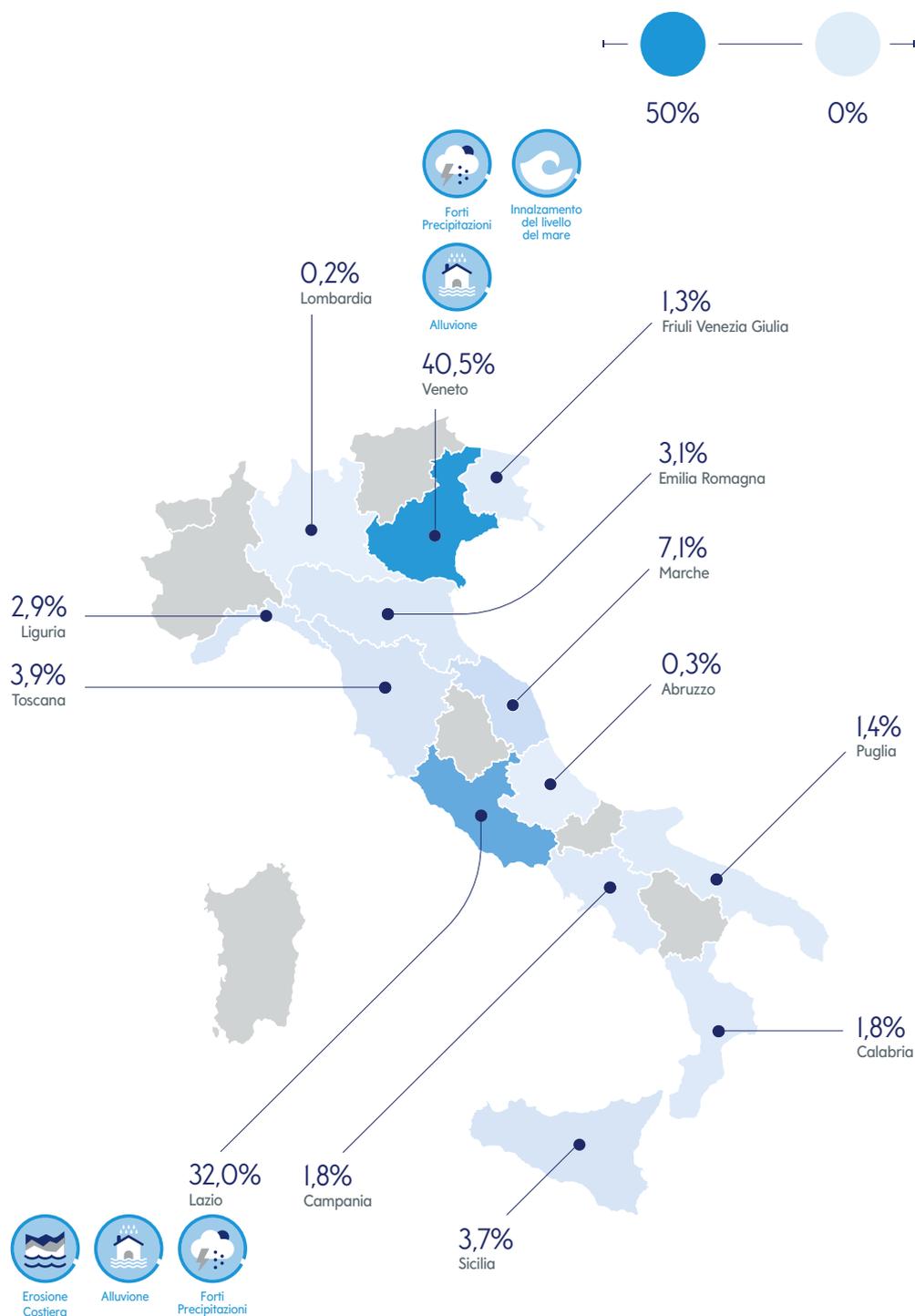
\*Le percentuali in cartina sono riferite al numero totale di immobili presenti nel portafoglio immobili a garanzia della banca esposti ad un rischio cronico alto o molto alto.

- › Numero immobili esposti a rischi fisici cronici ~ 2,5 k;
- › Ammontare del GCA esposto ai rischi fisici cronici ~ € 188 Mld.

Solo il 2% degli immobili in perimetro sono localizzati in territori significativamente esposti ai rischi climatici cronici. I fattori di rischio prevalenti, sul portafoglio Banca, sono innalzamento del livello del mare e stress idrico. Gli immobili soggetti a tali rischi si concentrano prevalentemente in Veneto e Sicilia.

Di seguito si riporta la distribuzione geografica degli immobili a garanzia presenti nel portafoglio Banca, con indicazione dell'esposizione simultanea ai rischi fisici cronici e acuti.

### Distribuzione immobili esposti ai rischi fisici cronici e acuti\*



\*Le percentuali in cartina sono riferite al numero totale di immobili presenti nel portafoglio immobili a garanzia della banca simultaneamente esposti ad un rischio cronico e acuto alto o molto alto.

- > Numero immobili esposti a rischi fisici acuti e cronici ~ 1 k;
- > Ammontare del GCA esposto ai rischi fisici acuti e cronici ~ € 67 Mld.

Meno dell'1% degli immobili in perimetro sono esposti contemporaneamente a rischi fisici di tipo cronico e acuto. Gli immobili soggetti a tali rischi si concentrano prevalentemente in Veneto e Lazio. In Veneto l'impatto è dovuto dalla presenza sia dei fattori di rischio di alluvione e forti precipitazioni (rischi acuti) sia del fattore di rischio di innalzamento del mare (rischio cronico).

La stima di pericolosità del territorio è stata effettuata a partire da informazione storiche territoriali (con una risoluzione geografica elevata), che permettono di quantificare le variazioni dei processi fisici, l'intensità e la frequenza degli stessi. Nel caso la risoluzione infografica originale del dato di partenza non consentisse un'adeguata identificazione delle variazioni climatiche, la metodologia adottata prevede che specifiche procedure di downscaling vengono applicate per aumentare la risoluzione oggetto di analisi. Questo permette di raggiungere una risoluzione spaziale di 1 km (il che significa che la metodologia è in grado di differenziare il livello di pericolosità di due asset ubicati ad un solo km di distanza tra di loro), ma che per svariati indicatori aumenta fino a 100 m, e, in alcuni casi, anche fino a 25 m (nel caso di alluvioni costiere). La valutazione della pericolosità del territorio si basa altresì su algoritmi pubblicati dalla comunità scientifica o sviluppati ad-hoc sulla base dell'esperienza di un team di sviluppo, composto da meteorologi, idrologi, ingegneri ambientali e civili di un fornitore esterno. La valutazione di pericolosità del territorio considera altresì gli effetti dei cambiamenti climatici previsti per il futuro, sulla base dello scenario di cambiamento climatico RCP 4.5. Questo scenario fa parte di quelli adottati dall'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), basati su diverse ipotesi in termini di andamento di emissioni di gas serra (Representative Concentration Pathways – RCP) e di cambiamenti socioeconomici a livello globale (Shared Socioeconomic Pathways – SSP).

### Rischio di Mercato e Rischio Strategico

La valutazione di materialità con riferimento al Rischio di Mercato e al Rischio Strategico è effettuata impiegando la Impact Map di UNEP FI<sup>6</sup> che identifica come gli emittenti appartenenti a diversi settori economici impattano, positivamente o negativamente, sugli ambiti climatici ed ambientali relativi a fattori di rischio di transizione e fisico, ivi inclusi i fattori di rischio ambientale. Nella Impact Map, infatti, sono definite delle categorie di impatto, che derivano dagli elementi chiave dello sviluppo sostenibile. L'impatto è inteso come l'effetto o il cambiamento prodotto da un progetto, attività o entità finanziata – negativo o positivo – sull'area di riferimento definita in ciascuna categoria.

Nell'ambito del Materiality Assessment per i Rischi di Mercato e Strategico, sono state selezionate le categorie riconducibili all'impatto dei fattori di rischio climatici ed ambientali descritte al sopraccitato capitolo/paragrafo (1.2).

I risultati delle analisi condotte sul Rischio di Mercato (portafoglio di negoziazione) e sul Rischio Strategico (portafoglio gestito) rilevano quanto segue:

- › **Rischio di Mercato:** la media ponderata per il Market Value (equity) e per il valore nominale (bond) dei punteggi associati ai settori ATECO di riferimento del portafoglio di negoziazione (Gruppo Bancario e Gruppo Assicurativo) risulta pari a un **livello di Materialità medio-basso** dei fattori di rischio climatici ed ambientali con riferimento al Rischio di Mercato;
- › **Rischio Strategico:** con riferimento ai fondi Mediolanum (Mediolanum Gestione Fondi, Mediolanum Gestión, Mediolanum International Fund), il valore ponderato per il Market Value dei punteggi associati a tale porzione di portafoglio gestito risulta pari a un **livello di Materialità medio-basso** dei fattori di rischio climatici ed ambientali. Con riferimento

<sup>6</sup> La United Nations Environment Programme Finance Initiative aiuta le istituzioni finanziarie a sviluppare approcci pratici per stabilire e attuare obiettivi in settori quali le emissioni di gas serra, il finanziamento della natura, il consumo e la produzione sostenibili e l'inclusione finanziaria per affrontare la disuguaglianza. Le soluzioni sviluppate stabiliscono efficacemente le norme del settore e forniscono un modello per il settore finanziario per affrontare le sfide globali e impostare strategie e operazioni su un percorso sostenibile. UNEP FI informa inoltre i responsabili politici del contesto favorevole necessario per integrare la finanza sostenibile. L'UNEP FI ha sviluppato il tool attraverso un Gruppo di lavoro di banche membri dell'UNEP FI assicurando l'allineamento con i "Principles for positive impact finance".

al Gruppo assicurativo, invece, l'analisi indica un **livello di Materialità medio-basso** dei fattori di rischio climatici ed ambientali.

### Rischio Operativo

La valutazione di materialità con riferimento al Rischio Operativo è effettuata identificando tra gli immobili di proprietà della banca e le sedi operative dei fornitori di servizi essenziali (FEI), quali di questi sono ubicati in zone a rilevante pericolosità sotto il profilo del rischio fisico nel suolo italiano.

Lo strumento informatico utilizzato consente di reperire informazioni in merito alla pericolosità del rischio derivante da rischio alluvioni e rischio frane (rischio fisico acuto) e da Precipitazione cumulata, Temperatura dell'aria massima e minima, Altezza neve, Velocità vento, Innalzamento acque, Grandine, Fulmini (rischio fisico cronico).

Gli score rilevanti sono misurati con valori specifici sui seguenti fattori di rischio:

- > Pericolosità idraulica;
- > Pericolosità idrogeologica;
- > Precipitazione cumulata, Temperatura dell'aria massima e minima, Altezza neve, Velocità vento, Innalzamento acque, Grandine, Fulmini.

FASCE DI MATERIALITÀ RISCHIO FISICO (ACUTO)	SOGLIE
MATERIALITÀ ALTA	$\geq 4$
MATERIALITÀ MEDIO-ALTA	$< 3,2$
MATERIALITÀ MEDIA	$< 2,4$
MATERIALITÀ MEDIO-BASSA	$< 1,6$
MATERIALITÀ BASSA	$< 0,8$
MATERIALITÀ MINIMA	$= 0$

FASCE DI MATERIALITÀ RISCHIO FISICO (CRONICO)	SOGLIE
MATERIALITÀ ALTA	$\geq 3$
MATERIALITÀ MEDIO-ALTA	$< 2,4$
MATERIALITÀ MEDIA	$< 1,8$
MATERIALITÀ MEDIO-BASSA	$< 1,2$
MATERIALITÀ BASSA	$< 0,6$
MATERIALITÀ MINIMA	$= 0$

Sulla base delle analisi condotte si rilevano i seguenti livelli di materialità per il Rischio Operativo, con riferimento agli immobili della Banca ed alle sedi operative dei fornitori di servizi essenziali:

- › Rischio Acuto (alluvioni e frane): con riferimento agli **immobili di proprietà della Banca**, si rileva un **livello di Materialità minimo** per il rischio acuto, a fronte di livelli di Materialità minimi sia per il rischio idraulico che per il rischio idrogeologico. Per quanto attiene le sedi **operative delle FEI**, invece, il **livello di Materialità** per il rischio acuto risulta **basso**, a fronte di un **livello di Materialità basso** per il rischio idraulico e minimo per il rischio idrogeologico;
- › Rischio Cronico (Precipitazione cumulata, Temperatura dell'aria massima e minima, Altezza neve, Velocità vento, Innalzamento acque, Grandine, Fulmini): il **livello di Materialità risulta medio** con riferimento sia agli immobili della Banca e alle **sedi operative delle FEI**.

## Business strategy

L'integrazione dei fattori di sostenibilità nella strategia del Gruppo Mediolanum si esprime attraverso i 4 pilastri di responsabilità:

- › Responsabilità economica (rif. Capitolo 6);
- › Responsabilità verso i clienti (rif. Capitolo 7);
- › Responsabilità verso i collaboratori (rif. Capitolo 8);
- › Responsabilità verso la collettività e l'ambiente (rif. Capitolo 9).

In particolare, rispetto alla Responsabilità verso i Clienti, i fattori di sostenibilità ESG sono integrati nei principali processi di business del Gruppo, come il processo di creazione di prodotti e servizi, quello d'investimento e quello di consulenza. Infatti, le Società del Gruppo si sono nel tempo dotate di specifiche politiche legate al tema della finanza responsabile.

In particolare, i presidi legati alle attività di asset management e di distribuzione di prodotti finanziari alla clientela si fondano sulla considerazione dei fattori, e conseguentemente dei rischi, di sostenibilità. La principale metrica utilizzata per la valutazione degli investimenti e dei prodotti finanziari è rappresentata dal Rating ESG.

Il Rating ESG (o rating di sostenibilità) è un giudizio sintetico che certifica la solidità di un emittente, di un titolo o di un fondo mirando a misurare la resilienza delle società rispetto ai rischi ambientali, sociali e di governance che risultano finanziariamente per essa materiali.

I Rating ESG si basano sulla considerazione di una pluralità di fattori che vanno dal cambio climatico (ambito Environmental), alla parità di genere (ambito Social) e alla trasparenza (ambito Governance).

Attualmente le Società del Gruppo Mediolanum impegnate nell'attività di investimento utilizzano il Rating ESG nella selezione degli strumenti e delle attività economiche nelle quali investire verificando nel tempo che il loro posizionamento rispetti livelli di qualità ritenuti adeguati.

Parallelamente, le Società del Gruppo Mediolanum che erogano il servizio di consulenza finanziaria ai clienti e, dunque, distribuiscono prodotti finanziari, basano la selezione e il presidio dell'offerta nel tempo anche sul posizionamento di sostenibilità dei singoli prodotti, attraverso la valutazione dei rispettivi Rating ESG, con l'obiettivo di mettere a disposizione dei clienti una gamma d'offerta di qualità anche dal punto di vista della sostenibilità.

Al fine di garantire omogeneità e coerenza nei criteri di valutazione, le Società del Gruppo utilizzano nei propri processi i Rating ESG forniti dal provider MSCI ESG Research, player internazionale consolidato e accreditato sul mercato rispetto alle valutazioni di sostenibilità.

Tra i criteri di valutazione e monitoraggio degli investimenti che compongono i prodotti finanziari vengono anche considerati gli effetti negativi degli investimenti sui fattori di sostenibilità (Principal Adverse Impacts o PAI). Tali effetti negativi, grazie alle disposizioni espresse dai Regolamenti europei in materia (Reg. UE 2019 / 2088; Reg. Del. UE 2022 / 1288), vengono espressi attraverso una serie standardizzata di indicatori afferenti alla sfera ambientale e a quella sociale di governance.

In riferimento alla sfera ambientale, le Società del Gruppo che hanno il ruolo di partecipanti ai mercati finanziari, nelle proprie politiche d'investimento responsabile, hanno definito come prioritari gli indicatori connessi al climate change, oltre al tema della diversità di genere dei consigli d'amministrazione, con l'obiettivo di declinare le priorità manifestate dagli stakeholder e rappresentate attraverso la matrice di materialità.

La priorità del cambio climatico e delle sue ricadute ha condotto il Gruppo, nel corso del quarto trimestre del 2022, ad avviare una mappatura puntuale delle modalità con cui i rischi climatici e ambientali oggetto di osservazione da parte della Funzione Risk Management impattano sui rischi finanziari. In particolare, Banca Mediolanum ha emanato la "Policy di gestione dei rischi climatici e ambientali", ha identificato i fattori di rischio climatici e ambientali, i canali di trasmissione ed effettuato opportuni screening di materialità, in funzione delle diverse fattispecie di rischio, dei dati e strumenti a disposizione, sulle categorie di rischio tradizionali.

Nell'ottica di integrare il concetto di sostenibilità all'interno della banca, la strategia del Gruppo Mediolanum è strettamente connessa al **Risk Appetite Framework (RAF)**, ovvero al quadro di riferimento sulla propensione al rischio che la Banca intende assumersi, rispetto a tutti i rischi caratteristici dell'attività bancaria e ritenuti rilevanti. La definizione del Risk Appetite Framework, infatti, permette di definire, comunicare, gestire e rivalutare la propensione al rischio, coerentemente con il massimo grado di rischio assumibile, il business model e il piano economico e finanziario di sviluppo: la politica di gestione dei rischi diventa il raccordo proprio con il piano economico finanziario complessivo del Gruppo, garantendo il conseguimento degli obiettivi di crescita sostenibile.

Il Risk Appetite Framework viene rivisto annualmente, con la partecipazione delle principali strutture organizzative aziendali (in particolare quelle del Risk Management e della Pianificazione e Controllo), al fine di considerare le variazioni di contesto/di aspettativa da parte degli stakeholder e di adeguare le soglie e i limiti, stabiliti nel corso del precedente esercizio, in coerenza con le grandezze economico-finanziarie stimate in occasione della predisposizione del piano economico finanziario.

La declinazione dei livelli di rischio, così come riportati ed approvati all'interno del RAF, ha la funzione di supportare l'alta direzione nel perseguimento degli obiettivi strategico-finanziari, nonché di monitorare la solidità patrimoniale e finanziaria del Gruppo, sia in situazioni di gestione ordinaria che di possibili situazioni avverse.

## Target ed obiettivi

Nell'ambito del programma di sostenibilità del Gruppo sono state declinate specifiche azioni legate ai temi della sostenibilità ambientale per le quali sono stati previsti obiettivi e/o target da raggiungere al fine migliorare la gestione di tali rischi. Fra le iniziative previste dal Gruppo, una delle più rilevanti per l'anno 2022 ha riguardato la **misurazione della Carbon footprint** del Gruppo Banca Mediolanum a seguito della quale sono stati definiti puntualmente i target di Scope 1 e di Scope 2 così declinati:

- › per quanto riguarda le emissioni di Scope 1 il Gruppo Banca Mediolanum si impegna a ridurre le emissioni di Scope 1 del 3% nell'arco del quinquennio 2021-2025, attraverso iniziative di ottimizzazione ed efficientamento energetico delle strutture operative e dei sistemi gestionali interni attraverso iniziative e progetti dedicati;
- › per quanto riguarda invece le emissioni di Scope 2 Banca Mediolanum si impegna a selezionare i Fornitori per l'acquisto di energia elettrica, promuovendo gare che

coinvolgano esclusivamente player in grado di garantire la qualità e sostenibilità del loro portafoglio energetico, tramite la certificazione “Garanzia d’origine” (GO).

Nel corso del 2023, in occasione del programma di aggiornamento del piano strategico del gruppo Mediolanum, verranno inoltre condotte le valutazioni propedeutiche alla definizione di KPI finalizzati al monitoraggio degli impatti ambientali diretti (Scope 3) e dei fattori di rischio fisico e di transizione direttamente o indirettamente collegate alle attività della banca.

Inoltre, il Gruppo Bancario Mediolanum, al fine di valutare e considerare i rischi cui si espone, ha intrapreso una progettualità, alla fine del quarto trimestre 2022, indirizzata all’implementazione del rischio climatico all’interno del framework di gestione e controllo dei rischi cosiddetti tradizionali.

Da alcuni anni Banca Mediolanum si occupa di comprendere e valutare come il rischio climatico possa impattare sulle proprie linee di business e sulle strategie di business in considerazione di quanto premesso sopra sul tema; questo presidio consente al Gruppo di dotarsi di specifici indicatori strategico/gestionali che sono declinati all’interno della Policy di Climate Risk.

Di seguito, si riporta in breve il dettaglio dei nuovi indicatori per la misurazione dei rischi ESG che sono presenti nel Risk Appetite Framework della Capogruppo di cui si argomenterà anche nelle parti successive del presente capitolo:

- › l’**“Indicatore di sostenibilità dei crediti corporate”**, il quale consente di misurare e monitorare, con frequenza trimestrale, la percentuale di esposizione del portafoglio Credit Corporate di Banca Mediolanum definita come «non sostenibile» e identificata con la classe «5» del Rating ESG di Crif, società che fornisce il servizio della valutazione e attribuzione del rating;
- › l’**“indicatore ESG dei fondi d’investimento captive e di terzi”**, il quale consente di misurare e monitorare, con frequenza trimestrale, la percentuale di AUM relativa ai fondi d’investimento offerti alla clientela che non rispettano determinati standard di sostenibilità in ambito ESG, ovvero privi di alcun rating ESG o con rating ESG basso (“CCC”) sulla base dei dati forniti dall’info provider MSCI ESG Research.

## Governance

Nel corso del 2022, Banca Mediolanum ha avviato un processo di rafforzamento in ambito Governance, atto a una più puntuale declinazione di ruoli e responsabilità all’interno della struttura organizzativa con riferimento anche alle tematiche di rischio climatico e ambientale, nell’ambito del più generale presidio dei fattori ESG. Gli interventi garantiscono **un coinvolgimento coordinato di tutti i livelli della gerarchia aziendale** e un forte **coordinamento strategico-operativo** tra le diverse strutture coinvolte nell’individuazione e valutazione delle opportunità e della solidità delle nuove iniziative, anche su tematiche ESG. Gli interventi consentono di accelerare il percorso di implementazione delle tematiche ESG nella strategia e nella gestione aziendale; nel corso del 2023, si provvederà a consolidare tale percorso.

Tali interventi sono in linea con il documento «*Good practices for climate-related and environmental risk management – Observations from the 2022 thematic review*» (novembre 2022).

## Organi di amministrazione e management

Nell’ambito del framework del rischio climatico si evidenzia quanto segue:

Il **Consiglio di Amministrazione** definisce e approva:

- › il modello di business avendo consapevolezza dei rischi cui tale modello espone la Banca e comprensione delle modalità attraverso le quali i rischi sono rilevati e valutati, anche tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione di valore per tutti gli stakeholder;

- › gli indirizzi strategici, integrando in essi i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG), e provvede al loro riesame periodico, in relazione all'evoluzione dell'attività aziendale e del contesto esterno, al fine di assicurarne l'efficacia nel tempo;
- › gli obiettivi di rischio, la soglia di tolleranza (ove identificata) e le politiche di governo dei rischi. In particolare, definisce la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi pluriennali della Società, includendo nelle proprie valutazioni tutti gli elementi che possono assumere rilievo nell'ottica del successo sostenibile della Società.

Il **Collegio Sindacale** accerta l'efficacia di tutte le strutture e funzioni coinvolte nel sistema di controllo e l'adeguato coordinamento delle medesime, promuovendo gli interventi correttivi delle carenze e delle irregolarità rilevate. Fermi restando gli obblighi di informativa agli Organi di Vigilanza, segnala al Consiglio di Amministrazione le irregolarità riscontrate, richiede l'adozione di idonee misure correttive e ne verifica nel tempo l'efficacia; conclude la verifica delle procedure operative e di riscontro interno con osservazioni e proposte agli Organi competenti, qualora si rilevi che i relativi assetti richiedano modifiche non marginali; effettua il controllo sull'amministrazione e sulla direzione, soffermandosi sulle eventuali anomalie che siano sintomatiche di disfunzioni degli Organi responsabili; verifica periodicamente la propria adeguatezza in termini di poteri, funzionamento e composizione, tenuto conto delle dimensioni, della complessità e delle attività svolte dall'intermediario.

Il **Comitato Rischi** è l'organo collegiale che ha poteri propositivi, consultivi ed istruttori, che si esplicano nella formulazione di proposte, raccomandazioni e pareri con l'obiettivo di consentire al Consiglio di Amministrazione di adottare le proprie decisioni con maggiore cognizione di causa. Il **Comitato Rischi** verifica, nell'ambito del Risk Appetite Framework (RAF), che la proposizione strategica in ambito sostenibilità sia in linea con le strategie in materia di rischi, assicurando il presidio dei rischi derivanti (es. Climate Risk).

Il **Comitato Rischi e il Consiglio di Amministrazione** si scambiano tutte le informazioni di reciproco interesse e, ove opportuno, si coordinano per lo svolgimento dei rispettivi compiti. Inoltre, il Comitato può accedere alle informazioni aziendali e dispone di adeguati flussi informativi anche di dettaglio. In particolare, si avvale del supporto della Funzione Risk Management, della Funzione Internal Audit e di esperti esterni (ove necessario), tali da consentirgli le valutazioni che gli competono.

L'**Amministratore Delegato** ha poteri di proposta in materia di sistema di controllo interno sul quale il Consiglio di Amministrazione si esprime in termini di determinazione ed approvazione, nell'esercizio della propria funzione di supervisione strategica assegnatagli dalla legge e dalla normativa di Vigilanza. Al riguardo, sottopone alla delibera del Consiglio di Amministrazione:

- › gli obiettivi, le strategie, il profilo e i livelli di rischio ("risk appetite") del Gruppo Bancario Mediolanum attraverso la determinazione di linee guida e di "policy" aziendali con riferimento al sistema di gestione e controllo del rischio dell'impresa, verificandone periodicamente la corretta attuazione e coerenza con l'evoluzione dell'attività aziendale;
- › le modalità regolamentari e gestionali con cui valutare i rischi a cui risulta esposta la Capogruppo ed il Gruppo;
- › le linee guida e le "policy" di gestione del sistema di controllo interno in coerenza con la propensione al rischio prescelta e tenuto conto delle esigenze della Capogruppo di dotare il Gruppo di un sistema di controllo interno che consenta l'effettivo controllo sia sulle scelte strategiche del Gruppo nel suo complesso sia sull'equilibrio gestionale delle singole componenti.

L'Amministratore Delegato dà attuazione alle linee guida e alle "policy" definite dal Consiglio di Amministrazione con oggetto il sistema di gestione dei rischi provvedendo al suo adeguamento in relazione alle carenze o anomalie riscontrate, ai cambiamenti del contesto di riferimento o a seguito

dell'introduzione di nuovi prodotti, attività o processi rilevanti. Al riguardo fornisce indirizzi operativi al Direttore Generale della Capogruppo nonché agli Organi Amministrativi delle Società del Gruppo.

Assicura la coerenza del processo di gestione dei rischi con la propensione al rischio e le politiche di governo dei rischi, avendo anche presente l'evoluzione delle condizioni interne ed esterne in cui opera la Banca.

Il **Comitato Coordinamento di Gruppo e Sviluppo Strategico**, è un comitato manageriale che supporta il Consiglio di Amministrazione nell'individuazione dei temi di sostenibilità ESG potenzialmente rilevanti per il Gruppo e nella definizione delle relative linee strategiche e politiche di sostenibilità. Esamina la DNF preventivamente alla presentazione al Comitato Rischi e al Consiglio di Amministrazione e propone la realizzazione delle iniziative rilevanti in ambito ESG, monitorandone, inoltre, l'implementazione anche a livello di Gruppo.

Il **Direttore Generale** dà attuazione nella Capogruppo agli indirizzi forniti dall'Amministratore Delegato in materia di sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. Al riguardo pone in essere soluzioni organizzative che, tra l'altro:

- › stabiliscano attività di controllo a ogni livello operativo e consentano l'univoca e formalizzata individuazione di compiti e responsabilità;
- › assicurino sistemi informativi affidabili e idonee procedure di reporting ai diversi livelli direzionali ai quali sono attribuite funzioni di controllo;
- › garantiscano che le anomalie riscontrate dalle unità operative siano tempestivamente portate a conoscenza di livelli appropriati della banca e gestite con immediatezza;
- › consentano la registrazione di ogni fatto di gestione e, in particolare, di ogni operazione con adeguato grado di dettaglio, assicurandone la corretta attribuzione sotto il profilo temporale.

Le principali responsabilità che fanno capo alla **Funzione Risk Management**, con riferimento ai rischi climatici ed ambientali, possono essere sintetizzate come segue:

- › promuovere la cultura di gestione del rischio, al fine di ottenere una sempre maggiore consapevolezza e comprensione del fenomeno nell'intera organizzazione, con un più elevato commitment del management delle unità organizzative nella gestione dei rischi climatici ed ambientali;
- › fornire specifico supporto tecnico, metodologico ed organizzativo a tutte le unità organizzative interessate dal processo di gestione dei rischi climatici ed ambientali;
- › concorrere alla produzione di un'informativa periodica all'Alta Direzione e all'Autorità di Vigilanza;
- › effettuare, periodicamente, le simulazioni relative ad ipotetici scenari di stress che generano impatti significativi sulle previsioni del piano economico finanziario, ricomprendendo quando ritenuto necessario o/e su specifica richiesta, anche una valutazione quantitativa dei rischi climatici ed ambientali al quale il Gruppo potrebbe essere esposto in una situazione economica di crisi estrema ma plausibile.

La **Funzione Compliance** pone in essere attività sia ex ante sia di controllo ex post a presidio del rischio legato a tematiche ESG e in particolar modo anche al rischio climatico, con particolare riguardo agli ambiti che impattano i clienti o potenziali.

In dettaglio le attività, come per le altre tipologie di rischi monitorati dalla Funzione, si articolano sulla base delle fasi tipiche del framework della Funzione:

- › attività di monitoraggio degli sviluppi normativi e conseguente attività di alerting normativo relativi ai rischi legati al clima;
- › supporto consultivo ex ante alle strutture owner dei processi della Banca in relazione agli ambiti e normative non direttamente coperti della Funzione di Risk Management (ad es. rischio mercato, rischio liquidità, vigilanza prudenziale) e riferibili alla distribuzione

dei prodotti da parte della Banca con possibili impatti per i clienti o potenziali clienti (ad es. greenwashing). Nell'ambito dei dispositivi di product governance, viene inoltre assicurata un'attività di verifica dei prodotti, prima della loro commercializzazione, con riguardo anche ai requisiti previsti dalla normativa di riferimento per distribuire prodotti sostenibili;

- › attività di controllo ex post sui medesimi ambiti / normative descritte nell'attività ex ante della Funzione, evidenziando eventuali azioni di mitigazione e dandone informativa agli organi della Banca nell'ambito dell'attività di reporting ordinaria della Funzione.

La **Funzione Internal Audit** è volta, da un lato, a controllare, in ottica di controlli di terzo livello, anche con verifiche in loco, il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi e, dall'altro, a valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni, portando all'attenzione degli organi aziendali i possibili miglioramenti, con particolare riferimento al RAF, al processo di gestione dei rischi nonché agli strumenti di misurazione e controllo degli stessi. Sulla base dei risultati dei propri controlli formula raccomandazioni agli organi aziendali.

L'**Ufficio "Monitoraggio e Analisi Performance"** è incaricato dell'assegnazione del Rating ESG a ciascun fondo gestito e/o collocato dal Gruppo e di fornire, con cadenza trimestrale, alla Funzione Risk Management l'elenco dei fondi propri e di terzi con relativo Rating ESG e AUM.

La **Direzione Credito** è responsabile della verifica e, quando presente, dell'assegnazione del rating ESG a ciascuna controparte corporate affidata. La Direzione, attraverso i propri uffici operativi, comunica con cadenza mensile alla Funzione Risk Management i rating delle relative controparti.

### Monitoraggio e reporting

La Banca ha definito un sistema di monitoraggio e reporting relativamente alle attività connesse ai rischi ambientali che coinvolgono i principali organi e le principali funzioni dedicate alla gestione delle tematiche ESG con l'obiettivo di allineare l'intera struttura organizzativa sugli indirizzi strategici di sostenibilità ambientale della Banca. Nello specifico la Funzione Risk Management redige, con frequenza trimestrale, il report destinato al Consiglio di Amministrazione dove vengono evidenziati gli indicatori di rischio climatici e ambientali integrati all'interno del framework della Banca in coerenza con gli attuali flussi, template, destinatari e tempistiche previsti nella reportistica declinata all'interno delle singole Policy delle categorie di rischio tradizionali.

### Risk management

La presente sezione espone le linee guida che contribuiscono al framework di valutazione e gestione degli impatti dei fattori di rischio C&E sulle tradizionali categorie di rischio della Banca.

Al fine di garantire una adeguata valutazione dell'impatto dei fattori di rischio climatico ed ambientale sui rischi tradizionali della banca, Banca Mediolanum si è adoperata nel reperimento dei dati necessari con riferimento ai Rischi di Credito, di Mercato, Strategico ed Operativo, anche ricorrendo ad infoprovider esterni di riferimento accreditati sul mercato.

L'insieme dei dati disponibili è utilizzato end to end nel processo di identificazione, misurazione e monitoraggio dei fattori di rischio climatici e ambientali, sia con riferimento alle analisi di materialità che nelle misurazioni di stress e nella definizione dei KRI gestionali.

Nell'ambito del Risk Management si effettua un'analisi di materialità quantitativa o qualitativa dei fattori di rischio climatico e ambientali che impattano sulle categorie di rischio tradizionali.

Sulla base delle analisi di materialità e di identificazione dei fattori di rischio C&E, anche in funzione dei diversi strumenti di analisi disponibili, Banca Mediolanum effettua valutazioni di stress nell'ambito di esercizi interni gestionali.

Le valutazioni di stress sui fattori di rischio climatici e ambientali prevedono, in particolare per i rischi finanziari, l'utilizzo di fonti esterne autorevoli e di strumenti di valutazione forniti da info provider esterni ed integrano gli effetti forward-looking che gli scenari climatici legati alla transizione e ad eventi fisici possono produrre su variabili macroeconomiche, come PIL e Indice sui prezzi degli immobili, o su variabili finanziarie legate alle singole controparti.

### **Stress test climatico ambientale**

Al fine di garantire una corretta misurazione degli impatti dei fattori di rischio climatico ed ambientale sui rischi tradizionali, Banca Mediolanum fa ricorso a un insieme di scenari climatici che esplorano gli impatti dei cambiamenti climatici e delle politiche climatiche con l'obiettivo di fornire un framework comune di riferimento. Ogni scenario è caratterizzato da un livello complessivo di rischio fisico e di rischio di transizione, determinato in base al livello di ambizione delle politiche, dalla loro tempistica, dal grado di coordinamento e dalle leve tecnologiche.

L'impiego di tali scenari, congiuntamente con i dati messi a disposizione da infoprovider, consente la determinazione dell'impatto dei fattori di rischio climatici ed ambientali con riferimento a Rischio di Credito, Rischio di Mercato e Rischio Strategico, come di seguito dettagliato.

### **Rischio di Credito**

Con riferimento al calcolo del fattore PD (Probabilità di Default) dei mutui della Banca e, in particolare, nella fase di determinazione della PD forward-looking, è prevista la definizione dello scenario climatico di riferimento sulla variabile macroeconomica GDP, al fine di procedere al condizionamento dei tassi di decadimento prospettici sulla base dello scenario delineato. Tali tassi di decadimento forward-looking e climate-sensitive saranno poi impiegati nel modello al fine di determinare le probabilità di default.

Per quanto attiene, invece, il calcolo del fattore LGD (Loss Given Default), si utilizzano degli indici sviluppati da autorevoli infoprovider che includano lo scenario climatico da applicare alla LGD dei Mutui.

Gli approcci sopra descritti sono applicati anche ai titoli di proprietà, adattandoli alla specificità dei modelli.

### **Rischio di Mercato e Rischio Strategico**

La metrica impiegata nell'ambito degli esercizi di stress test per rilevare l'impatto del rischio climatico all'interno delle dimensioni del Rischio Strategico e di Mercato sarà il Climate Value at Risk (CVaR), in quanto consente di ottenere la variazione di valore degli strumenti considerati generata da specifici scenari climate.

### **Rischio Operativo**

L'approccio in merito al Rischio Operativo prevederà di ipotizzare eventi di perdita laddove i risultati del Materiality Assessment riportano un livello di rischiosità non basso.

L'ammontare della perdita per la Banca sarà determinato a fronte di eventi idiosincratichi particolarmente avversi.

### **Metriche e target**

#### **Indicatori di gestione e monitoraggio**

La gestione ed il monitoraggio del livello di esposizione ai rischi climatici ed ambientali è effettuata mediante delle specifiche metriche impiegate nell'ambito del monitoraggio operativo di tali rischi e,

in parte, integrate nel Risk Appetite Framework (RAF) di Banca Mediolanum e nei processi della Banca.

In particolare, le metriche integrate all'interno degli "Indicatori Strategici" del RAF prendono in considerazione aspetti Environmental (tra i quali i fattori di rischio climatici e ambientali), Social e di Governance sia con riferimento a controparti creditizie che ai fondi propri e di terzi. Di seguito si riportano gli indicatori strategici considerati.

› **Indicatore di sostenibilità dei crediti corporate.**

L'indicatore relativo alla «sostenibilità» del portafoglio Credit Corporate è volto a rappresentare la quota di esposizione che non rispecchia criteri di finanza sostenibile. Il Rating ESG viene calcolato e fornito da un fornitore esterno e si basa su informazioni pubbliche e di Bureau, per la singola azienda, per settore e area geografica. La valutazione della sostenibilità di una controparte avviene tramite un punteggio di sintesi che racchiude le valutazioni dei tre aspetti principali in ambito di sostenibilità. L'indicatore prevede la calibrazione della soglia di Risk Appetite percentuale che rappresenta la quota di esposizione del portafoglio Credi Corporate con "Rating ESG" alto e di una soglia di Risk Tolerance rispetto alla quota di esposizione del portafoglio Credi Corporate con "Rating ESG" alto.

› **Indicatore ESG dei fondi d'investimento captive e di terzi.**

L'indicatore è stato classificato nell'ambito del Rischio Strategico e sul perimetro del Gruppo Bancario.

L'indicatore è calcolato, in primo luogo, assegnando un Rating ESG a ciascun fondo d'investimento gestito e/o collocato dal Gruppo e può andare dalla classe migliore (AAA) alla peggiore (CCC), oppure risultare senza rating (NR). In quest'ultimo caso, ai fini del calcolo dell'indicatore, il fondo viene trattato al pari di uno avente rating CCC. I dati relativi al Rating ESG sono forniti da info-provider esterno. Il rating attribuito sintetizza la valutazione della capacità di un'azienda di gestire la propria esposizione in tre grandi categorie:

- › la capacità organizzativa di un'azienda e il livello di impegno dedicato ad affrontare i rischi e le opportunità chiave;
- › la forza e la portata delle iniziative in ambiti ESG: programmi e obiettivi in atto per migliorare le prestazioni;
- › track record di una società sulla gestione di rischi specifici o opportunità in ambito ESG.

Nel caso in cui il provider non avesse a disposizione l'informazione, questa viene sovrascritta da un rating ESG interno attribuito utilizzando una metodologia proprietaria.

Il KRI è pari al rapporto tra la somma degli Asset Under Management (AUM) con rating ESG CCC e senza alcun rating (NR) ed il totale AUM. Questo indicatore rappresenta quindi la percentuale di AUM dei fondi d'investimento che non rispettano determinati standard di sostenibilità in ambito ESG.

### **Metriche utilizzate**

Il perimetro di calcolo dell'indicatore è dato dai fondi captive (manufacturer del Gruppo: Mediolanum Gestione Fondi, Mediolanum International Funds Limited, Mediolanum Gestión) e fondi di terzi (in distribuzione diretta e sottostanti il prodotto d'investimento assicurativo MyLife).

Le metriche utilizzate a fini di monitoraggio gestionale da parte della Funzione Risk Management, che insistono maggiormente sull'intercettazione della rischiosità legata ai fattori di rischio climatici e ambientali, sono definite a partire dalle valutazioni relative alle analisi di materialità e alle linee guida metodologiche di stress.

Di seguito si riporta la descrizione dei driver con i quali sono stati sviluppati gli indicatori climatici e ambientali a partire dalle tradizionali categorie di rischio della banca.

## Rischio di Credito

Gli indicatori individuati in ambito C&E con riferimento al Rischio di Credito sono finalizzati a:

- › Misurare l'esposizione delle garanzie<sup>7</sup> dei mutui al rischio fisico, sia acuto che cronico:
  1. Indicatore Physical risk alert: esprime la distribuzione per classi di rischio fisico di sintesi del patrimonio immobiliare posto a garanzia dei mutui;
  2. Indicatore di Rischio Acuto: esprime la distribuzione per classi di rischio fisico Acuto del patrimonio immobiliare posto a garanzia dei mutui;
  3. Indicatore di Rischio Cronico: esprime la distribuzione per classi di rischio fisico Cronico del patrimonio immobiliare posto a garanzia dei mutui;
- › Misurare l'esposizione delle garanzie dei mutui al rischio di transizione:
  4. Indicatore di classe energetica: esprime la distribuzione per le classi di efficienza energetica del patrimonio immobiliare posto a garanzia dei mutui.

## Rischio di Mercato

Con riferimento al Rischio di Mercato, le metriche individuate sono volte a:

- › Misurare l'impatto degli scenari climatici sulla valorizzazione del portafoglio di titoli detenuti:
  1. Climate VaR: esprime la variazione di valore degli strumenti considerati generata da specifici scenari climate.

## Rischio Strategico

Con riferimento al Rischio Strategico, le metriche individuate sono volte a:

- › Misurare l'impatto degli scenari climatici sulla valorizzazione delle masse gestite (Asset Under Management):
  1. Climate VaR: esprime la variazione di valore degli strumenti considerati generata da specifici scenari climate.

## Rischio Operativo

Nell'ambito del Rischio Operativo, sono previsti indicatori di carattere qualitativo finalizzati a:

- › Valutare gli immobili della banca e dei fornitori maggiormente esposti ai fattori di rischio fisico:
  1. Indicatore Rischio fisico – fornitori: quota di fornitori della banca ubicati in zone esposte ad elevati rischio fisico;
  2. Indicatore Rischio fisico – uffici: quota di uffici della banca ubicati in zone esposte ad elevati rischio fisico.

## Rischio Reputazionale

Da ultimo, con riferimento al Rischio Reputazionale, è prevista l'identificazione di obiettivi qualitativi finalizzati a:

- › Garantire un approccio organico ai temi C&E:
  1. Obiettivi qualitativi – greenwashing (valutazioni qualitative expert-based);
  2. Obiettivi qualitativi – fornitori (valutazioni qualitative expert-based).

Per maggiori dettagli in merito all'insieme delle metriche gestionali sui fattori di rischio climatici e ambientali per le diverse categorie di rischio tradizionali, si rimanda alla sezione "Allegati-tabelle Pillar III".

<sup>7</sup> A fini di monitoraggio verranno rappresentate le distribuzioni per classi di rischio di: utilizzato, valore della garanzia e numero di pezzi.

## Mitigazione

Al fine di garantire una adeguata mitigazione dell'esposizione ai rischi climatici ed ambientali, il Gruppo Bancario Mediolanum ha intrapreso azioni volte a:

- › garantire l'integrazione degli effetti a breve, medio e lungo termine di tali fattori di rischio nel risk management framework;
- › definire ed implementare processi per identificare, misurare e monitorare le attività e le esposizioni sensibili ai rischi ambientali, prendendo in considerazione i canali di trasmissione rilevanti;
- › introdurre l'impiego di strumenti per l'identificazione, la misurazione e la gestione dei rischi ambientali.

Per quanto concerne il rischio di transizione, il Gruppo Bancario Mediolanum ha già intrapreso e adottato diverse soluzioni organizzative ed iniziative di business orientate verso una logica di maggiore attenzione ai temi di impatto climatico e rispetto dell'ambiente anticipando, di fatto, quelle che potrebbero essere a breve o medio termine le richieste specifiche da parte del regolatore europeo e/o nazionale.

## 4.4.2 Rischi e politiche di gestione con i fornitori

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

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

Inoltre, nel 2022 Banca Mediolanum ha realizzato un progetto di valutazione e scoring ESG dei fornitori in collaborazione con il Gruppo CRIF, che ha portato alla valutazione delle performance di sostenibilità dei fornitori, mediante algoritmi che generano uno score globale, e di dettaglio, rispetto ai parametri ESG.

## 4.5 Governance di sostenibilità

[GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14]

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

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

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

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

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

Anche la compagnia Mediolanum Vita, in quanto capogruppo del Gruppo Assicurativo Mediolanum, si è dotata di un analogo Comitato per il Controllo interno e Rischi che svolge analoghe funzioni nell’ambito della sostenibilità e dell’eticità dell’attività di impresa.

Banca Mediolanum si è dotata inoltre di un **Comitato Coordinamento di Gruppo e Sviluppo Strategico**, ovvero un comitato manageriale che supporta il Consiglio di Amministrazione nell’individuazione dei temi di sostenibilità ESG potenzialmente rilevanti per il Gruppo e nella definizione delle relative linee

strategiche e politiche di sostenibilità. Esamina la DNF preventivamente alla presentazione al Comitato Rischi e al Consiglio di Amministrazione e propone la realizzazione delle iniziative rilevanti in ambito ESG, monitorandone, inoltre, l'implementazione anche a livello di Gruppo.

All'interno della **Direzione Innovability & Value Strategy** di Banca Mediolanum, in staff all'Amministratore Delegato, è stato istituito l'**Ufficio Sustainability**, responsabile di sviluppare i progetti di sostenibilità aziendale, relativi al Programma di Sostenibilità. In particolare, è referente per il presidio dei rischi non finanziari (connessi ai temi materiali) e gestisce le iniziative sociali e solidali di Banca Mediolanum nonché la predisposizione e redazione della DNF.

Infine, a partire dal mese di Gennaio 2023, presso la **Direzione Portafoglio Progetti e Sviluppo Organizzativo** è stata istituita l'unità di supporto manageriale **ESG Transformation Office**, responsabile del coordinamento interfunzionale dei presidi di sostenibilità della banca, che agisce anche da Program Manager per le iniziative in ambito ESG con impatti interfunzionali. L'ESG Transformation Office coordina la predisposizione del materiale a supporto dei lavori del Comitato manageriale di Sviluppo Strategico e Coordinamento di Gruppo, nella sua funzione ESG, di cui è Coordinatore. Elabora la reportistica periodica di monitoraggio a beneficio del Comitato stesso e del vertice aziendale. Infine, collabora ai processi di predisposizione del materiale a supporto della disclosure esterna e favorisce il coordinamento tra le Direzioni specialistiche responsabile degli ambiti funzionali di competenza.

È presente, inoltre, la **Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione** che fornisce supporto e consulenza alla Direzione Servizi di Investimento e Assicurativi della Banca nell'analisi e nel monitoraggio a livello di Conglomerato del complessivo posizionamento ESG degli investimenti, nella definizione delle linee guida per gli investimenti sostenibili, delle metodologie di valutazione delle caratteristiche ESG e degli eventuali parametri che l'offerta deve rispettare a livello di Gruppo. La Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione si assicura che le linee guida in materia di Finanza Responsabile siano recepite correttamente dalle Società del Conglomerato coinvolte e, attraverso, tavoli di lavoro specifici, presidia la modalità di attuazione e ne monitora la coerenza.

## 4.5.1 Politiche per la sostenibilità

[GRI 2-23] [GRI 2-24]

Il Gruppo Banca Mediolanum nel corso del tempo si è dotato di diverse Policy volte alla regolamentazione della propria condotta e alla diffusione della cultura della sostenibilità e del rispetto dei diritti umani nel proprio organico. Le policy di seguito riportate devono quindi essere tenute in considerazione, ove necessario, dalle diverse funzioni aziendali per lo svolgimento della normale attività d'impresa.

### Policy di sostenibilità

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

La Policy ha quindi l'obiettivo di:

- › supportare il processo di definizione delle scelte strategiche in materia di sostenibilità, che saranno declinate nelle policy di gestione dei rischi connessi (quali, ad esempio, le politiche in materia di sostenibilità ambientale, di gestione degli investimenti, di gestione degli acquisti);

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

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

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

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

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

La Policy descrive i principi relativi alla DNF ai sensi della Direttiva 2014/95/UE, attuata in Italia dal Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n.254. Il documento è adottato dalla Capogruppo e dalle società dalla stessa controllate integralmente consolidate, facenti parte del Conglomerato Finanziario Mediolanum. I principi richiamati nella presente policy trovano quindi attuazione nei regolamenti di processo, nei quali sono meglio declinati i compiti, le attività operative e di controllo, alla base del rispetto degli adempimenti relativi alle normative.

La Policy ha quindi l’obiettivo di:

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



### PREMIO AL REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2022

Banca Mediolanum ha ricevuto anche il Premio al Report di Sostenibilità 2022 dell’Università di Pavia con la seguente motivazione: “il report di Banca Mediolanum si è distinto per l’attenzione alle tematiche di sostenibilità e per lo spiccato orientamento strategico.”

## Policy ambientale

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

## Policy diritti umani

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

## Policy in materia di Diversità e Inclusione

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

## Policy sulle liberalità

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

## Politiche in materia di prodotti responsabili

A partire dal 2020 la Capogruppo ed altre Società del Gruppo hanno emesso una politica in materia di prodotti responsabili. Tali policy stabiliscono la considerazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) lungo "processo produttivo" che conduce ad offrire ai propri clienti prodotti e servizi finanziari. Attraverso metriche ESG, le Società monitorano nel tempo il posizionamento di sostenibilità dei prodotti nell'ottica del miglioramento continuo. Maggiori dettagli sono trattati nel capitolo 7.2 Finanza responsabile di questo documento.

## Politiche in materia di investimento responsabile

A partire dal 2021 le Società del Gruppo che operano come partecipanti ai mercati finanziari (*Financial Market Participant* o FMP) si sono dotate di una politica d'investimento responsabile. Tali policy prevedono che, nello svolgimento del processo d'investimento, la Società consideri i criteri ESG nella selezione degli strumenti e delle attività economiche nelle quali investire e nella selezione dei partner finanziari, società di gestione terze, che la affiancano nell'attività di investimento. Maggiori dettagli sono trattati nel capitolo 7.2 Finanza responsabile di questo documento.

## Politiche in materia di distribuzione dei prodotti finanziari

Dal 2021 le Società del Gruppo che erogano il servizio di consulenza alla clientela (Financial Advisor), ovvero Banca Mediolanum e Banco Mediolanum, hanno introdotto nelle proprie politiche di distribuzione dei prodotti finanziari dei presidi di sostenibilità, specificando che i fattori ESG vengono presi

in considerazione sia in fase di selezione dell'offerta di prodotti da mettere a disposizione dei clienti sia, nel continuo, nel monitoraggio e nella manutenzione dell'offerta stessa. Maggiori dettagli sono trattati nel capitolo [7.2 Finanza responsabile](#) di questo documento.

### Policy Operativa del Credito

A partire dal 2021 Banca Mediolanum ha introdotto nelle politiche del credito Corporate la valutazione delle controparti affidate rispetto a criteri ESG. Nel corso del 2023 saranno introdotti inoltre i principali indicatori di rischio climatico e di transizione in sede di valutazione delle richieste di mutui residenziali. Maggiori dettagli sono trattati nel capitolo [7.2 Finanza responsabile](#) di questo documento.

### Credit Risk Policy

Per quanto riguarda le regole di assunzione, monitoraggio e controllo delle varie forme di rischio di credito Mediolanum si è dotata della "Policy di Credit Risk", aggiornata e approvata dal CdA il 28 febbraio 2023. Secondo questa policy sono di norma vietate le operazioni di finanziamento verso su controparti titolari di attività economiche a forte impatto ambientale e, con riferimento alla produzione delle armi, nell'ultimo aggiornamento, si è fatto uno specifico divieto ai finanziamenti a società in qualsiasi forma giuridica costituite, aventi sede in Italia o all'estero, che, direttamente o tramite società controllate o collegate, svolgano attività facenti parte della filiera produttiva delle mine antipersona, delle munizioni e submunizioni a grappolo, di qualunque natura o composizione, o di parti di esse.

### Policy operativa sulla gestione sostenibile degli eventi

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

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

## 4.5.2 Scoring progetti interni attraverso indicatore sintetico ESG

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

Nel corso del 2022 sono stati valutati 114 progetti tra tecnologici e di funzionamento con uno scoring medio pari a 2,25 su una scala che va da 1 a 4 e dove il punteggio pari a 2 rappresenta un punto di equilibrio tra rischi e benefici della singola progettualità.

## 5. La sostenibilità Mediolanum

La Sostenibilità in Mediolanum ha l'obiettivo di sviluppare un'attività solida e sostenibile a lungo termine, ed è parte integrante dei valori e della cultura della Banca, che mira a generare valore aggiunto per tutti gli stakeholder. Questo approccio alla gestione responsabile dell'azienda si concretizza nel modo di operare, nell'attenzione e nella centralità del Cliente, nel modo in cui Mediolanum supporta i propri dipendenti, rispetta l'ambiente e contribuisce allo sviluppo della comunità in cui è inserita.

L'**Ufficio Sustainability**, all'interno della **Direzione Innovability & Value Strategy** di Banca Mediolanum, in staff all'Amministratore Delegato, è responsabile di sviluppare i progetti di sostenibilità aziendale, relativi al Programma di Sostenibilità.

In particolare, è referente per il presidio dei rischi non finanziari (connessi ai temi materiali), gestisce le iniziative sociali e solidali di Banca Mediolanum nonché la predisposizione e redazione della DNF.

Garantisce l'applicazione della strategia, facendo costante riferimento alla Governance di Sostenibilità (rif. Paragrafo 4.5 *Governance di Sostenibilità*) che presidia i principi, le regole e le procedure che garantiscono il perseguimento dell'impegno e dell'approccio responsabile di cui sopra.

La gestione è garantita su due ambiti di attività:

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

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

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

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

Infine, a partire dal mese di Gennaio 2023, presso la Direzione Portafoglio Progetti e Sviluppo Organizzativo è stata istituita l'**unità di supporto manageriale ESG Transformation Office**, responsabile del coordinamento interfunzionale dei presidi di sostenibilità della banca, che agisce anche da Program Manager per le iniziative in ambito ESG con impatti interfunzionali. L'ESG Transformation Office coordina la predisposizione del materiale a supporto dei lavori del Comitato manageriale di Sviluppo Strategico e Coordinamento di Gruppo, nella sua funzione ESG, di cui è Coordinatore. Elabora la reportistica periodica di monitoraggio a beneficio del Comitato e del vertice aziendale. Infine, collabora ai processi di predisposizione del materiale a supporto della disclosure esterna e favorisce il coordinamento tra le Direzioni specialistiche responsabili degli ambiti funzionali di competenza.

## 5.1 Analisi di materialità

[GRI 2-25] [GRI 2-29] [GRI 3-1] [GRI 3-2]

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

Conformemente con quanto previsto nel 2021, nel corso del 2022 Banca Mediolanum ha proceduto, in seguito ad un percorso di engagement strutturato, all'aggiornamento dell'analisi di materialità. Tale aggiornamento ha tenuto conto delle **principali evoluzioni normative e di Standard** avvenute negli ultimi anni, che comprendono:

- › nuovi GRI Universal Standard di ottobre 2021 ed in particolare la pubblicazione del GRI Standard 3 – Material Topics che rinnova la definizione dei temi materiali come quelli che rappresentano gli impatti più significativi che l'organizzazione ha su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani;
- › proposta di direttiva della Commissione Europea sulla rendicontazione della sostenibilità aziendale (Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD) dell'aprile 2021, approvata successivamente dal Parlamento in data 28 novembre e pubblicata in Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea del 16 dicembre 2022, che introduce il principio della doppia rilevanza, secondo cui il rischio che l'impresa affronta e l'impatto da essa prodotto rappresentano ciascuno una prospettiva di rilevanza;
- › European Sustainability Reporting Guidelines I EFRAG (Draft ESG I) del febbraio 2021, che tratta il concetto di double materiality (impact e financial materiality).

Sulla base di questi importanti aggiornamenti normativi e procedurali, nel 2022 Banca Mediolanum ha quindi avviato il nuovo percorso di analisi di materialità che ha visto il **proseguo del progetto di stakeholder management** avviato nel 2020, l'aggiornamento della materialità in ottica di "Impact Materiality", conformemente ai nuovi requisiti della Global Reporting Initiative, e l'avvio di un percorso progressivo per un futuro aggiornamento dell'analisi di materialità in logica "Double Materiality".

### La Governance del processo di analisi di materialità

La corretta gestione delle tematiche di sostenibilità risulta di fondamentale importanza per il Gruppo Banca Mediolanum. Per tale ragione in Banca Mediolanum è presente la **Ufficio Sustainability**, che si occupa di sviluppare tutte le attività in materia di sostenibilità, inclusa la gestione dei rapporti sia interni alla Banca che tra la Banca e i propri stakeholder.

A tale proposito, il percorso di stakeholder management, avviato nel 2020 e proseguito nel 2021 e nel 2022, ha dato al Gruppo l'opportunità di attivare le azioni utili all'implementazione di un approccio programmatico e proattivo per l'aggiornamento dell'analisi di materialità e della pianificazione strategica di medio periodo. **Il percorso ha l'obiettivo di gestire in maniera continua le relazioni con gli stakeholder** attraverso diversi strumenti di coinvolgimento, meccanismi di feedback continuo e una piattaforma informatica di supporto. Si compone nel complesso di quattro fasi:

1. Mappatura e prioritizzazione degli stakeholder
2. Definizione del piano di coinvolgimento
3. Attuazione del piano di Stakeholder engagement
4. Monitoraggio del piano e follow-up nei confronti degli stakeholder

Lo stakeholder management di Mediolanum si configura come un processo circolare per cui i risultati delle attività di engagement fungono da input per il miglioramento della gestione delle relazioni in ottica di miglioramento continuo.

## Il processo di analisi di materialità

La “materialità” rappresenta il primo passaggio per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) come previsto dai GRI Standards utilizzati per la rendicontazione e come prescritto dal D. Lgs. 254/16. L’analisi di materialità è quindi il processo utilizzato per definire i temi di sostenibilità rilevanti per l’azienda e per i propri stakeholder, valutando gli impatti, positivi o negativi, che l’organizzazione può generare sull’economia, l’ambiente e/o la società, nonché sui diritti umani, attraverso la propria azione.

L’analisi di materialità 2022 è stata definita attraverso una nuova metodologia al fine di soddisfare pienamente le richieste normative contenute nel D. Lgs. 254/2016 e negli Standard GRI, e per allinearsi alle future richieste normative in materia, prendendo come riferimento i principali standard e linee guida nazionali e internazionali in materia di rendicontazione non finanziaria.

Il processo di analisi che ha portato alla definizione dell’analisi di materialità del Gruppo Banca Mediolanum è composto da un totale di 4 fasi:

### 1. Identificazione dei temi materiali e impatti generati

La definizione dei temi materiali per il 2022 ha preso origine dai temi di sostenibilità confermati nella Dichiarazione Non Finanziaria 2021 di Banca Mediolanum. Sulla base di un’analisi di benchmark che ha preso in considerazione alcuni tra i principali peers e competitors nazionali e internazionali, è stata definita una lista di temi potenzialmente rilevanti sui quali sono state raccolte le prime valutazioni da parte dei Direttori delle funzioni di Banca Mediolanum, che hanno portato alla definizione dei temi sui quali svolgere il processo di stakeholder engagement.

L’analisi di benchmark e le interviste con i direttori hanno portato alla definizione dei seguenti temi materiali:



● Modifiche ai temi materiali (rispetto agli esercizi precedenti) apportate durante l’analisi 2022.

Rispetto agli anni precedenti si evidenzia:

- › l'inclusione di un nuovo tema nella Responsabilità verso i clienti relativo alla "Qualità del servizio", che rappresenta l'affidabilità e la trasparenza dei prodotti offerti da Banca Mediolanum e delle informazioni ad essi correlati;
- › la modifica del tema "Inclusione finanziaria" in "Inclusione ed educazione finanziaria" al fine di dare una maggiore specificità ai contenuti della tematica e dare rilevanza ad una dimensione di primaria importanza quale l'educazione finanziaria;
- › la modifica del tema "Politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori" in "Politiche di approvvigionamento e coinvolgimento dei fornitori", in linea con le evoluzioni del percorso di stakeholder management;
- › la modifica del tema "Impatti ambientali diretti" in "Impatti ambientali e climate change", in ragione della sempre maggiore importanza che il tema del cambiamento climatico sta acquisendo sia a livello normativo che per Banca Mediolanum e tutti i suoi stakeholder.

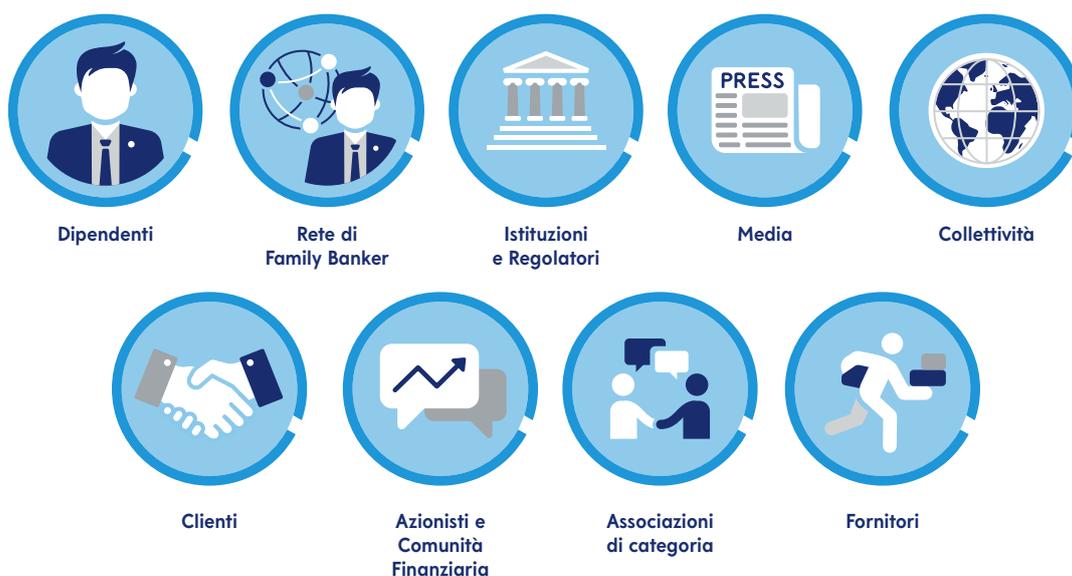
## 2. Identificazione e prioritizzazione degli stakeholder

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

L'attività di impostazione metodologica prevede:

- › Costruzione dell'albero degli stakeholder su più livelli, mediante l'identificazione delle categorie di stakeholder principali.
- › Analisi di priorità delle categorie di stakeholder e delle principali caratteristiche delle sottocategorie di stakeholder, sulla base di diversi parametri di natura qualitativa (es.: influenza, dipendenza e urgenza), in coerenza con lo **standard AA1000**.
- › Prioritizzazione degli stakeholder mediante calcolo della Rilevanza dello Stakeholder per ogni categoria, sulla base dei parametri definiti dell'AA1000.

La mappatura e prioritizzazione degli stakeholder del Gruppo Banca Mediolanum ha coinvolto direttamente i rappresentanti delle funzioni interne della Banca, ai quali è stato chiesto di validare o aggiornare tanto la mappatura quanto la prioritizzazione svolta nel 2019 e confermata per gli anni successivi. Di seguito si riporta la mappa degli stakeholder del Gruppo Banca Mediolanum.



### 3. Stakeholder engagement

In linea con i riferimenti metodologici sopra citati, per prioritizzare i temi potenzialmente rilevanti e identificare quelli da trattare all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2022, sono state effettuate attività di coinvolgimento e ascolto di interlocutori chiave. Le modalità di ascolto sono state definite a partire dalla mappa degli stakeholder.

Nel dettaglio sono stati coinvolti i **Direttori** del Gruppo ed i seguenti stakeholder attraverso le seguenti modalità:

- > 30 interviste one-to-one con i Direttori del Gruppo Banca Mediolanum
- > 4 focus group svolti da remoto con rappresentanti dei **dipendenti** del Gruppo (69 partecipanti)
- > 4 focus group svolti da remoto con rappresentanti dei **Family Banker** del Gruppo (50 partecipanti)
- > Interviste telefoniche in profondità con 12 clienti suddivisi per cluster di **clientela**
- > Coinvolgimento tramite survey di 7 **rappresentanti degli investitori**, e tramite intervista one-to-one di 3 rappresentanti della **comunità finanziaria**
- > Interviste one-to-one in profondità con 3 **media/opinion leader** svolte da remoto
- > Interviste one-to-one in profondità con 3 **fondazioni/associazioni** rappresentanti della collettività svolte da remoto
- > Interviste one-to-one in profondità con 3 **associazioni di categoria** svolte da remoto
- > 1 workshop con rappresentanti dei **fornitori** (33 partecipanti) svoltosi in presenza a Milano.

Durante i momenti di coinvolgimento sopra descritti sono stati sottoposti a valutazione i temi definiti per il 2022 ed è stato chiesto agli intervistati di esprimere due valutazioni quantitative, in una scala 1-5.

Nei confronti dei Direttori sono state richieste valutazioni circa:

1. l'**IMPATTO GENERATO** dalla tematica, intesa come la capacità del Gruppo di generare impatti positivi o negativi, effettivi o potenziali, sull'economia, l'ambiente e/o le persone, inclusi i diritti umani;
2. il **PRESIDIO** della tematica, al fine di valutare le azioni già in essere a presidio della tematica da parte di Banca Mediolanum.

Nei confronti dei restanti stakeholder sono state richieste valutazioni circa:

1. la **RILEVANZA** della tematica, intesa come la capacità della tematica di impattare positivamente o negativamente sulle attività o scelte dello stakeholder;
2. il **PRESIDIO** della tematica, al fine di valutare le azioni già in essere a presidio della tematica da parte di Banca Mediolanum.

Le iniziative di engagement sono state successivamente portate a sintesi, al fine di determinare la rilevanza complessiva dei temi analizzati e di identificare, così, quelli più rilevanti da considerare all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria.

A valle del coinvolgimento degli stakeholder è stato inoltre possibile sviluppare la "**Matrice delle aspettative**", che prende in considerazione le valutazioni di rilevanza e di presidio espresse da tutti gli stakeholder esterni alla Banca.

In particolare, la matrice è formata da 4 quadranti, che rappresentano aree di intervento differenti. Il quadrante "*Maintain*" in alto a destra identifica un'area all'interno della quale vengono collocati temi che si caratterizzano per una forte rilevanza assegnata dagli stakeholder, a cui corrisponde un eccellente livello di presidio riconosciuto da parte di Banca Mediolanum. La gestione dei temi (e dei relativi impatti) che si posizionano in questo quadrante deve essere "mantenuta", nel senso che il livello di presidio del tema è in linea con le aspettative che gli stakeholder nutrono in tale senso.

Il quadrante "*Promote*" in alto a sinistra rappresenta un'area caratterizzata da un alto livello di presidio della tematica da parte di Banca Mediolanum: tuttavia, la rilevanza che gli stakeholder assegnano a questi temi è inferiore rispetto all'impegno che Mediolanum produce per monitorare e gestire al meglio

gli impatti collegati alle tematiche. Pertanto, è necessario comunicare questo impegno nella maniera più efficace possibile al fine di alzare il livello di sensibilità degli stakeholder e dunque della considerazione che essi hanno rispetto all'importanza della tematica.

Il quadrante "Monitor" in basso a sinistra identifica un'area in cui i temi si caratterizzano per un basso livello di rilevanza e di presidio percepito. Pertanto, è opportuno che si monitori l'evoluzione di tali tematiche, al fine di comprendere e intercettare tempestivamente un eventuale trend di crescita della rilevanza che gli stakeholder assegnano al tema materiale, e di predisporre prontamente strumenti di presidio adeguati.

Infine, l'ultimo quadrante "Activate" in basso a destra identifica un'area all'interno della quale si collocano temi considerati di primaria importanza dagli stakeholder: a tale rilevanza corrisponde un medio livello di presidio percepito da parte del Gruppo Banca Mediolanum. Dunque, tale area della matrice si rivela quella maggiormente strategica per Banca Mediolanum, in quanto esplicita un moderato gap tra le aspettative degli stakeholder e il livello di presidio che l'organizzazione predispone. Dunque, per i temi che si posizionano in quest'area della matrice è opportuno valutare linee di azione che consentano a Banca Mediolanum di rispondere alle istanze degli stakeholder e di colmare la distanza che intercorre tra rilevanza del tema per gli stakeholder e presidio del Gruppo Banca Mediolanum. In sostanza, tali temi rappresentano gli ambiti sui quali è prioritario intervenire nell'ambito del nuovo programma di sostenibilità.



#### 4. Impact assessment e matrice di materialità

Il processo di analisi di materialità sinora adottato da parte di Banca Mediolanum è stato articolato secondo un approccio che, in coerenza con gli standard e secondo quanto realizzato dal mercato, prevedeva la determinazione della rilevanza delle tematiche sulla base di informazioni strategiche, del coinvolgimento del management e delle aspettative dei principali stakeholder.

Il processo di definizione della nuova analisi di materialità richiede, in coerenza con i nuovi GRI Universal Standard, di valutare gli impatti generati, positivi e negativi, effettivi o potenziali, afferenti ai temi materiali. Banca Mediolanum per il 2022 ha realizzato un percorso di aggiornamento del processo di analisi di materialità secondo un **processo di “Impact materiality”** al fine di identificare gli impatti positivi o negativi, effettivi o potenziali, che la propria attività genera o potrebbe generare sugli stakeholder.

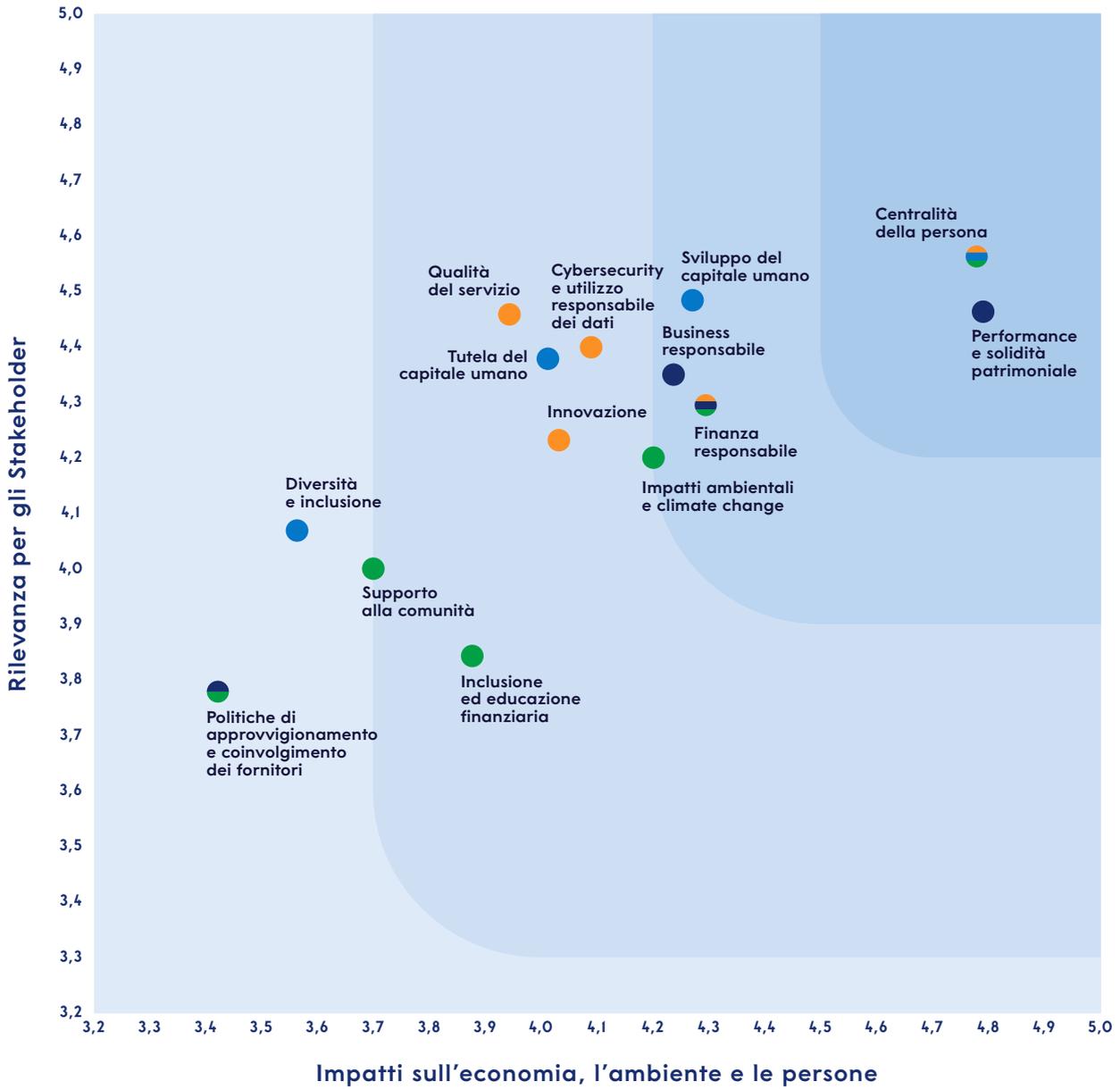
I risultati dell'Analisi di materialità vengono rappresentati graficamente attraverso un diagramma cartesiano definito matrice di materialità. In ragione delle modifiche avvenute a livello di normativa internazionale e degli standard di rendicontazione utilizzati, la matrice di materialità 2022 è stata costruita secondo queste logiche:

sull'asse delle ascisse si colloca la dimensione dell'Impact Materiality, in cui confluiscono:

- > Valutazioni sull'impatto generato dei temi fornite dai direttori tramite interviste one-to-one;
- > Score ottenuti dagli impatti generati associati ai temi materiali, grazie all'utilizzo del tool di impact evaluation che ha analizzato, tramite un'analisi desk e le evidenze del coinvolgimento del management e degli stakeholder, gli impatti reali o potenziali, positivi e negativi correlati ai temi materiali.

Sull'asse delle ordinate si posiziona la dimensione della Rilevanza degli stakeholder, in cui confluiscono:

- > Valutazioni sulla rilevanza dei temi fornite dagli stakeholder esterni.



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

## Temi Materiali

### PERFORMANCE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE

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

### BUSINESS RESPONSABILE

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

### CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Assicurare la centralità dei clienti, della collettività, e dei collaboratori ponendo, nelle scelte e nelle strategie, l'attenzione verso le persone e il pianeta. Curare il loro benessere e accompagnare la persona nella realizzazione delle aspirazioni, trovando le migliori soluzioni su misura che rispondano ai loro bisogni.

### SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

Sviluppare percorsi di training e formazione per i dipendenti e la rete di vendita, oltre che adottare politiche di attrazione, di impiego e di remunerazione, al fine di garantire la possibilità di crescita professionale e retention dei talenti e garantire un livello di professionalità sempre maggiore per il servizio ai clienti e per lo sviluppo di nuovi prodotti.

### FINANZA RESPONSABILE

Includere i criteri ambientali, sociali e di governance nelle valutazioni di investimento, nella valutazione dei prodotti bancari e assicurativi, nell'ambito dei processi di progettazione e nelle attività di asset management, attraverso politiche e attività in materia di finanza responsabile, nonché attraverso l'offerta di prodotti bancari, finanziari e assicurativi attenti alla sostenibilità.

### IMPATTI AMBIENTALI E CLIMATE CHANGE

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

alla mobilità sostenibile, e all'impatto del cambiamento climatico nella propria strategia, governance, e processo di gestione dei rischi.

### CYBERSECURITY E UTILIZZO RESPONSABILE DEI DATI

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

### INNOVAZIONE

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

### TUTELA DEL CAPITALE UMANO

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

### QUALITÀ DEL SERVIZIO

Assicurare la qualità del servizio offerto alla clientela garantendo l'affidabilità e la trasparenza dei prodotti e delle informazioni ad essi correlati, anche tramite valutazioni periodiche della soddisfazione del cliente attraverso analisi e indagini quali-quantitative.

### INCLUSIONE ED EDUCAZIONE FINANZIARIA

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

in un'ottica di approccio sicuro e responsabile al mondo della finanza.

### SUPPORTO ALLE COMUNITÀ

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

### DIVERSITÀ E INCLUSIONE

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

### POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO E COINVOLGIMENTO FORNITORI

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

La matrice di materialità 2022, predisposta dall'Ufficio Sustainability e condivisa dall'Amministratore Delegato con tutto il Management, è stata successivamente valutata dal Comitato Rischi e successivamente **approvata da parte del Consiglio di Amministrazione**.

In particolare, nel corso del 2022, Il Gruppo Banca Mediolanum ha adottato una metodologia di analisi degli impatti generati dall'Azienda, in linea con quanto definito dai principali standard internazionali (GRI Standard, EFRAG), che affianca alle valutazioni del management dell'azienda l'utilizzo di un tool di "Impact Evaluation" ("Valutazione dell'impatto"), che ha permesso di approfondire i principali impatti (attuali e potenziali) positivi e negativi generati dall'Azienda sull'economia, sull'ambiente, e sulle persone, inclusi i Diritti Umani.

La tabella riportata di seguito riporta i **principali impatti generati** emersi dall'engagement degli stakeholder e del management e approfonditi tramite analisi desk descrivendo per ogni tema materiale:

- > i principali impatti generati dall'Azienda nei confronti del contesto esterno;
- > la classificazione dell'impatto in positivo e negativo;
- > il dettaglio delle principali categorie di stakeholder interessate dall'impatto generato.

TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE PRINCIPALI IMPATTI ATTUALI E POTENZIALI GENERATI	PRINCIPALI STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
Performance e solidità patrimoniale	<i>Impatto positivo:</i> Distribuzione di valore agli stakeholder con particolare riferimento a persone e famiglie grazie ad un'efficace assistenza nella gestione del risparmio e consulenza in materia di investimenti.	Dipendenti, Rete di Family Banker, Collettività, Fornitori, Azionisti e comunità finanziaria
	<i>Impatto negativo:</i> Perdita di valore economico per gli stakeholder a causa di variazioni negative del prezzo del titolo	Clienti
Business responsabile	<i>Impatto positivo:</i> Incremento della fiducia da parte degli stakeholder grazie ad una condotta corretta, trasparente e rispettosa delle norme da parte del Gruppo.	Clienti, Azionisti e comunità finanziaria, Collettività
	<i>Impatto negativo:</i> Perdita di fiducia da parte degli stakeholder a causa di una mancata conformità ai principi di trasparenza, veridicità e completezza nel processo di dialogo con i regulators con cui si interfaccia l'azienda.	Collettività, Azionisti e comunità finanziaria
Centralità della persona	<i>Impatto positivo:</i> Costruzione di relazioni profonde fondate su lealtà e trasparenza, confermando la centralità della "persona" e dei suoi progetti nel raggiungimento degli obiettivi di benessere.	Collettività, Media, Associazioni di Categoria, Clienti, Rete di Family Banker
	<i>Impatto negativo:</i> Peggioramento della qualità della relazione con gli stakeholder a causa di un processo di ascolto ed engagement non efficace.	
Qualità del servizio	<i>Impatto positivo:</i> Aumento della qualità dei servizi forniti ai clienti grazie ad un processo di ascolto e monitoraggio della soddisfazione degli stessi.	Clienti, Rete di Family Banker
	<i>Impatto negativo:</i> Mancanza di informazioni adeguate sui prodotti e servizi e di una comunicazione trasparente e inclusiva con gli stakeholder.	
Innovazione	<i>Impatto positivo:</i> Impatti positivi derivanti dall'introduzione di prodotti e servizi innovativi a beneficio dei clienti.	Clienti, Rete di Family Banker
	<i>Impatto negativo:</i> Difficoltà nell'accesso dei servizi da parte di categorie di stakeholder meno digitalizzate.	Clienti
Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati	<i>Impatto positivo:</i> Utilizzo dei dati rispettoso e orientato alla creazione di valore condiviso.	Clienti, Rete di Family Banker
	<i>Impatto negativo:</i> Malfunzionamento dei sistemi disponibili al cliente e/o perdita di dati dei clienti.	Azionisti e comunità finanziaria, Clienti

TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE PRINCIPALI IMPATTI ATTUALI E POTENZIALI GENERATI	PRINCIPALI STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
Finanza responsabile	<p><i>Impatto positivo:</i> Riduzione dell'impatto ambientale negativo e/o amplificazione dell'impatto sociale positivo derivante dall'applicazione di politiche e/o l'offerta di prodotti in linea con gli obiettivi Europei e del Gruppo.</p> <hr/> <p><i>Impatto negativo:</i> impatti negativi ambientali e/o sociali derivanti da una domanda di investimento da parte dei clienti e/o un'offerta dei partner non in linea con gli obiettivi Europei.</p>	Clienti, Rete di Family Banker
Sviluppo del capitale umano	<p><i>Impatto positivo:</i> Miglioramento delle competenze relative a tematiche finanziarie e tecnologiche emergenti grazie allo sviluppo di percorsi di formazione professionale per dipendenti e Rete di vendita.</p> <hr/> <p><i>Impatto negativo:</i> Mancata valorizzazione delle competenze del capitale umano a seguito dei trend di mercato e delle innovazioni tecnologiche in atto nel settore finanziario.</p>	Dipendenti, Rete di Family Banker
Tutela del capitale umano	<p><i>Impatto positivo:</i> Garanzia di un lavoro stabile e benessere lavorativo dei collaboratori del Gruppo.</p> <hr/> <p><i>Impatto negativo:</i> Eccessiva standardizzazione delle politiche di welfare e della gestione del lavoro da remoto, traducibili in una non adeguata considerazione dei bisogni del singolo.</p>	Dipendenti, Rete di Family Banker
Diversità e inclusione	<p><i>Impatto positivo:</i> Aumento della qualità di vita in azienda e dei risultati grazie all'integrazione efficace nella popolazione aziendale di profili differenti per genere, età, background culturale, ecc.</p> <hr/> <p><i>Impatto negativo:</i> Mancanza di rispetto delle diversità e parità di genere a causa di trattamenti differenziati condizionati da fattori quali genere, orientamento sessuale, religione, etnia, lingua.</p>	Dipendenti, Rete di Family Banker, Clienti  Dipendenti, Rete di Family Banker, Collettività
Inclusione ed educazione finanziaria	<p><i>Impatto positivo:</i> Aumento della capacità di gestione consapevole del risparmio di clienti e collettività attraverso consulenza personalizzata e progetti di educazione finanziaria.</p> <hr/> <p><i>Impatto negativo:</i> Non corretta identificazione dei soggetti cui indirizzare le iniziative di inclusione finanziaria.</p>	Clienti, Collettività
Impatti ambientali e climate change	<p><i>Impatto positivo:</i> Riduzione delle emissioni attraverso la definizione di target di riduzione delle emissioni di GHG.</p> <hr/> <p><i>Impatto negativo:</i> Mancata riduzione delle emissioni di GHG dirette ed indirette.</p>	Clienti, Collettività, Dipendenti, Rete di Family Banker, Fornitori, Istituzioni

TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE PRINCIPALI IMPATTI ATTUALI E POTENZIALI GENERATI	PRINCIPALI STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
Supporto alle comunità	<p><i>Impatto positivo:</i> Generazione di un impatto socio-economico positivo nelle comunità di presenza del Gruppo.</p> <hr/> <p><i>Impatto negativo:</i> Mancata e/o non corretta identificazione dei soggetti a cui rivolgere le iniziative di supporto.</p>	Collettività
Politiche di approvvigionamento e coinvolgimento dei fornitori	<p><i>Impatto positivo:</i> Promozione di un approccio di advocacy attivo verso i fornitori nel contribuire a migliorarne le performance di sostenibilità.</p> <hr/> <p><i>Impatto negativo:</i> Aumento degli impatti sociali e ambientali a causa della non efficace gestione dei processi di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori, secondo criteri di sostenibilità.</p>	Fornitori

## IL PERCORSO PROGRESSIVO DI ADOZIONE DELLA “DOUBLE MATERIALITY”

La Direttiva della Commissione Europea sulla rendicontazione della sostenibilità aziendale (Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD) ha introdotto il principio della doppia rilevanza, secondo cui il rischio che l’impresa affronta e l’impatto da essa prodotto rappresentano ciascuno una prospettiva di rilevanza.

Nell’attesa dell’entrata in vigore del principio della Doppia Materialità, il Gruppo Banca Mediolanum ha avviato una **prima valutazione interna degli impatti subiti**, al fine di integrare nel corso del tempo nel processo di analisi di materialità anche la dimensione della financial materiality.

Per ottenere questa prospettiva d’impatto, è stato realizzato un ascolto mirato, indirizzato a stakeholder interni ed esterni in grado di giudicare come e quanto una tematica possa influenzare la capacità dell’impresa di creare valore in termini di rischi e opportunità. Per quanto concerne gli stakeholder interni, si è proceduto al coinvolgimento di top manager con una expertise sulle performance finanziarie dell’impresa, o comunque su eventuali rischi e opportunità con ricadute sulla capacità della stessa di creare valore. Per quanto riguarda invece gli stakeholder esterni, si è scelto di intervistare investitori e membri della comunità finanziaria, in modo da ottenere riflessioni complementari a quella dei direttori delle funzioni interne.

Tale processo di ascolto ha restituito una prima dimensione di analisi sulla capacità dei temi materiali di influenzare positivamente o negativamente le performance finanziarie di Mediolanum.

### Framework dei rischi riferiti ai temi di carattere non finanziario (ESG)

Per ciascun tema materiale il Gruppo Banca Mediolanum ha identificato la natura dei rischi ad essi connessi, i principali rischi e le relative modalità di gestione attualmente posti in essere, di cui si fornisce sintesi nelle seguenti tabelle.

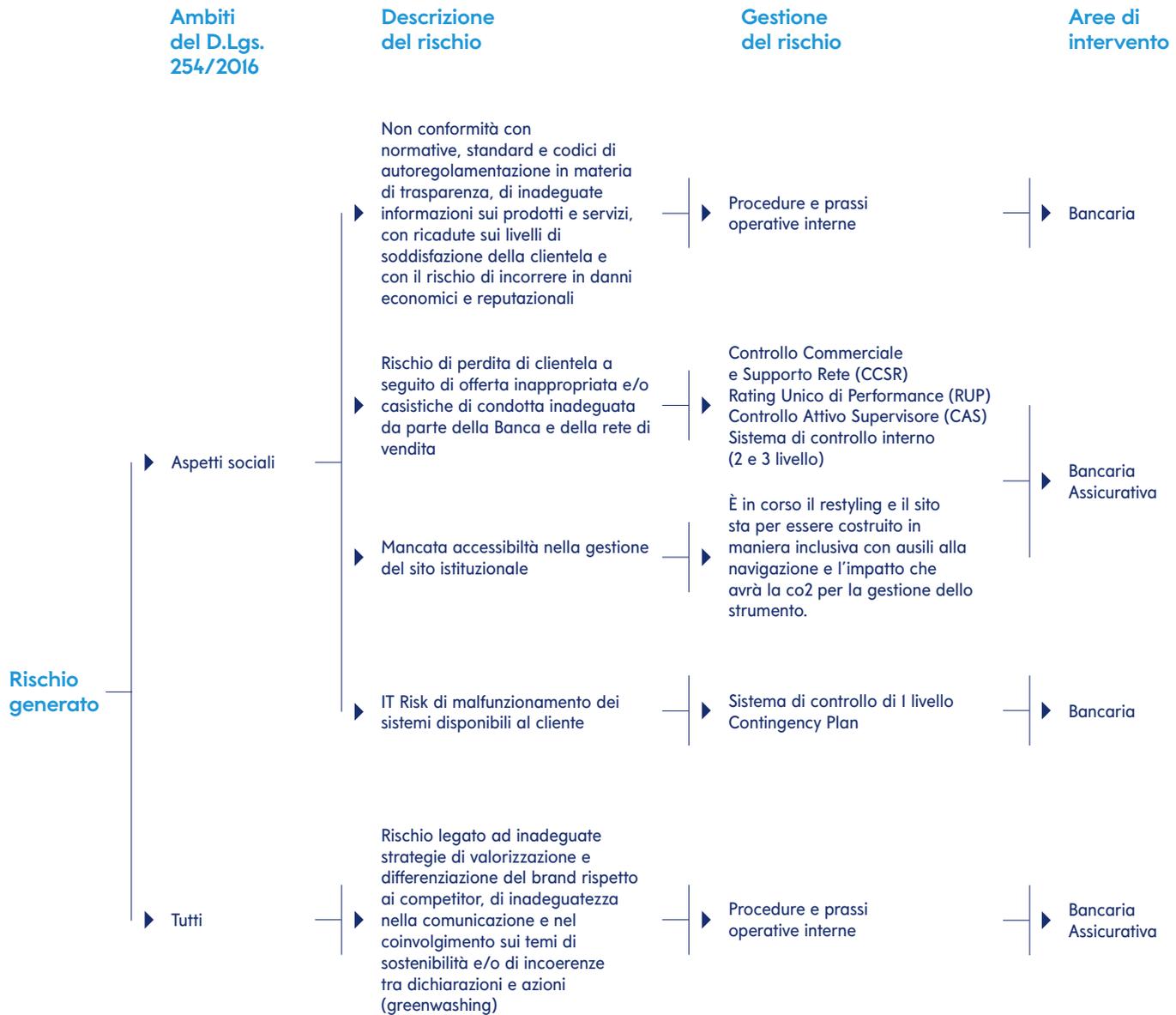
# Business Responsabile

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

# Business Responsabile



# Centralità della persona



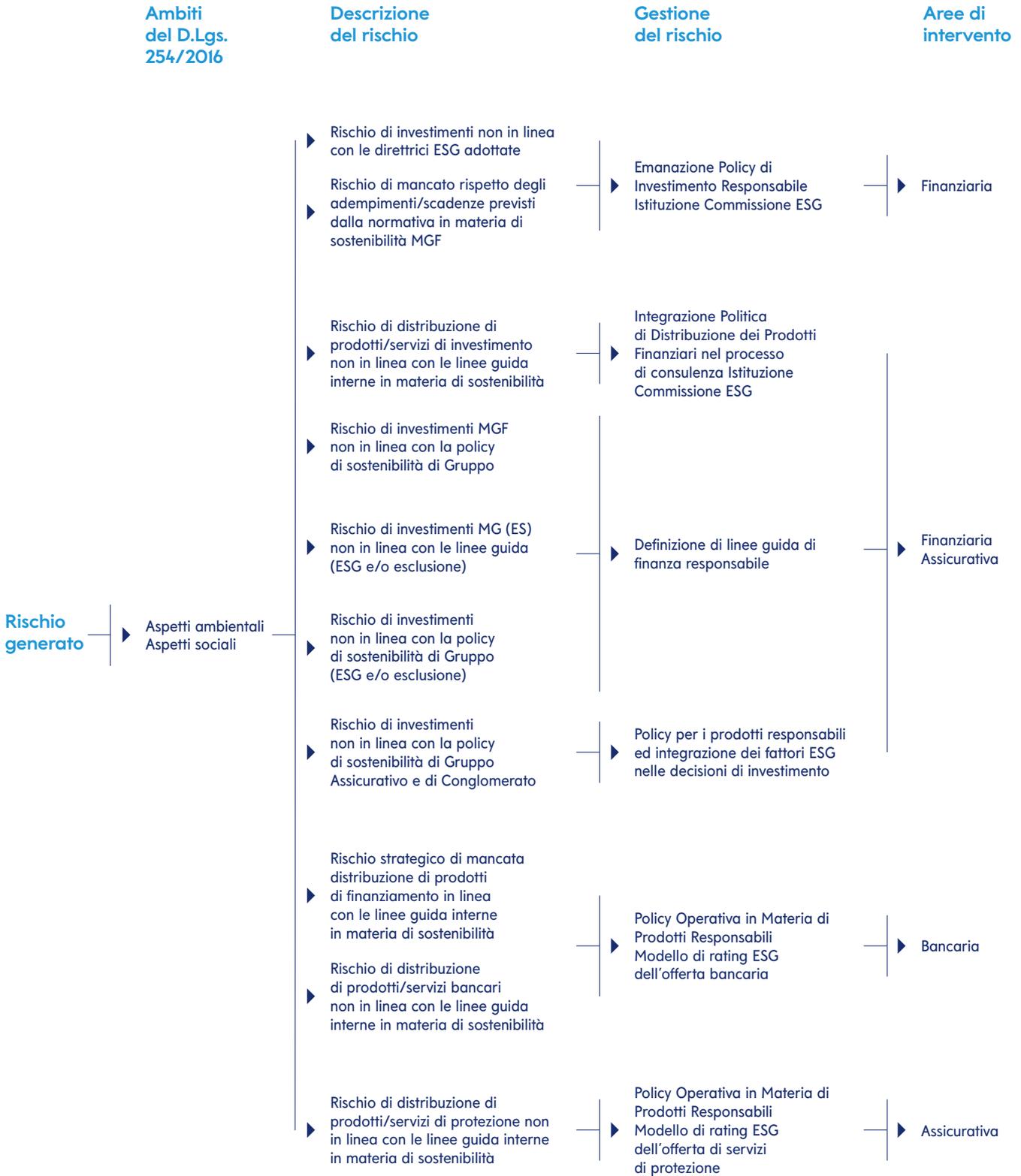
# Cybersecurity e Utilizzo Responsabile dei dati

	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento
<b>Rischio subito</b>	Aspetti sociali	I rischi possono concretizzarsi lungo l'intera catena del valore di un asset manager, con rischi particolari legati al furto dei dati dei clienti	Business Conitnuity Framework and Processes IT Cyber Security Response Plan IT Security Policy Security Handbook Policies Data Governance Framework User Access Policy	Finanziaria
<b>Rischio generato</b>	Aspetti sociali	IT Risk di malfunzionamento dei sistemi disponibili al cliente	Policy di Sicurezza Policy di Gestione del Rischio Informatico Policy di Sicurezza IT per i servizi di pagamento via Internet e Mobile Policy Operativa Principi di Gestione della Sicurezza Logica Policy Operativa di Gestione degli Incidenti IT Policy Operativa gestione accessi reti, sistemi e basi dati Policy Operativa di Vulnerability Management	Bancaria Assicurativa

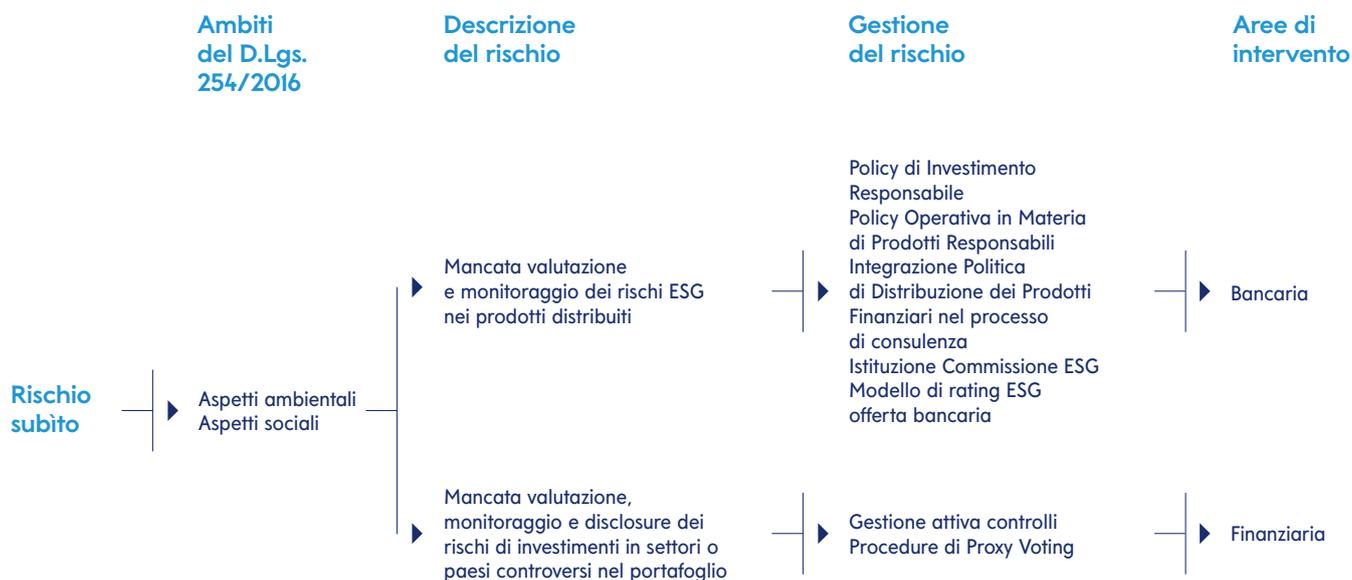
# Diversità e Inclusione

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

# Finanza responsabile



# Finanza responsabile



# Impatti ambientali e climate change

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

# Inclusione ed educazione finanziaria

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

# Innovazione

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

## Performance e solidità patrimoniale



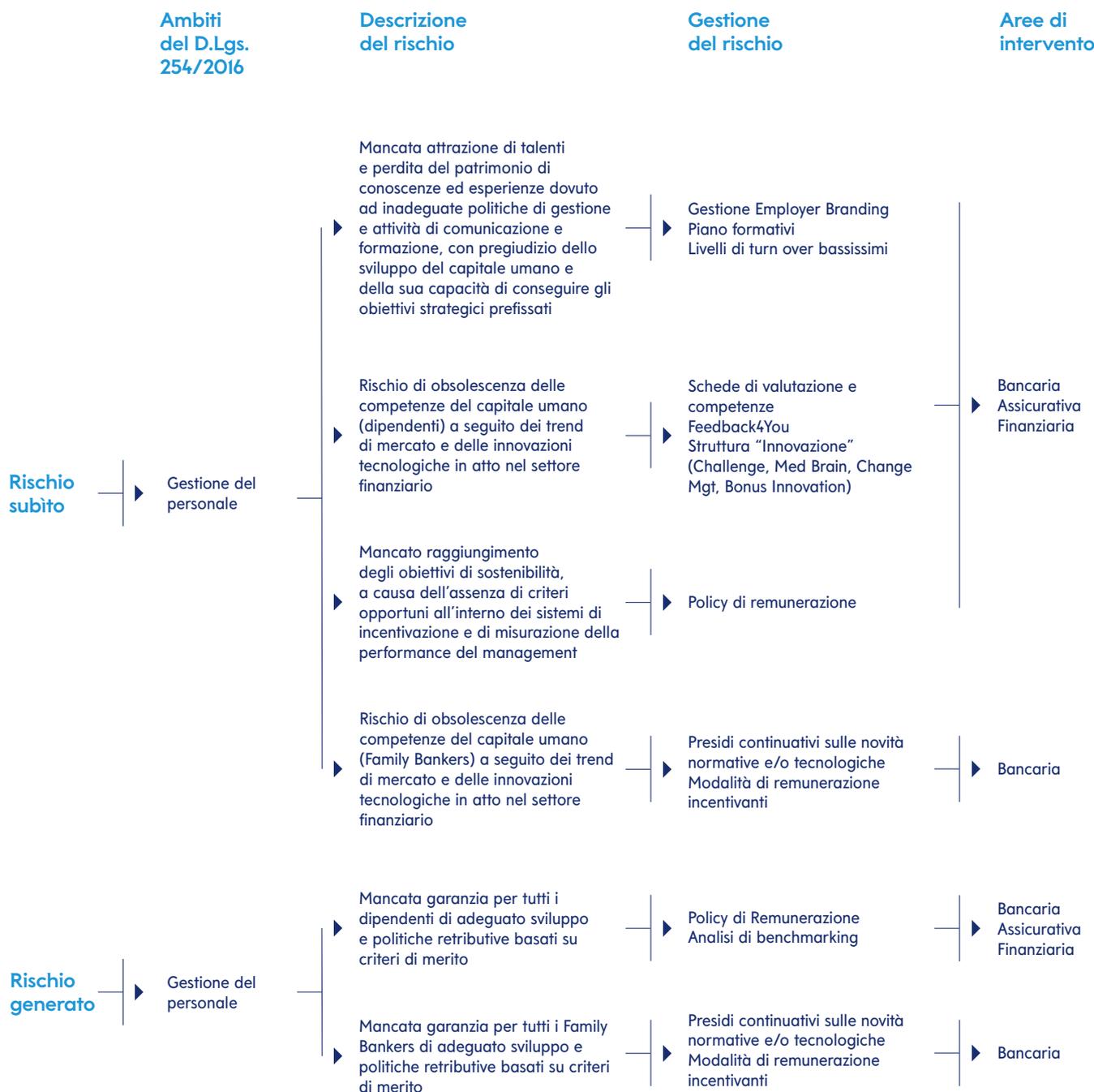
## Politiche di approvvigionamento e coinvolgimento fornitori



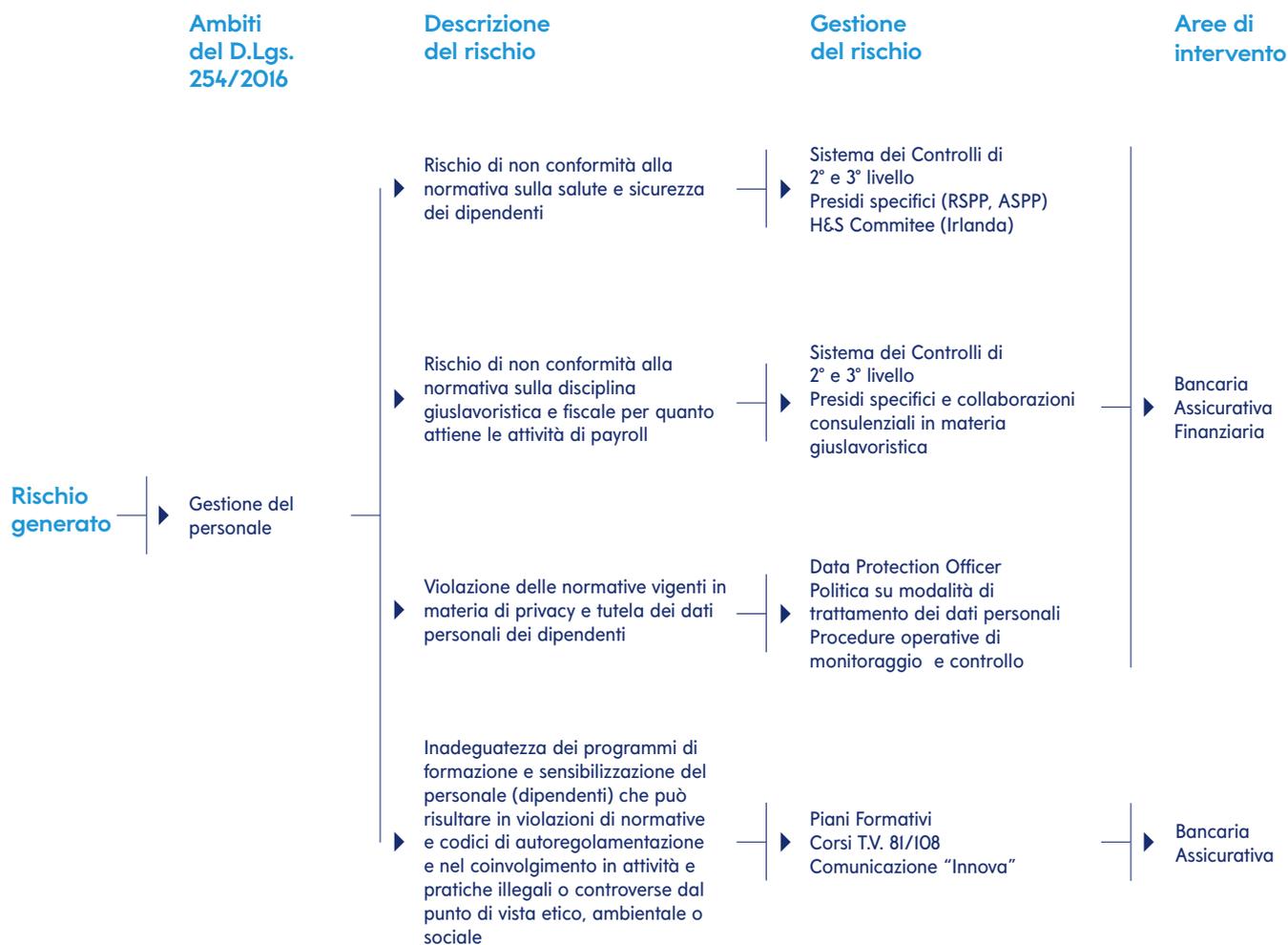
# Supporto della comunità

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

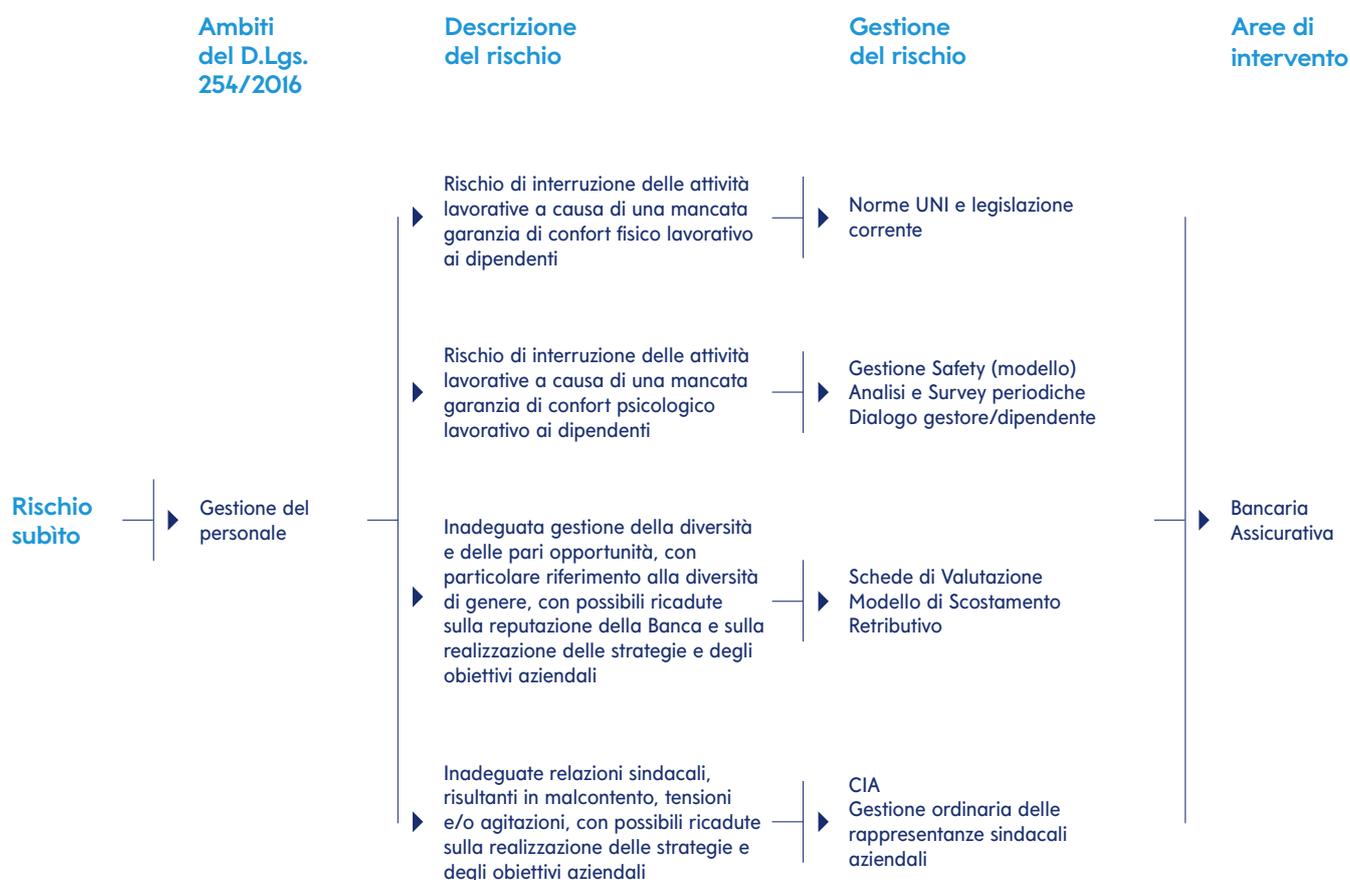
# Sviluppo del capitale umano



# Tutela del capitale umano



## Tutela del capitale umano



## Qualità del servizio



## TABELLA DI RACCORDO TRA I TEMI DEL D.LGS. 254/2016 E LE TEMATICHE MATERIALI DEL GRUPPO BANCA MEDIOLANUM

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

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

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

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

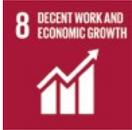
Anche Flowe, insieme ai suoi partner, sostiene attivamente i 17 Sustainable Development Goals. Per esempio, partecipa a progetti di riforestazione (SDGs 13 e 15) e di approvvigionamento di acqua (SDG 6) in Asia e Centro America, i quali contribuiscono al sostegno economico (SDG 1) e alimentare (SDG 2)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

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

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

SDGs	Principi UN Global Compact	Tematiche Materiali	Iniziative di Banca Mediolanum
 <p>Porre fine alla povertà in tutte le sue forme in tutto il mondo</p>	1° e 2°	<p>Supporto alle comunità</p> <p>—</p> <p>Inclusione ed educazione finanziaria</p>	<p><b>Prestito di soccorso:</b> attraverso la stipula di convenzioni con fondazioni e associazioni diocesane che perseguono finalità di solidarietà, si interviene nel campo dell'assistenza e della beneficenza con lo scopo di sostenere chiunque versi in situazioni di indebitamento, al fine di prevenire il ricorso all'usura. L'oggetto dell'accordo prevede l'individuazione e l'erogazione di credito a favore di soggetti caratterizzati da basso reddito e/o sulla soglia di povertà per consentire loro di fare fronte a situazioni di emergenza.</p> <hr/> <p>Sostegno alle persone vittime del <b>conflitto in Ucraina</b> con iniziative liberali sul territorio italiano e su quello nei Paesi adiacenti alla zona del conflitto.</p> <hr/> <p><b>Collaborazioni con Fondazioni e Associazioni,</b> in particolare con Fondazione Mediolanum Onlus che sostiene progetti in favore dell'infanzia disagiata, e con Mediolanum Aproxima attraverso collaborazioni e sostegno alle ONG.</p> <p>Grazie al programma fedeltà "Mediolanum For You Rewarding" i Clienti di Banca Mediolanum hanno sostenuto progetti di Fondazione Mediolanum come, ad esempio, interventi a favore di bambini in Tanzania.</p>
 <p>Porre fine alla povertà in tutte le sue forme in tutto il mondo</p>	1° e 2°	<p>Tutela del capitale umano</p> <p>—</p> <p>Supporto alle comunità</p>	<p><b>Politiche di Welfare aziendale</b> inclusive, atte a stimolare il Work-Life Balance e a garantire il benessere della persona. Sono stati attivati servizi e progetti rivolti a tutti i collaboratori, come l'asilo nido aziendale, servizi e convenzioni a tariffe speciali.</p> <hr/> <p><b>Collaborazione in Irlanda</b> attraverso <i>Coolmine Therapeutic Community</i> centro di recupero da droga e alcol dedicato a mamme e bambini.</p>
 <p>Garantire una vita sana e promuovere il benessere per tutti a tutte le età</p>			<p>Con "<b>Centesimi che Contano</b>" i Clienti di Banca Mediolanum sostengono, attraverso Fondazione Mediolanum Onlus, progetti di assistenza sanitaria per 723 bambini con gravi disabilità.</p> <hr/> <p>Sostegno per la raccolta fondi "<b>Uno di Famiglia</b>" di Fondazione Mediolanum Onlus per garantire assistenza sanitaria domiciliare gratuita a 298 bambini gravemente malati, in tutta Italia.</p> <hr/> <p>Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus, con il progetto "<b>Insieme, diamo ai Piccoli Eroi un Superpotere in più</b>" a sostegno di tre fondazioni impegnate in ambito oncologico pediatrico per aiutare 26.700 bambini malati di tumore.</p> <hr/> <p><b>Fondo Compromiso</b>, si configura come un prodotto art. 8 ai sensi del Reg. UE 2019/2088, per generare impatto positivo a supporto delle Comunità in difficoltà.</p>

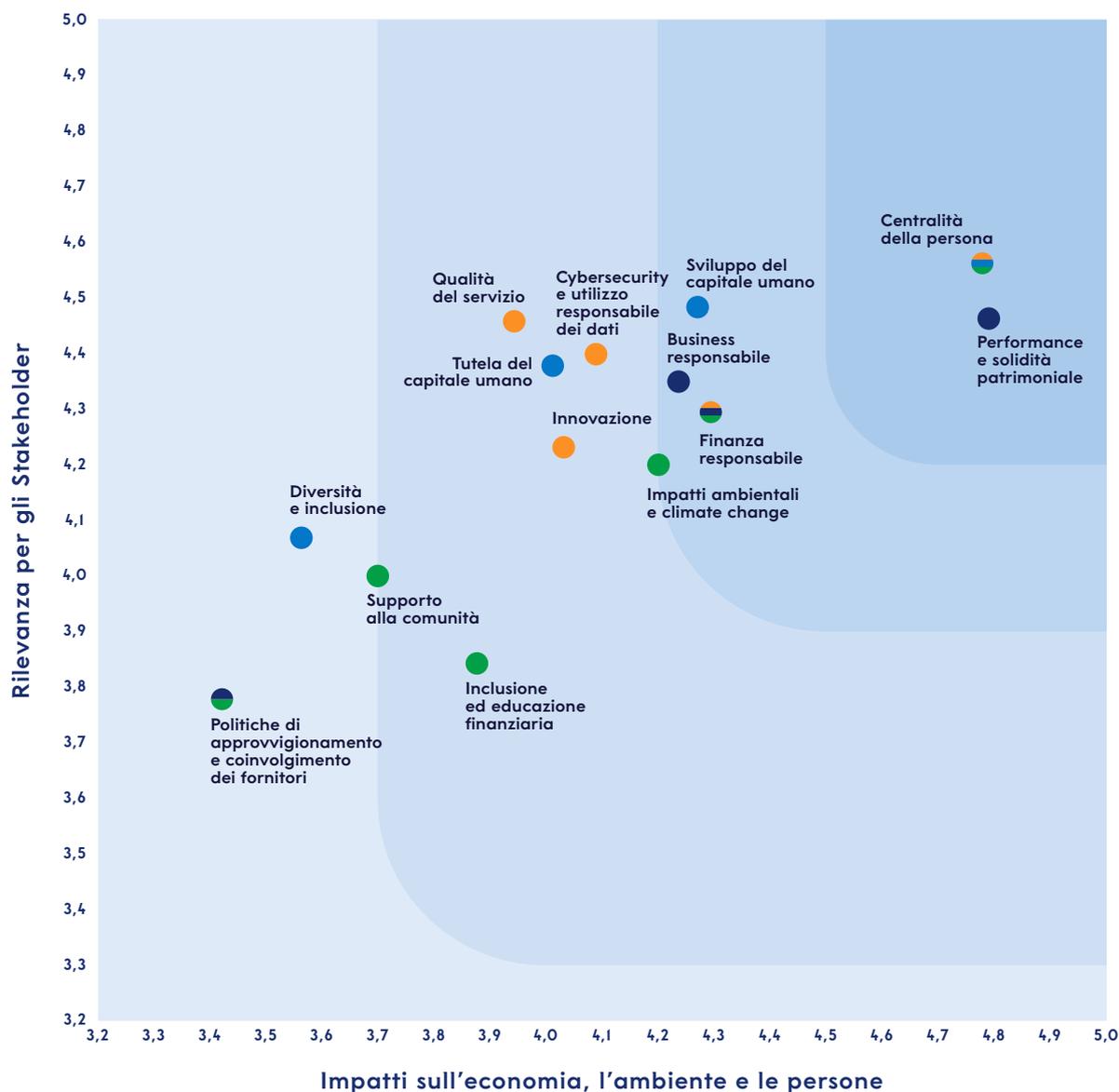
SDGs	Principi UN Global Compact	Tematiche Materiali	Iniziative di Banca Mediolanum
 <p>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva e paritaria e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti</p>	1° e 2°	<p>Supporto alle Comunità</p> <p>—</p> <p>Sviluppo del Capitale Umano</p>	<p>Le attività sviluppate con <b>Centodieci</b> pongono il capitale umano al centro e si sviluppano attraverso eventi sul territorio italiano, momenti speciali di formazione ed esperienza con la partecipazione di relatori e ospiti vicini ai valori di Banca Mediolanum, e con un magazine online che presenta tutte le iniziative e gli eventi di Centodieci e offre uno spazio di condivisione culturale attraverso un blog con interventi su temi di innovazione, tecnologia e valori trasversali.</p>
 <p>Raggiungere la parità di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze</p>	6°	<p>Diversità e inclusione</p>	<p>Iniziative di <b>formazione per i dipendenti</b>: sono state erogate 450 ore dedicate a "Leadership4Change - Workshop D&amp;I", iniziativa che ha visto la partecipazione di 74 colleghi responsabili di risorse.</p> <p>Mediolanum è firmataria della Carta ABI "Donne in banca" per la valorizzazione della diversità di genere. È stata confermata anche in questo anno l'adesione a Valore D, tra le organizzazioni maggiormente riconosciute in Italia nella promozione dell'equilibrio di genere e di una cultura inclusiva. Mediolanum ha aderito a Women and Technologies, associazione che valorizza il talento femminile nella tecnologia, nell'innovazione e nella ricerca scientifica.</p>
 <p>Assicurare l'accesso all'energia a prezzi accessibili, affidabile, sostenibile e moderno per tutti</p>	8°	<p>Impatti ambientali e climate change</p> <p>—</p> <p>Finanza Responsabile</p>	<p>Gli impianti di <b>trigenerazione</b> consentono l'autoproduzione di energia elettrica, termica e frigorifera. Nel 2022 hanno coperto il 26,9% del fabbisogno dell'energia elettrica e ridotto ulteriormente le emissioni di CO<sub>2</sub>.</p> <p>Fondo <b>Global Impact</b>, si configura come un prodotto art. 9 ai sensi del Reg. UE 2019/2088, per generare impatto positivo all'ambiente e al fabbisogno di risorse.</p> <p>Fondo <b>Energy Transition</b>, si configura come un prodotto art. 9 ai sensi del Reg. UE 2019/2088, per generare impatto investendo nella transizione energetica.</p> <p><b>Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile</b> si configura come un prodotto art. 8 ai sensi del Reg. UE 2019/2088. È un fondo che predilige investimenti in emittenti caratterizzati da elevati standard ESG (Environmental, Social and Governance), con particolare attenzione a quelli ambientali (carbon footprint).</p>

SDGs	Principi UN Global Compact	Tematiche Materiali	Iniziative di Banca Mediolanum
	3°, 4°, 6°, 7°, 8° e 9°	Finanza Responsabile	Investimenti SRI, come i prodotti della gamma Best Brand Socially Responsible e Mediolanum Innovative Thematic Opportunities.
<p>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti</p>			
		<p>Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati — Innovazione</p>	<p><b>Politiche relative a Privacy e Tutela del Cliente</b> volte alla gestione e protezione dei dati. Ottimizzazione della gestione degli eventuali <b>Data Breach</b> che, oltre ad aver recepito la nuova procedura stabilita dal Garante per la protezione dei dati personali, ha anche adottato un iter che, nel rispetto ai temi della sostenibilità, ha ridotto l'utilizzo dei mezzi cartacei. <b>L'accesso alle risorse informatiche aziendali</b> è consentito tramite Multi Factor Authentication.</p>
<p>Costruire infrastrutture resistenti, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e promuovere l'innovazione</p>			<p><b>Sviluppo di prodotti innovativi</b> che apportino benefici significativi ai clienti, oltre ad influire sull'efficienza ed efficacia dei processi interni. Gestione del <b>percorso formativo Mediolanum Digital Program</b> per sviluppare ulteriori conoscenze e competenze in ambito digitale e di innovazione.</p>
	7° e 8°	<p>Politiche di approvvigionamento e coinvolgimento fornitori</p>	<p>Scelte responsabili dei <b>fornitori</b> attraverso una valutazione anche su criteri ESG.</p>
<p>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili</p>			<p><b>Fondo Global Impact</b>, si configura come un prodotto art. 9 ai sensi del Reg. UE 2019/2088, investe in aziende in grado di generare un impatto positivo, in termini sociali ed ambientali.</p>

SDGs	Principi UN Global Compact	Tematiche Materiali	Iniziative di Banca Mediolanum
 <p>Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze</p>	7°, 8° e 9°	Impatti ambientali e climate change	<p>La lista di autovetture all'interno della policy aziendale <b>"Policy e Procedura operativa per l'assegnazione, l'utilizzo e la gestione del parco auto aziendale"</b> prevede limiti massimi sia di emissione di CO<sub>2</sub> che di percorrenza chilometrica e la scelta di veicoli ad alimentazione alternativa, ibride, elettriche o a basso impatto ambientale costituisce un titolo preferenziale nel processo di rinnovo del parco auto aziendale.</p> <hr/> <p><b>Fondi Global Impact</b>, si configura come un prodotto art. 9 ai sensi del Reg. UE 2019/2088, per garantire attenzione all'ambiente e al fabbisogno di risorse.</p> <p><b>Fondo Invesco Balanced Risk Coupon Selection</b> (ex art. 8 Regolamento UE 2019 / 2088) che investe in società che promuovono caratteristiche ambientali e sociali, con focus su iniziative legate al cambiamento climatico ed energia pulita.</p>
 <p>Promuovere società pacifiche e inclusive per lo sviluppo sostenibile, fornire l'accesso alla giustizia per tutti e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli</p>	4°, 6°, 8° e 10°	Business Responsabile	<p>Banca Mediolanum si è dotata di un modello di prevenzione ai sensi del d.lgs. 231/Ol. Nel corpus normativo adottato internamente assume particolare rilevanza la <b>"Policy sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo"</b>.</p> <hr/> <p>Banca Mediolanum si impegna nella <b>lotta di ogni forma di corruzione</b>, sia pubblica che privata, così come definito dalla legislazione nazionale che, per alcune previsioni, attua la Convenzione dell'Organizzazione delle Nazioni Unite contro la corruzione, la Convenzione Penale sulla Corruzione di Strasburgo e le Linee Guida OCSE.</p>

## 5.1.2 Programma di Sostenibilità

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

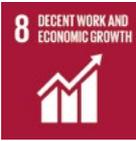
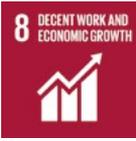


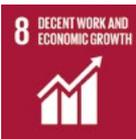
- Responsabilità verso i Clienti
- Responsabilità verso i collaboratori
- Responsabilità verso la collettività e l'ambiente
- Responsabilità Economica

In particolare, il programma di sostenibilità ha l'obiettivo di approfondire i temi di sostenibilità secondo le modalità definite dalle linee guida strategiche emerse nella matrice di materialità. Sono state confermate le progettualità già in corso per consolidare l'approccio del Gruppo Mediolanum e ne sono state avviate di nuove per "esplorare" gli ambiti di recente priorità.

Nel corso del 2022, sono state condotte progettualità in riferimento ad alcuni temi materiali, business e finanza responsabile, supporto alla comunità, impatti ambientali diretti e climate change, politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori, dove Banca Mediolanum intende consolidare maggiormente il proprio approccio manageriale.

## Tabella programma di sostenibilità 2022

Temi materiali	Progetti 2022	SDGs
Business Responsabile	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Costruzione di un modello di scoring dei progetti che ha come base metodologica standard di riferimento accreditati e un set di indicatori per valutare l'impatto previsto per i progetti.</li> <li>› Supporto all'attività del Family Banker con strumenti, mezzi e processi che consentano loro di fornire il servizio di consulenza in linea con l'approccio strategico di sostenibilità di Banca Mediolanum.</li> <li>› Istituzione della figura professionale di Mediolanum Values Manager per favorire, all'interno della rete di Family Banker, la diffusione della strategia di sostenibilità e della relativa operatività.</li> <li>› Evoluzione dell'attività di Stakeholder Engagement in Stakeholder Management con l'obiettivo di creare un sistema di ascolto con gli stakeholder continuo e sistematico.</li> </ul>	
Finanza Responsabile	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Integrazione nel processo di consulenza alla clientela in ambito finanziario delle considerazioni in merito ai fattori di sostenibilità ESG dei singoli prodotti proposti e del portafoglio finanziario del cliente nel suo complesso.</li> <li>› Sviluppo di nuovi prodotti rispondenti a un'ottica specifica di sostenibilità.</li> <li>› Emissione di un bond green per migliorare l'efficienza della struttura del capitale e rafforzare i ratio patrimoniali. I proventi dell'emissione saranno destinati a finanziamenti green a favore dei clienti della banca.</li> </ul>	
Sviluppo del capitale umano	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Erogazione di un programma formativo per i dipendenti e per i Family Banker per incrementare la consapevolezza in tema di Sustainability.</li> <li>› Coinvolgimento dei dipendenti di Sede nell'iniziativa Innovability Bonus Pool che integra valutazioni e impatti ESG.</li> </ul>	

Tutela del capitale umano	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Attuazione del programma “Future of work” per passare dal concetto di remote working a quello di future of work definendo un modello win-win per tutti gli stakeholder con obiettivi economici, sociali e ambientali.</li> </ul>	
Innovazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Integrazione di algoritmi di deep learning combinati con dati ESG per ottimizzare la selezione dei titoli nel processo di asset management.</li> </ul>	
Inclusione ed educazione finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Creazione e divulgazione on-line di un percorso di alfabetizzazione finanziaria rivolto agli studenti delle scuole superiori.</li> <li>› Erogazione del corso di alfabetizzazione finanziaria in presenza, in collaborazione con l’associazione Next, ad una classe di 14 studenti.</li> </ul>	
Supporto alle comunità	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Con il progetto Mediolanum Insieme vengono supportate le associazioni di volontariato che operano quotidianamente sul territorio. Il progetto consente ai Family Banker di segnalare enti no profit presenti sul territorio con cui hanno un legame.</li> <li>› Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus con il progetto “Uno di famiglia” ha sostenuto 224 bambini gravemente malati, in tutta Italia, che hanno potuto affrontare la malattia nel calore della propria casa e vicino alla propria famiglia.</li> </ul>	
Diversità ed inclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Inclusione nel Bloomberg Gender-Equality Index, indice internazionale volto a valutare le iniziative aziendali in tema di inclusione e parità di genere delle società quotate.</li> </ul>	
Impatti ambientali e climate change	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Avviamento alla certificazione ambientale ISO 14001 “Sistema di gestione ambientale certificato”.</li> <li>› Avviata un’iniziativa progettuale di adeguamento per la gestione dei rischi climatici e ambientali.</li> </ul>	
Politiche di approvvigionamento e coinvolgimento dei fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Avviata attività che prevede l’arricchimento delle informazioni relative alle caratteristiche ESG già previste dal modello di valutazione per gli iscritti all’Albo Fornitori.</li> <li>› Incontri con i fornitori per condividere i punti di miglioramento emersi dagli score ESG.</li> </ul>	

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

## 5.2 Coinvolgimento degli stakeholder

[GRI 2-12] [GRI 2-29]

Mediolanum organizza **momenti di confronto e di ascolto con i propri stakeholder** in merito al contesto di Sostenibilità e le tematiche ritenute più importanti in linea con gli obiettivi che il Gruppo si prefigge di raggiungere. Questo perché Mediolanum pone da sempre al centro i propri stakeholder attraverso un modello di servizio basato sulla relazione con clienti, Family Banker, e dipendenti, come driver per la creazione di valore

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

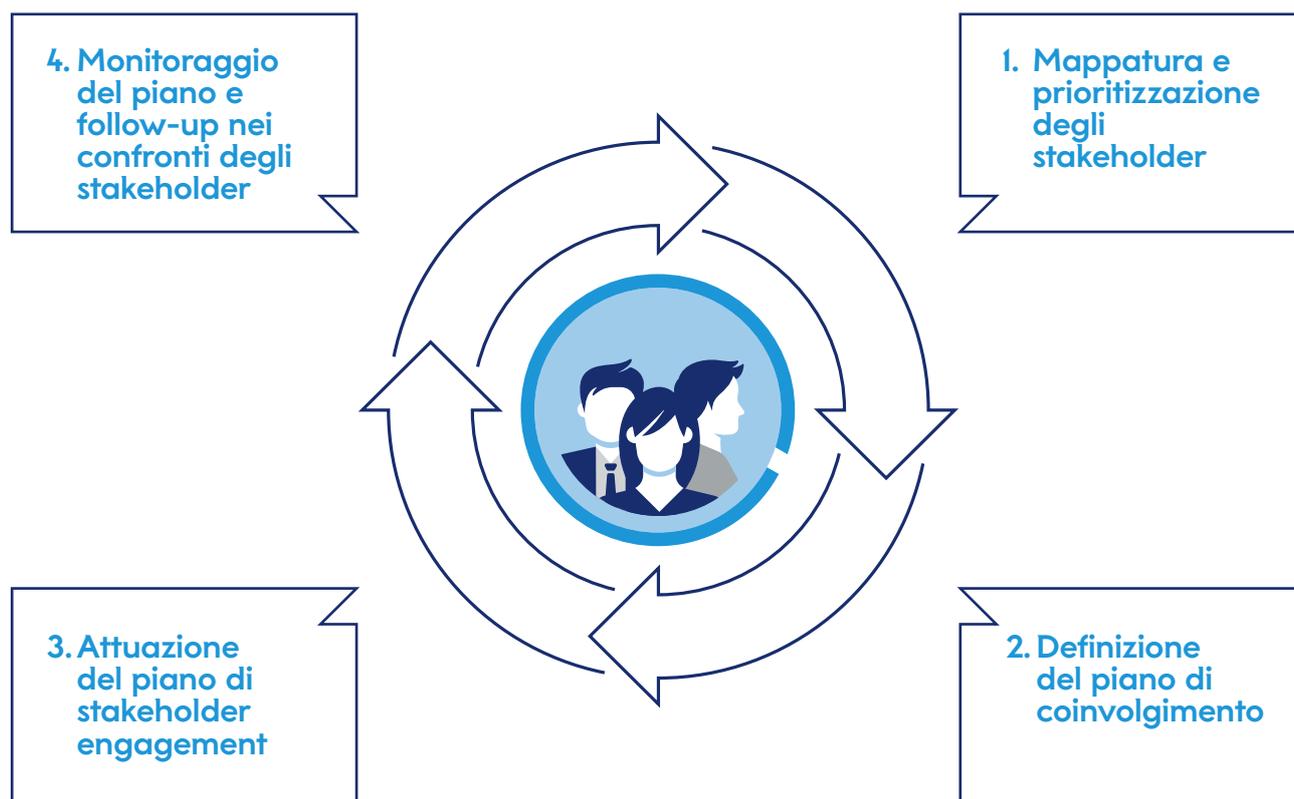
**Nel 2020 l'attività di stakeholder engagement è evoluta in stakeholder management** con l'obiettivo di gestire in maniera continua le relazioni con i portatori di interesse attraverso diversi strumenti di coinvolgimento e meccanismi di feedback continuo. Tale percorso ha consentito il passaggio da un modello di gestione reattivo (Stakeholder Engagement) ad un approccio programmatico e proattivo (Stakeholder Management) nella gestione delle istanze degli stakeholder. Il progetto, condotto dall'Ufficio Sustainability con il coinvolgimento delle varie Direzioni, è stato così integrato nella pianificazione strategica, in modo tale da **anticipare rischi, cogliere esigenze e aspettative degli stakeholder in ottica di medio-lungo termine presidiare la soddisfazione degli stakeholder e la reputazione della Banca, e trasformare le minacce in opportunità.**

Nel **2022**, in accordo anche con la necessità di aggiornare la Matrice di Materialità, il Gruppo Banca Mediolanum ha intrapreso un ulteriore percorso di ascolto in profondità dei propri stakeholder, che per la prima volta ha compreso anche dipendenti e Family Banker delle sedi estere. Inoltre, conscia del valore aggiunto dato dalla possibilità di comunicare direttamente con i propri stakeholder, Banca Mediolanum ha organizzato, per la prima volta dall'avvento del Covid-19, un focus group in presenza con i principali fornitori del Gruppo che ha permesso non solo di confrontarsi sulle attività di sostenibilità già in atto in Banca Mediolanum ma anche di aprire il dialogo alle possibili future collaborazioni sulla tematica.

Per maggiori informazioni circa lo stakeholder engagement fare riferimento al capitolo *5.1 Analisi di materialità*.

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

Si evidenzia che tutte le attività di ascolto e coinvolgimento degli stakeholder, compresi i Family Banker, viene demandata dal Consiglio di Amministrazione all'Ufficio Sustainability di Banca Mediolanum. Al termine dei processi di coinvolgimento, il CdA viene informato dei risultati, che vengono considerati nella definizione delle direttrici strategiche di sostenibilità approvate dal Consiglio.



## 5.2.1 Mappatura degli stakeholder

L'attività di Stakeholder Engagement ha i seguenti obiettivi:

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

L'attività di impostazione metodologica prevede:

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

Il risultato di tale esercizio, rivisto e confermato nel corso del 2022, ha portato ad una mappatura di tutti gli stakeholder del Gruppo con la pesatura della rilevanza quali/quantitativa delle loro principali caratteristiche e rilevanza. La mappa degli stakeholder rappresenta il punto di partenza del modello di Stakeholder Management, in quanto permette di governare le relazioni con le molteplici categorie di stakeholder con cui l'azienda interagisce, in ottica di prevenzione del rischio e valorizzazione delle opportunità connesse.

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

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

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

Categoria di stakeholder	Strumenti di dialogo	Funzioni aziendali coinvolte
<p>Media</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conferenze stampa</li> <li>- Comunicati stampa</li> <li>- Incontri regolari</li> <li>- Apertura di eventi istituzionali ai media</li> <li>- Pagine pubbliredazionali</li> <li>- Prodotti editoriali</li> <li>- Contatti telefonici</li> <li>- Social Network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direzione Comunicazione, Marketing Banca e Canali Digitali</li> </ul>
<p>Associazioni di categoria</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incontri istituzionali</li> <li>- Esponenti del gruppo negli organi associativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidenza</li> </ul>
<p>Istituzioni e Regulatori</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incontri regolari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divisione Legal and Compliance</li> <li>- Presidenza</li> <li>- Chief Financial Officer</li> </ul>
<p>Fornitori</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incontri regolari</li> <li>- Contatti telefonici</li> <li>- Portale</li> <li>- Questionari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chief Financial Officer</li> <li>- Procurement, Corporate Services e HSSE</li> </ul>
<p>Collettività</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relazioni con i Media</li> <li>- Pubbliche Relazioni</li> <li>- Indagini periodiche di customer satisfaction</li> <li>- Indagine di Brand Reputation</li> <li>- Indagine di brand equity</li> <li>- Indagine di efficacia comunicazione pubblicitaria</li> <li>- Incontri ed eventi sul territorio e in sede</li> <li>- Attività di Fondazione Mediolanum Onlus</li> <li>- Social network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direzione Comunicazione, Marketing Banca e Canali Digitali</li> <li>- Direzione Innovability &amp; Value Strategy</li> <li>- Direzione Rete Commerciale</li> </ul>

## 5.2.3 Clienti

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

Per quanto riguarda il processo di comunicazione alla clientela di carattere commerciale, istituzionale e normativo, nell'anno 2022 l'Ufficio Comunicazione Rete, Sede e Clienti, ha confermato la sua funzione di supporto alla Rete di Vendita nel sostenere e consolidare la relazione con i clienti già presenti e nell'acquisizione di nuovi. Ha consolidato altresì il supporto all'acquisizione e consolidamento della clientela Selfy.

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

Nell'ottica di rafforzare il rapporto con i clienti patrimonializzati è stata inoltre promossa un'attività di presentazione dei differenziali di servizio a loro dedicati con campagne e-mail dedicate e finalizzate a diffondere la conoscenza ed incrementare l'utilizzo degli stessi. Prosegue anche nel 2022 l'attività di informazione tramite l'invio del periodico World che tratta temi legati alla finanza, economia e lifestyle. Nel luglio 2022, il lancio della nuova piattaforma di Trading è stato supportato da un piano di comunicazione declinato su tutti i canali disponibili e con il lancio dello spot televisivo di dicembre.

Nel corso dell'anno, le iniziative di comunicazione hanno interessato anche la sicurezza informatica degli utenti, attraverso una sensibilizzazione periodica della clientela sulle attività di phishing e frodi informatiche con campagne dedicate e inserti nella newsletter mensile. Inoltre, è proseguita l'attività di comunicazione verso la clientela Selfy, caratterizzata da una differenziazione delle comunicazioni in termini di layout, offerta e contenuti per essere in linea con il diverso target clienti (gestiti centralmente dal Marketing Clienti Self).

Per quanto riguarda le comunicazioni di carattere istituzionale e di servizio, invece, sono stati gestiti un totale di **24.205.264** documenti.

Il tema della sostenibilità, allo stesso modo, si riconferma nel corso del 2022 parte integrante dei valori del Gruppo Mediolanum. L'attenzione rivolta all'ambiente, al sociale e alla governance, si è tradotta in una serie di iniziative adeguatamente comunicate alla clientela e che prevedevano un possibile coinvolgimento del cliente, come il progetto "Mediolanum Insieme", che supporta le associazioni di volontariato che operano quotidianamente sul territorio.

In termini di sostegno ambientale prosegue l'impegno nell'ampliamento della digitalizzazione delle comunicazioni, come accaduto per il Rendiconto Previgest. È attualmente in corso il supporto alla messa a terra della Direttiva Europea che prevede la dematerializzazione delle comunicazioni dell'area MiFID II e che si sostanzierà presumibilmente nel corso del 2023.

Nel corso del 2022 si conferma la quasi totale adozione del canale digitale da parte della clientela, con il raggiungimento di una soglia fisiologica pari all' 85% di dematerializzazione per il settore bancario e transazionale. Per quanto riguarda il settore del risparmio gestito e dell'assicurativo, i dati provano un incremento graduale che andrà a strutturarsi maggiormente con il recepimento della Direttiva Europea in ambito MiFID II.

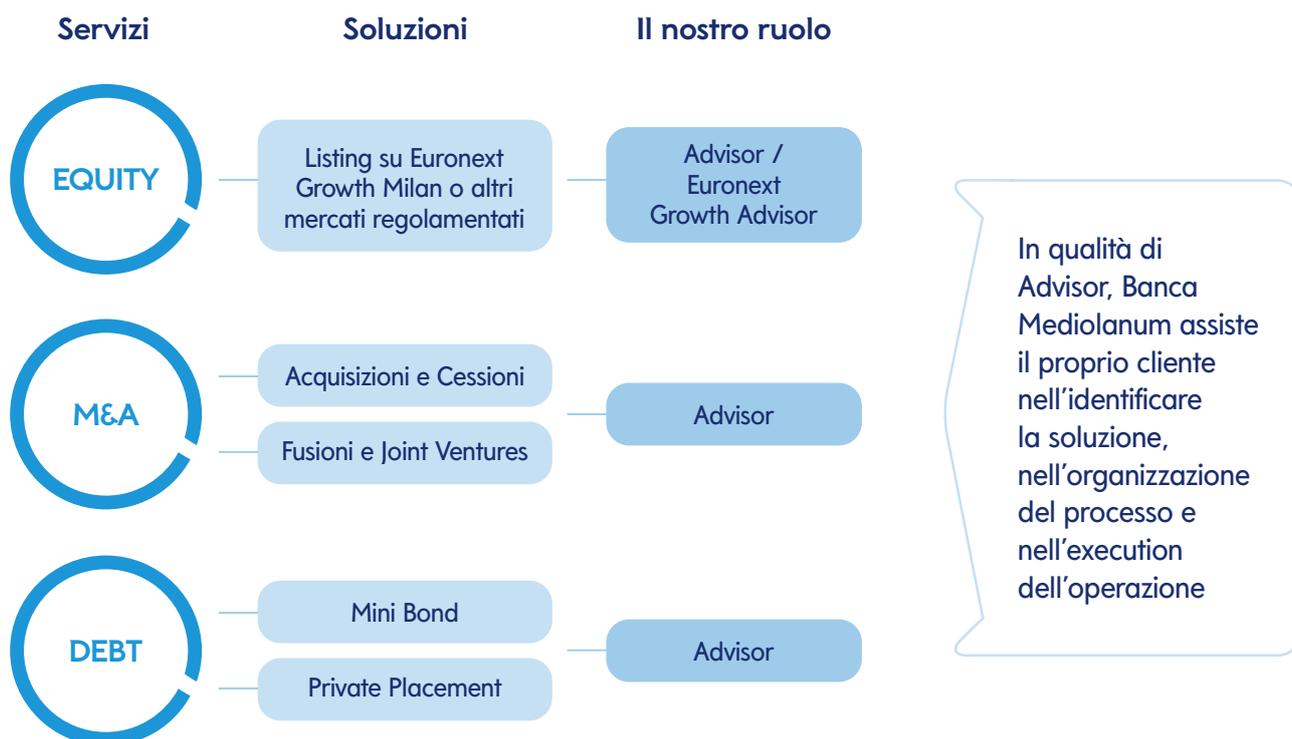
Banca Mediolanum ha aiutato concretamente le famiglie nell'affrontare il momento complesso di incertezza economica. In particolare, è stato attuato un **pacchetto di soluzioni per mitigare il rialzo dei tassi**, che avrebbero potuto aggravare ulteriormente le difficoltà dei clienti. La struttura di molti mutui di Banca Mediolanum prevede un meccanismo unico sul mercato che rende i finanziamenti più sostenibili in caso di un rialzo importante dei tassi. Sono, infatti, previste soglie di Euribor che, se superate, permettono al cliente di beneficiare di una riduzione di 0,20% dello spread. In previsione del rialzo dell'Euribor, al verificarsi del raggiungimento di tale soglia, questo automatismo consentirà al cliente un risparmio di 0,20% sullo spread del proprio mutuo. Inoltre, per tutti i clienti maggiormente esposti agli effetti negativi del rialzo dei tassi, Banca Mediolanum ha deciso di alleggerire questa situazione di tensione abbassando lo spread dei mutui di questi clienti dello 0,25% per un periodo temporale di 12 mesi.

**Prexta** ha inoltre avviato la distribuzione del prodotto di prestito personale non garantito a luglio 2021, proponendo da subito, oltre al processo tradizionale (con identificazione de visu e firma olografa) anche un processo completamente paperless (con identificazione a distanza tramite SPID e firma digitale) ed integrato con la piattaforma di collocamento di tale prodotto. Nel corso del 2022 è stato attivato di concerto con la Capogruppo un monitoraggio per analizzare la percentuale di digitalizzazione di tali pratiche. La percentuale di digitalizzazione delle pratiche, si è attestata nel corso del 2022 al 74% rispetto al totale delle pratiche sottoscritte. Anche per i prodotti di cessione del quinto è presente un processo paperless che ha portato una percentuale di digitalizzazione delle pratiche attorno al 5%. Con l'obiettivo di fornire un supporto concreto ai clienti con mutui già in essere e alleggerire gli impegni mensili, (premesse che moltissimi mutui a tasso variabile in stock prevedono già da contratto la riduzione automatica dello spread con salti di 20 bps), al crescere del valore euribor 3M oltre a certe soglie, Banca Mediolanum nel mese di dicembre ha messo in atto una manovra commerciale per la riduzione temporanea (12 mesi) dello spread di 25bps su circa 1.300 mutui che riguardano clienti che mostrano anche un livello di rata reddito teso.

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

- > Policy Investment Banking, che illustra i principi di natura strategica, organizzativa ed operativa finalizzati alla gestione dei servizi di investment banking;
- > Policy di gestione dei conflitti di interesse;
- > Policy di market abuse;
- > Regolamento delle informazioni rilevanti;
- > Regolamento del processo di gestione delle informazioni privilegiate, rilevanti e confidenziali relative all'attività di Investment Banking.

Di seguito uno schema dei servizi offerti.



### PREMIO FINANCECOMMUNITY AWARDS TEAM OF THE YEAR MID-MARKET M&A

In occasione dell'ottava edizione dei Financecommunity Awards, la Direzione Investment Banking di Banca Mediolanum è stata insignita del Premio TEAM OF THE YEAR MID-MARKET M&A.  
 "Unanimemente considerato una star del mercato, il team ha chiuso numerose operazioni M&A nel segmento mid market, soprattutto in ambito industrial, information technology e beauty."

## 5.2.3.1 Clienti Customer Satisfaction Italia

Nel periodo dicembre 2022 – gennaio 2023, il Gruppo ha svolto, in collaborazione con l’istituto di ricerca BVA-Doxa, un’indagine di mercato che ha visto il coinvolgimento, tramite interviste in modalità cawi (interviste online su un questionario strutturato di circa 20 minuti), di 1.466 clienti che considerano Banca Mediolanum Prima Banca. Parallelamente è stato costruito un campione analogo su panel BVA-Doxa intervistando clienti di banche competitor. Il campione del mercato di riferimento è costituito da 1.025 intervistati sulla propria Prima Banca. Si conferma il livello di soddisfazione complessivo registrato nell’anno precedente, nonostante una lieve flessione del Customer Satisfaction Index, contrazione che si riscontra in egual misura sul mercato competitor.

### Indagine di customer satisfaction

2022						
Media	Correntista prima banca Banca Mediolanum			Correntista prima banca Totale Mercato		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
<b>Customer satisfaction index</b>	<b>84,0</b>	<b>83,0</b>	<b>85,5</b>	<b>70,4</b>	<b>70,3</b>	<b>70,5</b>
Soddisfazione complessiva	84,5	83,8	85,5	71,3	71,2	71,3
Soddisfazione rispetto alle aspettative	82,8	81,8	84,1	69,2	69,0	69,4
Soddisfazione rispetto ad altre banche	85,8	84,9	87,1	70,8	70,7	71,0

2021						
Media	Correntista prima banca Banca Mediolanum			Correntista prima banca Totale Mercato		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
<b>Customer satisfaction index</b>	<b>84,8</b>	<b>83,1</b>	<b>87,5</b>	<b>71,2</b>	<b>70,5</b>	<b>72,1</b>
Soddisfazione complessiva	84,9	83,5	87,1	71,8	71,2	72,5
Soddisfazione rispetto alle aspettative	84,6	83,1	87,2	70,2	69,7	71,0
Soddisfazione rispetto ad altre banche	86,8	85,0	90,0	71,9	70,8	73,2

Fonte: indagine di Customer Satisfaction 2022, svolta in collaborazione con l’istituto BVA-Doxa Interviste in modalità cawi (questionario online) realizzate nei mesi di dicembre 2022 e gennaio 2023

## 5.2.4 Family Banker

Il Family Banker è la figura professionale che rappresenta il punto di riferimento tra banca e cliente. Studia le soluzioni che meglio rispondono alle esigenze di risparmio, investimento, previdenza, protezione o finanziamento, e affianca il cliente, se necessario, anche nel primo approccio all'utilizzo della multicanalità. Il Family Banker viene coinvolto in un sistema di comunicazione a supporto delle sue attività attraverso vari strumenti:

**Portale aziendale:** il portale B.MedNET è la intranet della rete di vendita che veicola tutte le informazioni e i materiali relativi alle iniziative commerciali, di formazione, informazione e incentivazione, attraverso l'accesso a contenuti, aggiornamenti su servizi e prodotti, su novità e norme inerenti alla professione. Nel corso del 2022 il portale, con la sua nuova veste grafica, ha veicolato 1.368 news ed erogato alla rete di vendita oltre 3.253 contenuti ex novo e/o rivisitati. Anche per il 2022 è stata incrementata la creazione di contenuti dedicati ad argomenti specifici e suddivisi per categoria commerciale, come ad esempio DRIVE che è il punto di riferimento per tutte le tematiche tecniche e commerciali.

**My Marketing:** è la piattaforma di e-commerce di Banca Mediolanum dedicata al "below the line", nella quale la Rete di vendita può reperire tutto il materiale promo-pubblicitario personalizzato. Strutturato come un e-commerce, ha l'obiettivo di comunicare anche attraverso la rete di vendita, i valori, i servizi e i prodotti di Banca Mediolanum coerentemente con le linee guida del Gruppo, riportando al suo interno tutte le informazioni relative al corretto utilizzo della brand identity nonché un catalogo con tutti i materiali ordinabili. Nel corso del 2022 la piattaforma è stata ulteriormente riorganizzata nella struttura e nei contenuti, per offrire un'esperienza di navigazione sempre più facile ed intuitiva e favorire l'individuazione dei prodotti. Durante l'anno si è registrato un numero complessivo di 17.198 ordini di cui 2.867 customizzati e personalizzati ad hoc secondo richiesta del singolo Family Banker, con un considerevole incremento di tali richieste rispetto al 2021. In linea con il percorso di dematerializzazione intrapreso già nel 2020, nel corso del 2022, l'offerta di brochure tradizionali cartacee ha registrato una diminuzione di richieste del 36% rispetto al 2021. Al fine di dar seguito a questo nuovo trend, l'offerta di brochure digitali è stata ulteriormente ampliata ed il numero di download ha registrato un aumento di oltre il 14%.

**Comunicazione rete di vendita:** per comunicazioni di particolare interesse, rilevanza o urgenza viene utilizzato l'invio di SMS ed e-mail a tutti i Family Banker, o al target interessato dall'oggetto della comunicazione. Il 2022 ha consolidato le risorse e le competenze dell'Ufficio Comunicazione e Supporti Rete a sostegno totale e continuo della rete di vendita, nell'utilizzo dei diversi canali, attivando numerose campagne di comunicazione e toccando tutte le tematiche di interesse quali carriera, normative e procedure, eventi, marketing e prodotti. Inoltre, sono presenti diverse newsletter tematiche periodiche, come MedWeek, appuntamento settimanale con le news più importanti, Wealth Magazine, appuntamento mensile dedicato a tutto il mondo Wealth e Osservatorio Mercati, e newsletter di analisi mensile. Nel 2022 sono state effettuate 488 campagne SMS (+225% vs 2021) e 958 campagne e-mail per un totale di oltre 724.000 e-mail inviate.

Nel 2022 è continuato inoltre il percorso "La sostenibilità nell'attività del Family Banker". Tale percorso, attivato nel 2021, è stato costituito da due workshop che hanno coinvolto un campione rappresentativo di Family Banker sulle tematiche di sostenibilità. Il percorso ha avuto l'obiettivo di definire i valori di sostenibilità dei Family Banker, i comportamenti da agire e le eventuali politiche da adottare al fine di identificare le modalità più efficaci per lo sviluppo di azioni di sostenibilità nella rete distributiva.

Il percorso, che ha coinvolto una ventina di Family Banker, ha portato alla definizione di quattro ambiti di intervento (Gestione sostenibile dei Family Banker Office, Relazione con i clienti, Relazione con la comunità, e Relazione tra e con i Family Banker) basati sulle quattro Responsabilità di Banca Mediolanum, e ad una decina di iniziative di sostenibilità.

Nel corso del 2022 è stato coinvolto un numero maggiore di Family Banker tramite una survey di valutazione delle iniziative emerse e sono state implementate diverse azioni che hanno portato, oltre che alla redazione e diffusione di un Vademecum per la Gestione sostenibile dei Family Banker Office, che ha posto un occhio di riguardo al consumo energetico e di materiali, e all'implementazione di attività per la diffusione della cultura della sostenibilità sia ai clienti che tra i Family Banker, anche all'istituzione dei Values Manager, figure di riferimento nelle diverse Region, che si sono fatti portatori ufficiali dei valori della Banca, compresi quelli di sostenibilità, alla Rete. Il Mediolanum Values Manager è impegnato quindi nel coinvolgimento attivo dei colleghi e delle strutture commerciali del territorio nelle iniziative lanciate da Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum.

Nel corso del 2023 si valuterà la possibilità di attuare ulteriori iniziative di sostenibilità a coinvolgimento delle Rete.

## Indagine di customer satisfaction

	2022		2021	
	Correntista prima banca		Correntista prima banca	
	Banca Mediolanum	Totale Mercato	Banca Mediolanum	Totale Mercato
Overall Family Banker	90,2	72,3	91,4	73,9

Fonte: indagine di Customer Satisfaction 2022, svolta in collaborazione con l'istituto BVA-Doxa.

## 5.2.5 Dipendenti

La guerra in Ucraina e l'aumento dell'inflazione gravano sui paesi, i rincari nel settore energetico e alimentare hanno avuto un impatto immediato sui consumatori e le aziende, già provati dall'emergenza sanitaria. In questo contesto storico, il Gruppo Mediolanum fedele alla sua Mission, ha promosso una serie di iniziative economiche e sociali, per i propri dipendenti e collaboratori, che hanno contribuito a supportare la serenità delle persone, delle famiglie e della collettività.

Mediolanum nel mese di novembre per far fronte all'aumento del costo della vita, ha deciso di **riconoscere ai propri dipendenti un pacchetto di sostegno** di cinquecento euro costituito in parte da buoni acquisto e in parte sotto forma di una tantum, che si aggiunge al bonus di duemila euro riconosciuto a febbraio, ai propri dipendenti e collaboratori, per gli eccellenti risultati conseguiti nel 2021. Sono state attivate molteplici iniziative specifiche di Welfare dedicate alla gestione della vita privata-lavorativa. Il Gruppo è sempre attento a comunicare con i propri dipendenti, a renderli partecipi e informati della vita aziendale, delle novità e delle attività del Gruppo. Con le sue 13 puntate **#NOIDIMEDIOLANUM**, tramite una serie di video-messaggi del Direttore del Personale e altri manager, sono state comunicate tutte le iniziative che hanno permesso di rimanere sempre aggiornati sulle ultime disposizioni adottate dall'azienda per garantire l'operatività in sicurezza, con la rivisitazione periodica dei piani di safety, e per tutte le azioni intraprese a supporto dei dipendenti e dei propri familiari.

**howRU?** è un canale di ascolto ideato e attivato per essere vicini anche quando si lavora da remoto, per capire insieme se e come si sia modificato lo stato d'animo e lo spirito di adattamento alla differente realtà lavorativa derivante dall'emergenza sanitaria degli ultimi anni.

Nell'ottica di trovare soluzioni innovative e pratiche per le nuove modalità lavorative e l'integrazione tra benessere e performance in modalità di lavoro ibrido, Mediolanum ha deciso inoltre di partecipare al progetto **JRC (Joint Research Center) promosso dal Politecnico di Milano**. L'emergenza legata alla pandemia ha infatti cambiato profondamente il modo di vivere e lavorare di tutti noi e ha richiesto di ripensare le tradizionali pratiche organizzative. Per intraprendere il percorso verso un nuovo equilibrio sul lavoro, si è deciso di analizzare, attraverso tecniche di "Deep Social Analytics", le informazioni già in possesso dell'azienda e i dati raccolti attraverso una serie di survey realizzate nei mesi di aprile e di novembre con lo scopo di comprendere, nella pratica di tutti i giorni, il lavoro nel "new normal", che ha richiesto, e continua a richiedere, a tutta l'azienda e a ciascuno di ripensare le quotidiane pratiche lavorative e di riorganizzare le abitudini personali e familiari.

Il **progetto HOMEdiolanum** è nato nel 2020 con l'obiettivo di proporre una soluzione innovativa per il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, per alleviare le criticità del remote working e ricomporre l'equilibrio tra lavoro e vita privata. Dal 2022 HOMEdiolanum è diventato un ecosistema di comunicazione rivolto a tutti i dipendenti, con percorsi creati per rispondere alle domande amministrative, di formazione e di welfare. Inoltre, il portale racchiude delle sezioni per le attività extralavorative e "let's talk" uno spazio dove l'azienda è sempre in ascolto dei suggerimenti volti a migliorare il nuovo portale di comunicazione.

A giugno si è tenuta, in diretta da Milano con le varie sedi regionali collegate online, la Convention Nazionale di Banca Mediolanum "**Un segno nel Tempo**", che ha visto protagonista l'intera azienda e i valori che ci accompagnano quotidianamente.

Durante tutto l'anno **BMonAir**, la radioTV aziendale nata nel 2019, con le sue 44 puntate su base settimanale ha rappresentato uno strumento di comunicazione importante gestito da personale interno. Oltre alle comunicazioni necessarie a far rimanere sempre aggiornati sui nuovi prodotti, progetti ed iniziative specifiche per i dipendenti, si sono alternati momenti più leggeri ed ironici, coinvolgendo i dipendenti, per colmare il distanziamento far le persone.

Mediolanum è da sempre attenta alle tematiche del **volontariato d'impresa**, nel rispetto di valori e sensibilità orientati ad una politica di sviluppo sostenibile e responsabilità sociale. Il Gruppo si è dotato di una specifica disciplina interna (disciplinata anche nel Contratto Integrativo di bancario) sul volontariato d'impresa con lo scopo di incoraggiare e promuovere, anche nell'orario di lavoro, le iniziative di volontariato.

Anche in **Spagna** sono in atto diverse iniziative per il coinvolgimento dei dipendenti, come il progetto "**Sì ai nostri valori**", che ha visto nel 2022 l'organizzazione di quattro workshop con diversi dipendenti per individuare le iniziative da attuare al fine di integrare maggiormente i valori della Banca nella quotidianità. Sono inoltre state proposte diverse **attività in presenza** per favorire i rapporti tra i dipendenti, come ad esempio i corsi di yoga, escursioni in montagna, azioni di volontariato, ed eventi riservati ai dipendenti. Inoltre, Baco Mediolanum presta particolare attenzione al benessere psicologico dei propri collaboratori, offrendo accompagnamento psicologico, sessioni di mindfulness e gruppi di miglioramento. Infine, con l'obiettivo di favorire la comunicazione a tutti i livelli, è stata promossa la "Riunione semestrale", un incontro tra i collaboratori e il responsabile dell'area al fine di condividere argomenti di interesse generale.

## 5.2.6 Media

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

Grazie al monitoraggio costante dei lanci delle agenzie di stampa e della rassegna stampa, il cui coordinamento è interno all'ufficio, diventa tempestiva la risposta in caso di rettifica o dichiarazione tramite nota stampa, in particolare per quanto riguarda le dichiarazioni delle figure apicali del Gruppo, tra le voci più accreditate nel panorama bancario italiano, e alle molteplici iniziative della Rete di Vendita, che necessitano talvolta di essere indirizzate coerentemente alla Media Policy di Gruppo.

Nel 2022 sono stati dedicati a Banca Mediolanum, alle figure apicali e al top management 13.607 articoli tra carta stampata e web, e servizi radio e tv.

Media	Numero di contenuti 2022	Numero di contenuti 2021
Stampa	2.414	3.216
Web	10.910	12.051
Radio	25	107
TV	258	529
<b>Totali</b>	<b>13.607</b>	<b>15.903</b>

Banca Mediolanum riconosce l'importanza di un dialogo efficace con i propri stakeholder attraverso una gestione reattiva e proattiva da parte del team Relazioni Pubbliche nei confronti delle principali istituzioni, delle comunità nazionali, regionali o locali, enti, associazioni, università, delle organizzazioni finanziare e non, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali mediante un'attività continuativa, consapevole e programmata di gestione e coordinamento dei sistemi di relazione attivati su pubblici differenti mediante la promozione dell'immagine aziendale.

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

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

## 5.2.7 Azionisti e comunità finanziaria

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

Nel 2022 si è mantenuto alto il livello di interesse della comunità finanziaria per Banca Mediolanum che, in un contesto di mercato che ha visto i principali asset gatherer ridurre drasticamente i livelli di raccolta netta, si è distinta ancora una volta per aver ottenuto flussi in risparmio gestito molto elevati. Forte attenzione è stata anche prestata al beneficio che il rialzo dei tassi ha comportato per il conto economico del Gruppo, forte di un modello di business resiliente e ben diversificato, quindi vincente in ogni fase del ciclo macroeconomico. Banca Mediolanum ha inoltre approcciato per la prima volta il mondo del Debt Capital Market emettendo un **Green Senior Preferred Bond**, attività condotta dal team Investor Relations sia nella sua fase preparatoria sia in quella di offerta al mercato con due virtual roadshow dedicati svolti nel secondo semestre.

Nel corso dell'anno si è assistito infine ad un moderato ritorno agli appuntamenti in presenza, benché ancora ben al di sotto dei livelli pre-pandemici, portati avanti in prevalenza dal team Investor Relations e in misura minore dal Top Management.

## Numero di eventi con Investitori e Analisti

	2022			2021		
	Numeri di eventi	Investitori incontrati	Analisti incontrati	Numeri di eventi	Investitori incontrati	Analisti incontrati
con Top Management	56	155	48	74	251	81
solo Investors Relations	178	151	95	159	76	106
<b>Totale</b>	<b>234</b>	<b>306</b>	<b>143</b>	233	327	187
% in autonomia sul totale	76	49	66	68	23	57

## 5.2.8 Associazioni di categoria

[GRI 2-28]

### Associazioni di categoria - Italia

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

### Associazioni di categoria - Spagna

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

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

Per le adesioni ad Associazioni nel settore Sostenibilità o a Società di rating si rimanda al relativo capitolo 5.3.

## 5.2.9 Istituzioni e regolatori

Le attività del Gruppo Mediolanum si svolgono in un settore a elevata regolamentazione (primaria e secondaria), e devono quindi rispettare norme e regolamenti specifici e possono essere periodicamente sottoposte a verifiche degli organi di vigilanza competenti. La Presidenza, avvalendosi anche della Segreteria Tecnica di Presidenza, è responsabile della promozione e gestione delle relazioni domestiche e internazionali, ma anche del dialogo con Associazioni e Ordini di Categoria, Pubblica Amministrazione, Enti religiosi ed Enti del Terzo Settore, Associazioni dei consumatori, Centri di ricerca economico-politici e Accademie, Organismi internazionali ed Enti nazionali a valenza internazionale.

Le principali Autorità e Organismi di riferimento per le Società del Gruppo Mediolanum di diritto italiano sono: BCE, Banca d'Italia, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS), Commissione di vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP), Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB), Organismo di vigilanza e tenuta dell'albo unico dei Consulenti Finanziari (OCF), Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), Fondo Interbancario Tutela dei Depositi (FITD), Garante per la Protezione dei Dati Personali (GDPR), Albo Unico dei Consulenti Finanziari (APF), Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) e Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

## 5.2.10 Collettività

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

### Politiche di gestione degli eventi promossi da Mediolanum

Il processo di organizzazione di un evento aziendale si distingue dai processi operativi "standard" della Banca, che sono generalmente permanenti o semipermanenti. Data la differente natura di tale processo e i rischi che comporta, per la sua gestione si è scelto di utilizzare un approccio specifico descritto nel "Regolamento del processo di organizzazione degli eventi aziendali", aggiornato il 14 gennaio 2021. Il Regolamento si applica a tutti gli Eventi Aziendali e a tutte le iniziative di Comunicazione realizzati sia sul territorio che presso la sede di Banca Mediolanum per i quali viene incaricato l'ufficio Marketing eventi Clienti e la linea produzione eventi.

### Eventi

Gli eventi rappresentano per il Gruppo e la Rete di Family Banker un'opportunità, oltre che una modalità, per rendere concreto il valore della "Relazione" con Clienti e prospect e della divulgazione della "cultura Finanziaria". Dopo un primo trimestre dell'anno caratterizzato ancora dalla sola modalità digitale, il progressivo miglioramento della situazione sanitaria ha consentito la ripresa dell'attività in presenza a partire dal mese di aprile. La modalità digitale, ormai consolidata, è andata ad integrarsi all'attività in presenza, consentendo la realizzazione da parte della Sede di 7 eventi di carattere nazionale. Gli eventi, trasmessi su tutti i canali social della Banca, hanno raggiunto oltre 518 mila spettatori. A questi si aggiungono circa 110 mila partecipanti coinvolti negli oltre 2.000 eventi digitali organizzati direttamente o in collaborazione con i Family Banker.

## Eventi sostenibili ISO 20121

Nel 2022, nel proseguo delle attività del 2020 e 2021 e alla luce degli Obiettivi ricevuti dal Riesame di Gestione Sostenibile degli Eventi, l'Ufficio Organizzazione Eventi in collaborazione con l'Ufficio Sustainability ha analizzato dal punto di vista della sostenibilità a livello qualitativo 126 eventi di cui:

- > 95 in modalità esclusivamente digitale;
- > 16 in modalità mista: digitale + in presenza;
- > 15 in presenza.

Facendo riferimento alle 3 categorie di interesse evidenziate dalla ISO 20121 (Ambientale, Sociale ed Economica) sono stati assegnati a ciascuna categoria degli aspetti peculiari che, sommati, sono in grado di restituire un'immagine complessiva del livello di sostenibilità degli eventi organizzati. Le schede ed il materiale documentale sono stati compilati ex post alla erogazione degli Eventi per avere dei dati attendibili.

Gli eventi considerati appartengono, come indicato in tutta la documentazione relativa al SGSE, alla sfera di totale azione, in totale gestione, dell'Ufficio Organizzazione Eventi. Si è trattato per la maggior parte di eventi digitali gestiti tramite la piattaforma Teams.

Il risultato è stato di avere ottenuto un punteggio medio molto alto in considerazione del ridotto impatto che questa metodologia di somministrazione comporta. I dati sono stati inviati all'Ufficio Sustainability per un'aggregazione dei risultati e per una loro analisi, allo scopo di aggiornare gli obiettivi ed eventualmente migliorare i risultati.

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

## 5.2.11 Fornitori

**La Divisione Acquisti** è la funzione aziendale che supporta le diverse unità organizzative nella ricerca, individuazione e approvvigionamento dei beni e dei servizi necessari ad assicurare il regolare svolgimento dell'attività aziendale nella sua sede italiana. È di sua competenza la gestione dell'Albo Ufficiale dei Fornitori, dove sono inserite le società con le quali vengono mantenuti rapporti ricorrenti per l'acquisto di beni o servizi. Attraverso una piattaforma, i fornitori vengono invitati a registrarsi fornendo tutti i dati anagrafici e, in una seconda fase, a completare le informazioni relativamente ai servizi e ambiti di attività, comprese le referenze più significative. Attraverso l'Albo Ufficiale dei fornitori viene effettuato il monitoraggio dei fornitori che vengono periodicamente valutati in base a Key Performance Indicators (indicatori essenziali) per i servizi resi, sia per gli aspetti commerciali sia per gli aspetti tecnici. Nel 2021, la Divisione Acquisti aveva avviato un percorso per arricchire le informazioni relative alle caratteristiche ESG già previste dal modello di valutazione per gli iscritti all'Albo Fornitori attraverso strumenti di info-providing e self-assessment dei fornitori. A proseguo di ciò, nel 2022 sono stati attivati tre tipi di qualifiche per i fornitori, che hanno previsto anche il coinvolgimento dell'information provider CRIF. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo *Processo di qualifica dei fornitori*.

## 5.3 Indici e Rating ESG

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



### **CDP (Carbon Disclosure Project):**

Organizzazione internazionale non-profit leader nella pubblicazione di informazioni riguardanti le pratiche aziendali intraprese per contrastare il cambiamento climatico. Il questionario fornisce un quadro complessivo della strategia ambientale delle aziende, a partire dagli impatti emissivi e dalla definizione e misurazione di target di performance, sino allo studio dei rischi di business legati al cambiamento climatico. Dal 2020 il questionario Climate Change è stato integrato con domande specifiche per il settore finanziario, che hanno spostato il focus dalle emissioni di Scope 1 e Scope 2, a una disclosure sulle emissioni di Scope 3 legate agli investimenti. Nel corso del 2022, Banca Mediolanum ha ottenuto un punteggio di C nella classifica annuale CDP (su una scala da F ad A).



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

La valutazione proposta da Standard & Poor's permette di orientare la performance delle compagnie su un ampio raggio di criteri economici, sociali e ambientali a livello specifico di industria. Il CSA rappresenta uno strumento di riferimento per le aziende, in grado di valutare la materialità finanziaria delle loro performance di sostenibilità dalla prospettiva degli investitori, e in grado di anticipare i trend futuri di sostenibilità. Nel 2022, terzo anno di partecipazione alla valutazione, Banca Mediolanum ha raggiunto il punteggio di 52 (su una scala da 0 a 100).



### **L'agenzia FTSE Russell:**

porta quasi due decenni di esperienza ESG e fornisce analisi dei dati, valutazioni e copertura degli indici in migliaia di aziende in tutto il mondo. FTSE Russell ESG Rating è un modello di dati quantitativi sviluppato per misurare l'esposizione e le prestazioni delle operazioni aziendali in relazione ai rischi aziendali ambientali, sociali e di governance. È uno strumento utile per gli investitori che necessitano di soluzioni flessibili e basate sui dati che possano integrarsi facilmente con i processi interni di investimento. Nel corso del 2022 la valutazione di performance ESG assegnata da FTSE Russell a Banca Mediolanum è stata pari a 2.5 punti (lo scoring range va da 1 a 5) con un percentile rank pari a 20.



### MSCI (Morgan Stanley Complex Index):

Gli MSCI ESG Ratings sono progettati per aiutare gli investitori a comprendere i rischi e le opportunità ESG e a integrare questi fattori nel loro processo di costruzione e gestione del portafoglio. Nel 2022, Banca Mediolanum ha migliorato la propria valutazione passando da A a AA (su una scala da CCC a AAA).



### Standard Ethics:

valuta le performance ESG con riferimento ai principi e alle linee guida delle principali organizzazioni sovranazionali (OECD, UE, ONU). Viene applicato un rating di sostenibilità proprietario basato su un algoritmo che misura i seguenti parametri: libera competizione, ruolo degli shareholder, posizione di mercato, indipendenza dei dirigenti, corporate governance e rischio di sostenibilità. Nel 2022, Banca Mediolanum ha ottenuto lo score di EE – con Outlook Stable (su una scala da F a EEE).



### Vigeo Eiris, Indice MIB ESG:

Vigeo Eiris assiste aziende di tutti i settori ed autorità locali con assessment e piani di integrazione ESG, per supportarli nell'implementazione delle proprie politiche di sostenibilità. Nel corso del 2021, in collaborazione con Euronext, è stato annunciato il lancio del nuovo indice MIB® ESGI, il primo indice ESG dedicato alle blue-chip italiane, pensato per individuare i grandi emittenti italiani quotati che presentano le migliori pratiche ESG. Nel 2022, posizionandosi con un punteggio di 53 (su una scala da 0 a 100), Banca Mediolanum ha confermato la sua presenza nell'indice MIB ESG.



### Bloomberg Gender-Equality Index:

Indice internazionale volto a valutare le iniziative aziendali in tema di inclusione e parità di genere delle società quotate. L'indice si basa su cinque pilastri di riferimento: la leadership femminile e lo sviluppo del talento interno, la parità di retribuzione tra i generi, una cultura inclusiva, politiche contro le molestie sessuali e riconoscibilità del marchio come brand che supporta le donne.

## 5.3.1 Adesioni, associazioni e partnership in materia di Sostenibilità

Di seguito vengono rappresentati in ordine alfabetico le singole società.

### Adesioni e associazioni



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



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



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



#### Fondazione Italia Sociale

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



#### Forum per la Finanza Sostenibile

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



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



### Regenerative Society Foundation

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



### Sustainability Makers

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



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



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

## Partnership



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



**Valore D** per sostenere la leadership femminile.

## 6. Responsabilità economica

Mediolanum intende creare valore d'impresa operando in maniera etica e sostenibile al fine di perseguire nel tempo impatti positivi e un benessere condiviso. Alla base delle proprie attività, Banca Mediolanum dispone di un solido sistema etico composto da un insieme di regole dinamico e costantemente orientato a recepire le migliori pratiche a livello internazionale, che tutte le persone che lavorano con il Gruppo devono rispettare e applicare nella loro attività quotidiana a **garanzia di una condotta aziendale che vede l'etica quale elemento cardine del business** all'interno di ogni azione compiuta. Nell'ambito della buona gestione del business, il Gruppo si impegna per garantire la **performance e solidità patrimoniale** attraverso il monitoraggio della qualità degli asset e del controllo dei costi nonché un funding mix bilanciato.

### 6.1 Performance e solidità patrimoniale

[GRI 3-3] [GRI 201-1]

Nel corso del 2022, anno caratterizzato dalla forte correzione dei mercati, la solida raccolta netta in risparmio gestito ha saputo mantenere le Commissioni Nette all'eccellente livello di € 1,03 miliardi, in crescita del 7% rispetto al 2021.

Il Margine da Interessi, pari a € 407 milioni, ha fortemente beneficiato del repentino rialzo dei tassi data la forte esposizione del portafoglio crediti e dei titoli detenuti dalla Tesoreria ai tassi variabili, determinando una crescita del 51% rispetto all'anno precedente.

Il Margine di Contribuzione ha quindi visto un aumento del 16% a € 1,43 miliardi e, grazie alla gestione dei costi e all'impatto positivo dei tassi di interesse sugli accantonamenti, il Margine Operativo ha raggiunto € 680,3 milioni, in aumento del 35% rispetto allo scorso anno.

L'Utile Netto è pari a € 521,8 milioni, inferiore del 27% rispetto all'anno precedente principalmente per la presenza nel 2021 di effetti non ricorrenti legati al buon andamento dei mercati finanziari.

Il totale delle Masse Gestite e Amministrate ha raggiunto € 103,66 miliardi, in calo del 4% rispetto al 31 dicembre 2021, nonostante la mitigazione apportata dalla forte raccolta netta.

Gli Impieghi alla clientela retail del Gruppo si attestano a € 16,44 miliardi, in crescita del 14% rispetto al 31 dicembre 2021. L'incidenza dei Crediti deteriorati netti sul totale crediti del Gruppo è pari allo 0,68%.

Il Common Equity Tier I Ratio al 31 dicembre 2022 risulta pari al 20,6%, livello di assoluta eccellenza che tiene peraltro conto della distribuzione di dividendi per circa € 369 milioni.

Infine, a novembre del 2022 Banca Mediolanum ha ulteriormente migliorato la propria struttura del capitale emettendo un Green Senior Preferred Bond da € 300 milioni, strumento di debito ammissibile ai fini MREL, andando a creare un buffer addizionale rispetto alla già solida posizione di capitale.

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



La creazione del Valore Aggiunto esprime la capacità del Gruppo Mediolanum di creare e ripartire ricchezza a beneficio dei nostri stakeholder. È dunque una grandezza che riesce ad esprimere la ricchezza complessivamente generata e distribuita.

Il Valore aggiunto globale lordo ovvero il Valore Economico Distribuito risulta pari a 1.854.478 migliaia di euro.

Tale valore è una riclassificazione del conto economico atta a evidenziare come il valore generato dal Gruppo viene distribuito ai principali stakeholder. Esprime quindi in termini monetari, i rapporti tra l'impresa e il sistema socioeconomico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni dei principali stakeholder:

- > personale (dipendenti e collaboratori) e rete di vendita sotto forma di stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto, di quiescenza e simili, remunerazione delle reti di vendita;
- > amministrazione centrale e periferica sotto forma di imposte (dirette e indirette) dei contributi alle associazioni di categoria come, ad esempio, i contributi ai sistemi di garanzia dei depositi bancari;
- > la collettività, sotto forma di attività di beneficenza, liberalità e contributi associativi;
- > gli azionisti, sotto forma di dividendi.

Di contro, il Valore Economico Trattenuto si attesta a 246.750 migliaia di euro.

Tale indicatore rappresenta la differenza tra il valore economico generato e il valore economico distribuito. Il Valore Economico Trattenuto riguarda le rettifiche di valore, le imposte anticipate e differite, gli accantonamenti ai fondi e l'utile d'esercizio al netto dei dividendi da distribuire agli azionisti. È il valore che rimane all'interno del Gruppo.

## 6.2 Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia

La Tassonomia Europea, così come definita dal **Regolamento (Ue) 852/2020<sup>8</sup>** (Regolamento Tassonomia Ue), istituisce un **sistema di classificazione delle attività economiche come ecosostenibili** dal punto di vista climatico e ambientale definendo, attraverso appositi Regolamenti Delegati, specifici criteri scientifici e di prestazione per l'identificazione di tali attività. Secondo la Tassonomia europea, le attività economiche possono essere considerate:

- › **non ammissibili**: quando non **descritte nei Regolamenti Delegati** adottati per indicare i criteri di vaglio tecnico che consentono di definire un'attività come ecosostenibile;
- › **ammissibili**: quando **descritte nei Regolamenti Delegati** adottati per indicare i criteri di vaglio tecnico **indipendentemente dal fatto che soddisfino uno o tutti i criteri**;
- › **allineate**: quando, oltre che essere **descritte nei Regolamenti Delegati** di cui sopra, **soddisfano tutti i requisiti di cui all'articolo 3 del Regolamento (UE) 2020/852** ovvero contribuiscono ad almeno uno dei 6 obiettivi ambientali<sup>9</sup>, senza generare un danno agli altri obiettivi, operando nel pieno rispetto delle garanzie minime di salvaguardia sociale e conformemente ai criteri di vaglio tecnico definiti negli di appositi Regolamenti Delegati.

Il **Regolamento 852/2020**, all'articolo 8, introduce in UE a partire dal **1° gennaio 2022** obblighi di informativa per le imprese e i partecipanti al mercato finanziario che sono soggetti all'obbligo di rendicontazione di informazioni non finanziarie, secondo quanto previsto dalla direttiva 2014/95/UE<sup>10</sup> (NFRD) sulla comunicazione delle informazioni non finanziarie (così come recepita in Italia con il D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254). I dettagli circa la metodologia e gli indicatori da utilizzarsi per la rendicontazione richiesta ai sensi del Regolamento Tassonomia vengono esplicitati all'interno del Regolamento Delegato (Ue) 2021/2178<sup>11</sup>.

### Approccio del Gruppo Mediolanum alla disclosure richiesta

In ottemperanza a tali richieste normative il Gruppo Mediolanum ha costituito un gruppo di lavoro trasversale che ha visto il coinvolgimento prioritario delle funzioni Sostenibilità, Segnalazione di Vigilanza, Bilancio, Risk Management e Business con la finalità di analizzare e interpretare la normativa, anche alla luce dei chiarimenti pubblicati dal regolatore nel corso del 2022, e implementare la presente disclosure.

Al fine di meglio rappresentare le sue peculiarità quindi, il Gruppo Mediolanum per la DNF 2022, in coerenza con l'anno precedente, riporta due distinte disclosure:

1. **Gruppo Bancario Mediolanum**: perimetro di consolidamento prudenziale determinato conformemente al titolo II, capo 2, sezione 2, del regolamento (Ue) n. 575/2013, la cui disclosure è basata sul valore contabile lordo degli attivi in bilancio al 31/12/2022<sup>12</sup>.
2. **Gruppo Assicurativo Mediolanum (GAM)**: perimetro del GAM che ricomprende le società Mediolanum Vita, Mediolanum International Life e Mediolanum Assicurazioni, la cui disclosure è basata sul valore contabile lordo degli attivi in bilancio al 31/12/2022 per quel che riguarda le politiche di investimento e sui premi lordi contabilizzati al 31/12/2022 per quel che riguarda le attività di sottoscrizione non vita.

<sup>8</sup> Regolamento (Ue) 852/2020: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020R0852>

<sup>9</sup> I sei obiettivi ambientali della Tassonomia: mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento ai cambiamenti climatici, uso sostenibile e protezione delle risorse idriche, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento, protezione della biodiversità.

<sup>10</sup> Direttiva 2014/95/UE: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0095&from=IT>

<sup>11</sup> Regolamento Delegato 2021/2178: Publications Office (europa.eu) e successive integrazioni.

<sup>12</sup> Si precisa che sono esclusi gli attivi fuori bilancio.

Il Gruppo Mediolanum, per l'esercizio 2022, riporta le informazioni utilizzando dati puntuali<sup>13</sup> presenti nei sistemi contabili e gestionali del Gruppo e sulla base delle informazioni rese disponibili dalle controparti, senza ricorrere a proxy o stime.

Nello specifico, per le esposizioni ammissibili e non alla Tassonomia UE<sup>14</sup> la Banca ha identificato le quote di ammissibilità puntuale delle esposizioni lorde verso imprese tenute alla pubblicazione di una dichiarazione non finanziaria, anche tramite il supporto di info provider specializzati. Le quote di ammissibilità tassonomica delle esposizioni lorde verso le controparti imprese che hanno pubblicato una DNF riferite al FY2021 sono state calcolate:

- > nel caso di esposizioni verso imprese non finanziarie: sulla base della **quota di fatturato (Turnover) e della quota di spese in conto capitale (Capex) ammissibile dichiarato dalle controparti**;
- > nel caso di esposizioni verso imprese finanziarie: sulla base della **quota di attivi ammissibili dichiarati dalle controparti**<sup>15</sup>;
- > nel caso di esposizioni verso imprese assicurative: sulla base di un **valore di ammissibilità medio calcolato a partire dai dati pubblicati dalle controparti**<sup>16</sup>.

Le **esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie**<sup>17</sup> sono state individuate:

- > con riferimento al portafoglio crediti della Banca, per differenza rispetto a quelle in imprese soggette a NFRD identificate sulla base dell'elenco pubblicato da Consob;
- > con riferimento al portafoglio investimenti del Gruppo Bancario e del Gruppo Assicurativo, come somma delle esposizioni verso controparti imprese non soggette a NFRD, escludendo le esposizioni verso imprese per le quali l'informazione relativa all'obbligo di DNF non è disponibile.

Le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e le esposizioni in derivati<sup>18</sup> fanno, invece, riferimento a dati puntuali presenti nei sistemi Banca.

<sup>13</sup> Anche le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e derivati sono riportate sulla base di dati puntuali.

<sup>14</sup> Cfr. Regolamento Delegato 2021/2178, art. 10 comma 3 lettere a), che richiede la disclosure delle esposizioni ammissibili e non alla Tassonomia UE considerando come ammissibile «un'attività economica descritta negli atti delegati adottati a norma degli articoli da 10 a 15, del regolamento (Ue) 2020/852, indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi alcuni o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti in tali atti delegati».

<sup>15</sup> La percentuale di ammissibilità per le esposizioni verso imprese assicurative è stata calcolata come media semplice del KPI relativo agli investimenti e del KPI relativo alle sottoscrizioni.

<sup>16</sup> La percentuale di ammissibilità per le esposizioni verso imprese assicurative è stata calcolata come media semplice del KPI relativo agli investimenti e del KPI relativo alle sottoscrizioni.

<sup>17</sup> La percentuale di ammissibilità per le esposizioni verso imprese assicurative è stata calcolata come media semplice del KPI relativo agli investimenti e del KPI relativo alle sottoscrizioni.

<sup>18</sup> Cfr. Regolamento Delegato 2021/2178, art. 10 comma 3 lettera b) che richiede la disclosure delle esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e dei derivati in portafoglio.

Di seguito è riportato il dettaglio delle disclosure per:

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

### Disclosure Gruppo Bancario

Di seguito si riporta il template relativo alla disclosure per l'esercizio 2022 relativo al perimetro di consolidamento prudenziale corrispondente al perimetro del Gruppo Bancario. Nello specifico, si riportano le esposizioni in:

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

In aggiunta, si riporta la quota sulle attività totali del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari.

In particolare, in coerenza con l'indicatore previsto per la disclosure a partire dall'esercizio 2023 per gli Istituti di Credito (Green Asset Ratio – GAR), per la valutazione dell'ammissibilità delle esposizioni sono stati considerati i seguenti attivi:

- > titoli di debito e strumenti rappresentativi di capitale;
- > prestiti e anticipi alle imprese<sup>19</sup>;
- > prestiti e anticipi a privati per l'acquisto o ristrutturazione di immobili;
- > credito al consumo finalizzato all'acquisto di autovetture<sup>20</sup>.

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

<sup>19</sup> Per tali attivi le esposizioni della società Banco Mediolanum sono state considerate per intero come non ammissibili.

<sup>20</sup> Per tali attivi sono state considerate come ammissibili le esposizioni derivanti dai prodotti "Prestito ECO" di Banca Mediolanum e Banco Mediolanum.

## TURNOVER KPI

	Ammissibile			Non Ammissibile		
	Valore contabile lordo	% su Attivi coperti***	% su Attivi totali	Valore contabile lordo	% su Attivi coperti***	% su Attivi totali
Esposizioni in attività economiche - Turnover KPI*	11.413.486.285,43€	54,88	27,83	8.573.541.496,7 €	41,05	20,82
Esposizioni in attività economiche - Capex KPI*	11.409.756.884,51€	58,84	27,82	8.541.270.897,68€	41,07	20,83
Portafoglio di negoziazione e prestiti interbancari on demand	-	-		1.192.340.793,00 €	-	2,91
Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali	-	-		19.141.913.755,00€	-	51,76
Derivati	-	-		430.292,00 €	-	0,001
Esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD**	-	-		722.508.415,81 €	-	1,76

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

\*\* Le esposizioni verso imprese non soggette a NFRD sono state calcolate:

- > per il portafoglio crediti, come la differenza tra le esposizioni totali verso controparti imprese e le esposizioni totali verso imprese soggette a NFRD;
- > per il portafoglio investimenti, come somma delle esposizioni verso controparti imprese non soggette a NFRD, escludendo le esposizioni verso imprese per le quali tale informazione non è resa disponibile dall'info provider di riferimento.

\*\*\* Gli attivi coperti sono calcolati a partire dagli attivi totali escludendo le esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali e portafoglio di negoziazione.

Tenuto conto che il perimetro della disclosure si riferisce agli attivi coperti, escludendo quindi dal denominatore le esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali e portafoglio di negoziazione<sup>21</sup>, la quota di **esposizioni ammissibili per l'esercizio 2022** corrisponde:

- > al 58,88% tenuto conto dei KPI di Turnover delle controparti ai fini della valutazione di ammissibilità;
- > al 58,87% tenuto conto dei KPI di Capex delle controparti ai fini della valutazione di ammissibilità.

In entrambi i casi, circa il 55% della quota di ammissibilità si riferisce a esposizioni verso clientela al dettaglio per prestiti su immobili residenziali, prestiti per la ristrutturazione di abitazioni o credito al consumo per l'acquisto di autovetture.

La quota di esposizioni ammissibili calcolata con riferimento agli attivi totali corrisponde invece:

- > al 27,83% tenuto conto dei KPI di Turnover delle controparti ai fini della valutazione di ammissibilità;
- > al 27,82% tenuto conto dei KPI di Capex delle controparti ai fini della valutazione di ammissibilità.

La quota sugli attivi totali delle esposizioni non ammissibili corrisponde, rispettivamente, al 20,82% e al 20,83%.

Le percentuali di ammissibilità riferite al 2022 risultano di poco superiori a quelle rendicontate con riferimento all'anno precedente<sup>22</sup>: l'incremento si deve, in larga parte, all'incremento delle esposizioni ammissibili verso clienti al dettaglio per prestiti su immobili residenziali e acquisto di autovetture.

Tale incremento è stato parzialmente bilanciato da una diminuzione della quota di ammissibilità delle esposizioni verso controparti soggette a obblighi di rendicontazione non finanziaria: si evidenzia infatti che le esposizioni verso tali soggetti, lo scorso anno, erano state valutate sulla base dell'attività economica prevalente svolta e incluse, se del caso, nel calcolo dell'indicatore per il loro valore contabile lordo complessivo. Per il 2022 invece, in coerenza con la normativa di riferimento, le esposizioni sono state incluse nel calcolo dell'indicatore limitatamente alle quote di ammissibilità dichiarate dalle controparti stesse.

### Disclosure Gruppo Assicurativo Mediolanum (GAM)

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

- > quanto richiesto alle imprese finanziarie relativamente alle **politiche di investimento** considerando il valore contabile lordo degli attivi totali al 31/12/2022 del perimetro del GAM;
- > le attività di **sottoscrizione non vita** in termini di «premi lordi contabilizzati», corrispondenti alle attività di (ri)assicurazione ammissibili alla Tassonomia conformemente all'Allegato II, punti IO.1 e IO.2<sup>23</sup>, dell'Atto Delegato sul clima.

<sup>21</sup> Il denominatore degli attivi totali coperti corrisponde al 50,71% degli attivi totali.

<sup>22</sup> La quota di esposizioni ammissibili per l'esercizio 2021 corrispondeva al 23,90% sul totale degli attivi in bilancio e al 49,85% degli attivi totali coperti.

<sup>23</sup> IO.1 - Assicurazione non vita: sottoscrizione di pericoli legati al clima e IO.2 - Riassicurazione: [EUR-Lex - C\(2021\)2800 - IT - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).

## Politiche di investimento

Di seguito si riporta la disclosure per l'esercizio 2022 relativamente al perimetro GAM. Nello specifico, si riporta la quota rispetto al totale degli attivi di bilancio delle esposizioni in:

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

	Ammissibile****			Non Ammissibile		
	Valore contabile lordo	% su Attivi coperti**	% su Attivi totali	Valore contabile lordo	% su Attivi coperti***	% su Attivi totali
Esposizioni in attività economiche – Turnover KPI*	663.716.573,20 €	2,11	1,92	8.758.189.594,02 €	27,85	25,35
Esposizioni in attività economiche – Capex KPI*	968.835.389,03 €	3,08	2,80	8.453.070.778,19 €	26,87	24,46
Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali	-	-	-	7.801.683.583,83 €	-	51,76
Derivati	-	-	-	60.569.451,19 €	-	0,001
Esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD***	-	-	-	17.269.166.278,76 €	-	49,98

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

\*\* Come definiti agli Allegati IX e X del Regolamento Delegato 2021/2178, nello specifico corrispondenti al totale degli investimenti a esclusione degli investimenti in entità sovrane<sup>24</sup>.

\*\*\*Le esposizioni verso imprese non soggette a NFRD sono state calcolate escludendo le esposizioni in emittenti sovranazionali, amministrazioni centrali e le banche centrali, derivati e imprese la cui attività è stata valutata come ammissibile alla Tassonomia oltre alle esposizioni verso imprese per le quali l'informazione circa l'obbligo di produrre una DNF non è disponibile.

\*\*\*\*Sono state considerate esposizioni ammissibili le esposizioni relative a immobili ad uso investimento che corrispondono circa al 9% del valore contabile lordo delle attività economiche ammissibili sulla base del Turnover e circa al 6% sulla base del Capex.

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

Il risultato riporta una percentuale di ammissibilità calcolata con riferimento agli attivi totali pari:

- › al 1,92% tenuto conto dei KPI di Turnover delle controparti ai fini della valutazione di ammissibilità,
- › al 2,80% tenuto conto dei KPI di Capex delle controparti ai fini della valutazione di ammissibilità.

Considerando invece al denominatore gli attivi totali coperti (pari al 91% del valore contabile lordo degli attivi in bilancio) la percentuale di ammissibilità corrisponde:

- › al 2,11% tenuto conto dei KPI di Turnover delle controparti ai fini della valutazione di ammissibilità,
- › al 3,08% tenuto conto dei KPI di Capex delle controparti ai fini della valutazione di ammissibilità.

Il GAM presenta circa il 50% delle esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD.

Le percentuali di ammissibilità riferite al 2022 risultano di poco inferiori a quelle rendicontate con riferimento all'anno precedente<sup>25</sup>: il decremento si deve alla variazione della metodologia applicata per l'identificazione delle esposizioni ammissibili. In coerenza con la normativa di riferimento il Gruppo ha infatti considerato ammissibili le proprie esposizioni verso imprese soggette ad obblighi di rendicontazione non finanziaria limitatamente alle quote di ammissibilità dichiarate dalle controparti stesse<sup>26</sup>.

<sup>25</sup> La quota di esposizioni ammissibili per l'esercizio 2021 corrispondeva al 5,5% sul totale degli attivi in bilancio e al 6% degli attivi totali coperti.

<sup>26</sup> Ai fini della rendicontazione per l'esercizio 2021, come già precedentemente ricordato, il Gruppo aveva invece considerato interamente le esposizioni verso le controparti il cui settore prevalente di attività contribuisce agli obiettivi di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico.

## Attività di sottoscrizione (non vita)

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

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

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

L'informativa richiesta è stata quindi elaborata considerando:

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

	Ammissibile		Non Ammissibile	
	Valore contabile lordo	% su Attivi totali	Valore contabile lordo	% su Attivi totali
Premi lordi contabilizzati non vita	18.186.017,59 €	15,10	102.234.074,59 €	84,90

Il 15,10 % del totale dei premi lordi contabilizzati per l'esercizio 2022 risulta ammissibile e si riferisce alla Linea di Business "g) assicurazione incendio e altri danni ai beni", corrispondente ai Rami Ministeriali 8 e 9 ("Incendio" e "Altri Danni ai Beni"). Per quel che riguarda le restanti LoB, tra quelle indicate dall'Atto Delegato sul Clima, non sono state individuate polizze a copertura di pericoli legati al clima.

La percentuale di ammissibilità riferita al 2022 è sostanzialmente in linea con quanto rendicontato con riferimento all'anno precedente<sup>27</sup>.

<sup>27</sup> La quota di premi lordi contabilizzati non vita ammissibili per l'esercizio 2021 corrispondeva al 15,21% sul totale degli attivi in bilancio.

## 6.3 Business responsabile

[GRI 3-3]

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

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

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

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

A partire dal FY2022, Banca Mediolanum ha aderito al framework «**Principles for Responsible Banking**».

In ottemperanza alle richieste del framework, per il primo anno l'organizzazione sarà impegnata ad effettuare **un'analisi di contesto**, che permetta di valutare gli impatti dei prodotti e dei servizi su società, ambiente ed economia. Di seguito si riportano alcune delle attività svolte da Banca Mediolanum a copertura dei principi del PRB. Si darà disclosure completa ai principi a partire dalla DNF 2023.

<p><b>Principio 1: Allineamento</b></p>	<p>Allineare la strategia aziendale affinché sia coerente e contribuisca a soddisfare le esigenze degli individui e gli obiettivi della società, così come espresso negli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite, nell'Accordo sul clima di Parigi ed altre iniziative rilevanti nazionali e internazionali</p>
<p>Banca Mediolanum si impegna a implementare un modello di business che contribuisca allo sviluppo sostenibile: oltre a contribuire all'attuazione dell'Agenda 2030, Mediolanum ha aderito all'UN Global Compact e riconduce i propri temi materiali e le iniziative collegate agli SDGs.</p>	
<p><b>Principio 2: Impatto e Definizione degli obiettivi</b></p>	<p>Lavorare per aumentare continuamente gli impatti positivi, riducendo al contempo quelli negativi, gestendo i rischi su persone e ambiente derivanti da attività, prodotti e servizi. A tale scopo definire e rendere pubblici obiettivi dove si possa avere l'impatto più significativo</p>
<p>Banca Mediolanum, attraverso la conduzione dell'analisi di materialità, individua e valuta le aree di impatto più significative riconducibili ai propri temi materiali. Inoltre, Banca Mediolanum lavora per il costante miglioramento della gestione dei rischi relativi agli impatti generati dalla propria attività.</p>	
<p><b>Principio 3: Clienti</b></p>	<p>Lavorare responsabilmente con i clienti per supportare lo sviluppo di attività economiche sostenibili capaci di creare prosperità condivisa per le generazioni attuali e future</p>
<p>Banca Mediolanum pone il cliente al centro del proprio modello di business e opera per la creazione di valore condiviso. Inoltre, attraverso l'ascolto dei clienti in fase di analisi di materialità, Mediolanum assicura l'integrazione delle istanze dei clienti all'interno della strategia di sostenibilità.</p>	

<b>Principio 4: Stakeholder</b>	Consultare, coinvolgere e collaborare in modo proattivo e responsabile con i diversi Stakeholder per raggiungere gli obiettivi per la società
-------------------------------------	---

Banca Mediolanum, attraverso attività periodiche di coinvolgimento e ascolto in profondità dei propri stakeholder, assicura che le proprie strategie, iniziative e obiettivi siano delineati tenendo conto delle evidenze delle attività di engagement condotte: a tal proposito, l'engagement di esperti e opinion leader garantisce la possibilità di identificare impatti e tendenze future su cui attivarsi proattivamente.

<b>Principio 5: Governance &amp; Culture</b>	Attuare gli impegni attraverso una governance efficace e una cultura della responsabilità bancaria
--	--

Banca Mediolanum si impegna nella conduzione di un business responsabile, che prevenga e contrasti qualunque forma di violazione dei principi e delle norme in materia di fiscalità, anticorruzione e antiriciclaggio.

<b>Principio 6: Trasparenza e Rendicontazione</b>	Rivedere periodicamente l'attuazione individuale e collettiva di questi Principi, garantendo trasparenza e responsabilità sugli impatti positivi e negativi generati e sul contributo agli obiettivi della società
---	--

Banca Mediolanum si impegna nella redazione di reportistiche che rispondano ai principi di completezza e trasparenza, e attraverso cui effettuare rendicontazione riguardo agli impatti riconducibili ai propri temi di materialità. I report di Mediolanum sono sottoposti ad assurance esterna, in modo da garantire la consistenza e la coerenza delle informazioni rendicontate.

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

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

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

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

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

## 6.3.2 Impegno al contrasto della corruzione

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

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

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

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

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

Il **Banco Mediolanum** effettua annualmente una valutazione dei rischi in Compliance penale, in linea con il Codice Penale Spagnolo, che è stato aggiornato nel mese di ottobre con l'inserimento di diversi reati, nello specifico identificando le attività in cui possono concretizzarsi i rischi criminali. I risultati di tale valutazione vengono presentati al Comitato Etico, al CMAR e al Consiglio di Amministrazione.

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

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

### 6.3.3 Tax Policy

[GRI 207-1] [GRI 207-2] [GRI 207-3]

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

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

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

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

- › a livello internazionale: Cooperative Compliance: Framework (OCSE 2013); Cooperative Tax Compliance: building better tax framework (OCSE 2016);
- › a livello nazionale: Decreto Legislativo 5 agosto 2015, n. 128, rubricato "Disposizioni sulla certezza del diritto nei rapporti tra fisco e contribuente"; Circolare n. 285/2013 di Banca d'Italia, con riguardo alla gestione del rischio fiscale;
- › inoltre, fa riferimento alla seguente normativa interna: Codice Etico; Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo del Gruppo Mediolanum (Modello 231/01), Policy in materia di sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Banca Mediolanum S.p.A. ha deliberato l'adozione del documento denominato «Policy Fiscale – Principi di condotta in materia fiscale» di Banca Mediolanum (cd. Policy Fiscale). La strategia fiscale definita nella Policy Fiscale fa parte della normativa interna ed è stata approvata da tutte le società del Conglomerato finanziario di Banca Mediolanum.

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

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

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

- › rispetti e applichi tutte le norme tributarie dei Paesi in cui opera e collabori in modo trasparente con le autorità fiscali;
- › esegua gli adempimenti fiscali nei tempi e nei modi definiti dalla normativa o dall'autorità fiscale;
- › eviti forme di pianificazione fiscale che possano essere giudicate aggressive da parte delle autorità fiscali;

- › interpreti le norme in modo conforme al loro spirito e al loro scopo rifuggendo da strumentalizzazioni della loro formulazione letterale;
- › rappresenti gli atti, i fatti e i negozi intrapresi in modo da rendere applicabili forme di imposizione fiscale conformi alla reale sostanza economica delle operazioni;
- › garantisca trasparenza alla propria operatività e alla determinazione dei propri redditi e patrimoni evitando l'utilizzo di strutture, anche di natura societaria, che possano occultare l'effettivo beneficiario dei flussi reddituali o il detentore finale dei beni;
- › rispetti le disposizioni atte a garantire idonei prezzi di trasferimento per le operazioni infragruppo con la finalità di allocare, in modo conforme alla legge, i redditi generati;
- › non utilizzi strutture o società artificiali, non correlate all'attività imprenditoriale, al solo fine di eludere la normativa fiscale;
- › proponga alla clientela prodotti e servizi che non consentano di conseguire indebiti vantaggi fiscali non altrimenti ottenibili, prevedendo inoltre idonee forme di presidio per evitare il coinvolgimento in operazioni fiscalmente irregolari poste in essere dalla clientela.

La strategia fiscale comprende le seguenti principali priorità strategiche:

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

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

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

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

Gli incidenti o sospetti di frode fiscale possono essere segnalati secondo le modalità e i canali di comunicazione regolamentati dalla specifica normativa interna in materia di Whistleblowing.

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

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

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

## 6.4 Politiche di approvvigionamento e coinvolgimento dei fornitori

[GRI 3-3]

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

### 6.4.1 Processo di selezione dei fornitori e modalità di acquisto

In ottica di un **continuo miglioramento del processo di approvvigionamento, responsabile e sostenibile**, è stata avviata già da alcuni anni una collaborazione con Bureau Veritas, organismo riconosciuto ed accreditato dalle più importanti organizzazioni nazionali e internazionali nei servizi di ispezione, verifica di conformità e certificazione. Tale collaborazione ha affrontato i temi trattati dalla ISO 20400:2017, la prima norma internazionale sull'approvvigionamento responsabile, che permette alle aziende di compiere scelte più informate, introducendo criteri e processi di valutazione dei fornitori e dei prodotti/servizi in base alle relative performance di sostenibilità.

Il processo di selezione ad oggi in atto prende in considerazione la valutazione dei fornitori in relazione alle performance in ambito ESG e finanziario. In fase di selezione, Banca Mediolanum considera, oltre al prezzo del bene o servizio acquisito, anche aspetti di etica, prevenzione della corruzione, conflitti di interesse, rispetto della proprietà e violazioni della proprietà intellettuale. Un'attenzione particolare è rivolta, inoltre, alla salvaguardia dei principi relativi ai diritti umani e del lavoro, della lotta alla corruzione e della salvaguardia dell'ambiente. In coerenza con la norma ISO 20400, ai fornitori è richiesto di evidenziare la propria capacità di apportare valore aggiunto attraverso l'inclusione di criteri di sostenibilità come parte del prodotto o servizio fornito.

A tal fine, la Policy Acquisti specifica i principi generali che costituiscono la base per buone relazioni con i partner contrattuali: correttezza e onestà, rifiuto di ogni forma di corruzione, trasparenza e imparzialità, prevenzione dei conflitti di interesse, concorrenza leale, riservatezza, protezione dei lavoratori e dell'ambiente. Inoltre, Mediolanum si impegna a garantire la trasparenza e la responsabilità dell'intero processo di selezione.

**La Divisione Acquisti ha integrato la valutazione dei fornitori nell' "Albo Fornitori" esistente, già da marzo 2020, con le informazioni relative agli impatti sociali e ambientali dei prodotti e dei servizi forniti**, valutando inoltre le caratteristiche della catena di fornitura anche nel rispetto e protezione dei diritti umani. Il **modello di screening esteso ai criteri di sostenibilità** viene applicato anche in fase di gara, ampliando così il capitolato con le informazioni relative agli impatti sociali e ambientali dei prodotti e dei servizi forniti. Le risposte alla gara vengono pesate e riportate nel **modello di Scoring Model**. Inoltre, per la formalizzazione degli accordi con i Fornitori, sono stati definiti format contrattuali che prevedono **l'accettazione delle norme anticorruzione e collusione** (Legge 231), la presa visione del Codice Etico del Gruppo Mediolanum e l'applicazione delle norme che regolamentano l'Appalto, il Subappalto, il GDPR e le esternalizzazioni (FEI/NFEI).

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



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

In quest'ottica il Procurement ha:

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

## 6.4.2 Fornitori iscritti all'Albo Ufficiale

[GRI 2-6] [GRI 308-1] [GRI 414-1]

I fornitori ricorrenti, compresi altresì coloro che hanno un fatturato superiore ai 100.000 euro (circa 300 Fornitori), sono stati invitati e valutati ai fini dell'inserimento nell'Albo Ufficiale dei Fornitori. Nel 2022 le attività di valutazione dei fornitori sono proseguite coerentemente con quanto previsto nelle Policy e nei Regolamenti. L'anno si è concluso con un totale di circa nr. 550 fornitori, tra qualificati e in corso di approvazione che hanno risposto anche al questionario specifico nell'ambito della Sostenibilità Sociale.

## Ripartizione per categoria merceologica Italia

%	2022	2021
EDP e Banche Dati	46,9	47,52
Spese generali	16,35	17,42
Promo-pubblicitarie e Marketing	12,78	13,21
Consulenze professionali	11,6	10,50
Altre	2,08	2,29
Gestione immobili	3,19	3,42
Utenze	1,68	1,31
Spedizioni e trasporti	2,63	2,39
Assicurative	2,79	1,82

### 6.4.3 Processo di qualifica dei fornitori

La Divisione Acquisti presidia il complesso delle attività di approvvigionamento dei beni e servizi necessari per lo svolgimento dell'attività aziendale e monitora l'evoluzione del mercato al fine di cogliere potenziali miglioramenti in termini di costo/beneficio nel rispetto dei livelli qualitativi e dei termini di consegna prefissati. A tal fine, la Divisione attiva analisi di mercato per l'individuazione di Fornitori potenziali per nuove forniture o da porre in concorrenza con i Fornitori abitualmente utilizzati.

La Divisione Acquisti è inoltre responsabile dello sviluppo e della gestione della relazione commerciale con i Fornitori e della standardizzazione dei processi di selezione, negoziazione e formalizzazione degli accordi (in collaborazione con la Divisione Affari Legali e la Divisione Affari Fiscali).

Di conseguenza, per gestire con efficienza i processi di acquisto in azienda, garantire funzionalità ed efficacia nella fornitura e rispettare i requisiti normativi relativi a Salute e Sicurezza, è stata **attivata la procedura di qualifica fornitori**. Quest'ultima consiste in un insieme di attività finalizzate alla raccolta ed alla verifica di informazioni riguardanti i fornitori e identifica anche la Due diligence del Fornitore ai fini FEI/NFEI.

La qualifica dei fornitori in Albo consente anche la valutazione del rischio attinente al fornitore in relazione a quanto previsto in ambito **Compliance, Risk, D.Lgs 231/2001, DLgs 81/08, ESG e reputazionale**.

I 4 ambiti di azione su cui si basa l'Albo Fornitori per la valutazione degli acquisti sostenibili sono:

- › **Ambientale**, attraverso l'analisi del report fornito da CRIF in ambito ESG;
- › **Sociale**, attraverso la raccolta, verifica ed aggiornamento periodico del D.U.R.C. e della Polizza Assicurativa, e la raccolta dei documenti necessari ai fini della Sicurezza sul lavoro previsti dal D.Lgs. 81/08, con verifica dell'idoneità tecnico-professionale del fornitore e delle sue risorse;
- › **Finanziario**, con questionari (alcuni per specifica attività) con indicazione del fatturato, dell'indice di dipendenza, con Referenze di altri Clienti, raccolta dati da Report di enti

Certificati, quali CERVED e CRIF, e screening economico-finanziario, analisi effettuata da parte dell'Ufficio «Crediti» per la verifica della solidità finanziaria;

- > **Etico**, per mezzo di verifica reputazionale, protesti ed eventi pregiudizievoli da fonti dati certificate «Cerved», «CRIF» e «D&B».

Attraverso l'Albo Fornitori, la Divisione Acquisti effettua un costante monitoraggio dei requisiti necessari per essere compliant con i criteri di valutazione, oltre ad avere un portafoglio di referenze qualificate al quale attingere per fare scouting. L'iscrizione all'Albo Ufficiale Fornitori prevede tre tipologie di qualifica:

- > Qualifica Full Fornitori Italia;
- > Qualifica Light Fornitori Italia;
- > Qualifica Fornitori Esteri.

## QUALIFICA FULL ITALIA

La qualifica full è prevista per i fornitori con cui vengono sottoscritti contratti, e/o Accordi Quadro, continuativi, ricorrenti, pluriennali e/o di elevato valore economico e si basa sulla raccolta, verifica e valutazione di informazioni relative a diversi ambiti (finanziario, compliance, ESG, reputazionale).

Nel 2022 la Divisione Acquisti di Banca Mediolanum ha rafforzato la **qualifica FULL** in relazione agli impatti sociali e ambientali dei prodotti e dei servizi forniti, valutando le caratteristiche della catena di fornitura anche nel rispetto e protezione dei diritti umani, mediante la collaborazione con l'information provider CRIF che ha sviluppato modelli e sistemi di valutazione delle performance di sostenibilità dei fornitori sulla base di algoritmi rispetto ai parametri ESG.

La procedura è totalmente informatizzata ed integrata nel sistema di gestione degli Acquisti Aziendali.

Con riferimento al processo di esternalizzazione di funzioni aziendali, la Divisione Acquisti è responsabile di coordinare, con il contributo delle altre strutture coinvolte, la raccolta delle informazioni e dei documenti da parte dei fornitori previsti dall'attività di Due Diligence così come declinata nella "Policy in materia di esternalizzazioni". Per i fornitori che hanno già un rapporto contrattuale in essere, per la partecipazione alle gare, è condizione necessaria l'iscrizione nell'AUF, mentre per i fornitori "prospect" vengono realizzate verifiche preventive sulla solidità economico-finanziaria, sulla reputazione ed anche in ambito ESG.

## QUALIFICA LIGHT ITALIA

Per i Fornitori occasionali è previsto un iter di registrazione dei soli dati anagrafici, amministrativi e fiscali, rivolto prevalentemente a:

- > liberi professionisti
- > fornitori con i quali si collabora in maniera spot
- > deal di basso valore economico e che non ricadono in categorie merceologiche ad alto rischio.

## QUALIFICA FORNITORI ESTERI

Per i Fornitori Esteri è stata attivata una procedura semplificata che, oltre all'iter di Registrazione, prevede l'acquisizione di un Report Finanziario e Reputazionale, che include uno score calcolato su informazioni e dati presenti nelle fonti pubbliche da un Fornitore Certificato.

## 7. Responsabilità verso i clienti

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

### LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA NELLA RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI

Il Gruppo Mediolanum pone al centro del proprio modello di business i clienti dedicando loro una consulenza personalizzata e unica, con soluzioni efficaci che coprono tutto l'arco della vita delle persone. Come affermato dal Codice Etico del Gruppo, una relazione duratura nel tempo con la clientela si costruisce con l'individuazione dei bisogni e la soddisfazione attraverso prodotti e servizi che rispondano alle aspettative,

con la cura della relazione, con l'innovazione e il miglioramento continuo dell'offerta. La soddisfazione della clientela va ricercata attraverso la qualità dei prodotti e dei servizi offerti, il dialogo e l'ascolto con il cliente sono la base per intessere rapporti basati sulla fiducia e sulla reciproca conoscenza. In conclusione, la ricerca dell'interesse della clientela richiede una puntuale conoscenza di ciascun cliente e l'individuazione del profilo di rischio del singolo investitore: questo tipo di rapporto può essere sviluppato solo ponendo ciascun cliente al centro della propria organizzazione.



### PRIVATE BANKING AWARDS - PREMIO CEO 2022

Grande orgoglio per il Private Banking Awards – Premio CEO 2022 a Massimo Doris “per la sua abilità nel consolidare la leadership nel business originario della consulenza finanziaria e della gestione del risparmio, diversificando al contempo le direttrici di sviluppo del credito ed anche del wealth management e dell'investment banking, in piena continuità con l'eredità valoriale del fondatore Ennio Doris.”

## 7.1 Centralità del cliente e qualità del servizio

[GRI 3-3]

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



### BLUERATING AWARDS - PREMIO RETE DELL'ANNO 2022

Grande soddisfazione per il BlueRating Awards – Premio Rete dell’Anno 2022 alla rete di vendita di Banca Mediolanum che è stata premiata come migliore Rete dell’Anno, per la capacità di stare vicino ai clienti e di elevare la qualità della raccolta nei momenti di difficoltà dei mercati, come quelli recentemente vissuti in seguito alle incertezze geopolitiche e all’ondata inflazionistica.

### 7.1.1 Personalizzazione, sicurezza e innovazione delle soluzioni finanziarie

Prosegue l’impegno del Gruppo Banca Mediolanum nella ricerca di prodotti e servizi che pongano la tutela e la centralità della persona quali valori fondanti della propria proposizione. Alla base del miglioramento dell’esperienza del cliente figurano quindi la costante ricerca di innovazione, personalizzazione e sicurezza.

### 7.1.2 Politiche di gestione dei Canali Digitali

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

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

Nel corso del tempo, ed in particolare negli anni 2020 e 2021 caratterizzati dall'emergenza sanitaria, sono state realizzate numerose azioni per incentivare l'utilizzo dei canali digitali da parte dei clienti, supportate da iniziative di comunicazione attraverso campagne dedicate via e-mail, sms, social e la predisposizione di informazioni e materiali (anche video) a disposizione della rete di vendita. Il 2022 è stato un anno di ulteriore sviluppo dei canali digitali di Banca Mediolanum, in particolare per quanto riguarda l'app Mediolanum, disponibile per Android, iOS e Huawei. Secondo l'ultima indagine Doxa (BVA-Doxa – Customer Satisfaction, dicembre 2022 – gennaio 2023), la soddisfazione della clientela dell'app mobile da parte dei clienti Prima Banca si è attestata a 87 su 100, punteggio che conferma l'app Mediolanum in testa alle app per gradimento nei confronti dei maggiori player di mercato, la cui media si attesta a 77,1. Inoltre, l'app di Banca Mediolanum si conferma ogni mese ai vertici sugli store mobile Android (4,8/ 5) e Apple (4,4/5).

Sempre in riferimento all'ultima indagine DOXA, anche la rilevazione del gradimento dei clienti Prima Banca per il sito Banca Mediolanumonline.it è positiva, raggiungendo una valutazione di 85,4 su 100 e al di sopra della media dei maggiori player del mercato (75,1).

L'anno 2022 ha visto il rilascio di molteplici **progetti** di grande impatto per il cliente.

A **gennaio**, Banca Mediolanum ha deciso di rendere il pagamento dei bollettini CBILL (PagoPA) possibile anche da app mobile (la funzione era già disponibile su Banca Mediolanumonline.it). Utilizzando l'app, inoltre, i clienti potranno completare il pagamento utilizzando la fotocamera dello smartphone: tale scelta è dovuta al fatto che i pagamenti su questo circuito, a favore delle Pubbliche Amministrazioni, ma anche di società private, sono sempre più diffusi e rilevanti.

A partire da **giugno**, la chat a disposizione dei clienti su sito e app è stata migliorata tramite l'introduzione di una funzione di chatbot in grado di rispondere autonomamente ad alcune delle esigenze dei clienti, senza il coinvolgimento di un Banking Specialist. Nel corso dei mesi, il bot ha "imparato" a rispondere a un numero sempre maggiore di argomenti (conto corrente, bonifici, codici e sicurezza, carte, documenti), avviando un processo di sviluppo e miglioramento continuo che proseguirà anche per gli anni a venire. I risultati sono decisamente positivi: il bot ha gestito in autonomia l'85% delle richieste riguardanti i temi nell'ambito delle sue "conoscenze", rimandando all'operatore soltanto il 15% delle richieste e offrendo quindi ai clienti un servizio sempre più rapido e preciso.

Per andare incontro alle richieste e alle esigenze della clientela, a **luglio** si è proceduto all'ampliamento delle funzioni a disposizione dei clienti all'interno dell'app Mediolanum in area trading. Il set di informazioni a disposizione del cliente ha raggiunto anche su app il livello di approfondimento e varietà offerto dall'home banking, al fine di rendere sempre più facile e consapevole, anche in mobilità, l'operatività dei mercati.

A **settembre**, su bancamediolanum.it, è stato effettuato un restyling della sezione dedicata alle gestioni patrimoniali, al fine di organizzarne al meglio i contenuti, di migliorarne la leggibilità e di allinearne la struttura a quella dell'area fondi.

A **ottobre**, poiché il tema della protezione (della persona, del nucleo familiare, della casa, ecc.) è sempre più sentito dalla clientela e risulta sempre più centrale nell'offerta di Banca Mediolanum, è stata realizzata una revisione della sezione del sito e dell'app, per fornire al cliente un'informazione completa e trasparente sulle garanzie offerte dai prodotti sottoscritti.

Infine, si riporta che nel corso del 2022 sono stati completati gli studi per la definizione di un nuovo **impianto di design studiato in ottica mobile** e, soprattutto, aderente alle più recenti normative (Legge Stanca n. 4/2004) e alle migliori pratiche di mercato in tema di accessibilità, per offrire un'esperienza di utilizzo dei canali digitali sempre più riconoscibile e coerente con i valori di Banca Mediolanum.

Durante il 2022 sono stati circa 1.110.000 i clienti che hanno effettuato almeno un accesso a [bmedonline.it](https://bmedonline.it) o all'app Mediolanum.

In continuità con le tendenze registrate negli anni passati, è il mobile il canale più utilizzato dalla clientela per accedere alla Banca: nel 2022 l'85% dei 147 milioni di accessi alla Banca sono stati effettuati da app.



**App Mobile:** le operazioni disposte tramite app mobile per smartphone nel 2022 sono state 13,3 milioni, +24% rispetto al 2021, confermando il mobile come il canale preferito dai clienti per l'operatività.



**Sito web:** nel 2022 i clienti che hanno utilizzato il [bmedonline.it](https://bmedonline.it) sono stati circa 930.000 in aumento di quasi 20.000 rispetto al 2021.



**Numero Verde 800.107.107:** 4.100.000 contatti nel 2022 rappresentano una crescita del 4,3% rispetto al 2021.

Il Customer Banking Center opera in Italia con circa **650 operatori** fornendo qualificata e ampia assistenza, informativa o dispositiva, alla Clientela della Banca.

Nel corso del 2022 il **Customer Banking Center ha fornito supporto a 661.111 Clienti unici** attraverso assistenza telefonica o scritta (chat e/o mail).

Nel complesso **i volumi in entrata risultano pari a 3.109.698 contatti**, dato in aumento rispetto al 2021 del 6,7%, a fronte di una crescita della Customer Base e di una costanza nell'utilizzo dei canali per l'operatività e l'assistenza bancaria.

Il gradimento dei Clienti per il servizio erogato risulta sempre molto elevato ed in linea con i precedenti anni, con un punteggio medio di 3,7 (scala da 1 a 4).

## Indagine di Customer Satisfaction

	2022	
	Correntista prima banca	
	Banca Mediolanum	Totale Mercato
Soddisfazione complessiva Internet banking	86,1	75,9
Soddisfazione complessiva sito web	85,4	75,1
"Come valuta la qualità del Sito Web di Banca Mediolanum nel complesso?"	86,0	75,5
"E come valuta la qualità del Sito Web di Banca Mediolanum rispetto a quanto ti aspettavi?"	84,7	74,8
Overall App	86,8	76,6
Soddisfazione complessiva App	87,0	77,1
Soddisfazione Servizio App vs aspettative	86,6	76,1

## Indagine di Customer Satisfaction

	2021	
	Correntista prima banca	
	Banca Mediolanum	Totale Mercato
Soddisfazione complessiva Internet banking	85,9	76,3
Soddisfazione complessiva sito web	86,1	75,6
"Come valuta la qualità del Sito Web di Banca Mediolanum nel complesso?"	86,2	76,0
"E come valuta la qualità del Sito Web di Banca Mediolanum rispetto a quanto ti aspettavi?"	86,1	75,3
Overall App	85,8	77,0
Soddisfazione complessiva App	86,1	77,6
Soddisfazione Servizio App vs aspettative	85,6	76,6

Fonte: indagine di Customer Satisfaction 2022, svolta in collaborazione con l'istituto BVA-Doxa.

## 7.1.4 Servizi Bancari

Con riferimento ai prodotti e servizi bancari, Banca Mediolanum ha continuato ad investire nella digitalizzazione per rispondere alle nuove esigenze della propria Clientela, sempre più smart e digitale.

Nel 2022, Banca Mediolanum ha proseguito ad offrire prodotti bancari attinenti alla sostenibilità, tra cui, ad esempio, **SelfyConto**, un conto corrente rivolto alla clientela smart, ai giovani, e agli adulti più digitali che desiderano gestire in totale autonomia i propri risparmi, e il **Conto con agevolazioni per i giovani ed un conto con offerta specifica**, destinato al segmento della clientela più giovane che può godere di tutti i vantaggi dell'assistenza del Family Banker e della digitalizzazione dei servizi bancari tramite l'app Mediolanum, beneficiando al contempo del canone di tenuta conto gratuito fino al compimento dei 30 anni, nonché dell'azzeramento della quota di emissione della Mediolanum Prepaid Card.

## 7.1.5 Credito

### Instant Credit e Shop For You

Nel 2021 il prestito personale **"Instant Credit"** e il prestito finalizzato **"Shop For You"**, in qualità di prodotti di credito totalmente digitali, sono entrati a far parte del progetto **"Selfy"**. Questo progetto ha messo al centro i clienti che scelgono i prodotti di Banca Mediolanum in autonomia e senza l'ausilio di un Family Banker. Per meglio caratterizzare questo segmento di clientela, nel 2022 i prodotti hanno cambiato nome diventando rispettivamente **"SelfyCredit Instant"** e **"SelfyShop"**.

Nel 2022 sono inoltre continuati gli aggiornamenti e le implementazioni al fine di incrementare le funzioni dei prodotti, ampliando il target di clienti (con o senza assegnazione di un Family Banker), e aumentando l'importo massimo richiedibile.

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

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

### Credito in Spagna

#### Finanziamento con garanzia

Banco Mediolanum mette sempre il cliente al centro del proprio modello migliorando i propri servizi e, quindi, offre prodotti di finanziamento con garanzia per rispondere alle esigenze dei clienti. Il credito con garanzia è una porta aperta alle esigenze di finanziamento dei clienti, che hanno sottoscritto prodotti di risparmio gestito commercializzati da Banco Mediolanum, con un tasso di interesse molto competitivo sul mercato. È possibile avviare la sottoscrizione di questi prodotti attraverso il sito web di Banco

Mediolanum, allegando, online, tutta la documentazione necessaria per la realizzazione dell'operazione. Il Family Banker può gestire la richiesta del cliente tramite Banca MediolanumRed (Extranet Commerciale). Il cliente e il suo Family Banker sono costantemente informati, via online, sullo stato delle procedure di aggiudicazione.

### Carte di credito pre-concesse

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

### Instant credit

Banco Mediolanum offre ai propri clienti una modalità immediata per ottenere un finanziamento personale attraverso filtri impostati sui criteri di rischio, con importo immediatamente disponibile in conto corrente. Il prodotto spagnolo **Prestito ECO** verrà approfondito nella sezione 7.2 *Finanza responsabile*, in ragione della sua finalità ambientale.

## 7.1.6 Protezione

In ambito marketing e comunicazione sono state avviate varie iniziative, rivolte sia alla clientela sia alla Rete di Vendita finalizzate alla sensibilizzazione e all'educazione sulle tematiche di protezione attraverso eventi di carattere scientifico divulgativo, svolti in modalità digitale e in collaborazione con partner accreditati e noti al grande pubblico.

Durante l'anno Banca Mediolanum si è fortemente adoperata per portare avanti il consueto impegno in termini di comunicazione e digitalizzazione. Tale impegno si è espresso attraverso varie modalità.

Inoltre, è stato proposto alla Clientela un nuovo appuntamento con l'evento digitale di carattere scientifico e/o divulgativo **"Proteggi il Tuo Domani"**, organizzato da Banca Mediolanum in collaborazione con partner e ospiti accreditati: si è trattato di un'occasione per ribadire l'importanza della consulenza finanziaria e patrimoniale, anche in ambito assicurativo, a tutela dei risparmi e della stabilità finanziaria ed emotiva delle famiglie, soprattutto in momenti particolari come quello derivante dal contesto pandemico e bellico attuale.

Infine, a supporto del modello di proposta che contraddistingue Banca Mediolanum, e cioè la consulenza ai Clienti sulla pianificazione patrimoniale e sulla Protezione come tassello fondamentale di tale percorso, sono proseguiti i consueti incontri di formazione della Rete di Vendita attraverso modalità sia a distanza sia, ove possibile, in presenza, a supporto della proposizione tecnica e commerciale verso la Clientela.

Coerentemente con gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo, la Banca ha condotto varie **iniziative** volte a favorire il processo di **digitalizzazione**: ne sono esempi il proseguimento dell'attività di dematerializzazione delle comunicazioni relative ai prodotti protezione, l'ampliamento della gamma di prodotti supportati da modalità di acquisto dirette e innovative (SelfyCare LifeProject) e la razionalizzazione di servizi come la realizzazione del kit di benvenuto digitale descritto nella sezione successiva.

## OFFERTA PRODOTTI E SERVIZI

Nonostante lo scenario incerto, il settore assicurativo si conferma caratterizzato da previsioni di crescita per il presente anno e per i successivi, soprattutto negli ambiti casa, famiglia e salute.

In questa ottica, la polizza **Mediolanum Capitale Casa e Famiglia** è stata arricchita di nuove garanzie per offrire una maggiore personalizzazione modulare delle coperture, finalizzata alla costruzione di un'offerta sempre più in linea con i bisogni della Clientela. Oltre ad offrire la copertura dell'immobile e del suo contenuto, questa polizza offre una pluralità di soluzioni alla varietà di bisogni che, ormai, sono parte integrante di un contesto domestico e familiare: Responsabilità Civile e Tutela Legale (entrambe declinate negli ambiti Immobili, vita privata, ospiti), coperture catastrofali sia dal terremoto sia dall'alluvione, servizi di Assistenza all'Abitazione (quali artigiani per interventi di emergenza) e al Domicilio (quali baby-sitter, collaboratrice familiare, ecc). Ad integrazione dell'ecosistema di servizi offerto dal prodotto a supporto del Cliente, i primi sottoscrittori sono stati premiati, tramite un'iniziativa promozionale lanciata all'avvio del collocamento, con un "assistente personale intelligente" ed eco friendly con funzionalità quali, ad esempio, l'attivazione di prodotti e device di domotica.

Anche la linea di prodotti dedicata ad un'offerta assicurativa digitale su app, SelfyCare, si è arricchita grazie a **SelfyCare LifeProject**, una polizza temporanea caso morte disponibile in tre Formule predefinite, che consente al Cliente di tutelare specifici progetti di vita, suoi e dei suoi cari, che comportino un impegno finanziario decrescente.

Infine, con l'obiettivo di implementare continuamente supporti e servizi alla Clientela, si è provveduto a razionalizzare, attraverso un **kit di benvenuto digitale**, la comunicazione ai sottoscrittori delle prestazioni e dei servizi offerti dalla polizza di rimborso spese mediche Mediolanum Capitale Salute a supporto anche di una sempre maggiore fruibilità del prodotto. Il kit, infatti, inviato via mail ai Clienti e disponibile anche nelle pagine riservate del sito di Banca Mediolanum, consente agli assicurati di accedere agevolmente al sito del partner che gestisce il network di strutture convenzionate, ai contatti utili, a un tutorial dedicato al prodotto e agli strumenti a supporto dell'operatività, a Mediolanum Carta Salute in formato digitale.

## CAMPAGNE E PROMOZIONI

Molteplici iniziative commerciali hanno supportato la proposizione ed il collocamento di prodotti assicurativi nel corso dell'anno.

Innanzitutto, è stata riconosciuta la possibilità per la Clientela di beneficiare di vantaggi in relazione alla sottoscrizione di prodotti **Protezione**, come la promozione di azzeramento del canone per tenuta del conto SelfyConto in presenza di un prodotto Protezione, e la possibilità di partecipare a concorsi a premi per i clienti sottoscrittori di una polizza della linea digitale SelfyCare (SelfyCare Pet, SelfyCare Travel oppure SelfyCare LifeProject). Inoltre, i primi sottoscrittori della rinnovata polizza **Mediolanum Capitale Casa e Famiglia** sono stati premiati, tramite un'iniziativa promozionale lanciata all'avvio del collocamento del nuovo prodotto, con un "assistente personale intelligente" con funzionalità quali, ad esempio, l'attivazione di prodotti e device di domotica.

È stata inoltre mantenuta attiva l'operazione a premi **"Virtual Hospital"**, avviata lo scorso anno, consentendo alla migliore clientela che abbia sottoscritto una polizza stand alone a protezione della persona l'accesso gratuito ad un pacchetto di servizi resi disponibili dal partner Blue Assistance quali video/teleconsulti, medico generico H24, accesso ad un network di strutture salute e benessere convenzionate, prestazioni a domicilio a tariffe convenzionate e consegna farmaci a domicilio. Inoltre, è stata estesa a tutta la restante clientela la possibilità di accedere ai video consulti medici a tariffe agevolate oppure, in un dato periodo promozionale, gratuitamente.

## Protezione in Spagna

La tutela è parte integrante della consulenza offerta da Banco Mediolanum, in quanto rappresenta la leva indispensabile per preservare il “Capitale Umano” dei clienti. Al fine di ottimizzare le soluzioni per i clienti, Banco Mediolanum nel 2020 ha presentato con successo alla Direzione Generale Assicurazioni e Fondi Pensione (DGSFP) il file per l’evoluzione a Linked Secure Banking Operator. Questo cambiamento ha consentito alla Banca di offrire ai propri clienti una gamma ancora più completa di prodotti e aziende.

Attualmente Banco Mediolanum offre **assicurazioni sulla vita** (Unit Linked) e assicurazioni contro i rischi, il primo di concerto con la Compagnia irlandese del gruppo (Mediolanum International Life) e il secondo con Generali. In particolare, le assicurazioni rischi offerte sono Infortuni, Casa e Vita, ILT e Commercio. Inoltre, l’offerta assicurativa dei prodotti vita si è arricchita nel 2021, grazie all’introduzione del prodotto Generali “Universal Life”, che offre premi annui stabiliti al momento dell’assunzione.

Nel 2022, a seguito dell’accordo di collaborazione tra Banco Mediolanum e MAPFRE, è stata lanciata **l’assicurazione sanitaria**, che si aggiunge al portafoglio di prodotti di protezione che Banco Mediolanum ha con Generali (rami vita, casa, commerciale, invalidità temporanea e infortuni). I tipi di assicurazione sanitaria offerti sono quelli del segmento di prodotto più alto del portafoglio MAPFRE, sia per quanto riguarda l’Assistenza sanitaria che il Rimborso spese.

## 7.1.7 Tutela del cliente

**L’attenzione di Mediolanum alla tutela dei principali aspetti della vita del Cliente è pienamente integrata nell’offerta di prodotti e servizi bancari.** Infatti, l’offerta è studiata e aggiornata in linea con quanto previsto dagli orientamenti sui dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio emanati dall’European Banking Authority.

Per dar modo al cliente di relazionarsi al meglio con il mondo finanziario e permettergli di comprenderne le caratteristiche principali, Banca Mediolanum, che nel 2022 ha istituito una specifica unità “Tutela della Clientela” dedicata al presidio e al coordinamento di tutte le attività e i comportamenti tra Banca e Cliente, rispetta in pieno i requisiti di trasparenza e correttezza utili a fornire la chiarezza informativa necessaria.

### TRASPARENZA

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

Attraverso la trasparenza, Banca Mediolanum ha come obiettivo, nel rispetto dell’autonomia negoziale, di rendere noti ai clienti gli elementi essenziali del **rapporto contrattuale** e le loro eventuali variazioni. Inoltre, il rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela attenua i rischi legali e reputazionali, e concorre alla sana e prudente gestione aziendale.

Il 2022 ha visto la prosecuzione dei progetti finalizzati **a rafforzare e migliorare l’efficacia dei processi di trasparenza sui servizi bancari**, con evidenti benefici anche dal punto di vista del presidio dei rischi operativi per l’istituto. I progetti e gli interventi ad oggi in corso in ambito Trasparenza Bancaria, mirano ad incrementare il presidio della qualità del processo di creazione e revisione del materiale informativo migliorando sempre più la comunicazione verso la clientela, al fine di renderla sempre più chiara ed esauriente ed accessibile per i clienti, adeguando la forma di comunicazione utilizzata alle caratteristiche dei servizi e della clientela. In applicazione del principio di proporzionalità, Banca Mediolanum si è inoltre

dotata di modalità differenziate di applicazione in relazione alle esigenze delle diverse fasce di clientela e alle caratteristiche dei prodotti e servizi.

Per approfondimenti circa la gestione della trasparenza in Banca Mediolanum consultare l'apposita sezione del sito internet (<https://www.bancamediolanum.it/trasparenza>).

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

## MIFID II

In relazione alla direttiva MiFid II i seguenti progetti, iniziati nel corso del 2021, si sono conclusi nel corso dell'anno 2022:

- › **la revisione del questionario per l'assegnazione del profilo Mifid:** la profilatura del Cliente è un momento strategico di raccolta informazioni utile a delineare un quadro del cliente da un punto di vista normativo ma al contempo essenziale per conoscerne le caratteristiche, bisogni ed obiettivi, aspetti alla base di una proposizione commerciale ed essenziali per una strutturata pianificazione finanziaria;
- › **l'introduzione della variabile ESG nella profilazione:** un primo obiettivo raggiunto dalla revisione del questionario Mifid è stato quello di permettere un efficace censimento delle preferenze ESG del Cliente, in coerenza con il modello dei dati adottato per la classificazione dei prodotti. Tale intervento si tradurrà nell'inserimento di una prima domanda per indagare le preferenze in tema ESG;
- › **prima fase di rilascio di una piattaforma di collocamento unica (progettualità risalente al 2021):** in grado di ricondurre la fase esecutiva del processo, nella quale viene rieseguita la valutazione di adeguatezza, alla precedente fase consulenziale, nella quale è stata effettuata per la prima volta la valutazione medesima, permettendo di standardizzare i processi e ridurre la manualità residua, di tracciare i processi end to end, di avere a disposizione una nuova piattaforma informatica che si configura come strumento operativo unico per la gestione, monitoraggio, tracciatura delle pratiche.

Ulteriori progettualità legate all'ambito Mifid accorse nel 2022 hanno riguardato:

- › **l'analisi per l'ulteriore affinamento della raccolta delle informazioni in ambito ESG,** con l'obiettivo finale di integrare il questionario per l'assegnazione del profilo Mifid con un set articolato di domande che, oltre all'interesse sul tema, vadano ad indagare le preferenze del cliente in modo più dettagliato;
- › **la revisione delle logiche sottostanti il motore di adeguatezza** in modo che questo strumento sia anche in grado di verificare che il portafoglio del cliente sia in linea con le preferenze espresse in base alle tipologie di prodotti e alla loro concentrazione percentuale.

Per il 2023 è prevista infine l'eliminazione del cosiddetto **"salto CEMI"** (Conoscenza ed Esperienza in Materia di Investimenti, attributo che connota il profilo Mifid generale del cliente), e la messa in produzione del nuovo **motore di adeguatezza**, che prevede l'abbandono delle verifiche sui segmenti

Mifid e che contempla l'utilizzo delle più diffuse metriche di rischio utilizzate. Ciò permetterà, tra le altre cose, di eseguire le verifiche in ambito ESG al fine di verificare la «distanza» tra il portafoglio del Cliente post operazione consigliata ed il portafoglio/indicatore sintetico di riferimento ESG associato.

## 7.1.8 Gestione reclami

[GRI 2-16]

Il Gruppo Mediolanum ha adottato, conformemente alle disposizioni normative vigenti, un **processo strutturato e codificato per la gestione dei reclami**, per fornire risposte esaustive, consapevole che la piena soddisfazione dei Clienti, oltre ad essere elemento prioritario della propria strategia, costituisce un importante fattore per sviluppare e diffondere una buona immagine aziendale all'interno del mercato. La **procedura di gestione dei reclami** permette di registrare gli elementi essenziali di ciascun reclamo ricevuto, nonché le eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema. A ciascun reclamo pervenuto, classificato anche in relazione al servizio/prodotto interessato, è assegnato un codice numerico che ne consenta l'identificazione univoca e progressiva su base annua.

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

Agli **uffici reclami** compete, inoltre, il compito di evidenziare, nel corso della gestione delle lamentele ricevute, la necessità di taluni interventi di mitigazione della rischiosità e/o miglioramento dei processi o delle procedure adottate, emergenti dall'analisi dei casi gestiti coinvolgendo, all'occorrenza, anche le Funzioni aziendali di secondo livello ed alcune strutture organizzative interessate alla tematica trattata quali, ad esempio, la Compliance, la Divisione Organizzazione e Project Management e l'Unità Tutela della Clientela.

Apposite Unità redigono, quindi, le debite informative e rendiconti periodici sui reclami anche per il Consiglio di Amministrazione e le Funzioni/Organi di controllo. L'informativa annuale viene inoltre integrata, dalla funzione Compliance, nella propria relazione annuale con riguardo, in merito al processo di gestione dei reclami, alle eventuali carenze procedurali, organizzative e comportamentali sopra descritte.

**Dall'esame dei reclami pervenuti nell'anno 2022, non sono emerse carenze procedurali, organizzative e comportamentali tali da essere comunicate agli Organi Aziendali.** Si è proceduto al monitoraggio di alcune iniziative di mitigazione per gli ambiti maggiormente significativi e all'avvio di attività di miglioramento dei processi operativi e di servizio alla Clientela.

Per maggiori informazioni sulla situazione complessiva di gestione dei reclami dell'anno 2022 si rimanda al seguente indirizzo ([https://www.bancamediolanum.it/static-assets/documents/RelReclami\\_BM2022.pdf](https://www.bancamediolanum.it/static-assets/documents/RelReclami_BM2022.pdf)).

**In Spagna, Banco Mediolanum** dispone di un Servizio di assistenza clienti la cui funzione è quella di raccogliere e risolvere i reclami e le richieste che i clienti possono presentare in relazione ai loro interessi e diritti legalmente riconosciuti. L'attività del Servizio è disciplinata dal suo Regolamento di Funzionamento, redatto in conformità alle disposizioni dell'Ordinanza ECO/734/2004, dell'11 marzo.

Banco Mediolanum dispone inoltre di una **Politica di Gestione dei Reclami e delle Richieste di Risarcimento**, adottata in conformità alle linee guida delle autorità di vigilanza europee (ESMA e EBA). Tale Politica, ispirata all'equo trattamento dei clienti per garantire una corretta e diligente gestione dei reclami e delle richieste di risarcimento, è stata redatta non solo con l'obiettivo di rispettare le disposizioni

vigenti, ma anche per ottenere informazioni rilevanti per il miglioramento continuo dei servizi forniti ai clienti. Un adeguato controllo di questo processo è un elemento essenziale per migliorare le attività e i servizi forniti, nonché la relazione tra il Cliente e la Banca.

Infine, in conformità con le disposizioni del Regio Decreto-legge n. 1, del 20 gennaio 2017, sulle misure urgenti per la tutela dei consumatori in relazione alle clausole floor, Banco Mediolanum ha implementato una **procedura per l'elaborazione delle domande di rimborso** degli importi che, in relazione ai mutui ipotecari dei clienti, questi ritengono di aver pagato come clausola floor. La gestione e la risoluzione delle richieste presentate sono di competenza dell'Unità delle Richieste di Analisi per l'Applicazione del Regio Decreto-legge n. 1/2017.

## 7.1.9 Ricorsi ABF e ACF

Nel corso del 2022 sono pervenuti n. 34 Ricorsi dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) a Banca Mediolanum, n. 37 Ricorsi ABF a Prexta, n. 10 Ricorsi dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), tutti riferibili a Banca Mediolanum.

## 7.1.10 Iniziative di comunicazione verso i Clienti

### Comunicazione Istituzionale in Italia

Nel complesso il 2022 ha visto la messa on air di **3 campagne full media**, che hanno coinvolto i mezzi TV, radio, web, stampa e affissione e di **5 iniziative di comunicazione minori** che hanno coinvolto il mezzo stampa, radio e out of home. Sono state inoltre attivate **azioni continuative sul web** – anche volte all'acquisizione diretta – e sui Social Media della Banca.

Il 2022 si è aperto con la realizzazione, nel mese di **febbraio e marzo**, di una campagna pubblicitaria full media finalizzata alla valorizzazione del modello completo di Banca Mediolanum, attraverso lo slogan "Mediolanum è come vuoi tu". Nello spot, Massimo Doris presenta i vantaggi dell'offerta digitale Selfy, che consente di accedere al mondo Mediolanum in autonomia, grazie ad una vasta gamma di prodotti sottoscrivibili e gestibili online. Viene inoltre presentata la possibilità di affidarsi al supporto di un Family Banker per le esigenze finanziarie più complesse. Il messaggio prevede inoltre la promozione dell'iniziativa "presenta un amico" che consente ai clienti presentatori di aggiudicarsi dei premi.

Nel mese di **maggio**, a ulteriore sostegno alle attività di acquisizione, viene lanciata una nuova campagna sul mezzo radio della durata di due settimane che coinvolge le principali emittenti nazionali, con una promozione che permette di ottenere uno smartphone Samsung Galaxy A33 e un buono Amazon da 25 euro, sottoscrivendo rispettivamente conto Selfy o la carta Mediolanum Credit Card.

La terza iniziativa pubblicitaria dell'anno, collocata nella **parte finale di maggio**, è dedicata a Mediolanum Private Banking e promuove il valore della consulenza evoluta attraverso il concetto di Wealth Care, inteso come cura del patrimonio a tutto tondo. Il messaggio intende valorizzare i servizi specifici e la consulenza di alto profilo offerti dai Wealth Advisor e dai Private Banker di Banca Mediolanum, anche grazie al supporto delle aree Wealth Management, Investment Banking e Mediolanum Fiduciaria. La campagna coinvolge il mezzo stampa – prediligendo i quotidiani economici nel mese di **maggio** e periodici di settore nel mese di **giugno e luglio** – e il mezzo affissione con maxi-impianti nelle città di Milano e Roma. Il visual vede protagonisti veri clienti imprenditori, al fine di focalizzarsi non solo sulle esigenze finanziarie delle famiglie, ma al contempo anche di impresa.

La stessa iniziativa, con le medesime mobilità, è stata ripresa nel mese di **novembre**.

Nel mese di **settembre** prende il via una nuova iniziativa di comunicazione full media volta a promuovere, oltre alla possibilità per i nuovi clienti di ottenere il tasso del 2% annuo lordo sui vincoli a sei mesi, il modello completo della Banca analogamente a quanto comunicato a inizio anno. Nello stesso periodo viene realizzato un messaggio dedicato al primato di Customer Satisfaction ottenuto nella ricerca Doxa di fine 2021 commissionata dalla Banca, che – come il precedente anno – decreta Banca Mediolanum prima banca consigliata in Italia dai propri clienti. Il messaggio viene veicolato sul sito della banca, tramite post sui principali social network e nei materiali di allestimento presenti nei Family Banker Office sul territorio.

A **dicembre**, al fine di comunicare il rinnovato servizio Trading e la completezza del modello di Banca Mediolanum, anche grazie a una sempre più ampia offerta digitale, è stata pianificata una nuova campagna pubblicitaria full-media. I messaggi pubblicitari, oltre a promuovere l'evoluzione del Trading Mediolanum e la sua semplicità, valorizzano nuovamente il posizionamento di Banca Mediolanum come banca più consigliata dai propri clienti in Italia in base all'indagine Doxa. Le iniziative di comunicazione veicolano inoltre la promozione dedicata ai sottoscrittori di SelfyConto che, accreditando lo stipendio o la pensione, ricevono un buono Amazon.

L'anno si conclude con una mini-campagna stampa – con uscite sui principali quotidiani a tiratura nazionale in data 23 dicembre: si tratta di una lettera a firma della Banca che vuole essere un messaggio di auguri e un ringraziamento per l'anno trascorso a clienti, collaboratori e soprattutto ai Family Banker per gli straordinari risultati raggiunti e per la loro capacità di affiancare i clienti.

### Comunicazione Istituzionale in Spagna

Dal 2012 STIGA realizza il Customer Satisfaction Benchmarking per posizionare le istituzioni finanziarie che operano nel mercato spagnolo in termini di soddisfazione e impegno dei clienti.

In questa edizione 2022, con un risultato senza precedenti, Banco Mediolanum è leader in 15 dei 16 attributi analizzati. Inoltre, in un contesto in cui il livello di soddisfazione dei clienti nei confronti della propria banca è in calo, Banco Mediolanum ha aumentato questo livello di soddisfazione rispetto all'anno precedente.



#### PREMIO EMO INSIGHTS

Per la prima volta Banco Mediolanum partecipa allo studio sulle emozioni nel Settore Bancario in Spagna realizzato da EMO INSIGHTS. In questa decima edizione dello studio, Banco Mediolanum è stato il vincitore dell'EMO INDEX con il più alto attaccamento emotivo dei suoi clienti tra tutte le realtà analizzate (più di quindici realtà). Il buon vincolo emotivo del cliente a un marchio determina fattori importanti come la fiducia, la capacità di raccomandare ai conoscenti, la probabilità di riacquisto o il tasso di permanenza.

## 7.2 Finanza responsabile

[GRI 3-3] [FS7] [FS11]

Le principali sfide che attualmente presentano una portata globale sono rappresentate dalla lotta al cambiamento climatico e dall'abbattimento delle ineguaglianze sociali. Molte delle leve necessarie per rispondere a queste sfide e invertire la rotta sono nelle mani dei governi nazionali. Tuttavia, la portata degli investimenti che occorrerebbero per stimolare un'economia più giusta ed equa di transizione è tale da richiedere l'intervento e l'apporto anche delle istituzioni finanziarie che, dunque, lavorano con l'obiettivo di produrre un rendimento economico, oltre che di contribuire alla realizzazione di un vantaggio socialmente condiviso.

Nel 2018, attraverso l'**Action Plan**, la Commissione Europea ha chiesto alle istituzioni finanziarie di giocare un ruolo attivo per:

- › orientare i flussi di capitale verso investimenti sostenibili;
- › gestire in modo più efficace i rischi finanziari che derivano dal cambiamento climatico, dal consumo di risorse, dal degrado ambientale e dalle disuguaglianze sociali;
- › migliorare la trasparenza e incoraggiare un approccio di lungo periodo delle attività economico-finanziarie.

Il Gruppo Mediolanum ha con decisione risposto a questo appello intraprendendo un percorso volto **all'interiorizzazione dei fattori ambientali, sociali e di governance nei propri processi di investimento e consulenza facendo della finanza responsabile l'unico modo di fare finanza.**

### 7.2.1 Politiche in materia di finanza responsabile

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

#### Banca Mediolanum

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

#### Policy Operativa in Materia di Prodotti Responsabili

L'obiettivo principale della policy operativa è di declinare i principi definiti nella Policy in materia di sostenibilità relativamente alla "responsabilità" verso i clienti ed in particolare sull'offerta di prodotti e servizi, tenuto conto delle specificità di ciascuna linea.

Relativamente ai servizi bancari, di credito e di protezione la Banca si è dotata di un sistema di valutazione interno, basato su una matrice di materialità ESG dedicata a tali tipologie di prodotti, sviluppata da Banca Mediolanum in collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. Attraverso questo sistema di valutazione ogni prodotto viene valutato sulla base dell'attenzione rivolta alle caratteristiche di sostenibilità ESG, ovvero ambientali, sociali e di governance. Si riportano di seguito le caratteristiche valutate per ciascun prodotto:

#### *Environmental*

- › Eco-sostenibilità;
- › Inquinamento e rifiuti;
- › Promozione valori ambientali.

#### *Social*

- › Privacy e sicurezza dei dati;
- › Possibilità di accesso e convenienza;
- › Promozione valori sociali.

#### *Governance*

- › Etica professionale;
- › Correttezza istituzionale;
- › Gestione del rischio.

Ogni unità organizzativa responsabile della definizione di un prodotto integra le proprie valutazioni di prodotto considerando gli aspetti di sostenibilità sulla base delle caratteristiche sopra esposte.

Il catalogo dei prodotti bancari, di credito e di protezione della Banca viene monitorato nel tempo e la valutazione ESG secondo gli item sopra elencati viene aggiornata annualmente in modo da:

- › Includere nella valutazione eventuali nuovi prodotti;
- › Cogliere l'andamento del valore ESG in termini di punti di forza e aree di miglioramento.

### **Modello di Rating ESG per prodotti bancari, di credito e protezione**

Il mondo del risparmio gestito vive uno stadio di maturità avanzato sulle tematiche ESG in quanto la normativa di riferimento risulta articolata ed ha raggiunto un buon grado di maturità e sono già presenti sul mercato dati, strumenti e società in grado di raccoglierci ed elaborarli fornendo supporto agli operatori finanziari.

Spostando lo sguardo verso il mondo dei prodotti non d'investimento, non solo il quadro normativo è ancora in divenire, ma non sono ancora diffuse metriche mirate alla misurazione delle dimensioni ESG. Banca Mediolanum ha ravvisato la necessità di intraprendere un'iniziativa per crearle in modo proattivo.

Da questa spinta è nata nel 2020 la collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano che ha portato nel 2022 alla creazione di un Modello di Rating ESG dell'offerta di prodotti bancari, di credito e di protezione.

L'iniziativa progettuale ha puntato alla realizzazione di una specifica matrice di materialità ESG dei prodotti che consente di:

- › ottenere una valutazione degli aspetti ambientali, sociali e di governance relativi a ciascun prodotto attraverso un Rating ESG;
- › rilevare aree di miglioramento nella struttura dell'offerta;
- › avere uno strumento di rendicontazione per il monitoraggio ESG nel tempo.

Le principali fasi del processo di creazione del modello sono state:

- › Individuazione dei fattori "materiali" per i prodotti in ambito;
- › Creazione di un sistema di scoring attribuendo un peso relativo a ciascun fattore materiale;
- › Progettazione dei rating ESG come fasce di score;
- › Raccolta dei dati relativi a ciascun fattore per ciascun prodotto in ambito;
- › Applicazione del modello ipotizzato;

> Fine tuning del modello.

In seguito alla prima applicazione sperimentale, il modello è stato messo a regime.

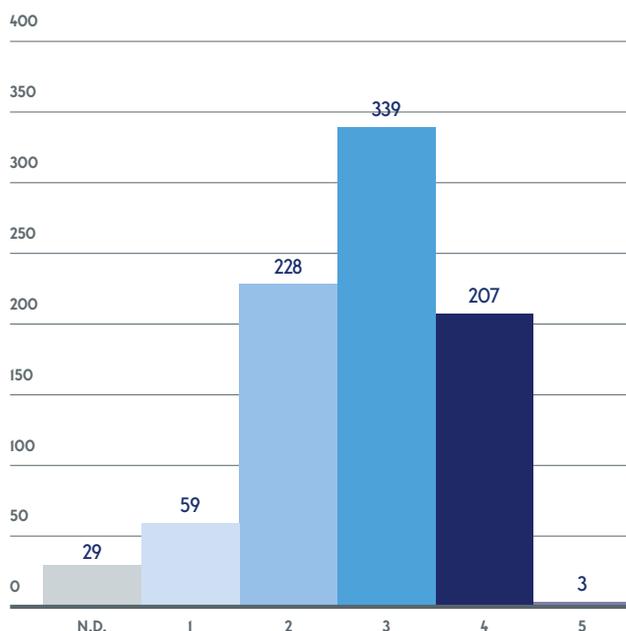
Il modello creato rappresenta una tappa nel percorso di progressiva interiorizzazione delle logiche di sostenibilità nel business dell'azienda.

### Policy Operativa del Credito

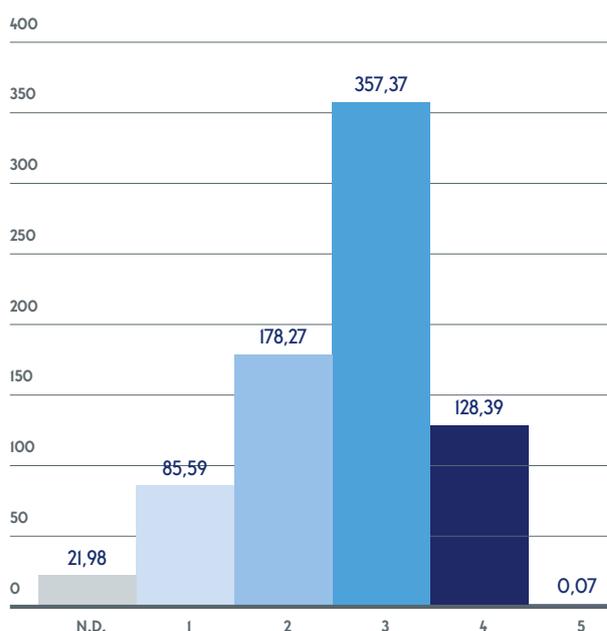
Nel 2022 la politica in oggetto è stata integrata per accogliere alcuni presidi ESG in essere dall'anno precedente che si sostanziano nella valutazione dei fattori ESG relativamente al portafoglio credito corporate.

In particolare, in sede di origination tutte le istruttorie di credito relative al comparto imprese sono state corredate dello score ESG della controparte. Tale score, fornito tramite canale online da Crif SpA, restituisce un indicatore sintetico "ESG" e tre indicatori specifici, uno per ciascuna area di competenza: "Environment", "Social" e "Governance". Per ogni indicatore viene restituito un valore compreso tra 1 e 5, dove 1 rappresenta il migliore punteggio, mentre 5 il peggiore. Allo stesso modo, per tutte le controparti imprese affidate dalla Banca viene semestralmente monitorato ed aggiornato tale score, analizzando eventuali scostamenti significativi e transizioni tra classi. Si segnala inoltre che a partire dal 2022 è presente uno specifico indicatore di RAF che monitora la quota di esposizioni corporate aventi score 5.

Score ESG / Numero Clienti



Score ESG / Importo Utilizzato (mln€)



Al 31.12.2022, il portafoglio Credito Corporate di Banca Mediolanum ha un numero di controparti con rating 5 pari allo 0,35% del totale. Tale percentuale è di oltre 14 volte inferiore a quella di mercato (dati Crif).

Relativamente al portafoglio Mutui Retail, nel corso del 2022 sono state definite le modalità di valutazione dei rischi climatici (rischio di transizione e rischio fisico) all'interno dei processi del Credito. In particolare, sono state recuperate con una attività di data-remediation le informazioni relative alla classe energetica (puntuale o stimata) e di rischio fisico (cronico e acuto) degli immobili a garanzia dei mutui ipotecari. Nel 2023 le stesse informazioni saranno integrate nei sistemi di origination-mutui della Banca nell'ottica di un maggior presidio del rischio fisico e di transizione.

## Policy sulla Strategia di Distribuzione dei Prodotti Finanziari

Attraverso la strategia di distribuzione dei prodotti finanziari, riguardo l'ambito ESG, Banca Mediolanum mira a:

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

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

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

## Policy di Investimento Responsabile

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

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

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

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

L'integrazione dei fattori di sostenibilità nel processo d'investimento si articola in 3 ambiti:

- > selezione e investimenti in titoli;
- > selezione e investimenti in fondi;
- > selezione delle società di gestione terze.

Per quanto riguarda l'investimento diretto in titoli, il processo per l'integrazione delle considerazioni di sostenibilità della Banca può essere delineato in tre fasi: analisi, misurazione e monitoraggio.

1. **Analisi** – è l'analisi a livello di singolo emittente su una serie di misure quantitative al fine di valutare e ridurre i rischi non finanziari attraverso specifici dati: score complessivo ESG, fattore E, fattore S, fattore G, controversie. L'obiettivo è individuare le caratteristiche ESG peculiari di ogni singolo emittente selezionato.
2. **Misurazione** – è la valutazione, attraverso le metriche ESG, del posizionamento complessivo del portafoglio. L'obiettivo generale è contenere l'esposizione a strumenti finanziari con minori performance dal punto di vista delle metriche ESG.
3. **Monitoraggio** – è la verifica nel continuo della contribuzione del singolo strumento al posizionamento complessivo del portafoglio secondo le metriche ESG al fine di identificare eventuali azioni di riposizionamento. L'obiettivo è verificare che il portafoglio mantenga un punteggio ESG complessivamente soddisfacente nel tempo.

La strategia della Banca per l'investimento in fondi è incentrata principalmente sul processo di integrazione dei fattori di sostenibilità nell'investimento e può essere delineato anch'esso nelle tre fasi analisi, misurazione e monitoraggio:

1. **Analisi** – è l'analisi a livello di singolo fondo su una serie di misure quantitative al fine di valutare e ridurre i rischi non finanziari attraverso specifici dati: rating ESG, score complessivo ESG, fattore E, fattore S, fattore G, trend, PAI (Principal Adverse Impacts, ovvero effetti negativi degli investimenti sui fattori di sostenibilità). L'obiettivo è individuare le caratteristiche ESG peculiari di ogni singolo fondo selezionato.
2. **Misurazione** – è la valutazione, attraverso le metriche ESG, del posizionamento complessivo del portafoglio. L'obiettivo generale è contenere l'esposizione a strumenti finanziari con minori performance dal punto di vista delle metriche ESG.
3. **Monitoraggio** – è la verifica nel continuo della contribuzione del singolo strumento al posizionamento complessivo del portafoglio secondo le metriche ESG e PAI. L'obiettivo principale è verificare che il portafoglio mantenga un punteggio ESG complessivamente soddisfacente nel tempo e, ove necessario, identificare eventuali azioni di riposizionamento.

La Banca monitora mensilmente i fattori ESG sia a livello di singolo fondo sia a livello di portafoglio, producendo report sulla base dei dati forniti da MSCI ESG Research con l'obiettivo di supportare il team di asset management affinché venga mantenuto un investimento prevalente in strumenti che tengono in considerazione i fattori ESG.

Le evidenze esplicitate nel report riguardano lo score complessivo del portafoglio e l'identificazione delle posizioni che contribuiscono sia in positivo sia in negativo al punteggio ESG complessivo.

In particolare, il report ha una maggiore utilità per gli asset con basse valutazioni ESG, in quanto può supportare il team di asset management nell'intraprendere diverse azioni di mitigazione quali:

- › sostituzione dei titoli/fondi detenuti in portafoglio attraverso la ricerca e selezione di titoli/fondi che dimostrino principi e valutazioni ESG più elevati;
- › riduzione, fino anche all'azzeramento, della posizione in portafoglio dei titoli / fondi per cui siano emerse delle criticità dall'analisi dei fattori ESG;
- › decisione di mantenere l'investimento, nel caso di fondi che ottengono un costante punteggio estremamente scarso che impattino in modo significativo sullo score di portafoglio, motivando tale scelta.

Fornire rating ESG dei prodotti aiuta gli asset manager a valutare l'impatto ESG delle loro decisioni di costruzione del portafoglio e supporta l'impegno a cercare miglioramenti. Per maggiori informazioni circa il calcolo del rating ESG per gli investimenti si veda il capitolo 7 nella sezione Allegati.

Si segnala che a partire dal 2023, nell'ottica di potenziare il presidio dei rischi ambientali e climatici, Banca Mediolanum inserirà nel proprio Risk Appetite Framework (RAF) un indicatore specifico e delle relative soglie di *appetite* e *tolerance* rispetto all'esposizione degli investimenti del Gruppo verso attività economiche aventi posizionamento ESG non adeguato. Tale indicatore, detto "KRI (Key Risk Indicator) Rating ESG" si basa sul rating ESG utilizzato come criterio di valutazione nel processo d'investimento.

Relativamente alla selezione delle società di gestione, la Banca adotta un approccio qualitativo che si sostanzia in un'attività di due diligence circa le politiche di sostenibilità delle società terze emittenti di prodotti di investimento.

Oltre a esaminare i classici elementi caratteristici degli investimenti (filosofia, persone, processo) e aspetti come la gestione del rischio e le attività operative, è fondamentale valutare la qualità dell'approccio sostenibile delle società di gestione.

L'analisi per ciascuna società terza, si sostanzia nel verificare ad esempio:

- > la presenza di approcci di investimento responsabile all'interno dei propri processi di investimento;
- > la collocazione nell'organigramma aziendale della funzione che presidia la sostenibilità;
- > il ricorso a info-provider specializzati;
- > il processo di valutazione interno dei dati;
- > l'adesione a protocolli e organizzazioni che promuovono principi di sostenibilità;
- > l'offerta di prodotti dedicati alla sostenibilità (impact, SRI, green);
- > diffusione nei prodotti dell'integrazione dei fattori ESG;
- > la considerazione dei principali effetti negativi (PAI) nelle politiche di investimento<sup>28</sup>;
- > la pubblicazione della politica di integrazione dei PAI in conformità con la normativa di settore.

La Banca ritiene che l'impegno nei confronti delle società di gestione terze sia lo strumento più adatto per contribuire a un miglioramento dell'ambito dell'investimento sostenibile in tutto il settore.

Tale impegno mira a:

1. Comunicare alle società di gestione partner quanto il monitoraggio e lo sviluppo dell'integrazione ESG e dei PAI, specie quelli prioritari, siano rilevanti per la Banca;
2. Costruire un patrimonio informativo relativo alle società di gestione, evidenziando quali risultano particolarmente proattive e gli eventuali miglioramenti raggiunti nel tempo.

Periodicamente la Banca verifica:

- > la filosofia delle controparti anche attraverso un questionario mirato alla valutazione dell'approccio alla sostenibilità;
- > gli effetti dell'approccio di investimento adottato dai manager delle società terze rispetto alla valutazione ESG complessiva attraverso uno score ESG di prodotto fornito da un info-provider specializzato.

La Banca si impegna con le società di gestione partner che avranno una valutazione scarsa al fine di comprendere le ragioni di tale posizionamento ed eventualmente indirizzare le società verso interventi che conducono a una migliore valutazione.

Qualora l'attività di monitoraggio rilevi dei punti di attenzione su una determinata controparte, quest'ultima sarà in prima istanza mantenuta in osservazione per un periodo dipendente dalla rilevanza dei punti di attenzione identificati. Al termine del periodo di osservazione sarà intrapresa un'attività di engagement con la società al fine di promuovere il cambiamento verso una maggiore sostenibilità. In assenza di progressi, in ultima istanza, potrà essere valutata la rimozione dei prodotti della società in questione dall'universo investibile.

La Banca ritiene necessario valutare gli effetti negativi sui fattori di sostenibilità generati attraverso le proprie attività e ha adottato, pertanto, presidi e misure sulla base dei dati e delle informazioni attualmente disponibili.

La Banca considera sedici indicatori obbligatori PAI rispetto ai quali vengono misurati tutti i prodotti d'investimento. Secondo l'obbligo normativo, derivante dal Regolamento 2088/2019 e dal Regolamento Delegato 2022/1288 che integra il Regolamento delegato 2088/2019, tali indicatori PAI verranno rendicontati a livello di entità annualmente sulla media di quattro rilevazioni effettuate con cadenza trimestrale. Per maggiori dettagli sui PAI considerati si veda il capitolo 7 nella sezione Allegati.

<sup>28</sup> Nel Regolamento Delegato UE 2019/2088 (c.f. Regolamento SFDR) viene introdotto il concetto di "PAI", definiti come gli "effetti negativi, significativi o potenzialmente significativi sui fattori di sostenibilità che sono causati da, oppure direttamente relazionati con, le decisioni di investimento e la consulenza effettuata dall'ente".

L'approccio della Banca agli impatti negativi sui fattori di sostenibilità (PAI), segue il Regolamento 2088/2019 in materia di informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari nonché il Regolamento delegato 2088/2019 che integra suddetto Regolamento con apposite norme tecniche di regolamentazione (RTS).

La misurazione continua nel tempo degli indicatori, con particolare riferimento a quattro indicatori PAI identificati come prioritari in virtù dei valori e delle direttrici di sostenibilità, è funzionale al monitoraggio del rischio di impatti potenzialmente negativi connessi agli investimenti sui fattori di sostenibilità e al loro miglioramento nel lungo periodo.

La Banca ha identificato quattro indicatori PAI prioritari tra quelli obbligatori in coerenza con i valori che la contraddistinguono e tenuto conto della disponibilità, per ciascun indicatore, dei dati provenienti da fonti autorevoli, in particolar modo dal provider MSCI ESG Research.

Nello specifico, nell'ambito dell'area Clima e Ambiente, tra i nove indicatori obbligatori dei principali impatti negativi sulla sostenibilità applicabili agli investimenti in società partecipate, la Banca ha deciso di dare priorità alla tematica delle emissioni di gas serra mentre nell'ambito del Sociale e della Governance, tra i cinque indicatori obbligatori dei principali impatti negativi sulla sostenibilità applicabili agli investimenti in società partecipate, la Banca ha deciso di dare priorità alla tematica della diversità di genere.

In riferimento alla tematica delle emissioni di gas, l'importanza di questo fattore è legata alla volontà di perseguire, all'interno del programma di azione per il 2030 individuato dall'ONU, l'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile (SDG) n.13 "Climate Action - Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze".

La focalizzazione sul tema del cambiamento climatico e sulle fonti energetiche è stata espressa già nella "Policy in materia di sostenibilità ambientale" emanata dalla Banca nel 2019.

I numerosi studi prodotti dalla comunità scientifica sull'argomento, indicano le attività antropiche quali co-responsabili della crisi climatica, con particolare riferimento all'aumento dei gas serra immessi nell'atmosfera (<https://public.wmo.int/en/our-mandate/climate/wmo-statement-state-of-global-climate>).

La Commissione Europea, inoltre, ha adottato una serie di proposte per adeguare le politiche dell'UE in materia di clima. Su questo fronte, attraverso il cosiddetto Green Deal, la Commissione mira alla neutralità climatica dell'Europa entro il 2050. Per rendere questo obiettivo giuridicamente vincolante, la Commissione ha proposto una normativa europea sul clima (European Climate Law, [https://climate.ec.europa.eu/eu-action/european-green-deal/european-climate-law\\_en](https://climate.ec.europa.eu/eu-action/european-green-deal/european-climate-law_en)), che fissa l'ambizioso obiettivo di ridurre entro il 2030 le emissioni nette di gas a effetto serra di almeno il 55% rispetto ai livelli del 1990.

In quest'ottica la Banca ha identificato come prioritari tra i PAI obbligatori:

- > PAI n°1: Emissioni di gas serra;
- > PAI n°2: Impronta di carbonio;
- > PAI n°3: Intensità di GHG delle società partecipate.

Nell'ambito del Sociale e della Governance, invece, la priorità data alla tematica della diversità di genere rispecchia la scelta della Banca, che nel 2021 ha redatto la Policy in materia di Diversità e Inclusione.

L'interesse a questo tema è supportato anche dalle analisi dall'Istituto Europeo per l'Uguaglianza di Genere che ha sviluppato un indice sull'uguaglianza di genere. Questo strumento di misurazione mostra quanto siano lontani l'Unione Europea e i suoi Stati membri dal realizzare una società paritaria di genere.

Con una media, infatti, di 68,6 punti su 100, l'Unione Europea ha ancora molta strada da fare prima di raggiungere la parità di genere (Gender Equality Index 2022: Key findings for the EU | European Institute for Gender Equality).

In questo ambito, la Banca ha identificato come prioritario il PAI n°13 "La diversità di genere nel Consiglio di amministrazione".

Il Regolamento UE 2019 / 2088 (di seguito anche Regolamento SFDR o SFDR) e il Regolamento Delegato UE 2022/1288 che integra il Regolamento SFDR per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione, richiedono, inoltre, di selezionare almeno due indicatori facoltativi, di cui uno ambientale e uno sociale. La Banca, in coerenza con l'approccio descritto per la definizione dei PAI prioritari, ha selezionato:

- › tra le opzioni ambientali disponibili nell'ambito di "ulteriori indicatori climatici e altri indicatori relativi all'ambiente", il PAI n° 4 "Investimenti in società senza iniziative di riduzione delle emissioni di carbonio";
- › tra le opzioni sociali disponibili alla voce "indicatori aggiuntivi per le questioni sociali e dei dipendenti, il rispetto dei diritti umani, la lotta alla corruzione e alla corruzione", il PAI n°9 "Mancanza di una politica dei diritti umani", in coerenza con i valori che da sempre contraddistinguono la Banca, in particolare l'attenzione verso le persone, espresso anche attraverso l'adesione al Programma Global Compact dell'ONU, iniziativa che promuove la responsabilità sociale delle imprese con dieci principi fondamentali relativi ai diritti umani, al lavoro, all'ambiente e alla lotta alla corruzione.

Con riferimento ai prodotti di investimento ex art. 8 ed ex art. 9 SFDR, la Banca definisce di volta in volta, in base agli obiettivi e alla strategia del prodotto, se e quali PAI gestire attivamente. In tale caso e coerentemente con le norme vigenti (Reg. del. UE 2022 / 1288), le informazioni relative agli effetti negativi specifici per i prodotti sostenibili saranno riportate nella documentazione precontrattuale e nella rendicontazione periodica.

Con riferimento ai dati disponibili, la Banca monitora gli indicatori PAI per tutti i patrimoni gestiti dalla Banca su base mensile utilizzando un sistema di monitoraggio sviluppato internamente.

Ciascuno degli indicatori obbligatori e opzionali selezionati, inoltre, sarà misurato, con riferimento ai prodotti di investimento, su base trimestrale e aggregato a livello di entity. Le quattro rilevazioni trimestrali verranno ricondotte ad un dato medio annuale per singolo indicatore, pubblicato secondo le modalità previste dal Regolamento Delegato UE 2022 / 1288.

In particolare, gli strumenti messi a disposizione e i report prodotti sono funzionali ad azioni di mitigazione a lungo termine che si sostanziano in un'attività di engagement verso le società di gestione individuate con il fine di promuovere il cambiamento verso una maggiore sostenibilità e, in assenza di progressi, in ultima istanza, valutare la rimozione dei prodotti della società in questione.

## Mediolanum Gestione Fondi

**Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.** (nel seguito, anche MGF o la SGR) ha adottato la "Politica di Investimento Responsabile" che, nell'ottica di perseguire gli obiettivi di trasparenza previsti dal Regolamento UE 2019/2088 in tema di informativa sulla sostenibilità ed in coerenza con i principi definiti in ambito dalla Capogruppo, descrive le modalità con cui la SGR:

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

MGF gestisce e investe i patrimoni affidati dai propri investitori in ottemperanza al dovere fiduciario di agire nel migliore interesse di questi ultimi e nel rispetto delle stringenti disposizioni di legge e regolamentari applicabili e mira, con il proprio approccio, ad integrare nel processo di investimento metodologie di selezione di strumenti finanziari che tengano in considerazione i relativi rischi di sostenibilità.

La SGR ritiene che la valutazione di tematiche legate alla sostenibilità degli emittenti sotto il profilo ambientale, sociale e della governance di impresa (ESG – Environmental, Social and Governance) sia elemento necessario per il perseguimento di performance sostenibili nel tempo e che società con elevati standard di governance, che nei loro processi aziendali tengono conto di fattori ambientali e sociali, abbiano maggiori probabilità di ottenere profitti sostenibili nel lungo periodo. MGF ritiene inoltre che, integrando tali valutazioni nelle decisioni di investimento, possa allineare gli interessi degli investitori e dei vari stakeholder ai più ampi obiettivi della società in cui investe.

L'approccio di analisi ESG, che è complementare al processo di analisi finanziaria applicato per la valutazione della generalità degli emittenti che possono formare oggetto di investimento, si articola secondo le seguenti fasi:

- › Analisi delle informazioni fornite da infoprovider selezionati dalla SGR circa il rating ESG dagli stessi attribuito alle società oggetto di analisi e di possibile investimento. Tale rating sarà più alto per gli emittenti che presentano una maggiore capacità di gestione del rischio e delle tematiche ESG e più basso invece per quelli che hanno una scarsa capacità di gestione di tali aspetti. Gli infoprovider selezionati dalla SGR ai fini delle analisi in oggetto, alla data del presente documento, sono MSCI ESG Research e Cerved Rating Agency.

Per le società di cui MGF detiene una partecipazione rilevante, l'attività di analisi viene effettuata, su base continuativa, anche utilizzando, ove disponibili, dichiarazioni non finanziarie, bilanci di sostenibilità, presentazioni pubblicate sui siti internet degli emittenti, eventuali informazioni/rating ESG resi pubblici da parte di altri infoprovider specializzati su tematiche di sostenibilità. In assenza della documentazione sopra descritta, MGF si riserva altresì la facoltà di inviare dei questionari direttamente ad emittenti identificati al fine di acquisire le informazioni necessarie onde effettuare le opportune valutazioni.

- › Monitoraggio nel continuo del newsflow legato all'ambito ESG sia a livello macro (cambi di regolamentazione, problematiche/iniziative di settore, ecc.), sia a livello di singola società emittente, al fine di individuare eventuali impatti rilevanti positivi e/o negativi che a loro volta possono determinare una variazione dello score e del rating ESG (quali ad esempio cause legali per inquinamento, coinvolgimento in episodi di corruzione nella gestione del business, violazione dei diritti umani e dei lavoratori, ecc), nonché un aumento del grado di rischio complessivo e generare potenzialmente perdita di valore.

Qualora dalle analisi descritte emergano informazioni ritenute rilevanti o critiche, queste vengono prontamente condivise con il team di gestione al fine di dare un quadro il quanto più possibile esaustivo di quella che è la valutazione di una società nell'ambito del processo di investimento e viene valutata l'opportunità di organizzare incontri specifici con le società (engagement individuale) al fine di sensibilizzare il management in merito alle criticità rilevate. L'eventuale manifestazione di dissenso può essere espressa anche partecipando alle assemblee e votando in modo contrario o astenendosi su alcuni punti all'ordine del giorno.

Regole specifiche trovano poi applicazione con riferimento all'integrazione dei rischi e dei fattori ESG nei processi di selezione e monitoraggio degli OICR che possono formare oggetto di investimento nonché nel processo di investimento connessi a strutture master-feeder.

Nell'attività di selezione e monitoraggio degli OICR, MGF provvede a verificare che le società di gestione abbiano adottato una politica di investimento sostenibile coerente con i principi stabiliti all'interno della propria Politica.

Per quanto concerne l'integrazione dei rischi e dei fattori ESG all'interno del processo di investimento dei Fondi comuni di Investimento Alternativo (FIA), costituiti sotto forma di Master Feeder, la SGR verifica che la policy di sostenibilità del gestore del fondo Master sia coerente con i principi contenuti nella propria Politica.

Al fine di monitorare e contenere i rischi di sostenibilità, la SGR verifica che lo score complessivo del portafoglio dei fondi dalla stessa istituiti e gestiti mantenga un punteggio ESG complessivamente soddisfacente e stabile nel tempo e che l'esposizione complessiva verso società/OICR con basso rating (c.d. Laggard) o senza rating rientri nei limiti approvati dal Consiglio di Amministrazione della Società sulla base della specifica politica di investimento di ciascun fondo. Detti limiti sono oggetto di monitoraggio e revisione annuale.

Mediolanum Gestione Fondi considera inoltre i principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità, al fine di monitorare, contenere e ridurre, nel lungo periodo, gli effetti delle scelte di investimento che determinano incidenze negative sui fattori di sostenibilità.

Il Regolamento UE 2022/1288 fornisce determinati parametri ambientali e sociali che gli investitori istituzionali sono tenuti a calcolare e monitorare su base continuativa quando considerano i principali effetti negativi sulla sostenibilità (PAI) all'interno del processo di investimento. Gli indicatori PAI sono un modo per misurare come gli investimenti effettuati impattano negativamente sui fattori di sostenibilità. Onde assicurare gli obblighi di trasparenza previsti dall'art. 4 del Regolamento UE 2022/1288, la SGR misura e monitora 16 indicatori obbligatori, di cui 14 applicabili agli investimenti in società partecipate e riguardanti le macroaree relative alle emissioni di gas a effetto serra, la biodiversità, la risorsa idrica, i rifiuti e altri indicatori in materia di problematiche sociali e concernenti il personale. I rimanenti 2 indicatori PAI che vengono monitorati e misurati sono quelli applicabili agli investimenti in emittenti nazionali e sovranazionali.

Il monitoraggio dei PAI avviene, come previsto dalla normativa, su base trimestrale avvalendosi delle informazioni fornite dal provider esterno MSCI ESG Research.

In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento UE 2019/2088 e dal Regolamento Delegato UE 2022/1288, la SGR rende disponibile sul proprio sito web la "Dichiarazione sui Principali Effetti Negativi delle Decisioni di Investimento sui fattori di sostenibilità", al fine di rappresentare e misurare la contribuzione della società al processo di riduzione degli effetti negativi nell'esperimento della propria attività.

In coerenza con quanto richiesto dal Regolamento UE 2022/1288 e con l'approccio stabilito dalla Capogruppo, la SGR ha definito i seguenti principi in base ai quali prioritizzare a livello di entità determinati PAI e i relativi indicatori:

- > Coerenza tra i PAI selezionati e la strategia di investimento sostenibile adottata dalla SGR e gli obiettivi ambientali sociali e di buon governo definiti a livello di Gruppo;
- > Disponibilità dei dati provenienti da fonti esterne;
- > Copertura dei dati di uno specifico indicatore rispetto al peso degli emittenti/strumenti finanziari in portafoglio.

Sulla base di quanto sopra, MGF monitora con priorità i seguenti indicatori: emissioni di gas serra, impronta di carbonio, intensità di GHG delle società beneficiarie degli investimenti, diversità di genere nel consiglio di amministrazione.

Il Regolamento UE 2022/1288 richiede di selezionare altri due indicatori facoltativi, di cui uno ambientale e uno sociale. MGF, in considerazione delle specificità proprie della modalità di integrazione dei fattori di sostenibilità all'interno della politica di investimento ed in coerenza con l'approccio precedentemente definito in merito alla prioritizzazione dei PAI, ha selezionato:

- › tra gli "altri indicatori connessi al clima e all'ambiente", il PAI numero 4 "Investimenti in aziende senza iniziative di riduzione delle emissioni di carbonio";
- › tra gli "indicatori supplementari in materia di problematiche sociali e concernenti il personale, il rispetto dei diritti umani e le questioni relative alla lotta alla corruzione attiva e passiva", il PAI numero 9, "Assenza di una politica in materia di diritti umani".

Con riferimento ai fondi ex. art. 8, la SGR definisce di volta in volta, in base alle caratteristiche del prodotto, se e quali PAI gestire attivamente. A tal proposito maggiori informazioni vengono fornite all'interno dello specifico allegato al prospetto del fondo.

### Mediolanum Vita

Mediolanum Vita S.p.A. (di seguito "Compagnia" o "Mediolanum Vita") ha adottato una Policy per i Prodotti e l'Investimento Responsabile, che definisce le linee guida per l'integrazione dei rischi e dei fattori di sostenibilità nei processi e nelle decisioni di investimento.

Mediolanum Vita ha una visione di lungo termine e ritiene che i fattori di sostenibilità ambientale, sociale e di governance (ESG – Environmental, Social and Governance) possano avere un effetto materiale sui fondamentali delle società, sia in termini di opportunità sia di riduzione dei rischi.

Dal punto di vista operativo, l'integrazione dei rischi e fattori di sostenibilità completa la valutazione di ogni opportunità di investimento e può avvenire per mezzo di:

- › Rating ESG riferiti allo strumento finanziario in esame, rilevati tramite information providers di mercato;
- › Consultazione e analisi di documentazione pubblica disponibile;
- › Engagement diretto della società di gestione nel caso di Fondi di Investimento mediante meeting con i rappresentanti del soggetto in esame per la raccolta di informazioni o documentazione utile a valutare la strategia ESG con riferimento allo specifico strumento finanziario.

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

Allo scopo è stato individuato MSCI ESG Research quale provider standard per le società del Conglomerato in virtù di una metodologia consolidata e coerente con l'approccio del Gruppo in materia di sostenibilità.

Nello specifico, il processo di integrazione dei fattori ESG, si applica alle decisioni di investimento e di selezione degli attivi con diversa modalità e profondità in considerazione, ad esempio della tipologia di strumento finanziario (Fondi di investimento, Titoli) ovvero della possibilità di incidere effettivamente sugli aspetti ESG.

I Fondi di investimento rappresentano la quota più rilevante degli Asset sottostanti i prodotti assicurativi di investimento e previdenziali della Compagnia.

In considerazione della rilevante presenza, tra gli attivi in gestione alla Compagnia, di fondi gestiti da società del Conglomerato Finanziario Mediolanum si rappresenta che anche queste adottano policy di integrazione dei rischi ESG nelle decisioni di investimento in linea con le linee guida del Conglomerato e che il confronto tra le strutture di gestione investimenti della Compagnia e delle SGR per la valutazione dei fondi utilizzati dalla Compagnia anche sugli aspetti ESG, avviene sistematicamente e su base continuativa.

Per quanto riguarda i fondi di investimento di Società Terze si ritiene fondamentale valutare la qualità dell'approccio sostenibile da parte della società di investimento; di conseguenza la due diligence nella selezione della società di investimento deve incorporare anche la valutazione di aspetti rilevanti a fini ESG.

Mediolanum Vita valuta e monitora l'adozione da parte degli Asset Manager di protocolli e procedure, analizza il grado di conformità, le principali strategie societarie, il recepimento delle tematiche relative alla sostenibilità e dei presidi adottati volti a prevenire e mitigare possibili impatti sociali e ambientali negativi.

Tali valutazioni in materia ESG dovranno essere tenute in considerazione prima di un eventuale accordo di distribuzione o investimento e comunque soggette a revisione periodica.

Il processo di valutazione dello specifico fondo di investimento è completato con il supporto delle informazioni quantitative del provider MSCI ESG Research monitorando in particolare il rating complessivo del fondo e lo scoring parziale dei tre fattori Environment, Social and Governance.

Riguardo le scelte di investimento in titoli si rappresenta che l'operatività diretta in titoli azionari è, al momento, circoscritta e, per tale attività, la Compagnia ha conferito delega di gestione all'interno del Conglomerato. Nell'ambito delle scelte di investimento in titoli obbligazionari la Compagnia considera, oltre ai criteri economico-finanziari anche i fattori ESG degli emittenti selezionati, in quanto elementi necessari per il perseguimento di performance sostenibili nel tempo.

L'analisi di tali fattori avviene utilizzando le informazioni rilevate tramite il provider MSCI ESG Research o la documentazione pubblica disponibile (Dichiarazioni Non Finanziarie, articoli di stampa). Particolare attenzione è posta a eventuali notizie con potenziale impatto negativo sulla società in termini ambientali, sociali e di governance (es. cause legali per inquinamento, episodi di corruzione, violazione norme). Le valutazioni non finanziarie concorrono al giudizio complessivo dell'investimento privilegiando, a parità di altre condizioni, gli investimenti con rating ESG più elevato.

Inoltre, nel processo di costruzione del portafoglio, viene considerata, oltre l'analisi ESG dei singoli fondi di investimento e titoli, la valutazione del portafoglio complessiva. Al fine di monitorare e contenere i rischi di sostenibilità, viene verificato che l'esposizione totale del portafoglio in fondi con rating basso sia contenuta e che lo score complessivo del portafoglio mantenga un punteggio ESG complessivamente soddisfacente nel tempo.

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

La Compagnia ritiene importante altresì considerare i principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità (c.d. Principal Adverse Impacts, di seguito PAI), al fine di monitorare, contenere e ridurre, nel lungo periodo, gli effetti delle scelte di investimento che determinano incidenze negative sui fattori di sostenibilità.

Mediolanum Vita considera sedici indicatori obbligatori PAI rispetto ai quali vengono misurati tutti i prodotti. Secondo l'obbligo normativo, verranno rendicontati a livello di entità annualmente sulla media di quattro rilevazioni effettuate con cadenza trimestrale.

In coerenza con quanto richiesto dal Regolamento UE 2019/2088 e con l'approccio stabilito dalla Capogruppo, la Compagnia ha definito i seguenti principi in base ai quali prioritizzare a livello di entità i PAI ed i relativi indicatori: coerenza tra i PAI selezionati e gli obiettivi ambientali sociali e di buon governo definiti a livello di Gruppo, disponibilità dei dati provenienti da fonti esterne; copertura dei dati di uno specifico indicatore rispetto al peso degli emittenti/strumenti finanziari in portafoglio.

Sulla base di quanto sopra, la Compagnia monitora con priorità i seguenti quattro indicatori: PAI n. 1: Emissioni di gas serra, PAI n. 2: Impronta di carbonio, PAI n. 3: Intensità di GHG delle società beneficiarie degli investimenti, PAI n.13: Diversità di genere nel consiglio di amministrazione.

Il Regolamento UE 2019/2088 richiede di selezionare altri due indicatori facoltativi, di cui uno ambientale e uno sociale. Mediolanum Vita, in coerenza con l'approccio precedentemente definito in merito alla prioritizzazione dei PAI, ha selezionato i seguenti due indicatori dei PAI facoltativi: PAI n. 4 Ambientale: Investimenti in aziende senza iniziative di riduzione delle emissioni di carbonio e PAI n. 9 Sociale: Assenza di una politica in materia di diritti umani.

La misurazione continua nel tempo degli indicatori è funzionale al monitoraggio del rischio di impatti potenzialmente negativi connessi agli investimenti sui fattori di sostenibilità e al loro miglioramento nel lungo periodo. Mediolanum Vita adotta presidi e misure sulla base dei dati e delle informazioni attualmente disponibili e si impegna ad affinare tale percorso in linea con le evoluzioni del mercato, dei dati e delle informazioni che si renderanno disponibili.

L'approccio della Compagnia agli impatti negativi sui fattori di sostenibilità (PAI), seguirà il Regolamento SFDR, in particolare con riferimento ai quattro indicatori PAI identificati come prioritari.

### **Mediolanum International Funds e Mediolanum International Life**

La base dell'approccio di MIFL all'investimento responsabile si basa sui 6 principi delle Nazioni Unite per l'investimento responsabile (UN PRI) per i gestori istituzionali, che cercano di contribuire a un sistema finanziario globale più sostenibile.

MIFL definisce "investimento responsabile" l'integrazione di considerazioni di sostenibilità, compresi i fattori ambientali, sociali e di corporate governance (ESG), il rischio di sostenibilità e l'azionariato attivo, vale a dire: cercare di guidare il cambiamento attraverso l'impegno e il voto per delega nelle società partecipate, nel processo decisionale di investimento. L'obiettivo principale della politica di investimento responsabile è l'integrazione ESG e l'azionariato attivo. In MIFL, è fondamentale analizzare per ciascun investimento la possibilità di creare, sostenere e proteggere il valore per garantire che possa generare rendimenti. Ove opportuno, MIFL si impegna e vota con l'obiettivo di migliorare le prestazioni in queste aree. Per MIFL la responsabilità in quanto asset manager include la protezione degli interessi degli investimenti dagli impatti dei rischi finanziari e non finanziari.

### **Principal Adverse Impacts (PAI)**

MIFL riconosce la responsabilità del settore della gestione patrimoniale nei confronti dei rischi legati al cambiamento climatico e ad altri principali impatti negativi attraverso le decisioni di investimento e il contatto con altri gestori patrimoniali, società partecipate e altre istituzioni. I principali impatti negativi sono gli impatti delle decisioni di investimento che si traducono in effetti negativi sui fattori di sostenibilità (vale a dire questioni ambientali, sociali e relative al personale, rispetto dei diritti umani e lotta alla corruzione), anche se non incidono sul valore di un investimento. Sebbene inizialmente i PAI abbiano

considerato l'impatto negativo degli indicatori, l'UE ha anche confermato nel 2022 che i PAI possono essere utilizzati come misura per il contributo positivo e non puramente per misurare l'impatto negativo.

MIFL considera 14 degli indicatori obbligatori PAI previsti dal Regolamento SFDR e relativi alle emissioni di gas serra, la biodiversità, l'acqua, i rifiuti, oltre agli indicatori sociali applicabili alle aziende. Si noti che il PAI relativo a Real Estate e Sovereigns non è applicabile a MIFL. Inoltre, il Regolamento SFDR richiede la selezione di due indicatori volontari, uno ambientale e uno sociale. Tra le opzioni ambientali disponibili nell'ambito di "ulteriori indicatori climatici e altri indicatori ambientali", MIFL ha scelto il PAI 4 – "Investimenti in aziende senza iniziative di riduzione delle emissioni di carbonio". Tra le opzioni sociali disponibili alla voce "indicatori aggiuntivi per le questioni sociali e dipendenti, rispetto dei diritti umani, e anticorruzione", MIFL ha selezionato PAI 9 – "Mancanza di una politica dei diritti umani", per la sua ampia applicabilità in tutte le aziende e settori.

MIFL mira a gestire il rischio connesso ai potenziali impatti negativi sulla sostenibilità derivanti dagli investimenti monitorando e valutando questa gamma di PAI. La considerazione degli indicatori PAI viene applicata a tutte le classi di attività e a tutti i mandati, non solo a quelli etichettati come "investimenti sostenibili". Tuttavia, si riconosce che il grado di rilevanza può variare tra le classi di attività, così come l'attuale stato di integrazione delle strategie all'interno delle classi di attività.

MIFL mira, inoltre, a mitigare gli impatti negativi delle decisioni di investimento sui fattori di sostenibilità considerando i PAI come parte del processo di investimento. Questi impatti possono verificarsi in diverse aree, come questioni ambientali, sociali e dei dipendenti, diritti umani, e corruzione. Mentre investire in fondi e mandati di società esterne è la parte principale dell'attività di MIFL, la politica considera anche la crescente importanza della gestione diretta interna di attività azionarie e obbligazionarie.

### **Obiettivi di sviluppo sostenibile prioritari (SDG) per MIFL**

MIFL si impegna e sostiene gli obiettivi di tutti i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite. Nel 2020, per aiutare a focalizzare le proprie ambizioni di investimento responsabile, MIFL ha deciso di dare priorità a tre SDG orientati all'ambiente: 7 – Energia accessibile e pulita, 12 – Consumo e produzione responsabili e 13 – Climate Action, per valutare i nostri investimenti, con l'obiettivo di cercare un miglioramento di lungo termine. Dare priorità a questi 3 SDG è dovuto alle crescenti sfide e al rischio globale dovuto ai cambiamenti climatici e al sostegno degli sforzi legislativi del Green Deal dell'UE e della tassonomia dell'UE.

Per misurare e monitorare l'impatto di MIFL su questi tre SDG a livello di entità, MIFL ha selezionato cinque indicatori di impatto negativo principale (PAI) allineati a questi SDG; PAI 1 Carbon Emissions, PAI 2 Carbon Footprint, PAI 3 GHG Intensity, PAI 5 Share of non-renewable energy consumption and production and PAI 9 Hazardous Waste Ratio. MIFL ha anche scelto un sesto indicatore PAI, Board Gender Diversity, che, sebbene non collegato ai tre SDG scelti, è un'area importante per l'operato dell'intero Gruppo.

Attraverso il monitoraggio regolare e attivo di questi sei indicatori, MIFL cercherà di impegnarsi indirettamente attraverso i gestori dei mandati o direttamente attraverso l'impegno con le gestioni dirette, per migliorare nel tempo. Si ritiene che l'uso degli indicatori PAI porterà trasparenza al nostro processo.

### **Fondi Multi Manager**

MIFL può nominare gestori terzi per gestire parte dei fondi. Questo è comunemente indicato come un approccio multi-manager. MIFL seleziona e supervisiona ogni gestore a cui viene assegnata una parte del fondo MIFL da gestire. Per tali fondi, MIFL intraprenderà un impegno indiretto con le società su questioni ESG rilevanti, mirando a un elenco preciso di gestori di investimenti "best in class" in un processo strutturato e con obiettivi precisi:

1. Migliorare l'informativa ambientale;

2. Impegnarsi con gestori esterni sui sei PAI scelti;
3. Monitorare i progressi su base periodica.

### Monitoraggio nel continuo

MIFL è del parere che uno degli strumenti più potenti di cui disporre sia l'impegno con gestori patrimoniali terzi, dato il peso significativo degli asset esternalizzati. Tale approccio può contribuire a far progredire gli obiettivi ESG e di investimento sostenibile in tutto il settore. L'obiettivo è di:

1. Chiarire ai gestori terzi che il monitoraggio e lo sviluppo delle tematiche ESG sono una questione di grande importanza per MIFL;
2. Iniziare a costruire un database e valutare quali manager sono particolarmente proattivi e di evidenziare eventuali miglioramenti nel tempo.

Ciò avviene attraverso il questionario MIFL "ESG Engagement" che esamina una serie di valutazioni ESG. Nell'ambito della valutazione, viene assegnato un rating ESG di MIFL da 1 ("laggard") a 5 ("leader") che si basa sul framework descritto in precedenza. Oltre alle considerazioni d'investimento standard, si esamina l'approccio del gestore che è interconnesso alle questioni ESG. Si ritiene che le aziende che operano con un solido quadro ESG abbiano meno probabilità di affrontare problemi normativi, sono meno rischiosi dal punto di vista operativo, operano in maggiore trasparenza e forniscono prodotti più sostenibili a lungo termine riducendo al minimo i rischi di responsabilità ambientali e sociali. Con questa politica aggiornata, MIFL assegna un rating ESG per i fondi nella buy list da 1 "laggard" a 5 ("leader").

### Ingaggio con i "laggard"

MIFL si impegna con i gestori patrimoniali e gestori di portafoglio classificati come "laggard" (ovvero ritardatari). Questi sono classificati come ESG 1 e ESG 2 secondo la metodologia di MIFL. MIFL si impegna a coinvolgere i gestori per contribuire a migliorare questo rating. Oltre al rating ESG complessivo, particolare enfasi sarà posta sul punteggio "E" e sul profilo delle emissioni di CO<sub>2</sub> (ove disponibile) per supportare i tre pilastri SDG sulle tematiche ambientali oltre alle metriche PAI scelte.

### Fondi sostenibili in MIFL

Per classificare un fondo di investimento come sostenibile, MIFL effettuerà alcuni controlli iniziali di due diligence:

A seconda che un Fondo sia soggetto all'articolo 8 o all'articolo 9 del SFDR, MIFL ha messo in atto un criterio minimo di selezione che deve essere applicato a qualsiasi gestore prescelto. Questo criterio minimo ha un duplice obiettivo:

1. lo status del mandato ai sensi del SFDR [articolo 8 o articolo 9]  
Laddove MIFL stia valutando la possibilità di aggiungere un mandato, tale mandato deve avere una classificazione SFDR rispettivamente dell'articolo 8 o dell'articolo 9. Qualora non disponga di una versione equivalente di OICVM, MIFL deve decidere se il fondo può essere classificato come articolo 8 o 9 sulla base del metodo di investimento adottato e delle relative linee guida in materia di investimenti.
2. Una valutazione modificata delle 3P: *Parent, Process, Portfolio*  
Pur considerando le strutture organizzative all'interno delle quali opera il gestore (Parent), l'attenzione si concentra maggiormente sulla capacità del gestore di incorporare le considerazioni ESG all'interno del processo di investimento e della costruzione del portafoglio. Pertanto, la soglia minima di punteggio di 3 si basa esclusivamente su una combinazione di *Process* e *Portfolio*. I punteggi ESG sono classificati da 1 "laggard" a 5 "leader".

Anche se i criteri minimi sono soddisfatti, prima di selezionare un mandato/gestore da includere in una strategia, di cui agli articoli 8 o 9, la compagnia deve anche raccogliere informazioni sull'approccio

di investimento sostenibile/ESG adottato dal gestore in linea con gli obblighi di informativa di cui agli articoli 8 e 9 del Regolamento SFDR. Il tipo di informazioni che MIFL richiederà al gestore include, ma non è limitato a:

- › Temi ESG/sostenibilità sponsorizzati;
- › Approccio di investimento ESG/sostenibilità, compresa la definizione di investimenti sostenibili;
- › Strategia di investimento ESG ed eventuali elementi vincolanti;
- › Target Asset Allocation (investimenti sostenibili, investimenti allineati alla tassonomia, investimenti utilizzati per promuovere caratteristiche ambientali e/o sociali e altro);
- › Utilizzo di indicatori di sostenibilità, compresi i PAI;
- › Una politica di monitoraggio delle violazioni delle norme internazionali da parte della società.

MIFL nominerà gestori terzi del Fondo, articolo 8 o articolo 9, solo se soddisfatta delle informazioni fornite in merito all'approccio di investimento ESG / Sostenibilità.

Su base continuativa, MIFL monitorerà l'attuazione e il raggiungimento degli obiettivi ESG e di investimento sostenibile di quelle strategie che hanno obiettivi espliciti di investimento responsabile. Per fare ciò, MIFL:

- › Utilizzerà le segnalazioni dei gestori terzi e dei fondi target che dimostrano in che modo il singolo fondo/mandato sta raggiungendo il proprio obiettivo ESG specifico/obiettivo di investimento sostenibile. Monitorerà a livello di comparto utilizzando una varietà di metriche PAI ed ESG;
- › Esaminerà le statistiche trimestrali di monitoraggio PAI dei fondi di investimento responsabile di MIFL per garantire che ciascuna strategia abbia raggiunto gli obiettivi ESG/sostenibilità dichiarati in relazione alla designazione SFDR di cui all'articolo 8 o all'articolo 9.

### **Report trimestrali PAI**

Nell'ambito della revisione in corso dei gestori designati ai sensi dell'articolo 8 e dell'articolo 9, MIFL ha sviluppato un modello di reporting PAI trimestrale che incorpora sia le metriche ESG quantitative di MSCI sia una revisione qualitativa ESG effettuata dal MIFL.

Lo scopo del modello è quello di combinare le prove qualitative e quantitative raccolte su come ciascuna strategia ha raggiunto i suoi obiettivi ESG / sostenibilità dichiarati in relazione alla sua designazione di cui all'articolo 8 o all'articolo 9.

Si identificano inoltre le aree di miglioramento su cui coinvolgere ciascuno dei gestori durante le verifiche periodiche.

Nota: i rapporti trimestrali PAI saranno personalizzati per catturare le metriche concordate dei fondi sostenibili. MIFL ha scelto il PAI ad hoc come indicatori di sostenibilità per le diverse strategie di investimento in linea con le priorità ESG e gli obiettivi sostenibili dei fondi. Descrizioni più dettagliate della definizione delle priorità di questi PAI sono disponibili nelle informazioni sui prodotti.

### **ESG per gestioni dirette dei portafogli di MIFL**

Il team che segue la gestione dei portafogli interni non gestisce attualmente fondi ESG specifici, di esclusione o di impatto, ma adotta una serie di misure per garantire che il processo interno integri i criteri ESG in tutto il processo di selezione dei titoli e di costruzione del portafoglio. L'approccio si concentrerà sugli SDG 7, 12 e 13 attraverso l'uso dei PAI prescelti, nonché sul PAI 13 Gender Board Diversity. Questo è alla base del nostro impegno con le aziende, rafforzando il nostro impegno a concentrarci su temi come il cambiamento climatico e l'energia pulita in linea con i principi del Gruppo Mediolanum, insieme ad altre tematiche ESG e metriche PAI. Il risultato finale mira a generare un beneficio per tutta la società: la riduzione delle emissioni di carbonio e una migliore gestione dei rifiuti significano meno inquinamento e un ambiente più sano. Inoltre, migliori standard di lavoro e consapevolezza dei diritti

umani avvantaggiano allo stesso modo i dipendenti, i clienti e la catena di approvvigionamento; e il miglioramento dei controlli a livello di governance contribuisce a infondere fiducia nella gestione ed evitare i costi associati alla corruzione e al contenzioso.

### ESG framework – fixed income

In linea con la Responsible Investment Policy di MIFL, il team di Fixed Income all'interno del team Single Securities incorpora considerazioni PAI nel proprio processo di investimento. Ciò si ottiene in vari modi, attraverso una combinazione di integrazione e investimenti tematici. Il team monitora regolarmente le metriche PAI dei fondi. Il team monitora i PAI a livello di fondo e su base intra-fondo, esaminando i principali driver delle metriche a livello di settore e sicurezza. Oltre a questo (ove possibile), il team incorporerà i PAI a livello di singola entità quando proporrà una nuova emissione per il fondo. La notazione "ove possibile" è inclusa in quanto la maggior parte delle metriche PAI sono attualmente misurabili solo per le obbligazioni societarie. Tuttavia, l'aggiunta del PAI I5, GHG Intensity (sovereign only ratio), aiuta a includere le considerazioni sovrane nel quadro di investimento qui delineato. Per quanto riguarda l'aspetto di ingaggio si può evidenziare che risulta più difficile per un investitore obbligazionario. Le opportunità di voto non sono così prontamente disponibili per gli investitori obbligazionari come lo sono per gli investitori azionari, che possono utilizzare il voto per delega. Tuttavia, investendo in obbligazioni labelled che sono allineate con gli SDG prioritari dell'azienda (7,12 e 13), il team di investimento può dedicare fondi esplicitamente verso investimenti sostenibili.

### Banco Mediolanum

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

Banco Mediolanum a febbraio 2021 ha approvato la propria Policy in materia di Sostenibilità, che è stata aggiornata a febbraio 2022 e si basa sugli stessi principi ispiratori della Policy della Capogruppo, e una nuova versione della Policy sulla Strategia di Distribuzione dei Prodotti Finanziari, che approfondisce l'integrazione della sostenibilità nella consulenza finanziaria. In particolare, Banco Mediolanum sviluppa e adotta un approccio che include, grazie ai fattori ESG, rischi e opportunità non evidenziati dall'analisi finanziaria convenzionale. I fattori ESG, infatti, rappresentano aspetti rilevanti da tenere in considerazione, sia nell'effettuare un controllo più efficace del rischio sia nell'individuare aree di attività potenzialmente generatrici di valore, tenendo conto dei requisiti più rilevanti in materia ambientale, sociale e di governance.

### Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones

La sostenibilità è parte integrante dei valori e della cultura del Gruppo Mediolanum, che ambisce a sviluppare un business solido e sostenibile nel lungo periodo, creando, al contempo, valore aggiunto per tutti i soggetti coinvolti e gli azionisti. A tal proposito, dal 2021 hanno adottato, rispettivamente, una politica di investimento responsabile, aggiornata nel corso del 2022.

Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones combinano gli obiettivi economici e di redditività con quelli di natura sociale, ambientale e di governance (approccio ESG) nel processo di gestione dei fondi d'investimento, nonché nella verifica della selezione degli investimenti che possono essere effettuati dalle entità delegate, a seconda dei casi. Per perseguire i suddetti obiettivi, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones sviluppano e adottano un approccio volto a:

- › comprendere, attraverso i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG), i rischi e le opportunità non rilevati dall'analisi finanziaria convenzionale;
- › monitorare il contributo che i prodotti sono in grado di apportare alla generazione di impatti negativi, significativi o potenzialmente significativi sui fattori di sostenibilità.

Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones, in quanto Società appartenenti al Gruppo Mediolanum, si occupano di integrare i rischi di sostenibilità nel processo di investimento, sulla base delle linee guida di sostenibilità decise a livello di Gruppo.

### **Metodologia per l'integrazione dei rischi di ESG**

Il primo passo per garantire un'adeguata conformità al processo di integrazione dei rischi di sostenibilità nelle decisioni di investimento è quello di disporre di informazioni adeguate sui fattori e sui rischi di sostenibilità degli asset in cui si intende investire.

A tal fine, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones hanno a disposizione diverse fonti di informazione, sia pubbliche che private, per ottenere dati quantitativi (come il rating ESG fornito da MSCI ESG Research) e qualitativi (ad esempio, informazioni sulla sostenibilità o processi di due diligence delle società) sulle questioni ESG.

Una volta ottenute le informazioni essenziali, il processo di analisi e di valutazione può essere diviso in due fasi, analisi e monitoraggio:

1. **Analisi:** è l'allocatione attraverso una serie di metriche, punteggi o criteri ESG mediante la quale si decide, da un punto di vista quantitativo, se investire o meno in un determinato asset, in base al rischio di sostenibilità che esso presenta. Questi criteri si applicano a tutti gli investimenti per i quali è possibile ottenere informazioni in materia di sostenibilità che siano sufficienti a consentire un'adeguata valutazione dei rischi ESG.
2. **Follow-up o monitoraggio:** una corretta gestione dei rischi di sostenibilità richiede una revisione continua delle metriche e dei punteggi ESG di ciascun prodotto, nonché delle informazioni utilizzate per effettuare la valutazione, al fine di identificare e moderare eventuali deviazioni e di segnalarle, se del caso, alle persone responsabili di risolverle. L'obiettivo è limitare il numero di prodotti con valutazioni inadeguate all'interno della gamma di prodotti.

### **Valutazione dei rischi ESG da parte dei gestori delegati**

Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones possono delegare la gestione dei prodotti a terzi. In questo caso, sarà responsabilità di questi applicare correttamente le linee guida sull'integrazione dei rischi di sostenibilità stabilite. Pertanto, nella gestione dei prodotti di Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones, tali entità dovranno tenere conto, oltre che degli obiettivi economici e di redditività, anche di quelli di natura sociale, ambientale e di governance (approccio ESG).

In questo caso, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones, in quanto parti obbligate, devono assicurarsi che i gestori delegati rispettino i termini stabiliti e svolgeranno un controllo e una supervisione adeguati a tale scopo.

### **Principali effetti negativi (PAI)**

Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones, in quanto partecipanti ai mercati finanziari, tengono conto nel loro processo decisionale di investimento dei principali impatti negativi che possono prodursi sui fattori di sostenibilità.

Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones sono consapevoli che i loro investimenti possono causare impatti negativi sui fattori di sostenibilità e, pertanto, cercano di mitigarli applicando un'adeguata politica di due diligence basata sui seguenti strumenti:

- > Valutazione dei rischi di sostenibilità;
- > Politica di coinvolgimento: definisce le modalità con cui Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones integrano la loro partecipazione azionaria nella strategia di investimento;
- > Adesione a iniziative sostenibili: attraverso l'adesione a partnership, accordi e codici di condotta in materia di sostenibilità.

In questo modo, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones, attraverso misure e protocolli, saranno in grado di ridurre nel tempo gli impatti negativi sulla sostenibilità causati dagli investimenti dei fondi gestiti.

### **Descrizione dei principali effetti negativi**

Nel Regolamento SFDR viene introdotto il concetto di “PAI”, definito come “effetti negativi, significativi o potenzialmente significativi sui fattori di sostenibilità che sono causati da, oppure direttamente relazionati con, le decisioni di investimento e la consulenza effettuata dall’ente”.

A livello di entità, questi PAI sono misurati da 64 indicatori, di cui 18 obbligatori e i restanti discrezionali, tra i quali almeno due devono essere riportati. Questi indicatori sono a loro volta suddivisi in base al tipo di attività sottostante a cui si applicano, con indicatori diversi per gli investimenti in (i) società; (ii) debito pubblico; o (iii) immobili.

Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones, attraverso questi indicatori, mirano a identificare tali impatti negativi significativi e a ridurli progressivamente.

### **Politica di due diligence**

Il processo di due diligence consente di identificare, prevenire o attenuare i potenziali impatti negativi causati dalle decisioni di investimento e mira a ridurli progressivamente. Questo processo è integrato in tutto il processo di investimento.

Le informazioni sui diversi indicatori PAI sono ottenute da fornitori esterni di dati ESG.

I principali impatti generati dagli investimenti in sostenibilità vengono monitorati e viene pubblicata una Dichiarazione dei Principali Impatti Negativi secondo il modello standardizzato.

Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones, attraverso gli strumenti e le metodologie descritte (integrazione dei rischi di sostenibilità, standard ESG internazionali e politica di coinvolgimento), identificano e controllano questi potenziali impatti negativi, adottando le misure necessarie, tra le quali la decisione di non investire, il disinvestimento, la riduzione dell’esposizione, l’esercizio dei diritti di voto o il monitoraggio. A seconda della gravità dell’impatto negativo, della probabilità che si verifichi e di una serie di altri fattori, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones decideranno quali misure specifiche adottare.

Nel caso in cui la gestione sia delegata a terzi, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones devono assicurarsi che i gestori delegati dispongano delle risorse tecniche e umane necessari per adempiere correttamente alla politica di due diligence.

### **Valutazioni dei PAI sulla sostenibilità**

Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones esaminano i principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità, al fine di controllare, contenere e ridurre, nel lungo periodo, gli effetti delle scelte di investimento che influenzano negativamente i fattori di sostenibilità.

La normativa SFDR prevede alcuni parametri ambientali e sociali che gli investitori istituzionali devono calcolare e monitorare in modo continuativo quando prendono in considerazione i principali effetti negativi sulla sostenibilità (PAI) nel processo di investimento. Gli indicatori PAI rappresentano una modalità per misurare l’impatto negativo degli investimenti sui fattori di sostenibilità.

Ai sensi dell’art. 4 del SFDR, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones misurano e monitorano i 16 indicatori obbligatori, 14 dei quali sono applicabili agli investimenti nelle società partecipate e si riferiscono alle macroaree relative alle emissioni di gas serra, alla biodiversità, all’acqua, ai rifiuti e ad altri indicatori

sociali e del personale. Gli altri due indicatori PAI che vengono monitorati e misurati sono quelli applicabili agli investimenti in emittenti nazionali e sovranazionali.

Il monitoraggio dei PAI viene effettuato su base trimestrale, come richiesto dalla normativa, utilizzando le informazioni ottenute da un fornitore esterno.

In linea con le disposizioni del Regolamento SFDR, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones hanno stabilito i seguenti principi per dare priorità a livello di entità a determinati PAI e ai loro indicatori:

- > Coerenza tra i PAI selezionati e la strategia di investimento sostenibile adottata dal gestore e gli obiettivi ambientali, sociali e di governance definiti a livello di Gruppo;
- > Disponibilità di dati da fonti esterne;
- > Copertura dei dati di uno specifico indicatore in relazione al peso degli emittenti/strumenti finanziari in portafoglio.

Alla luce di quanto sopra, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones monitorano in via prioritaria i seguenti indicatori: emissioni di gas a effetto serra, impronta di carbonio, intensità di gas serra delle società che beneficiano dell'investimento e diversità di genere nel consiglio di amministrazione.

Il Regolamento SFDR richiede la selezione di altri due indicatori discrezionali, uno ambientale e uno sociale. Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones, tenendo conto del modo specifico in cui i fattori di sostenibilità sono integrati nella politica di investimento e in conformità con l'approccio precedentemente definito sulla prioritizzazione dei PAI, hanno selezionato:

- > tra gli "altri indicatori relativi al clima e all'ambiente", l'indicatore numero 4 "Investimenti in aziende senza misure di riduzione delle emissioni di carbonio";
- > tra gli "indicatori aggiuntivi sulle questioni sociali e del personale, sul rispetto dei diritti umani e sulle questioni relative alla lotta contro la corruzione attiva e passiva", l'indicatore numero 9, "Mancanza di una politica sui diritti umani".

### **Politica di coinvolgimento come elemento di gestione dei PAI**

Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones, esaminano le società partecipate, analizzandone la strategia, la performance finanziaria e non finanziaria, la struttura del capitale, gli aspetti ambientali e sociali. Tale attività viene svolta attraverso una serie di possibili mezzi, tenendo conto della natura e delle dimensioni dell'esposizione di Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones alla società partecipata.

Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones riconoscono l'importanza dell'impegno degli azionisti e il contributo che le valutazioni ambientali, sociali e di governance (ESG) possono dare alla performance degli investimenti sostenibili. Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones ritengono che l'integrazione dei fattori ESG non implichi accettare rendimenti decrescenti.

Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones possono relazionarsi con la società in cui investono quando nutrono preoccupazioni circa la strategia, i risultati finanziari e non finanziari, il rischio, la struttura del capitale e le questioni ESG. In questi casi, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones si impegnano nei confronti della società partecipata votando le delibere delle assemblee generali annuali degli azionisti della società, secondo la politica di voto stabilita.

Per essere d'aiuto in questo processo, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones si avvalgono di una piattaforma di voto e di una società di consulenza.

## 7.2.2 Stewardship e Voting

### Mediolanum Gestione Fondi (MGF)

La SGR valuta l'opportunità di organizzare **incontri specifici** con le società emittenti (engagement individuale o engagement collettivo con altri investitori istituzionali) con l'obiettivo di **comprendere l'esposizione delle stesse ai rischi/opportunità in ambito ESG**, ma anche per sensibilizzare il management delle società oggetto di investimento, o in cui vorrebbe investire, verso un impegno costante nel miglioramento delle pratiche di governo societario e di buona condotta sociale/ambientale. La SGR ritiene infatti che il dialogo continuo con gli emittenti partecipati consenta di tutelarne il valore nel lungo termine mediante una corretta gestione dei rischi. A tal fine si ricorda che MGF ha aderito ai Principi Italiani di Stewardship emessi da Assogestioni.

Talvolta MGF valuta la cooperazione con altri investitori istituzionali come il metodo più efficace per esercitare l'engagement. Ad esempio, la SGR ritiene opportuno esercitare un engagement collettivo in caso di significativi eventi societari o problematiche di interesse pubblico (come gravi crisi economiche o di settore), ovvero qualora i rischi rilevati possano compromettere la capacità dell'emittente quotato partecipata di proseguire la propria attività, prestando particolare attenzione alla regolamentazione in materia di azione di concerto.

La SGR esercita collettivamente le attività di monitoraggio, intervento ed engagement, anche in relazione a tematiche di rilevanza generale, quali ad esempio strategia, risultati finanziari e non finanziari, rischi, struttura del capitale, impatto sociale e ambientale e governo societario nonché cultura e etica aziendale partecipando altresì alle attività del Comitato corporate governance di Assogestioni e del Comitato dei gestori, nell'esclusivo interesse dei sottoscrittori degli OICR gestiti.

Anche la presentazione di candidati per l'elezione di componenti di minoranza indipendenti degli organi sociali degli emittenti quotati partecipati, svolta attraverso il Comitato dei gestori, rappresenta una modalità di esercizio dell'attività di engagement continuativo e costruttivo con gli emittenti partecipati.

### Mediolanum Vita

L'attività più efficace e proficua esercitabile dalla Compagnia è costituita dall'"engagement" verso gli asset manager terzi per portare ad un **miglioramento del processo di integrazione delle loro metriche di sostenibilità** dato il peso rilevante dei Fondi di Investimento negli asset della Compagnia.

La due diligence mira principalmente a verificare l'adesione degli asset manager a iniziative internazionali che promuovono il dialogo sui temi della sostenibilità, l'implementazione di un framework normativo interno e strutture focalizzate sulla sostenibilità, la presenza di approcci di investimento responsabile all'interno dei processi di investimento e il ricorso a info-provider specializzati, la considerazione degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (c.d. SDG) e dei Principal Adverse Impact (PAI) ed eventuali obiettivi per il clima e la gamma dei prodotti sostenibili ai sensi del Regolamento SFDR.

Le informazioni a supporto della valutazione sono reperite mediante incontri diretti con gli asset manager e/o la somministrazione di un apposito questionario.

La valutazione qualitativa degli asset manager terzi viene aggiornata, in genere annualmente, per verificare i progressi attuati. Gli asset manager con giudizio qualitativo negativo sono oggetto di ulteriori approfondimenti.

Riguardo l'attività di azionariato attivo si evidenzia che l'operatività diretta in titoli azionari è, al momento, circoscritta e, per tale attività, la Compagnia ha conferito delega di gestione all'interno del Conglomerato affidando altresì il presidio dell'engagement delle società emittenti ai fini dell'impegno degli azionisti come disciplinato nella "policy di impegno ed esercizio dei diritti di intervento e di voto" di Mediolanum Vita.

## Mediolanum International Funds (MIFL)

MIFL ha un forte impegno verso la stewardship (o proprietà attiva), e la nostra politica è quella di votare su tutti i titoli a cui abbiamo diritto per conto dei nostri clienti. MIFL ritiene che la stewardship aiuti a realizzare valore a lungo termine per gli azionisti offrendo agli investitori l'opportunità di migliorare il valore delle società che sono più coerenti con i tempi degli investitori a lungo termine – ad esempio, votando le risoluzioni negli AGM aziendali e incontrando la direzione aziendale su questioni particolari. Si tratta di un aspetto importante di una politica ESG più ampia.

Per avere un approccio più olistico e ponderato rispetto ai criteri ESG, ci sono diversi modi per ottenere una politica efficace in relazione al voto per delega. MIFL sta cercando di migliorare tale approccio, che varierà a seconda del tipo di investimento:

- › **Fondi target:** laddove un fondo è regolamentato, cerchiamo politiche di voto e coinvolgimento e di ricevere report sull'attività che ha avuto luogo per conto dei nostri clienti all'interno dei fondi. Nelle fasi iniziali, prevediamo di concentrarci sui nostri investimenti in fondi azionari più grandi e mirati. Questa pratica fa parte del questionario di coinvolgimento di MIFL, che viene inviato annualmente per tutte le strategie. Inoltre, potremmo richiedere aggiornamenti sull'impegno ESG nell'interazione con i vari manager delle società coinvolte.
- › **Mandati azionari delegati/azioni gestiti direttamente:** mentre il voto è di responsabilità di MIFL, abbiamo ingaggiato Glass Lewis come servizio di voto per delega. Questa società fornisce raccomandazioni di voto basate su una serie di principi prestabiliti. Tali principi sono formulati per allineare le nostre filosofie di corporate governance e gli obiettivi di investimento con le nostre attività di voto per delega. MIFL manterrà la propria politica di voto per delega da implementare in tutti i mandati e nelle strategie gestite direttamente. Attraverso il nostro voto, nel tempo, vogliamo essere in grado di migliorare i profili ambientali dei portafogli.

Nel 2021 MIFL ha personalizzato la politica di voto per delega con Glass Lewis per allineare l'attività di voto con gli **SDG fondamentali delle Nazioni Unite** relativi alla supervisione e alla divulgazione del clima (7, 12 e 13), che cercano di promuovere le best practice rispetto alle iniziative e alle politiche aziendali relative al clima. Questa policy promuove decisioni di voto che facilitano una transizione verso un futuro a basse emissioni di carbonio e hanno senso secondo una prospettiva finanziaria nel contesto aziendale considerando le dimensioni, il settore e l'esposizione a rischi ambientali materiali di un'azienda. Questo è guidato dalla **Task Force on Climate-related Financial Disclosures**, che si basa su quattro pilastri: governance, strategia, gestione del rischio, metriche e obiettivi. La politica di voto personalizzato di Mediolanum integra, inoltre, ulteriori elementi relativi ai principi di governance e sostenibilità per riflettere le best practice di governance.

Ai sensi della direttiva sui diritti degli azionisti (SRD II), MIFL è tenuta a pubblicare una politica di coinvolgimento degli azionisti sul proprio sito web che delinea il suo approccio al voto e all'impegno con le società partecipate sottostanti. La Politica di Coinvolgimento degli Azionisti fa eco all'approccio delineato nella Politica di Voto per Delega. Ai sensi dell'SRD II, MIFL deve anche pubblicare informazioni sull'esito della sua votazione su base annuale. Questa informativa è disponibile anche sul sito web MIFL all'indirizzo [www.mifl.ie/products/products-overview](http://www.mifl.ie/products/products-overview).

## Mediolanum Gestión

Mediolanum Gestión, attraverso i Gestori Delegati, monitora le società partecipate esaminandone la strategia, la performance finanziaria e non finanziaria, la struttura del capitale e gli aspetti ambientali e sociali. Questo monitoraggio sarà effettuato attraverso una varietà di mezzi potenziali, tenendo conto della natura e dell'entità dell'esposizione di Mediolanum Gestión alla società partecipata. Esempi di potenziali metodi di monitoraggio sono i seguenti:

- › Attraverso piattaforme informative (es.: Bloomberg);

- › Report finanziari dell'azienda, comunicati stampa, documenti normativi;
- › Indagine su società terze selezionate;
- › Partecipazione a conferenze ed eventi di settore;
- › Report sugli studi degli indicatori;
- › Strumenti di valutazione ESG;
- › Incontri con il personale delle società partecipate per discutere dei risultati operativi e finanziari, nonché di eventuali problemi che potrebbero rappresentare un rischio per la stabilità finanziaria a lungo termine di tali società.

Mediolanum Gestión subdelega le attività di gestione del portafoglio dei fondi in gestione a gestori terzi e comunica il proprio approccio e i propri requisiti ESG ai gestori delegati attuali e potenziali, che devono attenersi alle linee guida di cui sopra.

### **Azionariato attivo nelle società partecipate**

Mediolanum Gestión ritiene che la gestione responsabile (o l'esercizio attivo dei diritti degli azionisti) contribuisca a realizzare il valore degli azionisti nel lungo periodo, offrendo agli investitori l'opportunità di accrescere il valore delle società in modo più coerente con i tempi di investimento a lungo termine. Ci sono diversi modi per conseguire una politica di voto efficace con riferimento alla singola delega e al coinvolgimento, allo scopo di raggiungere un approccio olistico all'ESG. Mediolanum Gestión può attivarsi con la società partecipata quando nutre preoccupazioni in relazione a questioni quali la strategia, la performance finanziaria e non finanziaria, il rischio, la struttura del capitale e le questioni ESG. In questi casi, Mediolanum Gestión può cercare di influire sulla società partecipata votando le delibere delle assemblee generali annuali degli azionisti della società. Tenendo conto della natura del potenziale problema identificato da Mediolanum Gestión e della natura e dell'entità della sua esposizione nei confronti della società in questione, Mediolanum Gestión può, in determinate circostanze, interloquire con la direzione di tale società.

### **Voto per delega (Proxy Voting)**

Ai sensi della normativa in materia, Mediolanum Gestión è tenuta a mantenere una politica di voto per delega che illustri le misure e le procedure adottate per esercitare i propri diritti di voto sui titoli in questione. A tal proposito, Mediolanum Gestión si avvale di una piattaforma di voto e di una società di consulenza.

Mediolanum Gestión vota secondo i principi delineati dalle linee guida, dai regolamenti in materia e sulla base delle circostanze specifiche che ritiene opportune.

Mediolanum Gestión non si lascia influenzare da fonti esterne o da relazioni d'affari che presuppongano il sorgere di interessi in conflitto con quelli dei titolari di quote o degli azionisti, ed eventuali conflitti saranno gestiti in conformità alle procedure sui conflitti d'interesse.

La società di consulenza incorporerà i fattori ESG nel proprio approccio di voto in report dettagliati.

In determinate circostanze, Mediolanum Gestión può astenersi dall'esprimere un voto per delega qualora ritenga che sia nell'interesse degli OICR non votare. In genere ciò avviene se Mediolanum Gestión non è d'accordo con le proposte, ma la direzione della società si è impegnata ad apportare, entro un termine concordato, le modifiche che Mediolanum Gestión ritiene siano nell'interesse degli azionisti.

### **Gestione dei conflitti di interesse reali e potenziali**

Mediolanum Gestión si è dotata di un Codice interno di condotta in cui vengono individuate le circostanze che costituiscono o possono dare origine a un conflitto di interessi che comporti un rischio di danno sostanziale agli interessi di Mediolanum Gestión e stabilisce le procedure da seguire e le misure da adottare per gestire tali conflitti.

### Requisiti di trasparenza

Con cadenza annuale, Mediolanum Gestión renderà pubbliche le modalità di attuazione della propria politica di coinvolgimento, che saranno disponibili gratuitamente sul sito web di Mediolanum Gestión. Come richiesto dalla SDR II, Mediolanum Gestión fornirà, se del caso, a determinati clienti istituzionali informazioni aggiuntive con cadenza annuale in merito alla propria strategia di investimento:

- > adempie agli accordi siglati con questi clienti;
- > contribuisce alla performance di medio-lungo termine del patrimonio di quell'investitore istituzionale.

## 7.2.3 Presidi Organizzativi

Si riportano di seguito ruoli e responsabilità delle principali strutture coinvolte in tale ambito.

### Banca Mediolanum

Banca Mediolanum ha istituito dei presidi organizzativi specifici in tema di Finanza Responsabile.

L'attuazione delle politiche in materia di finanza responsabile prevede in capo ai diversi organi e funzioni aziendali, specifici ruoli ed attribuzioni di seguito esplicitate:

#### Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione della Banca definisce i **principi in materia di sostenibilità** attraverso l'approvazione della "Policy in materia di sostenibilità", che fornisce le linee guida per la declinazione della Policy di investimento responsabile. **Approva, inoltre, le politiche in materia di Finanza Responsabile** ed è responsabile dell'approvazione della "**Dichiarazione non Finanziaria**", che è parte integrante del bilancio consolidato di Gruppo.

#### Comitato rischi

Il Comitato Rischi è un comitato istituito all'interno del Consiglio di Amministrazione della Banca (endo-consiliare). Tra le sue funzioni, **vigila sul rispetto, da parte dei destinatari, dei valori etici e delle regole di condotta** indicate nel Codice Etico; coordina, per il tramite delle funzioni competenti, le iniziative di diffusione, formazione e comunicazione degli stessi valori e regole di condotte promosse dalla Banca e dalle Società da questa controllate. Inoltre, supporta le decisioni del Consiglio di Amministrazione in merito alle questioni di **sostenibilità** connesse all'esercizio dell'attività dell'impresa e alle sue dinamiche di interazione con tutti gli stakeholder. Verifica, nell'ambito del Risk Appetite Framework (RAF), che la proposizione strategica in ambito sostenibilità sia in linea con le strategie in materia di rischi, assicurando il presidio dei rischi derivanti (es. Climate Risk), valutando preliminarmente al Consiglio di Amministrazione:

- > la **matrice di materialità** che riporta i temi rilevanti in termini di sostenibilità, identificati a seguito dell'ascolto degli stakeholder e che vengono descritti all'interno della dichiarazione non finanziaria del Gruppo (DNF);
- > la **Dichiarazione non finanziaria** (DNF) e il Bilancio di sostenibilità;
- > gli eventuali altri **temi di sostenibilità di impatto aziendale**.

#### Comitato coordinamento di gruppo e sviluppo strategico

Il Comitato Coordinamento di Gruppo e Sviluppo Strategico è un comitato manageriale con funzione consultiva non obbligatoria a supporto dell'attività dell'Amministratore Delegato, di ausilio nell'esercizio delle attività di indirizzo e coordinamento di Gruppo, facilitando la dialettica tra la Capogruppo e le società controllate e valutando iniziative di sviluppo strategico e di business da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Tra le sue funzioni supporta, inoltre, il Consiglio di Amministrazione nell'individuazione dei temi di sostenibilità (ESG) potenzialmente rilevanti per il Gruppo e nella definizione delle relative linee strategiche e politiche di sostenibilità (ESG).

In particolare, nella configurazione "ESG" il Comitato:

- › collabora nell'individuazione dei temi di sostenibilità (ESG) potenzialmente rilevanti ai fini della definizione delle linee strategiche e delle politiche di sostenibilità (ESG);
- › supporta nella supervisione all'evoluzione dei fattori ESG e della sostenibilità, anche alla luce degli indirizzi e dei principi internazionali, nonché degli sviluppi del mercato, monitorando il posizionamento del Gruppo rispetto alle best practice nazionali e internazionali in ambito ESG;
- › propone la realizzazione delle iniziative rilevanti in ambito ESG e ne monitora l'implementazione anche a livello di Gruppo;
- › relaziona preventivamente al Comitato Rischi nel caso in cui le proposte formulate in ambito ESG abbiano impatti significativi sul modello di business e relative strategie di rischio.

### Funzioni aziendali di controllo

Banca Mediolanum ha istituito quattro funzioni aziendali di controllo permanenti ed indipendenti:

**Compliance, Risk Management, Antiriciclaggio, Internal Audit.** Le prime tre attengono al sistema dei controlli di "secondo livello", la Funzione Internal Audit ai controlli di "terzo livello".

Nell'ambito del presidio della normativa in materia di Finanza Responsabile ciascuna funzione fornisce supporto per quanto di competenza.

- › **La Funzione Compliance** presiede la gestione dei rischi di non conformità alle norme, secondo un approccio risk-based, anche con riguardo ai rischi inerenti a tematiche connesse ai fattori ESG, attraverso un'attività di advisory ex ante che consiste nel supportare le Unità organizzative interessate in riferimento all'interpretazione della normativa pro tempore vigente nonché attraverso un'attività di controllo ex post atta a verificare la corretta applicazione del modello implementato.
- › **La Funzione Risk Management** (alternativamente funzione di controllo dei rischi) è responsabile dell'attuazione delle politiche di governo e del sistema di gestione dei rischi e collabora nella definizione e attuazione del Risk Appetite Framework (RAF), garantendo, nell'esercizio della funzione di controllo, una visione integrata delle diverse rischiosità agli Organi Aziendali.
- › **La Funzione Antiriciclaggio** è responsabile, secondo un approccio risk-based, del presidio del rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo e degli adeguamenti dei processi sull'evoluzione del contesto normativo e procedurale in tale ambito.
- › **La Funzione di Internal Audit** è volta, da un lato, a controllare, in ottica di controlli di terzo livello il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi e, dall'altro, a valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del Sistema dei Controlli Interni.

### Direzione Servizi di Investimento e Assicurativi

La Direzione Servizi di Investimento e Assicurativi è responsabile della ricerca delle migliori **sinergie tra la progettazione e la gestione di prodotti e servizi finanziari e assicurativi** della Banca per la clientela. Presidia le tematiche di sostenibilità attinenti all'investimento e alla protezione, definendo, in particolare, le linee guida di investimento responsabile e monitorando il posizionamento ESG dei prodotti d'investimento e assicurativi.

La Direzione Servizi d'investimento e Assicurativi partecipa al Comitato di Coordinamento di Gruppo e Sviluppo Strategico contribuendo alla definizione di temi e iniziative legati alla Finanza Responsabile. È responsabile della proposizione delle linee guida in materia di Finanza Responsabile per il Conglomerato e della loro attuazione attraverso i processi, i prodotti e i servizi.

Attraverso la Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione, la Direzione verifica, inoltre, la coerenza dei presidi intrapresi dalle Società del Gruppo in materia di Finanza Responsabile rispetto agli indirizzi validati dal Comitato di Coordinamento di Gruppo e Sviluppo Strategico.

### **Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione**

La Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione fornisce supporto e consulenza alla Direzione Servizi di Investimento e Assicurativi della Banca **nell'analisi e nel monitoraggio a livello di Conglomerato del complessivo posizionamento ESG degli investimenti**, nella definizione delle linee guida per gli investimenti sostenibili, delle metodologie di valutazione delle caratteristiche ESG e degli eventuali parametri che l'offerta deve rispettare a livello di Gruppo.

Alla Commissione partecipano i rappresentanti delle società del Conglomerato coinvolte sul tema della Finanza Responsabile.

La Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione si assicura che le linee guida in materia di Finanza Responsabile e le iniziative volte al compimento dei requisiti normativi siano recepite correttamente dalle Società del Conglomerato coinvolte e, attraverso, tavoli di lavoro specifici, presidia la modalità di attuazione e ne monitora la coerenza.

### **Ufficio Monitoraggio e Analisi Allocation**

L'Ufficio Monitoraggio e Analisi Allocation, facente parte della Direzione Servizi di Investimento e Assicurativi della Banca, in riferimento alla tematica dei prodotti responsabili **definisce e fornisce alle Società del Gruppo informazioni in merito alle diverse metriche di sostenibilità e al posizionamento dei prodotti**. In particolare, effettua l'attività di:

- › definizione e condivisione delle metriche utili alle decisioni in materia di sostenibilità quali, a titolo esemplificativo, score e rating ESG, PAI;
- › valutazione e monitoraggio, da un punto di vista qualitativo, delle società di gestione terze circa il loro approccio alla sostenibilità e verifica della coerenza dello stesso con la policy operativa;
- › reporting specifico in materia ESG per gli asset manager del Gruppo, i product manager e gli investor relator;
- › partecipazione alla Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione fornendo informazioni e report utili alla sua specifica attività.

### **Ufficio Sustainability**

All'interno della Direzione "Innovation, Sustainability & Value Strategy", l'Ufficio Sustainability, responsabile nell'ambito del Comitato Coordinamento di Gruppo e Sviluppo Strategico della proposta all'Amministratore Delegato e al Consiglio di Amministrazione della strategia di sostenibilità della Banca, cura il dialogo con gli stakeholder e le analisi di materialità, gestisce le attività di redazione della dichiarazione non finanziaria della Banca, e presta in outsourcing la propria esperienza alle società del Conglomerato.

### **Unità di supporto manageriale ESG Transformation Office**

A partire dal mese di gennaio 2023, presso la Direzione Portafoglio Progetti e Sviluppo Organizzativo è stata istituita l'unità di supporto manageriale ESG Transformation Office, responsabile del coordinamento interfunzionale dei presidi di sostenibilità della banca, che agisce anche da Program Manager per le iniziative in ambito ESG con impatti interfunzionali.

L'unità svolge i seguenti compiti:

- › coordina la predisposizione del materiale a supporto dei lavori del Comitato manageriale di Sviluppo Strategico e Coordinamento di Gruppo, di cui è Coordinatore;
- › elabora la reportistica periodica di monitoraggio a beneficio del Comitato e del vertice aziendale;
- › collabora ai processi di predisposizione del materiale a supporto della disclosure esterna e favorisce il coordinamento tra le Direzioni specialistiche responsabili degli ambiti funzionali di competenza.

## Mediolanum Gestione Fondi

Nell'ottica di perseguire gli obiettivi di Investimento Responsabile, sono previsti a carico dei diversi Organi e funzioni aziendali della SGR, specifici ruoli ed attribuzioni di seguito esplicitate:

### Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'Organo con funzione di supervisione strategica responsabile della definizione dei principi in materia di investimento responsabile contenuti nella "Politica di Investimento Responsabile" e dell'approvazione della stessa.

### Comitato Rischi

Il Comitato Endo-consiliare Rischi supporta le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione in materia di investimenti responsabili, con particolare riguardo al presidio dei rischi in ambito ESG (tenuto conto del ruolo di Banca Mediolanum S.p.A. come impresa madre del Conglomerato Finanziario Mediolanum, che garantisce un framework di gestione e monitoraggio unico per tutte le società del Conglomerato, salve le dovute peculiarità di settore), valutando ed esprimendo pareri e proposte in merito alla principale normativa interna e altra documentazione in materia.

### Comitato di Investimenti Mobiliari

Il Comitato Investimenti mobiliari monitora periodicamente l'andamento dei fondi dal punto di vista della sostenibilità, sulla base dei report prodotti dall'ufficio Corporate Governance & Sustainability, e fornisce eventuali indicazioni al team gestionale.

### Amministratore Delegato

L' Amministratore Delegato verifica la corretta applicazione della politica di investimento responsabile. Partecipa inoltre alla Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione della Capogruppo Banca Mediolanum, che fornisce supporto e consulenza alla Direzione Servizi di Investimento e Assicurativi della Capogruppo Banca Mediolanum in materia di investimenti sostenibili.

### Ufficio Corporate Governance & Sustainability

All'Ufficio sono affidate le attività di presidio delle tematiche ESG, con particolare riferimento a quelle afferenti all'attività di Corporate Governance. Si occupa di promuovere e presidiare l'integrazione dei fattori ESG nel processo di investimento, in accordo con le linee guida condivise con la Capogruppo. In particolare, effettua le seguenti attività:

- > revisione, sviluppo e implementazione della Politica di Investimento Responsabile e delle regole interne della SGR in ambito ESG, anche al fine di recepire eventuali adempimenti normativi;
- > monitoraggio nel continuo del profilo ESG degli emittenti, anche mediante incontri con le società finalizzati ad approfondimenti in materia di governo societario e di gestione delle tematiche ambientali e sociali (engagement);
- > controllo dei limiti ESG definiti dal Consiglio di Amministrazione e della rendicontazione periodica nei confronti di quest'ultimo e del Comitato di Investimenti;
- > partecipazione al Comitato Investimenti Mobiliari, fornendo informazioni in merito allo score ESG dei fondi, al relativo posizionamento rispetto alle tematiche di sostenibilità nonché al rispetto dei limiti e degli obiettivi in materia definiti dal Consiglio di Amministrazione. Produce infine, con cadenza trimestrale, un report per il Consiglio di Amministrazione.

L'Ufficio cura inoltre le attività correlate all'esercizio del diritto di intervento e di voto secondo quanto previsto nella "Politica di impegno ed esercizio dei diritti di intervento e voto inerenti agli strumenti finanziari di pertinenza dei patrimoni gestiti".

### Divisione Investimenti Mobiliari

La Divisione Investimenti Mobiliari ha il compito di assicurare l'implementazione dei principi di sostenibilità degli investimenti dettati nella Politica di Investimento Responsabile.

## Risk Management

La Funzione Risk Management è l'unità preposta allo svolgimento delle verifiche e delle analisi sui rischi assunti nella gestione dei portafogli e dell'azienda in generale.

## Funzione Compliance

La Funzione Compliance presiede la gestione dei rischi di non conformità alle norme, secondo un approccio risk-based, con riguardo a tutta l'attività aziendale, avvalendosi, per il presidio di determinati ambiti normativi per cui sono previste forme di presidio specializzato, di Unità Specialistiche appositamente individuate, cui sono attribuite determinate fasi del processo di compliance, mantenendo comunque la responsabilità del presidio.

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

## Commissione ESG per gli investimenti e l'assicurazione

Ferma restando l'autonomia della SGR nelle scelte di investimento, la Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione della Capogruppo Banca Mediolanum fornisce supporto e consulenza alla Direzione Servizi di Investimento e Assicurativi nella definizione degli indirizzi di Conglomerato in materia di investimenti sostenibili, quali ad esempio il complessivo posizionamento ESG degli investimenti, le metodologie di valutazione delle caratteristiche ESG e gli eventuali parametri che l'offerta deve rispettare. Alla Commissione partecipano i rappresentanti delle società che gestiscono prodotti/servizi di investimento all'interno del Conglomerato.

La Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione si assicura che le linee guida in materia di Finanza Responsabile siano recepite correttamente dalle Società del Conglomerato coinvolte e, attraverso, tavoli di lavoro specifici, presidia la modalità di attuazione e ne monitora la coerenza.

## Mediolanum Vita

### Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione della Compagnia con riferimento specifico alle scelte in materia di "sostenibilità":

- › definisce l'indirizzo strategico fissando gli obiettivi e fornendo le linee guida per la declinazione dei fattori di sostenibilità attraverso l'approvazione delle politiche in materia;
- › assicura che l'assetto organizzativo sia funzionale ed efficace a conseguire gli obiettivi definiti;
- › verifica, anche attraverso le funzioni fondamentali e gli altri organi deputati al controllo, che l'Alta Direzione implementi correttamente le indicazioni circa lo sviluppo di prodotti e investimento responsabile;
- › individua particolari eventi o circostanze che richiedono un immediato intervento da parte di questa;
- › promuove la cultura della sostenibilità, al fine di sensibilizzare l'intero personale sull'importanza del ruolo di impresa responsabile, l'impegno nel fare business in modo rispettoso delle persone e dell'ambiente, ponendo il Cliente in una posizione di centralità e perseguendo lo sviluppo della comunità in cui l'impresa è inserita.

Nello svolgimento del suo ruolo si avvale del supporto del Comitato per il Controllo Interno e i Rischi e del Comitato Gestione Prodotti e Patrimonio con funzioni consultive, propositive e istruttorie.

### Comitato per il controllo interno e i rischi

Il Comitato per il Controllo Interno e i Rischi della Compagnia, vigila sul rispetto, da parte dei destinatari, dei valori etici e delle regole di condotta indicate nel Codice Etico; coordina, per il tramite delle funzioni competenti, le iniziative di diffusione, formazione e comunicazione degli stessi valori e regole di condotte

promosse dalla Compagnia, fornisce un parere a supporto delle decisioni del consiglio di amministrazione in merito ai rischi legati alla sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività dell'impresa e alle sue dinamiche di interazione con tutti gli stakeholder.

### **Amministratore Delegato**

L'Amministratore Delegato, assicura l'ordinaria amministrazione, svolge un ruolo di rappresentanza nei rapporti con l'esterno ed ha il compito di guidare e coordinare le varie funzioni aziendali al fine di conseguire gli obiettivi ed i risultati economici fissati dal consiglio di amministrazione.

In particolare, con riferimento all'investimento responsabile:

- › esegue, anche avvalendosi del supporto del Direttore Generale, le delibere dell'organo amministrativo, attuando gli indirizzi strategici e le scelte in materia di integrazione dei principi ESG;
- › assicura gli aspetti quali-quantitativi delle strutture aziendali e l'assegnazione di compiti e responsabilità affinché siano pienamente adottate le politiche in materia di sostenibilità, nel rispetto della struttura approvata dal Consiglio di Amministrazione e curando l'emanazione delle relative procedure interne;
- › assicura che il Consiglio di Amministrazione abbia una conoscenza completa dei fatti aziendali rilevanti in tema di sostenibilità, anche attraverso la predisposizione di adeguati flussi informativi;
- › verifica, con il supporto del Direttore Generale, la funzionalità e l'adeguatezza dei processi organizzativi e del Sistema di Governo Societario anche di Gruppo;
- › assicura che il personale interessato sia adeguatamente informato sui contenuti di policy e procedure in materia ESG relative ai propri compiti e alle specifiche responsabilità;
- › è identificato quale Referente a presidio del corretto svolgimento dell'operato, degli impegni assunti dal Distributore avvalendosi del supporto del Direttore Generale;
- › è referente per le attività affidate in outsourcing in ambito "Rischi ESG" (identificazione, valutazione e gestione dei rischi ambientali e sociali).

### **Direttore Generale**

Il Direttore Generale di Mediolanum Vita dà attuazione alle deliberazioni e alle linee guida del Consiglio di Amministrazione e dell'Amministratore Delegato, assicurando l'efficace gestione della operatività aziendale nel suo complesso.

Con specifico riferimento alla politica in materia di investimento responsabile, il Direttore Generale:

- › supporta l'Amministratore Delegato nella gestione della relazione con il Distributore e nel controllo del corretto operato dello stesso;
- › si coordina con la Capogruppo del Conglomerato ai fini del rispetto degli indirizzi di Gruppo, in materia di fattori di investimento responsabile applicabili e di eventuali soglie quali/quantitative minime da adottare, interfacciandosi con la Direzione Servizi di Investimento e Assicurativi e con la Direzione Innovability & Value Strategy della Capogruppo stessa;
- › partecipa alla Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione, che fornisce supporto e consulenza alla Direzione Servizi di Investimento e Assicurativi della Capogruppo Banca Mediolanum nella definizione a livello di Conglomerato degli indirizzi in materia di investimenti responsabili.

### **Funzione Compliance**

La funzione Compliance presiede la evoluzione della normativa in materia ESG e la gestione dei rischi di non conformità alle norme, secondo un approccio risk-based supportando le funzioni aziendali a vario titolo coinvolte nella tempestiva e prudente applicazione delle norme.

### **Funzione Risk Management**

La Funzione Risk Management è responsabile dell'attuazione delle politiche di governo e del Sistema di gestione dei rischi e collabora nella definizione e attuazione del Risk Appetite Framework (RAF), garantendo, nell'esercizio della funzione di controllo, una visione integrata, inclusiva dei rischi in ambito ESG agli Organi Aziendali e di supportare le funzioni aziendali.

### **Funzione Internal Audit**

La Funzione Internal Audit effettua verifiche c.d. "di terzo livello" finalizzate ad accertare il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi e valuta la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa aziendale e delle altre componenti del Sistema dei Controlli Interni.

### **Unità Mercati e Attivi Assicurativi**

L'unità Mercati e Attivi Assicurativi, a riporto del Direttore Generale della Compagnia, incorpora i fattori ESG nelle scelte di investimento e nel monitoraggio dei portafogli in linea con i dettami della policy in materia di investimento responsabile al fine di contribuire, per quanto di competenza, ad un coerente posizionamento della Compagnia e dei prodotti da questa offerti in materia di sostenibilità.

Nello svolgimento delle sue mansioni l'Unità Mercati e Attivi Assicurativi, si coordina nel continuo con l'Ufficio Marketing Sviluppo Prodotti della Compagnia al fine di indirizzare preventivamente aspetti di rilevanza commerciale connessi con l'integrazione dei principi ESG ovvero legato ai processi di Product Governance, Trasparenza e di integrazione con i processi del Distributore.

### **Ufficio Marketing Sviluppo Prodotti**

Nel rispetto delle linee guida strategiche definite dal Consiglio di Amministrazione, l'Ufficio Marketing Sviluppo Prodotti, in staff all'Amministratore Delegato, presidia dal punto di vista operativo i processi di Product Oversight Governance e ha la responsabilità, in particolare, del processo di ideazione, pianificazione, sviluppo e lancio di nuovi prodotti, nonché di rivisitazione di prodotti già commercializzati. Con specifico riferimento all'investimento responsabile, l'Ufficio Marketing Sviluppo Prodotti, con il supporto della Unità Mercati e Attivi Assicurativi, assicura che i processi di Product Governance tengano in considerazione quanto previsto dalla policy in tema di investimento responsabile. Collabora con la funzione Compliance della Compagnia e l'Ufficio Contrattualistica Prodotti e Servizi di Gruppo in outsourcing presso la Capogruppo Banca Mediolanum S.p.A. per l'inserimento nell'informativa precontrattuale delle informazioni relative ai rischi di sostenibilità.

### **Commissione ESG per gli investimenti e l'assicurazione**

La Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione fornisce supporto e consulenza alla Direzione Servizi di Investimento e Assicurativi della Capogruppo Banca Mediolanum nella definizione a livello di Conglomerato del complessivo posizionamento ESG degli investimenti, delle linee guida per gli investimenti sostenibili, delle metodologie di valutazione delle caratteristiche ESG e degli eventuali parametri che l'offerta deve rispettare.

Alla Commissione partecipano i rappresentanti delle società che gestiscono prodotti/servizi di investimento all'interno del Conglomerato.

Per Mediolanum Vita partecipa il Direttore Generale, che potrà invitare il Responsabile dell'Unità Mercati e Attivi Assicurativi in relazione alla trattazione di specifici argomenti.

### **Mediolanum International Funds e Mediolanum International Life**

Per garantire l'implementazione da parte di MIFL di questa politica, sono stati definiti ruoli e responsabilità come indicato di seguito:

### **Consiglio di Amministrazione (CdA)**

Nell'ambito dell'Investment Management Framework della Società, il CdA ha la responsabilità ultima delle politiche relative alla sostenibilità di MIFL, compresa l'approvazione della Politica di investimento

responsabile (RIP) e del processo di investimento Med3 di MIFL. Il CdA garantisce il rispetto delle procedure e della supervisione come indicato nei documenti RIP e Med3.

### **Chief Executive Officer (CEO)**

Il CEO verifica la corretta applicazione della Politica di Investimento Responsabile. Partecipa inoltre alla Commissione ESG per gli Investimenti e l'Assicurazione della Capogruppo Banca Mediolanum, che fornisce supporto e consulenza alla Direzione Servizi di Investimento e Assicurativi della Capogruppo Banca Mediolanum in materia di investimenti sostenibili.

### **Investment Committee (IC)**

Il Comitato per gli investimenti di MIFL è composto da professionisti degli investimenti di consolidata esperienza. L'IC fornisce l'approvazione della RIP e fornisce la supervisione gestionale dell'attuazione di tali politiche di sostenibilità (RIP e Med3). L'IC monitora periodicamente la performance dei fondi dal punto di vista della sostenibilità, sulla base dei report prodotti dal team "Investment Analytics and Reporting (IAR)", e fornisce feedback al team di gestione.

### **Sub Investment Group (SIG)**

L'IC è sostenuto dal Sub-Investment Group (SIG) nei suoi compiti e si propone di delegare determinati compiti di gestione degli investimenti al sottogruppo. L'obiettivo del Sub-Investment Group (SIG) è quello di fornire un processo decisionale di investimento più mirato, allineando le risorse di MIFL lungo specifiche aree di competenza delle asset class che avranno un impatto diretto sulla performance del portafoglio. L'IC si riunisce formalmente mensilmente ed è integrato dal SIG che si riunisce mensilmente per rivedere il posizionamento dei diversi fondi.

### **Investment Team**

I team multi-manager e single securities sono responsabili della stesura del RIP insieme al COO. L'Investment team ha il compito di garantire l'attuazione dei principi di sostenibilità degli investimenti stabiliti nella Politica di Investimento Responsabile.

### **Sustainability Officer**

Il Sustainability Officer supervisiona l'approccio di MIFL alla finanza sostenibile e al quadro di governance, comprese le varie politiche e procedure preparate dalle funzioni aziendali per conformarsi ai requisiti normativi. L'Ufficio Sostenibilità ricopre molti ruoli importanti tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'interazione con l'Ufficio Sostenibilità del Gruppo Mediolanum, il collegamento con il Consiglio di Amministrazione e l'Amministratore Delegato per le attività di CSR promosse da MIFL, la supervisione delle iniziative di sostenibilità (come la certificazione ISO 14001) e la supervisione delle attività di formazione sulla sostenibilità.

### **Risk**

Il dipartimento Risk monitora e valuta in modo indipendente i rischi di sostenibilità e fornisce all'IC informazioni qualitative e analisi sullo stato relativo a una serie concordata di metriche, comprese le metriche di sostenibilità.

## Compliance

MIFL ha una funzione di compliance permanente dedicata e indipendente che è direttamente responsabile della gestione dei rischi di all'interno dell'azienda che sono stati identificati nel registro dei rischi. Ciò include i rischi associati alla non conformità agli obblighi normativi, la supervisione e il monitoraggio dei controlli sui processi e le procedure aziendali chiave, la consulenza quotidiana a supporto delle operazioni aziendali e il mantenimento e il monitoraggio degli obblighi e delle modifiche normative. La funzione di compliance opera secondo un piano di annuale approvato ed è integrata nel quadro di governance e nei comitati di gestione all'interno dell'azienda.

## Internal Audit

L'audit interno effettua revisioni periodiche inerenti agli investimenti responsabili.

## ESG Function

In risposta alle crescenti esigenze di sostenibilità e ESG in tutta l'attività della Società, MIFL ha deciso di creare una nuova funzione focalizzata sulle questioni relative alla sostenibilità. In riconoscimento dell'importanza di tale attività, questa funzione riporta al Chief Investment Officer. Il team è composto da persone dedicate che lavorano con gestori di portafoglio e analisti per integrare pienamente i fattori ESG in tutto il processo di investimento di MIFL, dalla creazione di idee al monitoraggio del portafoglio. Inoltre, il team ESG sfrutta la propria esperienza per sfidare, valutare e monitorare rigorosamente i gestori ESG esterni dal punto di vista della sostenibilità. Qui l'obiettivo è garantire che i nostri manager scelti soddisfino le aspettative di MIFL rispetto all'integrità nella sostenibilità.

## Banco Mediolanum

Il presidio della sostenibilità in Banco Mediolanum si articola attraverso le seguenti strutture:

### Consiglio Di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità di definire la strategia di sostenibilità del Banco.

### Comisión Mixta De Auditoría Y Riesgos (CMAR)

La CMAR di Banco Mediolanum vigila sul rispetto, da parte dei destinatari, dei valori etici e delle regole di condotta indicate nel Codice Etico. Inoltre, la CMAR, tramite gli organi competenti, coordina la diffusione, formazione e comunicazione dei suddetti valori, e supporta le decisioni del Consiglio di Amministrazione riguardo a questioni di sostenibilità collegate con le attività della compagnia, come la definizione delle politiche in materia e l'approvazione della Declaración Complementaria alla Dichiarazione Non Finanziaria.

### Sostenibilità e progetti di business

Banco Mediolanum si è dotato di una struttura a presidio di tutti gli ambiti della sostenibilità. Questa struttura, denominata "Sostenibilità e Progetti di Business", appartiene all'Area Organizzazione che dipende direttamente dall'Amministratore Delegato, e ha la responsabilità di:

- > formulare la proposta di strategia di sostenibilità al Consiglio di Amministrazione e all'Amministratore Delegato;
- > garantire la coerenza strategica delle attività con le linee guida della Capogruppo;
- > coordinare le iniziative e gli ambiti di attività con impatti, diretti e indiretti, sulla sostenibilità;
- > predisporre e formalizzare la Declaración Complementaria alla Dichiarazione non finanziaria, oltre che coordinare la raccolta dei dati necessari per la Dichiarazione non finanziaria realizzata dalla Capogruppo;
- > aggiornare periodicamente gli Organi di governo del Banco (CdA, Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos, Amministratore Delegato) sullo stato di avanzamento delle principali iniziative.

Per quanto riguarda la Finanza Sostenibile, la struttura Sostenibilità e Progetti di Business ha la responsabilità di coordinare le aree aziendali coinvolte nelle iniziative progettuali in materia, garantendo la progressiva inclusione delle logiche ESG nel business aziendale e assicurando la necessaria coordinazione con la Capogruppo. In particolare, dà supporto in materia di prodotti finanziari e distribuzione all'Area Marketing e alle società del Gruppo Mediolanum Spagna, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones, avvalendosi anche del contributo della funzione Compliance.

### Funzioni di controllo

Banco Mediolanum ha istituito tre funzioni aziendali di controllo permanenti ed indipendenti: Compliance, Risk Management, Internal Audit; le prime due attengono al sistema dei controlli di "secondo livello", la Funzione Internal Audit ai controlli di "terzo livello". Ciascuna di queste fornisce supporto alla struttura "Sostenibilità e Progetti di Business" in base al proprio ambito di competenza.

- › La **Funzione Compliance** presiede, secondo un approccio risk-based, la gestione dei rischi di non conformità alle norme che rientrano nel suo perimetro d'azione, verificando che i processi interni risultino adeguati alla prevenzione di tali rischi. Compliance riceve informazioni sui rischi di infrazione da parte di determinate unità specializzate che sono responsabili della gestione del rischio di specifiche infrazioni descritte nella Politica di Conformità.
- › La **Funzione Risk Management** ha il compito di attuare le politiche di governance e risk management. Ricopre anche una funzione di cooperazione per quanto concerne la definizione e attuazione del Risk Appetite Framework (RAF), fornendo agli organi del Banco una panoramica completa sui vari tipi di rischio.
- › La **Funzione di Internal Audit** è volta, da un lato, a controllare, in ottica di controlli di terzo livello il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi e, dall'altro, a valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del Sistema dei Controlli Interni.

## 7.2.4 Collaborazione industriale

### Banca Mediolanum

La Banca partecipa a iniziative di collaborazione dell'industria per promuovere investimenti responsabili nel mercato europeo.

La Banca è socio ordinario del Forum per la Finanza Sostenibile (ItaSIF). Si tratta di un'associazione non profit nata nel 2001 per diffondere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di incoraggiare l'inclusione dei criteri ambientali, sociali e di governance (Environmental, Social and Governance o ESG) nei prodotti e nei processi finanziari. La base associativa è di fatto multi-stakeholder: ne fanno parte operatori finanziari e altre organizzazioni interessate all'impatto ambientale e sociale degli investimenti. Il mandato del Forum è quello di fornire supporto per far crescere le imprese sostenibili, incoraggiare l'uso efficiente delle risorse tra le imprese, la formazione e lo sviluppo delle competenze in ambito ESG.

La Banca è diventata firmataria dei Principi delle Nazioni Unite per il sistema bancario responsabile, aderendo quindi all'Iniziativa Finanziaria del programma Environment delle Nazioni Unite (UNEP FI). Firmando questi Principi, si impegna ad essere ancora più ambiziosa nella sua strategia di sostenibilità, lavorando per continuare ad integrarla nel cuore di tutte le attività, in particolare con progetti legati alla finanza responsabile e all'inclusione sociale. Con l'adesione a UNEP FI, si unisce alla più grande comunità bancaria globale focalizzata sulla finanza sostenibile, condividendo le migliori pratiche e lavorando insieme su una guida pratica a beneficio dell'interno settore.

In coerenza con questo impegno, la Banca ha elaborato la politica di investimento responsabile ispirandosi ai principi guida di questo organismo, in particolare ai Principi delle Nazioni Unite per l'investimento responsabile (United Nations Principles for Responsible Investments o UN PRI). I principi guida del codice PRI sono i seguenti:

1. Integrare le tematiche ESG nell'analisi e nei processi decisionali riguardanti gli investimenti;
2. Essere azionisti attivi e incorporare le tematiche ESG nelle politiche e nelle pratiche di azionariato attivo;
3. Chiedere adeguata comunicazione relativamente alle tematiche ESG da parte degli enti nei quali si investe;
4. Promuovere l'accettazione e l'applicazione dei Principi nel settore finanziario;
5. Collaborare per migliorare la propria efficacia nell'applicazione dei principi;
6. Comunicare le attività e i progressi compiuti nell'applicazione dei principi.

Si riporta, inoltre, un elenco di ulteriori organismi potenzialmente rilevanti in ambito sia Nazionale sia Europeo in particolare per quanto riguarda opinioni/raccomandazioni espresse nonché apposite ricerche:

- > Associazione Bancaria Italiana (ABI);
- > Associazione del Risparmio Gestito (Assogestioni);
- > Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC), Carbon Disclosure Project (CDP);
- > Allineamento con le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures;
- > EuroSIF Research Reports per aggiornamenti su ciò che accade in tutto il settore;
- > ETicaNews per informazioni dedicate ai temi ESG per imprese e finanza.

### Mediolanum Gestione Fondi

La Politica di Investimento Responsabile di MGF si ispira ai Principi di Investimento Responsabile delle Nazioni Unite (PRI), che perseguono l'obiettivo di favorire la diffusione dell'investimento responsabile tra gli investitori istituzionali, e di cui MGF è firmataria.

Mediolanum Gestione Fondi ha inoltre aderito come socio ordinario al Forum per la Finanza Sostenibile, un'associazione non profit nata nel 2001 per diffondere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di incoraggiare l'inclusione dei criteri ambientali, sociali e di governance (Environmental, Social and Governance o ESG) nei prodotti e nei processi finanziari.

Infine, MGF ha aderito ai Principi Italiani di Stewardship emessi da Assogestioni.

### Mediolanum Vita

Mediolanum Vita S.p.A ritiene che la collaborazione industriale sia fondamentale per lo sviluppo e promozione degli investimenti responsabili.

La Compagnia partecipa alle iniziative di categoria, tra cui la Commissione permanente di sostenibilità istituita dall'ANIA, e ad eventi per promuovere e migliorare la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile tra cui le iniziative di MSCI ESG Research e del Forum della Finanza Sostenibile.

Dal 2023 la compagnia è socio ordinario del Forum per la Finanza Sostenibile (ItaSIF).

Mediolanum Vita S.p.A ha inoltre avviato il processo di candidatura per diventare firmatario dei Principi delle Nazioni Unite per l'investimento responsabile (UN PRI, ovvero Principles for Responsible Investment).

### Mediolanum International Funds

MIFL ritiene che l'adesione e lo sviluppo di solidi standard siano fondamentali per l'impegno a integrare la sostenibilità. Dimostrando questo impegno:

- › MIFL ha iniziato il processo di candidatura per diventare firmatario dei Principi delle Nazioni Unite per l'investimento Responsabile (UN PRI);
- › Sustainable Investment Forum (SIF Ireland): MIFL è membro fondatore del Sustainable and Responsible Investment Forum Ireland (SIF Ireland). Si tratta di un gruppo direttivo nazionale istituito da Sustainable Nation Ireland nel 2017, che è un ente paragonato irlandese per sostenere e promuovere gli investimenti sostenibili in Irlanda. Il mandato del Forum è quello di fornire supporto per far crescere imprese sostenibili, incoraggiare l'uso efficiente delle risorse tra le imprese, la formazione e lo sviluppo delle competenze in ambito ESG e promuovere l'Irlanda come hub globale della finanza sostenibile;
- › MIFL è rappresentata nel Comitato ESG dell'Irish Association of Investment Managers, l'organismo di settore per la gestione degli investimenti in Irlanda. La funzione di questo comitato, che si riunisce mensilmente, è quella di fornire informazioni e contesto su come le attuali questioni ESG stiano influenzando i gestori degli investimenti in Irlanda.

### **Banco Mediolanum, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones**

Banco Mediolanum, Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones adempiono e attuano le best practice stabilite dai principali prescrittori in termini di ESG, come l'adesione ad associazioni, accordi, convenzioni e codici di condotta.

Dal 2021 il Gruppo Mediolanum è membro del Global Compact delle Nazioni Unite, un'iniziativa che incoraggia le aziende di tutto il mondo a creare un quadro economico, sociale e ambientale in grado di promuovere un'economia globale prospera e sostenibile che garantisca a tutti l'opportunità di godere dei suoi benefici.

A tal fine, il Gruppo Mediolanum si impegna a condividere, sostenere e attuare nelle proprie sfere di influenza i Dieci Principi fondamentali in materia di diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione.

Nel caso di Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones, inoltre, se la gestione dei prodotti è delegata a terzi, viene verificata l'osservanza di questi principi da parte di tali soggetti.

Si evidenzia che Banco Mediolanum partecipa al Comitato di Strategia e Sostenibilità dell'Associazione Bancaria Spagnola, e Mediolanum Gestión e Mediolanum Pensiones ricevono aggiornamenti costanti in materia dalle associazioni di categoria.

Oltre a ciò, il Gruppo Mediolanum Spagna monitora le iniziative e i possibili accordi e collaborazioni, al fine di ampliare e rafforzare la propria rete di collaborazione con l'industria.

Si evidenzia altresì che Banco Mediolanum, consapevole della propria responsabilità, si è impegnata, insieme alle principali banche spagnole, a utilizzare le proprie conoscenze in materia di prestiti, investimenti e servizi di consulenza, per conseguire obiettivi di sostenibilità a beneficio della società e in collaborazione con tutti gli attori dell'intera catena di finanziamento.

In occasione della Conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (COP25) del dicembre 2019, le principali banche spagnole, che rappresentano oltre il 95% del settore, si sono impegnate a stabilire obiettivi di riduzione dell'impronta di carbonio, con particolare riferimento ai loro portafogli di credito.

Nel corso del 2022, Banco Mediolanum ha partecipato a un progetto settoriale organizzato dall'Associazione bancaria spagnola (AEB) per sostenere le banche spagnole nella definizione di questi obiettivi. In un'analisi preliminare, Banco Mediolanum si è posizionata come una delle banche con il più alto livello di rendicontazione e controllo delle proprie emissioni. La definizione degli obiettivi per la riduzione delle emissioni di gas serra sarà completata nel corso dell'esercizio finanziario 2023.

## 7.2.5 Armi controverse

Il legislatore ha di recente rafforzato le misure di contrasto alla produzione di mine antipersona e di munizioni e submunizioni cluster (o a grappolo).

In particolare, con la legge 9 dicembre 2021, n. 220 – poi modificata dall’art. 33, comma 1, lett. a) e b), d.l. 21 giugno 2022, n. 73 (convertito, con modifiche, in l. 4 agosto 2022, n. 122) – è stata ora integrata la disciplina prevista dalle richiamate leggi di ratifica delle Convenzioni di Oslo e di Ottawa, prevedendosi a carico degli intermediari abilitati:

- › un divieto totale di finanziamento delle imprese che producono, commercializzano o detengono mine antipersona e munizioni e submunizioni a grappolo;
- › l’obbligo di adottare entro il 31 dicembre 2022 “idonei presidi procedurali” e di consultare “almeno gli elenchi pubblicamente disponibili di società che producono mine antipersona e munizioni e submunizioni a grappolo”.

La norma prevede che tali obblighi trovino applicazione anche nei confronti delle società controllate dell’intermediario, aventi sede in Italia o all’estero.

In ottemperanza alla norma sopra espressa, nel 2022 il Conglomerato ha adottato specifici presidi che prevedono:

- › l’individuazione e l’aggiornamento delle liste delle società oggetto del divieto;
- › la distribuzione di tale lista alle strutture preposte alle attività di investimento della Banca e del Gruppo nonché alle altre Direzioni coinvolte da tale divieto;
- › le attività di verifica da porre in essere prima dell’esecuzione dell’attività di investimento dei portafogli di proprietà della Banca e delle controllate ovvero dei patrimoni gestiti in fondi, prodotti assicurativi di investimento e previdenziali o gestioni patrimoniali;
- › le attività di monitoraggio nel continuo dei portafogli investiti.

## 7.2.6 Prodotti attenti alla sostenibilità

[FS8]

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

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

### Servizi d’investimento

Vengono di seguito descritti i fondi comuni d’investimento sostenibili presenti nella gamma d’offerta del Gruppo.

### **Mediolanum Multi Asset ESG Selection di Mediolanum International Funds Ltd**

(ex art. 8 Regolamento UE 2019 / 2088)

Mediolanum Multi Asset ESG Selection è una soluzione che mira a premiare il percorso di aziende in grado di generare valore, grazie ad un approccio virtuoso ai temi ESG. È un fondo di fondi multi-asset che promuove investimenti con caratteristiche ambientali, sociali e/o di governance e rientra nell'ambito di applicazione dell'Articolo 8 secondo il Regolamento SFDR.

La strategia gestionale è caratterizzata da un ampio universo investibile, con l'obiettivo di ricercare fonti di rendimento, anche oltre le tradizionali asset class.

Per la gestione del fondo Mediolanum International Funds attualmente si avvale delle capacità e dell'esperienza di un partner internazionale quale Schroders.

### **Mediolanum Energy Transition di Mediolanum International Funds Ltd**

(ex art. 9 Regolamento UE 2019 / 2088)

Mediolanum International Funds propone il comparto del fondo Mediolanum Best Brands, Mediolanum Energy Transition, una strategia azionaria globale che investe in società che favoriscono principalmente gli investimenti che beneficiano della transizione verso un sistema di energia pulita a livello globale e in società che sono attive nell'efficientamento e nella riduzione del consumo di energia, facilitando un consumo più responsabile e con un esplicito obiettivo di investimento sostenibile.

Il fondo rientra nell'ambito di applicazione dell'Articolo 9 secondo il Regolamento SFDR con un esplicito obiettivo di investimento sostenibile.

### **Mediolanum Circular Economy Opportunities di Mediolanum International Funds Ltd**

(ex art. 9 Regolamento UE 2019 / 2088)

Una strategia azionaria globale, finalizzata a ricercare valore nel lungo periodo, attraverso la selezione di aziende in grado di cogliere le potenzialità offerte dalla Circular Economy.

Mediolanum Circular Economy Opportunities consente di diversificare il proprio portafoglio investendo in un fondo che ha come obiettivo primario l'investimento sostenibile in società che generano cambiamenti sociali e/o ambientali contribuendo alla transizione o a un progresso verso l'"economia circolare", ossia un'economia che punta a ridurre al minimo i rifiuti, tenendo conto dell'intero ciclo di vita di materiali, prodotti e servizi e riprogettando prodotti e servizi in modo da favorire il raggiungimento dei seguenti traguardi o parte di essi: aumento delle riparazioni, riutilizzo, riciclo, riprogettazione e/o allungamento della vita utile dei prodotti.

Il fondo rientra nell'ambito di applicazione dell'Articolo 9 secondo il Regolamento SFDR con un esplicito obiettivo di investimento sostenibile.

Inoltre, il nuovo comparto è dedicato a coloro che, con una propensione al rischio media, mirano ad ottenere una crescita del capitale nel lungo periodo. Consente inoltre di beneficiare, al contempo, dell'esperienza di Mediolanum International Funds Ltd. E delle capacità gestionali di KBI e Pictet, gestori attualmente delegati.

### **Mediolanum Invesco Balanced Risk Coupon Selection di Mediolanum International Funds Ltd**

(ex art. 8 Regolamento UE 2019 / 2088)

È un comparto di tipo flessibile che utilizza l'ampia gamma di soluzioni di investimento di Invesco che permettono di contenere la volatilità e, al contempo, di ottenere un provento periodico. Inoltre, l'universo investibile è caratterizzato da società che promuovono caratteristiche ambientali e sociali, con focus su iniziative legate al cambiamento climatico ed energia pulita. L'obiettivo è di conseguire un apprezzamento del capitale di medio/lungo termine, principalmente tramite l'investimento su scala globale (direttamente e/o indirettamente) in titoli a reddito fisso, azioni, strumenti di natura azionaria e materie prime e di distribuire un provento periodico. Nel perseguire il suo obiettivo d'investimento, la Società di Gestione selezionerà principalmente investimenti che ritiene genereranno un'esposizione a società, emittenti e/o organismi d'investimento collettivo che promuovono alcune caratteristiche ambientali e sociali.

### **Mediolanum Carmignac Strategic Selection**

(ex art. 8 Regolamento UE 2019 / 2088)

L'obiettivo d'investimento di Mediolanum Carmignac Strategic Selection consiste nel conseguire un apprezzamento di capitale di medio/lungo termine, principalmente tramite l'investimento su base globale (direttamente e/o indirettamente) di un portafoglio diversificato di titoli azionari e titoli correlati, titoli a reddito fisso, titoli del settore immobiliare, strumenti dei mercati monetari, materie prime e valute. Nel perseguire il suo obiettivo d'investimento, la Società di Gestione utilizzerà un approccio flessibile e selezionerà principalmente investimenti che ritiene genereranno un'esposizione a società, emittenti e/o organismi d'investimento collettivo che promuovono alcune caratteristiche ambientali e sociali. Il Comparto promuove inoltre gli investimenti in società che seguono buone pratiche di governance.

### **Mediolanum Best Brands Global Impact Fund di Mediolanum International Funds Ltd**

(ex art. 9 Regolamento UE 2019 / 2088)

Mediolanum Global Impact Fund, comparto di Mediolanum Best Brands è un fondo azionario globale multi-manager. Ha due obiettivi di uguale importanza: fornire interessanti rendimenti degli investimenti a lungo termine e contribuire a un mondo più sostenibile e inclusivo.

Mediolanum Best Brands Global Impact va oltre la selezione di aziende con pratiche commerciali responsabili o l'esclusione di aziende non adeguate. Il fondo investe attivamente direttamente in società i cui prodotti e servizi stanno fornendo soluzioni concrete alle grandi sfide sociali e ambientali, nonché in fondi che generano un impatto positivo investendo in società che sostengono uno o più obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

### **Mediolanum Best Brands Socially Responsible Collection di Mediolanum International Funds Ltd**

(ex art. 8 Regolamento UE 2019 / 2088)

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

### **Mediolanum Best Brands Innovative Thematic Opportunities**

(ex art. 8 Regolamento UE 2019 / 2088)

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

### **Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile di Mediolanum Gestione Fondi SGR**

(ex art. 8 Regolamento UE 2019 / 2088)

Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile, fondo appartenente al Sistema Mediolanum Fondi Italia, si configura come un prodotto art. 8 ai sensi del Reg. UE 2019/2088. È un fondo di tipo Flessibile che predilige investimenti in emittenti caratterizzati da elevati standard ESG (Environmental, Social

and Governance), con particolare attenzione a quelli ambientali, tramite l'analisi di parametri che stimano per il portafoglio complessivo la carbon intensity media ponderata (valore che esprime il volume di CO<sub>2</sub> emesso per 1 milione di dollari di fatturato). Il Fondo ha, infatti, come obiettivo la costruzione di un portafoglio che abbia complessivamente una carbon intensity inferiore a quella di un indice di riferimento interno selezionato dalla SGR. Nella costruzione del portafoglio sopra definito, MGF si avvale del servizio di advisory fornito da HSBC Global Asset Management. Per verificare il rispetto delle caratteristiche ambientali e sociali promosse dal Fondo, la SGR oltre ad utilizzare i rating ESG, e la carbon intensity, considera anche i Principali Effetti Negativi (PAI) degli investimenti sui fattori di sostenibilità, al fine di monitorare, contenere e ridurre, nel lungo periodo, i potenziali effetti delle scelte di investimento che determinano incidenze negative sui fattori di sostenibilità. Nello specifico, nella gestione del Fondo vengono monitorati i seguenti specifici indicatori (PAI): emissioni di gas serra, impronta di carbonio, intensità di GHG delle società beneficiarie degli investimenti.

### **Fondo Compromiso Mediolanum FI.**

(ex art. 8 Regolamento UE 2019 / 2088)

Banco Mediolanum distribuisce il Fondo Compromiso FI. realizzato da Mediolanum Gestión, la SGR del Gruppo spagnolo; grazie a questo fondo d'investimento, il Cliente può scegliere una ONG fra quelle partecipanti all'iniziativa solidale Mediolanum Aproxima, e Mediolanum Gestión versa annualmente fra il 10% e il 30% della commissione di gestione, in funzione della raccolta realizzata e della classe del fondo, all'organizzazione selezionata dal Cliente, secondo le modalità descritte nel prospetto del prodotto. In particolare, nel 2022 l'importo totale delle donazioni realizzate è di 84.914€, che rappresenta un aumento del 35% rispetto al 2021. Inoltre, questo fondo applica i criteri ESG negli investimenti realizzati, grazie a partecipazioni in aziende la cui attività economica contribuisca a un obiettivo sociale, come la lotta contro la disuguaglianza, rafforzando quindi la coesione e l'integrazione sociale, il potenziamento del capitale umano e lo sviluppo socioeconomico delle comunità in difficoltà.

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

### **Prodotti e servizi bancari**

#### **SelfyConto**

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

#### **Conto Mediolanum – Offerta per i giovani**

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

## Conto Mediolanum – Calamità Naturali

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

## Carta di debito – Mediolanum Card

Mediolanum Card è la carta di debito pratica, conveniente e soprattutto sostenibile. Realizzata in PLA (acido polilattico, un derivato dal mais non-alimentare) e utilizzando colori biodegradabili è l'esempio concreto dell'attenzione di Banca Mediolanum verso soluzioni innovative e sostenibili a favore sia dei nuovi correntisti che dei già Clienti.

## Prodotti di credito

### Mutuo Mediolanum Bioedilizia+

Nel 2022 è stato inserito a catalogo il Mutuo Mediolanum Bioedilizia+, finanziamento dedicato ad operazioni di acquisto e scambio su immobile in Bioedilizia con certificazione S.A.L.E. (Sistema di Affidabilità Legno Edilizia) o Casa Clima, o certificazione Arca.

Si specifica che le case in bioedilizia sono realizzate in modo sostenibile tramite tecniche costruttive ecologiche, utilizzando materiali naturali e certificati, e integrando questi ultimi con sistemi che permettano l'efficienza energetica.

Nel corso del 2022 sono stati erogati **0,7 Milioni pari al 0,03% del totale Mutui erogato**.

### Mutuo Mediolanum Fondo di Garanzia

Il Fondo di garanzia per la prima casa (c.d. Fondo prima casa), è stato istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze con la [Legge 27 dicembre 2013, n. 147, art. 1 comma 48 lett. c\)](#). Il Fondo è stato rifinanziato con il "Decreto Sostegni-bis" ([DL. 25 maggio 2021, n.73, art. 64](#)).

Il fondo prevede una garanzia pubblica del 50% e con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del [D.L. 25 maggio 2021 n. 73](#) la garanzia concedibile dal fondo è elevata all'80% della quota capitale per tutti coloro che rientrano nelle categorie prioritarie con ISEE non superiore ai 40 mila euro annui.

Il nuovo prodotto denominato "mutuo Mediolanum fondo di garanzia" è stato lanciato in data 17/12/2021 con l'obiettivo di supportare il rilancio dell'economia italiana e con particolare attenzione nei confronti delle famiglie italiane monogenitoriali e dei giovani è stato definito di riservare tale prodotto limitatamente alle seguenti categorie prioritarie:

- > giovani under 36 anni;
- > coppie sposate o conviventi da almeno due anni nelle quali uno dei due componenti non abbia superato i 35 anni di età;
- > nuclei familiari composti da un solo genitore (singoli, non conviventi con l'altro genitore, separati, divorziati, vedovi) che vivono con almeno un figlio minore.

Con tale prodotto i richiedenti possono richiedere un mutuo con LTV fino al 100% un tasso calmierato del finanziamento, ovvero "il tasso effettivo globale (TEG) non può essere superiore al tasso effettivo globale medio (TEGM), pubblicato trimestralmente dal Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi della legge 7 marzo 1996, n.108". Nel corso del 2022 sono stati erogati **40,4 Milioni € pari al 1,9% dell'erogato totale Mutui**.

### Casa +

Nel 2022 con l'iniziativa "Casa +" Banca Mediolanum conferma l'impegno di andare incontro alle esigenze dei propri clienti e contemporaneamente sostenere il settore dell'edilizia attraverso un'offerta di mutui e prestiti agevolati finalizzati alla ristrutturazione immobiliare.

Ciò in linea anche con il quadro normativo che prevede agevolazioni fiscali per ristrutturazioni immobiliari, riqualificazioni energetiche e interventi per il miglioramento del rischio sismico, sulla prima casa. L'obiettivo è la riqualificazione delle classi energetiche e il minore impatto ambientale attraverso l'investimento in soluzioni energetiche alternative, supportando progetti di edilizia sostenibile.

**Nel corso dell'anno 2022 sono stati erogati:**

- › **46,5 Milioni € di Mutui Casa+ pari al 2,2% del totale erogato Mutui**
- › **31,4 Milioni € di Prestiti Casa+ pari al 3,2% del totale erogato Prestiti.**

**Mutuo Mediolanum Eco+**

Da aprile 2019 i Clienti di Banca Mediolanum possono richiedere un mutuo con spread agevolato, garantito da ipoteca di primo grado, dedicato agli immobili con alta efficienza energetica (classe energetica B, A, A+) e destinato alle operazioni di acquisto, scambio e surroga.

Nel corso dell'anno 2022 sono stati erogati **75,3 Milioni € di Mutui Mediolanum Eco+ pari al 3,7% del totale erogato Mutui.**

**Mutuo Mediolanum Young**

I destinatari del Mutuo Mediolanum Young sono i giovani di età inferiore a 35 anni, al fine di valorizzare i progetti di acquisto della prima casa, attraverso un finanziamento con LTV massimo fino al 90%, preammortamento opzionale di due anni, senza applicazione di alcuna maggiorazione, e una riduzione progressiva dello spread applicato, ogni 5 anni, in caso di pagamenti regolari. Nel corso dell'anno 2022 sono stati erogati: **57 Milioni € di Mutui Mediolanum Young pari al 2,7% del totale erogato Mutui.**

**Instant Credit e Shop For You**

Nel 2022 il prestito personale "Instant Credit" e il prestito finalizzato "Shop For You", in qualità di prodotti di credito totalmente digitali, sono entrati a far parte del progetto "Selfy". Questo progetto ha messo al centro i clienti che scelgono i prodotti di Banca Mediolanum in autonomia e senza l'ausilio di un Family Banker. Per meglio caratterizzare questo segmento di clientela i prodotti hanno cambiato nome diventando rispettivamente "SelfyCredit Instant" e "SelfyShop".

Nel 2022 sono continuati gli aggiornamenti e le implementazioni al fine di incrementare le funzioni dei prodotti, ampliare il target di clienti (con o senza assegnazione di un Family Banker), è stato inoltre aumentato l'importo massimo richiedibile a 20k € e la durata fino a 84 mesi.

**Nel corso dell'anno 2022 sono stati erogati:**

- › **117,9 Milioni € di SelfyCredit Instant pari al 12% del totale erogato Prestiti**
- › **3,3 Milioni di € SelfyShop pari al 0,3% del totale erogato Prestiti.**

**Prestiti Eco Bonus**

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

- › Prestito Mediolanum Superbonus 110+ che permette di finanziare la ristrutturazione di un immobile, riservato alla gamma di interventi che maturano credito d'imposta al 110% in 5 anni;
- › Prestito Mediolanum Bonus+ che permette di finanziare la ristrutturazione di un immobile, riservato alla gamma di interventi che maturano credito d'imposta in 10 anni;
- › Prestito Mediolanum Bonus+Top di tipo bullet che permette di finanziare la ristrutturazione di un immobile, riservato alla gamma di interventi che maturano credito d'imposta sia al 100% in 5 anni che in 10 anni.

Nel corso del 2022 **sono stati erogati 220,3 Milioni € pari al 22,5% del totale erogato Prestiti.**

### **Prestito Mediolanum Eco+ Mobility**

Da settembre 2019 i Clienti di Banca Mediolanum possono richiedere Il prestito Mediolanum Eco+ Mobility con spread agevolato che permette di finanziare l'acquisto di nuove auto ibride o elettriche, cicli e motoveicoli.

Nel corso dell'anno 2022 sono stati erogati **3,5 Milioni € di Prestiti Mediolanum Eco+ Mobility pari al 0,36% del totale erogato Prestiti.**

### **Prestiti per emergenza Covid 19**

A fronte dell'emergenza sanitaria Covid 19 che ha caratterizzato l'anno 2020, Banca Mediolanum ha assistito la propria clientela tramite azioni promosse sia dai decreti governativi, sia con iniziative promosse direttamente. Nel 2022, come previsto dai Decreti-legge dell'anno, è stata prorogata l'offerta dei prestiti rivolti a liberi professionisti, ditte individuali e imprese. Inoltre, sono stati attivate misure di sostegno per le stesse categorie con riferimento al conflitto russo-ucraino.

Nell'aderire attivamente all'erogazione di tali finanziamenti, la Banca ha apportato modifiche di durata e pricing ed importo massimo concedibile come espresso dai dettami normativi, garantendo in ogni caso il presidio consulenziale e operativo presente dalla partenza dell'iniziativa.

Nel 2022 sono stati erogati in tutto **116 prestiti a garantiti dal fondo MCC per un importo pari a 49,9 Milioni €.**

### **Banco Mediolanum**

In un contesto di incertezza economica dovuta alle conseguenze della guerra in Ucraina e all'alta inflazione, Banco Mediolanum mantiene l'attuale impegno di aderire al Codice di Buone Pratiche Bancarie per i clienti titolari di mutui immobiliari a seguito delle modifiche legislative approvate alla fine del 2022, con l'obiettivo di offrire una maggiore protezione ai gruppi sensibili colpiti da questo contesto economico.

### **Prestito ECO**

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

### **Hipoteca Freedom Green**

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

### **Integrazione degli incentivi statali ex fondi Next-Gen**

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

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

## 7.2.7 Green Senior Preferred Bond

A novembre 2022 Banca Mediolanum ha completato con successo l'emissione inaugurale di un Green Senior Preferred Bond con scadenza a 4 anni e 2 mesi per un ammontare complessivo di € 300 milioni. L'emissione, dedicata esclusivamente ad investitori istituzionali, è stata portata avanti ai sensi del programma Euro Medium-Term Note da € 1 miliardo istituito a settembre 2022, con rating pari a BBB, in linea con i rating che l'emittente ha ottenuto per la prima volta a luglio 2022 da S&P Global Ratings e Fitch Ratings. La qualificazione BBB è la massima ottenibile in quanto pari al rating sovrano dell'Italia e tra le motivazioni espresse dalle Agenzie risaltano i punti di forza di Banca Mediolanum, tra i quali: l'efficacia del modello di business agile e ben diversificato, la solida posizione di capitale caratterizzata da una raccolta stabile e dalla grande liquidità dello stato patrimoniale, il rischio di credito molto contenuto e superiore alla media per via del cauto approccio all'erogazione di mutui e prestiti.

L'obbligazione segue i principi delineati nel Green, Social & Sustainability Bond Framework, che è allineato ai principi ICMA – International Capital Market Association e ha ottenuto una second party opinion da parte di ISS ESG.

Al collocamento hanno partecipato i principali investitori istituzionali del panorama europeo e la distribuzione del bond è avvenuta per il 35% al di fuori dell'Italia. La percentuale di investitori con mandati ESG è superiore al 70%.

L'utilizzo dei proventi è principalmente destinato alla copertura dei mutui green concessi per l'acquisto di immobili ad alta efficienza energetica (classe energetica A e B) e per la ristrutturazione di edifici con conseguente miglioramento di almeno due classi energetiche.

### Il Razionale

L'emissione di questa obbligazione consente alla Banca di rafforzare ulteriormente la propria solidità patrimoniale e di perseguire i propri obiettivi strategici con un'efficienza di capitale ancora maggiore. Infatti, benché il CET1 Ratio ed il Leverage Ratio al momento dell'emissione fossero già superiori ai requisiti MREL per il 2024, l'importo raccolto attraverso l'emissione aggiunge un ulteriore buffer complementare che permetterà alla struttura patrimoniale di Banca Mediolanum di essere ancora più capiente e flessibile. La natura Green dell'operazione sottolinea inoltre l'impegno concreto a favore di iniziative di sostenibilità che possano fornire un contributo positivo a tutti gli stakeholder. Infatti, Mediolanum riconosce il ruolo centrale del mondo finanziario nell'affrontare il problema del cambiamento climatico e nel promuovere un modello di società più giusto e inclusivo. Essendo un'istituzione finanziaria ben posizionata nel panorama europeo, il Gruppo vuole fortemente impegnarsi nell'utilizzare le proprie capacità per promuovere le tematiche di sostenibilità.

### Il Framework

Il 'Green, Social and Sustainability Bond Framework' è stato creato partendo dai 'Green Bond Principles 2021' e dai 'Social Bond Principles 2021', nonché dalle 'Sustainability Bond Guidelines 2021', standard supervisionati dall'International Capital Market Association (ICMA). Il framework rappresenta lo strumento di finanza sostenibile che assicura la trasparenza nell'utilizzo dei proventi e promuove l'integrità del mercato delle obbligazioni sostenibili.

Quello sviluppato da Banca Mediolanum racchiude tre diverse tipologie di bond sostenibili:

Green bonds – qualsiasi tipo di obbligazione attraverso la quale i proventi sono applicati a progetti di finanziamento o rifinanziamento con un chiaro beneficio ambientale, secondo i 'Green Bond Principles' definiti dall'ICMA.

Social Bonds – le obbligazioni allineate ai 'Social Bond Principles' dell'ICMA che finanziano progetti volti a mitigare specifiche problematiche sociali, a ricercare soluzioni positive per la società, specialmente ma non esclusivamente per determinati target di popolazione.

Sustainability Bonds – qualsiasi tipo di obbligazione che combini progetti sia Green che Social.

Le obbligazioni Green, Social o Sustainability definite dal framework di Banca Mediolanum possono essere emesse sotto forma di diversi strumenti di debito (Senior Preferred, Senior Non-Preferred, Subordinated), in vari formati e valute, e collocate sia attraverso un collocamento pubblico che privato.

La Banca si impegna a monitorare il mercato degli strumenti di debito ESG e verificare periodicamente che il proprio framework sia allineato ai migliori standard di mercato.

Di seguito una panoramica delle caratteristiche principali delineate nel framework:

### 1. Utilizzo dei proventi

Un ammontare equivalente ai proventi netti raccolti tramite le obbligazioni Green, Social and Sustainability sarà destinato al finanziamento e/o rifinanziamento, per intero o in parte di nuovi e/o già esistenti mutui e prestiti legati a progetti e investimenti che appartengano alle seguenti categorie:

Green:

- > Immobili green (Green buildings);
- > Mezzi di trasporto non inquinanti (Clean transportation);
- > Efficienza energetica (Energy efficiency).

Social:

- > Creazione di posti di lavoro e finanziamenti alle PMI (Employment generation & SME financing);
- > Supporto al Terzo Settore (Support to the Third Sector);
- > Affordable housing o social housing;
- > La ripartizione dell'utilizzo dei proventi verrà poi rendicontata nel report di allocazione delle obbligazioni emesse all'interno del framework;

Sono stata inoltre previste delle esclusioni per il finanziamento destinato a settori controversi, nello specifico:

- > Energia fossile;
- > Energia nucleare;
- > Scommesse (Gambling);
- > Tabacco;
- > Alcol;
- > Abuso su animali;
- > Armi.

### 2. Processo per la selezione e valutazione dei progetti

Banca Mediolanum assicura che tutti gli impieghi ammissibili (green e social eligible assets) selezionati sono in linea con gli standard internazionali in materia ambientale e sociale, nonché rispondono alle leggi locali.

La Banca ha inoltre istituito un organo di supervisione, la 'GSS Bond Framework Commission', composta da membri di diverse aree aziendali, tra cui il Top Management, la Tesoreria, la Divisione Credito e la Divisione Pianificazione, Controllo & Investor Relations, più tutti i settori che di volta in volta possano contribuire alla generazione di asset ammissibili secondo le caratteristiche definite dal framework.

La Commissione si riunisce almeno una volta all'anno con il compito di:

- > Monitorare e verificare gli asset ammissibili presenti;
- > Valutare e validare nuovi asset da includere al portafoglio, e/o l'inclusione di nuovi potenziali categorie;
- > Valutare gli impatti dei finanziamenti erogati;
- > Monitorare su base continuativa le best practice di mercato in tema di trasparenza e reportistica dei bond sostenibili;

- › Verificare e approvare il report di allocazione dei proventi. Il processo di selezione e di valutazione degli asset ammissibili si compone di 3 passaggi:
  - › Le aree aziendali valutano a monte se una determinata tipologia di asset rientra nei criteri di ammissibilità.
  - › La GSS Bond Framework Commission effettua una seconda analisi per approvare l'effettiva appartenenza dell'asset ai criteri di ammissibilità.
  - › La Commissione infine approva l'allocazione dei proventi all'asset esaminato. La Commissione verifica 2 volte all'anno che gli impieghi già allocati siano ancora in linea con il framework e l'assenza di controversie significative.

### 3. Gestione dei proventi

Il 'Green, Social and Sustainability Bond Framework' stabilisce che i proventi netti devono essere allocati attraverso un portafoglio di asset ammissibili su base aggregata.

Banca Mediolanum si impegna a raggiungere la piena allocazione dell'importo raccolto entro tre anni dall'emissione dell'obbligazione. L'allocazione verrà monitorata attraverso un Sistema di controlli interni e la Banca si impegna altresì affinché il totale degli asset ammissibili sia sempre superiore ai proventi netti dei bond in circolazione.

In attesa di raggiungere la piena allocazione, la Tesoreria investirà la restante parte dei proventi raccolti a sua discrezione e in conformità con la propria policy di investimento in tema di liquidità, nonché seguendo i criteri di esclusione descritti nel framework.

### 4. Reporting

In conformità con le raccomandazioni 'Green Bond Principles 2021', 'Social Bond Principles 2021' e 'Sustainability Bond Guidelines 2021' dell'ICMA e con l' 'Harmonized Framework for Impact Reporting', Banca Mediolanum pubblicherà su base annuale e fino alla piena allocazione dei proventi, un resoconto sull'utilizzo dei proventi raccolti tramite le obbligazioni emesse nell'ambito del Framework nonché un'analisi degli impatti generati dagli asset finanziati. Il report includerà metriche sia qualitative che quantitative con la relativa spiegazione della metodologia utilizzata.

### Revisione esterna

Banca Mediolanum ha richiesto a ISS ESG di emettere una Second Party Opinion per verificare l'allineamento del Framework alle best practice di mercato oltre che alle linee guida dell'ICMA. Il documento, disponibile sul sito di Banca Mediolanum nella sezione Investor Relations, conferma il pieno allineamento nell'utilizzo dei proventi, nella valutazione e selezione dei progetti di utilizzo dei proventi, nella gestione dei proventi e nella reportistica.

Inoltre, Banca Mediolanum si impegna a utilizzare una società di revisione esterna per verificare l'attività di rendicontazione periodica.

## 7.3 Innovazione

[GRI 3-3]

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

**Attraverso la valorizzazione dei servizi digitali si intendono migliorare attività e processi.** Per questo, il Gruppo continua ad investire sui servizi di pagamento, sviluppando tecnologie innovative per offrire ai Clienti un'esperienza di utilizzo ancora più completa, puntando su sicurezza, autonomia ed efficienza.

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

Collocata all'interno della Direzione "Innovazione, Sustainability e Value Strategy", direttamente in staff all'Amministratore Delegato, la sua missione è quella di generare nuovo valore, collaborando a stretto contatto con la Funzione Sostenibilità, per evangelizzare la cultura dell'Innovazione a favore della Sostenibilità all'interno dell'azienda, consapevoli che tutto deve generare valore alle persone.

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

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

**Avvio nuovi Progetti:** quanto prodotto nella fase di scouting, in ottica di "**Corporate Open Innovation**", viene analizzato e proposto ai responsabili di Settore o Divisione della Banca ed ai Family Banker, eventualmente interessati alla specifica opportunità intercettata.

Raccolti e condivisi i pareri delle linee di Business interessate, ha inizio una fase di sviluppo portato avanti attraverso metodologie di Design Thinking e Fast Prototyping (**Idea Lifecycle**), con l'obiettivo di costruire del "Concept" e in alcuni casi anche dei "Prototipi". Valutato positivamente il Concept/Prototipo dal Direttore di riferimento, vengono coinvolte le diverse Direzioni di Business per avviare la produzione di uno **studio di fattibilità e di stesura del Business Plan** di progetto.

**Execution:** valutata positivamente anche l'Analisi di Fattibilità e il Business Plan, può avere inizio la fase di Execution, che consente di passare da un Prototipo ad un "Progetto", rientrando a tutti gli effetti all'interno del Portfolio, a valle dell'iter di approvazione del budget. Le Direzioni sponsor dell'iniziativa contattano la Funzione "Project Portfolio Management & Organizational Planning" supporta gli organi aziendali nella valutazione dell'iniziativa in coerenza con il programma dei progetti Aziendale. Un caso di prototipizzazione particolarmente rilevante completato nel 2022 è stata **l'integrazione di algoritmi di deep learning combinati con dati ESG** per ottimizzare la selezione dei titoli nel processo di asset management. Gli algoritmi di deep learning combinati con dati ESG possono infatti ottimizzare la selezione dei titoli, favorendo dunque investimenti sostenibili. Il modello è in grado di fornire un supporto all'investimento contribuendo all'aumento dei profili di sostenibilità di prodotto, al fine di ampliare il portafoglio di offerta con un prodotto innovativo altamente tecnologico e sempre attento agli impatti ambientali.

Il **programma di Call for Ideas “Bonus Pool”**, giunto alla sua quarta edizione (2021-2022), si è dimostrato anche quest’anno un importante strumento di coinvolgimento ed engagement di tutta la popolazione aziendale, permettendo a ciascun dipendente di sviluppare e accrescere la propria creatività, know-how e imprenditorialità. Il programma ha vissuto un anno di grandi novità a partire dalla “challenge” affrontata dai colleghi nel corso di questa edizione: approcciare alle sfide poste dalla sostenibilità e ai 17 obiettivi dell’Agenda 2030 attraverso l’innovazione, concretizzando e rafforzando sempre più la crasi tra Innovation e Sustainability. L’adesione da parte dei colleghi, provenienti da tutte le Direzioni, è stata notevole e in Viima, la piattaforma prescelta per la fase di raccolta e gestione delle idee, si è registrata una partecipazione attiva di circa 690 utenti con una raccolta totale di ben 61 idee. Il percorso, condotto insieme al supporto del Team Innovazione, la Società di Consulenza e le Startup innovative selezionate, ha portato alla vittoria di 3 idee, dal potenziale disruptive elevatissimo, sulla quale i gruppi di lavoro sono già all’opera per trasformare i loro Prototipi in Progetti concreti per la Banca. Nel corso del 2022, inoltre, sono proseguite intensamente le **attività relative alla blockchain** dove si sono confermati tre filoni di attività, in grado di avere impatti sui modelli di business anche in ottica di sostenibilità:

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

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

Di particolare rilevanza sono stati inoltre i progetti portati avanti insieme ad altre importanti realtà bancarie e assicurative nazionali ed internazionali e con la collaborazione continuativa del Cefit e dell’Università Cattolica, e Banca d’Italia.

Nello specifico:

- › “Onboarding KYC (O-KYC)”, che punta a semplificare, efficientare e ridurre, tramite tecnologia DLT (Distributed Ledger Technology), i tempi e i costi del processo di Onboarding consentendo il controllo dei dati personali da parte del cittadino/utente.
- › Sandbox “Paybe” dove si sperimenterà nel settore bancario un nuovo strumento di pagamento che, sfruttando la programmabilità degli smart contract, permetterà di semplificare i processi di pagamento sia per i cittadini che per gli operatori di business, introducendo un sensibile miglioramento nell’esperienza d’uso e consentendo importanti benefici in termini economici, sociali ed ambientali.
- › Il 2022 ha visto anche la partecipazione da parte di Banca Mediolanum (per il secondo anno consecutivo) all’interno del programma di accelerazione, rivolto alle startup che sviluppano soluzioni Fintech e Insurtech, “Fin+Tech”, nato da un’iniziativa di CDP Venture Capital insieme a Digital Magics, Fintech District, StartupBootcamp e SIA. Un programma triennale, che prevede di accelerare 16 startup all’anno (8 in ambito Fintech e 8 Insurtech) per un totale di 48 startup selezionate su criteri legati al potenziale di crescita ma anche alla capacità di indirizzare le principali sfide di innovazione delle aziende nei settori finanziario e assicurativo.
- › Nel 2022 non sono mancate le attività di scouting di startup in ambito “sostenibilità”, e sostanziosi sono stati i contributi da parte della funzione innovazione nella ricerca di soluzioni innovative con un occhio di riguardo alla diversity inclusion, e alla creazione di valore attraverso la diversità.

- › Sono proseguite anche nel 2022 le attività di ricerca e partecipazione a gruppi di lavoro con il Politecnico di Milano, e la partecipazione attiva a Fintech & Insurtech, Artificial Intelligence, e Start-up Intelligence.

Infine, la divisione Innovazione di Banca Mediolanum contribuisce attivamente all'AI HUB Abi Lab.

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



### **PREMIO SMAU INNOVAZIONE 2022**

Banca Mediolanum si è aggiudicata il premio Smau Innovazione 2022 per il progetto "Personas" con la seguente motivazione:

"La clientela bancaria è segmentata tradizionalmente su parametri patrimoniali. Le nuove tecnologie consentono un approccio molto più innovativo e attento alle esigenze delle persone."

## 7.4 Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati

[GRI 3-3]

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

### 7.4.1 Privacy

[GRI 418-1]

Il Gruppo da sempre considera la protezione dei dati personali un tema cruciale in quanto assicurare la riservatezza e la sicurezza dei dati bancari, inclusi i dati di natura personale, è un elemento di capacità concorrenziale. L'introduzione del nuovo Regolamento Europeo 2016/679 (cd. **GDPR**) per la protezione dei dati che ha, tra l'altro, l'obiettivo di fornire ai cittadini europei un controllo completo sui propri dati personali nonché semplificare il quadro normativo per le imprese che gestiscono tali dati, ha **introdotto regole e principi in materia di privacy**. Tali principi, tuttora in vigore, sono descritti di seguito:

- › **accountability**, intesa come l'onere in capo al Titolare di decidere e poter dimostrare le scelte operate sulla protezione dei dati;
- › **privacy by design**, intesa come la protezione del dato nell'intero ciclo di vita del trattamento fin dalla sua progettazione;
- › **privacy by default**, intesa come protezione del dato come "impostazione predefinita";
- › **minimizzazione dei dati**, intesa come l'utilizzo del set di dati minimo e sufficiente per garantire la finalità del trattamento;
- › definizione di un tempo di **conservazione dei dati**, intesa come obbligo di indicazione preliminare del periodo nel quale i dati verranno trattati e scaduto il quale gli stessi andranno cancellati.

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

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

Nel corso del 2022 Banca Mediolanum ha confermato con costanza **l'impegno volto a rafforzare la salvaguardia dei dati personali** riferibili a tutte le categorie di soggetti per i quali viene svolta un'attività di trattamento. In particolare, si è protratta l'attività di revisione del Registro dei trattamenti che, oltre ad aver condotto alla predisposizione di un nuovo registro per una società del Gruppo Bancario di più recente costituzione (Flowe), ha migliorato il processo di gestione dell'aggiornamento e ha consentito anche una più puntuale individuazione delle finalità.

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

A ulteriore evidenza di tale impegno, nel corso del 2022 è stata condotta un'iniziativa progettuale con l'obiettivo di:

- › rivalutare e ottimizzare il modello di Data Protection in essere;
- › applicare il nuovo modello e la nuova classificazione delle informazioni all'intero perimetro aziendale.

L'iniziativa, a conclusione della fase di assessment, ha avviato una fase di adozione pilota del nuovo modello su un campione selezionato di asset informativi, sulla base del quale proseguiranno nel corso del 2023 le attività di adozione progressiva, a partire dagli ambiti identificati come prioritari.

Con riferimento alle disposizioni interne, anche nel corso del 2022, si è svolto un lavoro di **adeguamento normativo** all'interno della strumentazione di natura organizzativa di Banca Mediolanum, composta da procedure, regolamenti, politiche aziendali per il trattamento dei dati personali e Linee Guida sulla protezione dei dati personali delle persone fisiche.

Nel corso del 2022 sono state altresì effettuate attività di adeguamento alla nuova normativa relativa al Registro Pubblico delle Opposizioni ed è stato divulgato alla Rete di Vendita il documento denominato *"Principi e indicazioni operative in materia di trattamento dei dati personali per la gestione delle attività della Rete di Vendita"* che stabilisce i principi per il corretto trattamento da parte della Rete di Vendita dei dati personali di clienti, di collaboratori, di fornitori e di potenziali interessati ai servizi e ai prodotti offerti dalla Banca nel rispetto della normativa vigente e delle regole aziendali in tema di protezione dei dati personali. Tali indicazioni contemplano i principi generali definiti dalla normativa vigente in materia dei dati personali nel quadro delle policy adottate dalla Banca nel suo ruolo di Titolare del trattamento dei dati che la Rete di Vendita gestisce nell'ambito della sua attività. Nel corso dell'anno 2022 sono proseguite anche le **verifiche di adeguamento alla normativa sul trattamento dei dati personali da parte degli uffici dei consulenti finanziari** collocati nel territorio nazionale.

Anche per il 2022, Banca Mediolanum ha **confermato le apposite linee guida poste, nel contesto della pandemia da Covid**, a presidio e tutela dei dati personali per consentire lo svolgimento dell'attività in modalità Smart nel rispetto della protezione dei dati personali, del corretto utilizzo della e-mail aziendale e dell'utilizzo dei device aziendali solo attraverso connessioni sicure.

Le attività di presidio degli adempimenti in materia di privacy sono affidate all'**Ufficio Privacy**, attualmente composto da sei risorse, che si occupa in particolare del tracciamento delle operazioni bancarie (Garante II) effettuando periodiche verifiche sugli accessi ai dati bancari della Clientela effettuati dai soggetti autorizzati al trattamento dei dati. Inoltre, cura la predisposizione, a livello di Gruppo, del Data Processing Agreement (DPA) quale addendum contrattuale utilizzato in allegato ai contratti di fornitura che prevedono il trattamento dei dati personali e conseguentemente la qualifica del fornitore di Responsabile del trattamento, cura la gestione delle richieste dell'interessato inerenti i propri dati, cura la gestione delle richieste relative al "Codice di condotta per i Sistemi di Informazione Creditizia", redige e aggiorna le informative e i consensi privacy, fornisce la consulenza in materia di privacy a tutte le funzioni aziendali, e fornisce supporto per la predisposizione dei riscontri ai reclami dei Clienti relativi

alla privacy. Per offrire un presidio continuo alle richieste ed istanze inoltrate a tutte le società del Gruppo sia dalle funzioni aziendali interne che da soggetti esterni, l'ufficio privacy si è dotato di un indirizzo e-mail dedicato che viene continuamente monitorato dai componenti del già menzionato ufficio. La società ha confermato nel ruolo di **Data Protection Officer (DPO)** un consulente esterno, individuato e designato in funzione delle qualità professionali e della preparazione specialistica della normativa e della pratica in materia di protezione dei dati, la cui attività si sostanzia, ad esempio, nel controllo interno della conformità normativa, nell'attività di consulenza specialistica e nel Ruolo di riferimento per l'autorità Garante nazionale.

Nel 2022, dal momento che non sono state apportate modifiche alla normativa in tema di trattamento dei dati personali, la Banca ha dedicato circa **855 ore di formazione destinate**, in particolare, ai nuovi dipendenti (372 ore), e consulenti (483 ore). Per ciascuno dei 6 componenti dell'Ufficio Privacy sono state dedicate oltre 70 ore di formazione destinate, in particolare, allo studio interpretativo della normativa sul trattamento dei dati personali e alla disamina dei provvedimenti del Garante applicabili ai casi pratici oggetto di discussione.

Nel corso del 2022 la Banca ha ricevuto 7 segnalazioni per presunte violazioni, di cui solo 1 qualificata come ipotesi di Data Breach e, conseguentemente, notificata la Garante.

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

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

Durante il 2022 **non si sono registrati reclami** all'Agenzia spagnola per la protezione dei dati in relazione a violazioni della privacy.

## 7.4.2 Cybersecurity e protezione dei dati

### Piani strategici e obiettivi specifici in ambito Cybersecurity

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

Nell'ambito dei Piani di Sistema di **Banco Mediolanum**, vengono programmati e gestiti i piani annuali di sicurezza della Banca, che comprendono le azioni da realizzare nell'anno in corso per lavorare attivamente al miglioramento della sicurezza preventiva e reattiva della Banca. Il portafoglio progetti viene riesaminato internamente e ogni quindici giorni all'interno dell'area Operations della Banca per riportare progressi o aggiornare le priorità al riguardo. Inoltre, ogni mese viene redatto un report per il Comitato Sicurezza della Banca al quale partecipano, oltre all'IT, altre aree legate alla seconda linea di difesa della sicurezza, come Risk Management, Compliance, Audit e Organizzazione. Questo comitato convalida le azioni svolte e fornisce indicazioni su potenziali miglioramenti o rischi da mitigare. Fornisce inoltre criteri aggiuntivi per garantire che i piani d'azione siano in linea con le esigenze della Banca. Infine, con cadenza trimestrale, vengono riportate al Comitato Paritetico del Consiglio di Amministrazione tutte le azioni svolte

in materia di sicurezza nel corso del trimestre, nonché il monitoraggio del piano di azione annuale per la sicurezza.

### Presenza di politiche, procedure, regolamenti e responsabilità specifiche

**Il framework normativo** in materia di sicurezza ICT di Banca Mediolanum si compone di Policy, Policy Operative e Procedure Operative che indirizzano e disciplinano le tematiche di sicurezza informatica richiamate nella normativa emanata dalle Autorità di Vigilanza e dagli standard di settore (quali NIST 800-53, ISO 27001, Enisa). Si riportano a titolo non esaustivo, le principali normative interne in ambito Sicurezza Informatica vigenti presso Banca Mediolanum:

- › Policy di Sicurezza Informatica;
- › Policy per la definizione e l'aggiornamento della Strategia ICT;
- › Policy di Gestione del rischio informatico;
- › Policy di ICT Incident Management;
- › Policy di Sicurezza IT per i Servizi di Pagamento via Internet e Mobile;
- › Policy in materia di Sviluppo Sicuro del Software Applicativo;
- › Policy in materia di Postazioni di Lavoro (PdL), Dispositivi Mobili Aziendali (DMA) e Dispositivi Personali (BYOD) – Requisiti di Sicurezza e regolamento utente;
- › Regolamento del processo di classificazione e segnalazione dei gravi incidenti operativi o di sicurezza;
- › Policy Operativa Gestione delle Utenze Privilegiate;
- › Policy Operativa Vulnerability Management;
- › Policy Operativa di Log Management Eventi di Sicurezza;
- › Procedura Operativa Accesso agli ambienti informatici Mediolanum: rete e applicativi;
- › Procedura Operativa di Incident Management IT;
- › Policy Operativa di Data Protection.

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

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

Nell'ambito complessivo delle **politiche di logging**, sono tracciate in modo dettagliato le operazioni effettuate sui sistemi. Sono presenti presidi di sicurezza logica per la concessione dei diritti di accesso al solo personale che ne abbia la necessità in accordo con il proprio incarico, nel rispetto del principio del "need to know" e della normativa sul trattamento dei dati personali. I diritti di accesso ai sistemi sono gestiti attraverso richieste formali di abilitazione tramite un sistema di Identity Management. L'accesso alle risorse informatiche aziendali da remoto è consentito tramite abilitazione della soluzione VPN adottata nonché applicazione della Multi Factor Authentication. Inoltre, a presidio e monitoraggio degli accessi infrastrutturali ed amministrativi ai sistemi è utilizzata la soluzione aziendale di Privilege Access Management, per tracciare le modifiche alle configurazioni effettuate e i comandi dati.

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

- > Politica di sicurezza;
- > Standard per gli audit periodici;
- > Politica di gestione del rischio informatico;
- > Change Management Standard;
- > Standard di gestione del cambiamento;
- > Procedura per i pagamenti digitali;
- > Procedura di politica preventiva e di rilevamento;
- > Procedura operativa per la scansione delle vulnerabilità;
- > Politica di gestione dei fornitori;
- > Politica di gestione e notifica degli incidenti;
- > Procedura di comunicazioni sicure;
- > Procedura di trattamento dei dati;
- > Procedura di identificazione e classificazione degli asset.

Le azioni che rientrano in dette politiche, procedure e regolamenti, sono volte a prevenire e proteggere i dati della Banca, dei suoi clienti e dei suoi fornitori. A tal fine, esistono **politiche di sicurezza proattive che assicurano la corretta gestione dei sistemi e degli asset per supervisionare proattivamente la gestione di eventuali allerte degli allarmi e degli incidenti che possono verificarsi.**

Nel corso del 2022 è stato predisposto il quadro regolamentare completo nel rispetto dei requisiti dello **standard ISO 27001** per la gestione della sicurezza delle informazioni, allo scopo di avviare il processo di certificazione nella prima metà del 2023. Tale quadro regolamentare si trova al momento in fase di revisione interna con le varie parti interessate e si prevede che venga approvato nel primo trimestre del 2023.

Oltre alle politiche di prevenzione nei sistemi e al monitoraggio e alla gestione dei potenziali incidenti, la Banca effettua almeno una volta all'anno un **IT risk assessment**, in cui valuta la revisione degli asset della Banca, analizzandoli alla luce della normativa EBA e incorporando le azioni della metodologia MAGERIT. A tal fine, vengono analizzate sei categorie EBA, tra cui 22 minacce ICT, per un totale di 51 rischi analizzati. Per ogni rischio analizzato che potrebbe essere superiore alla propensione al rischio definita, vengono rivalutate le contromisure iniziali implementate e quelle da implementare.

Infine, si evidenzia che i processi di sicurezza devono essere integrati da un piano di sensibilizzazione e formazione attivo alla sicurezza per i dipendenti della Banca, nonché per i Family Banker e i clienti. Per questo motivo, nel corso dell'anno viene eseguita una serie di azioni di gestione della formazione attraverso corsi o pillole formative per garantire la corretta consapevolezza delle persone della Banca.

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

A partire dal mese di luglio 2018, è stata avviata la **campagna di formazione** denominata "Coscienza Digitale" composta da pillole formative in ambito Cybersecurity, rilasciate con frequenza mensile. Inoltre, nel corso del 2022 la Banca ha partecipato all'iniziativa del CertFin italiano "I Navigati", campagna di informazione realizzata per favorire l'uso sicuro e consapevole dei canali e degli strumenti digitali e sensibilizzare i Clienti del Gruppo Mediolanum, sui rischi di attacchi e frodi online nella fruizione di servizi finanziari. Inoltre, al fine di contrastare i tentativi di "attacco alle persone" mediante tecniche di ingegneria sociale, Banca Mediolanum ha definito un **programma info/formativo per i propri dipendenti, relativo alle principali minacce cyber**, oggetto di formazione continua (mediante pillole formative, iconografiche, video).

Durante l'anno in corso, in **Spagna** sono state realizzate molteplici azioni di formazione e sensibilizzazione alla sicurezza. I processi di sicurezza devono essere integrati con un piano di sensibilizzazione e formazione attiva in materia di sicurezza per i dipendenti della Banca, i Family Banker e clienti. Per questo nel corso dell'anno vengono svolte una serie di azioni di gestione della formazione attraverso corsi o pillole per garantire la corretta consapevolezza delle persone della Banca.

### Presenza di un modello risk-based strutturato

Banca Mediolanum ha definito ed implementato il proprio **framework di gestione dei rischi IT e Cyber** che prevede, lo svolgimento su base **annuale** della relativa **campagna di analisi** e la predisposizione del Rapporto Sintetico sul Rischio Informatico è stato presentato al Comitato Rischi del 19/04/2022 e approvato dal Consiglio di Banca Mediolanum del 21/04/2022.

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

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

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

Nella **Divisione ICT** di Banca Mediolanum sono presenti le seguenti Unità Organizzative:

- › **Settore "IT & Security Governance"**, le cui responsabilità declinate nel "Regolamento di Indirizzo e Coordinamento di Gruppo per i processi in ambito ICT". Nell'ambito del Settore è presente l'Ufficio IT Security governance, cui è attribuita, ad esempio, la definizione del quadro di riferimento metodologico e di controllo di primo livello, il presidio delle evoluzioni normative in materia di Sicurezza Informatica e della coerenza delle misure di Sicurezza Informatica implementate, e la definizione dei requisiti e delle guideline in materia di Sicurezza Informatica per la realizzazione di nuovi servizi ICT;
- › **Settore "IT Security"**, che si occupa ad esempio di garantire l'applicazione delle policy di sicurezza nello sviluppo delle soluzioni IT, presidiare l'attività di valutazione d'impatto dei gravi incidenti cyber, ed effettuare il monitoraggio nel continuo delle minacce di Sicurezza applicabili alle risorse informatiche in uso e dei relativi programmi di mitigazione. Nell'Unità è **presente l'Ufficio Sicurezza Clienti** che presidia la sicurezza dell'operatività dei Clienti, gestisce le frodi informatiche occorse agli stessi e le operazioni sconosciute;

- › **L'Unità di supporto Manageriale Sicurezza Logica**, che gestisce la concessione delle autorizzazioni all'uso dei sistemi applicativi aziendali e garantisce, inoltre, lo scambio delle chiavi di crittografia con la Rete Nazionale InterBancaria e il mantenimento dello scambio dati sul canale internazionale SWIFT;
- › **L'Ufficio IT Security, Operation & Network**, il quale gestisce gli incidenti di sicurezza informatica ed effettua l'analisi e il presidio dell'esecuzione delle azioni legate agli eventi di sicurezza informatica.

In **Spagna**, la Gestione della Sicurezza svolta dall'area IT ha lo scopo di garantire e preservare le informazioni e il patrimonio della Banca e dei suoi clienti. In particolare, **l'area Sicurezza** opera per garantire la riservatezza e la disponibilità dei dati e delle informazioni della Banca, la loro integrità, la protezione e il salvataggio dei dati e l'accessibilità ai servizi e alle applicazioni della Banca. Per questo, vengono stabilite una serie di politiche, regolamenti e procedure per aiutare a garantire che gli obiettivi dell'area di sicurezza siano raggiunti.

Le **strutture** di gestione e di vigilanza dell'Area Sicurezza di Banco Mediolanum sono le seguenti:

- › **CMAR del Consiglio di Amministrazione**, che è responsabile di revisione e reporting trimestrale dei piani di sicurezza annuali, approva le politiche di gestione della Sicurezza e riceve i rapporti sulle azioni intraprese nel periodo;
- › **Comitato per la Sicurezza Informatica**, che cura revisione e reporting mensile dei piani di Sicurezza annuali, supervisiona le azioni svolte nel campo della Sicurezza Informatica e riceve i report sul piano dettagliato delle azioni di Sicurezza;
- › **Dipartimento di Sicurezza Informatica**, che si avvale del supporto dell'Unità di sicurezza per la governance delle politiche, delle procedure e degli standard di sicurezza informatica. Esso propone la loro modifica e il loro adattamento alle nuove normative che possono sorgere dal punto di vista del regolatore, supervisiona i piani operativi elaborati nelle aree Infrastruttura e Sviluppo Applicazioni e monitora la gestione degli audit di sicurezza informatica. Inoltre, verifica la corretta esecuzione dei piani di rimedio, gestisce e monitora le azioni svolte dai servizi SOC esterni e i loro piani d'azione e gestisce l'attivazione e la tracciabilità degli incidenti di sicurezza informatica.

### Modello di gestione dei cyber attacchi

Banca Mediolanum gestisce e monitora gli incidenti di sicurezza IT (sia operativi che causati da eventi Cyber), nell'ambito del più ampio processo di gestione degli incidenti ICT, ponendo particolare attenzione alla rilevazione, alla gestione ed alla segnalazione dei gravi incidenti di sicurezza informatica. Tale processo è descritto all'interno della **Policy di ICT Incident Management** e nel **Regolamento del processo di classificazione e segnalazione dei gravi incidenti operativi o di sicurezza**.

Il processo di "ICT Incident Management" è articolato nelle seguenti fasi:

- › **Gestione degli incidenti ICT**, che comprende le attività di identificazione e classificazione, supporto iniziale e diagnosi di primo livello, analisi e diagnosi, risoluzione e ripristino, validazione del primo livello e chiusura dell'incidente;
- › **Controllo e monitoraggio degli incidenti ICT**, che comprende le attività di monitoraggio e controllo, reporting, escalation gerarchica e comunicazioni.

La governance delle fasi di gestione e di monitoraggio di cui sopra garantisce l'adeguata classificazione e la tracciatura nel tempo degli incidenti. Inoltre, assicura il coinvolgimento dei fornitori IT coerentemente con la loro rilevanza nella gestione del servizio informativo, e la tempestiva comunicazione alle funzioni aziendali interessate o alle quali è richiesta collaborazione.

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

patch management, backup, sicurezza logica e sicurezza clienti), risorse e tecnologie. L'infrastruttura di sicurezza adottata per la protezione della rete, attiva 24 ore su 24, prevede una serie di servizi per il monitoraggio e la gestione del traffico presidiata dal SOC (Security Operation Center) disponibile H24/365 giorni all'anno. La rete è protetta da diverse soluzioni distribuite su più strati (c.d. Defence in Depth), in grado di intercettare le potenziali intrusioni e gestire il traffico, autenticando quello valido al perimetro della rete e bloccando quello sospetto (quali Border Gateway Protocol, IDS e IPS, Web Application Firewall, Firewall, Bilanciatori, Protocolli TLS, Terminatori TLS, Anti-malware).

In **Spagna**, Banco Mediolanum dispone di procedure di gestione degli incidenti informatici incorporate in un **Modello di gestione degli Incidenti**, regolato dalla normativa specifica di Banca di Spagna, che stabilisce le misure da adottare per quanto riguarda le comunicazioni con gli organi di vigilanza in caso di incidente, e le azioni da intraprendere per la gestione operativa dello stesso. Nel corso del 2022 è stato avviato un progetto volto al miglioramento di tali procedure.

Infine, in occasione della **vigilanza da parte della Banca Centrale Europea** sul Gruppo Mediolanum, Banco Mediolanum mantiene i protocolli di coordinamento stabiliti con la Capogruppo al fine di agevolare le comunicazioni in caso di incidente informatico.

	2022	2021
	Valore	Valore
Numero di utenti che utilizzano un sistema a doppie credenziali per l'autenticazione	1.478.047	1.334.038
Ore di formazione erogate sul tema	413,4	589,3
Numero di strutture dedicate al presidio della tematica	11	7
Numero delle transazioni fraudolente bloccate	1.289	353

## 8. Responsabilità verso i collaboratori

In coerenza con quanto credeva e attuava il fondatore Ennio Doris, uno dei driver che ha sempre caratterizzato il Gruppo è **mettere al centro le persone e porre l'attenzione sui bisogni della clientela e del proprio personale.**

Questo chiaro principio guida consente di essere sempre focalizzati sul proprio modello di business, coerenti con i valori e l'identità dell'azienda, attenti all'innovazione tecnologica e alla ricerca costante dell'eccellenza del servizio ai clienti, premessa per il conseguimento di risultati economici sempre positivi e in un'ottica di lungo termine e di sostenibilità.

### LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA NELLA RESPONSABILITÀ VERSO I COLLABORATORI

La centralità, il coinvolgimento e la partecipazione attiva del fattore umano ai processi aziendali, costituiscono obiettivi fondamentali degli strumenti di gestione e sviluppo del comportamento organizzativo. Come riportato nel Codice Etico del Gruppo, tra i punti fondamentali e insostituibili della competitività della Società vi sono l'impegno nel far emergere le migliori competenze professionali delle persone, la partecipazione

attiva delle risorse ai processi che li vedono coinvolti e l'agevolazione del sistema di comunicazioni interne che favorisca la cultura dell'ascolto e la circolazione delle informazioni. La ricerca di risorse umane orientate all'eccellenza nella professionalità, nella flessibilità e con elevata motivazione, viene realizzata nella piena adesione ai principi del rispetto e dell'uguaglianza.

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

La crescita del Gruppo ha fatto registrare nel 2022, nella piena valorizzazione dei concetti ESG, un incremento occupazionale di dipendenti e collaboratori, che ha permesso, come da diversi anni a questa parte, la **creazione di posti di lavoro per 353 persone**, a livello di Gruppo. In particolare, tra i nuovi assunti si rileva un'alta percentuale di giovani (52%) e una cospicua integrazione di personale femminile (44%).

Il Gruppo Mediolanum, attivo in Europa con **3.226 dipendenti in 4 diversi Paesi**, promuove una cultura improntata ai valori dell'integrità e una politica di rispetto delle persone, sostenendo comportamenti consapevoli e responsabili e realizzando moderni percorsi di sviluppo professionale.

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	1.629	1.597	3.226	1.554	1.526	3.080
Family banker	4.709	1.345	6.054	4.521	1.257	5.778
Altri collaboratori	126	141	267	103	140	243
<b>TOTALE</b>	<b>6.464</b>	<b>3.083</b>	<b>9.547</b>	<b>2.739</b>	<b>2.104</b>	<b>4.843</b>

## 8.1 Sviluppo del capitale umano

[GRI 3-3]

### Lo sviluppo del capitale umano in Italia

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

È grazie alle competenze professionali, alla disponibilità, alla sensibilità e alla capacità di generare fiducia del proprio personale che il Gruppo può contare su solide relazioni con i territori e puntare sullo sviluppo e sull'innovazione dei servizi offerti. Essendo le persone il motore della crescita ed evoluzione, è una prerogativa strategica del Gruppo salvaguardarne il benessere e promuoverne la crescita professionale.

Lo sviluppo del capitale umano si delinea sempre più come un percorso permanente lungo tutta la carriera lavorativa, che necessita quindi di un'articolata formazione differenziata e bilanciata nel corso della vita della persona. Il sistema formativo è basato sulle caratteristiche personali di ogni individuo, ma può essere potenziato attraverso svariate forme di apprendimento, diventando una leva strategica per la crescita delle potenzialità delle risorse e diffusore di innovazione e sviluppo. È necessario che le attività formative rispondano all'esigenza di assicurare al personale il possesso di livelli di conoscenze e competenze adeguate ad adempiere ai propri obblighi professionali, anche in coerenza con le principali normative di riferimento del settore e dei modelli di servizio previsti del Gruppo.

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

La metodologia che permette di mappare e sviluppare le competenze del Capitale Umano è rappresentata dall'hub "**UPraisal**" che accompagna le persone nei percorsi di sviluppo delle competenze con l'obiettivo di far emergere risultati, talento e capacità. "Persona al centro", focus e attenzione sull'empowerment e motivazione: queste sono le leve per valorizzare le abilità professionali distintive, individuare quelle da migliorare e per impararne di nuove, in un quadro di "life long learning" e per svolgere il proprio lavoro in modo più efficace ed efficiente. UPraisal permette di navigare tra le competenze Mediolanum, per leggerne la definizione, comprenderne i dettagli comportamentali e scoprire, soprattutto, quali sono i contenuti formativi suggeriti sempre disponibili per colmare un eventuale gap.

Sono proseguiti nel 2022 i percorsi di crescita e i programmi di inclusione di giovani, che hanno posto forte focus, oltre che sulla diversità anagrafica, anche sulla differenza di genere, affinché la valorizzazione dei singoli risulti in armonia con la crescita aziendale.

La piattaforma "**MCU4U**" consente ai collaboratori di trovare un'offerta formativa digitale egualitaria che propone corsi online, strumenti di self assessment, e ambienti digitali tematici come la digital school. Al suo interno si trovano anche tante pillole formative sulle tematiche più trasversali di soft skill. Nel 2022 si è operato per aumentare ancor di più questa offerta "self" con la collaborazione di un nuovo partner che ha permesso di attivare circa 60 corsi online dedicati alle competenze trasversali.

A supporto del processo di digital transformation aziendale, è stata avviata quest'anno la seconda edizione del programma formativo denominato "**Mediolanum Digital Program**", pensato per portare alcuni colleghi, provenienti da diverse aree aziendali, a sviluppare ulteriori conoscenze e competenze in ambito digitale e di innovazione, per essere facilitatori, stimolatori del processo di cambiamento e di evoluzione digitale all'interno

delle loro strutture organizzative e per contribuire a diffondere una cultura di problem solving che elevi la soluzione digitale a leva strategica per l'evoluzione aziendale e al miglioramento continuo.

Inoltre, con lo scopo di diffondere valori e principi normativi nel 2022 si è resa disponibile su **HOMEdiolanum** una nuova area informativa dedicata alle tematiche normative. All'interno della sezione vengono spiegati, attraverso un linguaggio ed una modalità espositiva semplice e facilmente comprensibile, principi e regole normative italiane.

Nel corso dell'anno è continuato lo **sviluppo e l'evoluzione del modello delle valutazioni professionali**: pur conservando la consueta ciclicità annuale dei processi di valutazione e di autovalutazione, sono stati forniti specifici indirizzi per la definizione delle priorità dell'anno e rinnovati i contenuti (gli elementi oggetto di osservazione) del processo di performance. Con l'obiettivo di orientare maggiormente i collaboratori verso gli obiettivi strategici aziendali e di supportarli in un momento di forte incertezza esogena, nel corso della prima parte dell'anno sono state fornite delle specifiche linee guida per la definizione degli obiettivi e dei piani di azione individuali dell'anno e semplificati e aggiornati i contenuti del processo di valutazione, con particolare attenzione alla tematica del lavoro ibrido e con sensibilità di verifica verso le tematiche di possibili bias collegati Diversity e Inclusion.

Il Gruppo introduce costantemente strumenti e metodologie volti a sviluppare, sulla base della contingenza, nuovi metodi e strumenti volti a far crescere il proprio capitale umano. Per gestire con efficacia la situazione emergente di maggiore incertezza e complessità unita all'avvento del lavoro ibrido, nel 2022 è stata inoltre introdotta la sperimentazione del **Metodo OKR (Objectives and Key Results)**. Gli OKR rappresentano un efficace metodo di pianificazione strategica degli obiettivi e misurazione dei risultati che consente di far focalizzare le persone sulle attività che contano davvero. Si tratta di un sistema di goal setting dinamico, cooperativo e trasparente che permette di definire una direzione chiara ma flessibile, tramite obiettivi ambiziosi e stimolanti, allineando tutta l'organizzazione verso il loro raggiungimento. Questo metodo di lavoro è un importante strumento per allineare le priorità e i risultati da raggiungere, a ogni livello dell'organizzazione, ma anche per accrescere la responsabilizzazione e il coinvolgimento di ogni individuo nella strategia aziendale.

Al fine di considerare gli impatti sociali conseguenti dall'attività lavorativa, con particolare attenzione alla popolazione femminile e al personale rientro da congedi di maternità e paternità, dal 2021 è stato avviato il **progetto LIFEED** che permette, grazie a percorsi di self-coaching personalizzati, di rafforzare le proprie competenze, sia in ambito lavorativo che nel quotidiano, tramite webinar, letture, spunti di riflessione e palestre di competenze, che aiutano a potenziare il valore dell'esperienza della genitorialità.

Nell'ambito della formazione continua e di job rotation per le nuove risorse è infine disponibile uno strumento specifico per l'attribuzione degli skill tecnici all'interno del Customers Banking Center e del Sales Support Center: lo **"Skill Posting"**. Questo strumento è costituito da un percorso che permette di:

- > crescere personalmente e accrescere le conoscenze aziendali e del servizio clienti della banca;
- > comprendere le logiche alla base dell'assegnazione delle skills;
- > rendere le risorse sempre più proattive e responsabili nell'avanzare candidature personali;
- > individuare in modo trasparente le risorse meritevoli e più in linea con le figure professionali ricercate internamente.

### Lo sviluppo del capitale umano in Spagna

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

- > **Job Posting**: strumento di sviluppo che nasce dalla volontà di promuovere la possibilità per i dipendenti di far conoscere all'azienda il proprio profilo curriculare e le proprie aspirazioni professionali, valorizzando così al meglio il talento interno del Gruppo. L'obiettivo è promuovere lo sviluppo delle persone, le capacità e le competenze dei dipendenti. Durante il 2022 sono stati realizzati più di 10 Job Posting.

- › **Job rotation:** strategia che nasce dalle specifiche esigenze dipartimentali e che offre l'opportunità e la possibilità, a tutti i dipendenti, di lavorare presso un diverso reparto per un determinato periodo di tempo.
- › **Stage estivi per figli di dipendenti:** opportunità di far conoscere il funzionamento del sistema finanziario ai figli dei dipendenti del Gruppo Mediolanum di età compresa tra 16 e 25 anni. L'obiettivo è quello di offrire loro un'esperienza lavorativa di prima qualità affinché possano migliorare il loro Curriculum Vitae, con esperienze che gli permettano di crescere come individui e professionisti.

### Lo sviluppo del capitale umano in Irlanda

La società irlandese del Gruppo ha un forte focus sul reclutamento attraverso il quale si evidenzia la Vision dell'organizzazione e gli obiettivi a lungo termine che possono essere raggiunti solo attraverso un forte processo di acquisizione di talenti. In particolare, ci si impegna nella creazione di un ambiente altamente professionale in cui i dipendenti hanno l'opportunità di svilupparsi e di avere un forte senso di appartenenza.

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

Nel 2022, per supportare gli ambiziosi piani di crescita intrapresi nel 2020, l'organizzazione irlandese ha sviluppato ulteriormente il suo **piano di Learning & Development (L&D)** e previsto l'impegno di un numero maggiore di risorse, al fine di rafforzare e aumentare le competenze dell'organico esistente, integrando diversi ruoli come, ad esempio, nel team del Quantitative Strategist, al fine di una migliore gestione delle strategie interne. Lo stesso si è fatto nel team del Multi Management con diversi nuovi professionisti degli investimenti con esperienza acquisita nelle principali organizzazioni di gestione patrimoniale in tutto il mondo.

Infine, nel 2022 è progredito il percorso di acquisizione di giovani talenti avviato nel 2021 con il lancio di **"Mediolanum Investment Academy"**. Il programma consentirà a 7 giovani e talentuosi laureati, accuratamente selezionati, di entrare in un programma di 18 mesi che ha consentito loro di acquisire una forte esperienza nell'Asset Management tramite l'affiancamento di esperti professionisti degli investimenti.

## 8.1.1 Formazione

L'apprendimento e la formazione sono da sempre fondamentali in Banca Mediolanum, dove i collaboratori si formano attraverso percorsi e attività formative progettate e realizzate anche all'interno della **Mediolanum Corporate University, l'istituto educativo di Banca Mediolanum nato nel 2009**.

## 8.1.1.1 Formazione dipendenti

[GRI 404-2]

### Formazione in Italia

Nel 2022 la formazione rivolta ai dipendenti del Gruppo Mediolanum in Italia, attraverso **Mediolanum Corporate University**, ha confermato i volumi record del 2021 registrando circa **80.000 student hours** complessive e coinvolgendo praticamente la totalità dell'organico aziendale. Infatti, il 98% delle risorse aziendali ha partecipato ad attività formative strutturate attraverso i diversi canali digitali e non (aula, workshop, webinar, on line, corsi esterni, piattaforme formative).

Molte altre attività sono state rivolte inoltre ai nostri stakeholder e partner operativi che, con differenti tipologie di relazione, utilizzano nostre competenze e supporti per concorrere al comune obiettivo di fornire un servizio di eccellenza al cliente finale, con modalità di knowledge sharing ad architettura aperta. Considerando anche questi volumi il monte ore complessivo di formazione erogata nel 2022 ha raggiunto il miglior risultato di sempre superando quota **170.000 student hours**.

Nel 2022, la formazione è stata caratterizzata dalla forte attenzione alle tematiche emergenti e socialmente rilevanti sul versante **"Diversity & Inclusion" e "Sustainability"**.

Durante il 2022 sono state erogate 450 ore dedicate a **"Leadership4Change – Workshop D&I"**, iniziativa che ha visto la partecipazione di 74 colleghi responsabili di risorse, con l'obiettivo di sensibilizzare e diffondere una cultura che faccia della diversità e dell'inclusione due valori fondamentali e imprescindibili per individuare e sostenere comportamenti e processi aziendali che valorizzino il talento e la crescita personale e collettiva di tutti gli appartenenti alla comunità Mediolanum, ed in particolare di quello femminile.

Continua inoltre la partnership con l'associazione **Valore D**, prima associazione di imprese in Italia che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile. Nel corso del 2022 tredici colleghe hanno partecipato ad eventi organizzati dall'associazione.

Nel corso del 2022 è inoltre proseguito **l'impegno info-formativo per accrescere la consapevolezza e la sensibilità** dei collaboratori in tema di **sostenibilità**: a tal proposito, sono stati erogati contenuti volti ad approfondire i temi dell'Agenda 2030 ed i relativi obiettivi unitamente a video e testimonianze di colleghi impegnati in prima persona in attività attinenti agli obiettivi di sviluppo sostenibile. Il percorso ha visto la partecipazione dell'86% della popolazione aziendale.

Come ogni anno, parte rilevante degli investimenti è stata rivolta ad **iniziative formative e corsi tecnico-normativi** legati alla gestione delle tematiche di governance e compliance aziendale cui sono dedicati processi ed attività specifiche per elevare ulteriormente coscienza, attenzione e responsabilizzazione del management e di tutte le persone sulle tematiche normative sia tecniche sia di gestione dei rischi aziendali.

Altro strategico filone di intervento è riconducibile agli investimenti relativi alla necessità di adeguare l'offerta di contenuti all'evoluzione e differenziazione della domanda formativa dovuta alla forte trasformazione del contesto lavorativo derivante dallo smart working e dall'accelerazione dei processi di digitalizzazione. A tale proposito, è stata avviata la seconda edizione del programma formativo **"Mediolanum Digital Program"**, rivolta alla community dei Change Digital Agent (60 risorse provenienti da diverse aree aziendali, facilitatori e stimolatori del processo di cambiamento e di evoluzione digitale all'interno delle loro strutture organizzative). Il percorso iniziato l'anno scorso ha coinvolto anche nel 2022 venticinque risorse impegnate per circa sei mesi in attività di formazione teorica e pratica, e si avvale della collaborazione del Politecnico di Milano con gli obiettivi di:

- > contribuire a sviluppare mindset, linguaggio comune e consapevolezza diffusa sulla digital transformation, diffondendo una cultura di problem solving che elevi la soluzione digitale a leva strategica per l'evoluzione aziendale, in una logica di miglioramento continuo;
- > allenare le competenze tecniche necessarie per trovare nuove soluzioni digitali applicabili

al proprio contesto organizzativo, condividendo strumenti e practices digitali e stimolando network che velocizzino il processo di change management e migliorino i processi operativi sia in termini di efficienza che di qualità del servizio.

Nell'ambito del programma di sviluppo professionale per il middle management e di sviluppo dei talenti, è stata avviata la quarta edizione del **"Certificate Mediolanum in Banking, Finance & Insurance"** con l'obiettivo di sviluppare le conoscenze professionali di gestione aziendale in ambito bancario, finanziario e assicurativo, costruendo un approccio condiviso ed un linguaggio comune alle tematiche economiche e finanziarie e offrendo strumenti per l'ottimizzazione dei processi anche in ottica di digital transformation. In continuità con le precedenti edizioni, le lezioni erogate dai docenti sono integrate dalle testimonianze dei manager aziendali per calare gli strumenti ed i modelli all'interno delle concrete problematiche di business. I docenti esterni impegnati provengono dalle principali Università Italiane, dove curano percorsi di MBA.

È proseguita l'attività del dipartimento di Mediolanum Corporate University denominato **Mediolanum Data Value Academy** che cura la formazione delle risorse aziendali impegnate in attività di data management e data scientist. Nel triennio 2020-2022 attraverso l'organizzazione di percorsi formativi di alta formazione e percorsi di formazione tecnica affidati alle migliori Istituzioni Universitarie e a primarie società di consulenza sono stati formati oltre 150 collaboratori.

Un forte investimento è stato rivolto nel 2022 alla **formazione dell'area ICT**. Oltre ad interventi tecnico professionali specifici in webinar, si sono dimostrate particolarmente utili le piattaforme tecnologiche di e-learning che permettono di accedere in modo continuo e flessibile ad una grande patrimonio di conoscenze specialistiche.

Sul terreno dell'aggiornamento manageriale continuo sulle tematiche dell'innovazione tecnologica e scientifica e più in generale sui macrotrend che caratterizzano il mutamento degli scenari economici e sociali, vanno segnalati gli incontri in cui vengono raccolte testimonianze di manager, scienziati e opinion leader raccolte nel percorso di Futurability, rivolte al top management ma rese anche disponibili in formato video a tutti i collaboratori tramite il portale **HOMEmediolanum**.

Continuo e massiccio è inoltre l'impegno di addestramento per inserimento e formazione iniziale delle **nuove risorse** del Gruppo Mediolanum, che in maggioranza non hanno esperienze lavorative pregresse, che sono state oltre 150 nelle sole strutture di customer care. Fondamentale per la gestione di un così elevato numero di inserimenti di risorse con una forte propensione digitale si è rivelata l'opera di **digitalizzazione dei percorsi di inserimento in azienda** che ha permesso di gestire con successo i programmi in un contesto logistico ed organizzativo particolarmente complesso. Nel corso dell'anno è stato inoltre fornito un significativo supporto al progetto di inserimento nelle strutture commerciali di giovani donne e uomini provenienti da tutte le università italiane, destinati ad intraprendere la professione di family banking (**progetto Next**).

Per la **formazione linguistica** è proseguita la messa a disposizione di strumenti e percorsi formativi differenziati per livello di conoscenza e necessità. Ai corsi in presenza ed ai webinar si è aggiunta una piattaforma disponibile a tutti i collaboratori per un apprendimento e mantenimento di base di inglese e spagnolo.

Infine, l'approccio etico del business che caratterizza l'operare della Società e che trova orientamento nel **Codice Etico**, ha avuto come naturale conseguenza l'erogazione di un **percorso di formazione** che ha consentito l'approfondimento, direttamente attraverso le parole dei manager, degli ambiti di applicazione dei principi espressi dal Codice. Il video percorso di formazione ha coinvolto tutti i dipendenti con una percentuale di fruizione pari al 77% per un totale di 3.991 ore di formazione erogate. Il percorso proseguirà anche nel corso del 2023.

## Formazione in Spagna

Anche nel 2022 Banco Mediolanum ha attuato diversi interventi formativi per i dipendenti. Oltre alle iniziative continuative come i **corsi di lingua** (italiano, inglese, e da quest'anno anche catalano) e i percorsi di **formazione tecnica specifica sulla normativa** come quelli relativi a MIFID II, al settore assicurativo e al diritto ipotecario, Banco Mediolanum – in qualità di **partner di APD e IESE** – offre **formazione al personale del Gruppo Mediolanum** con l'obiettivo di sviluppare opportunità di formazione e/o temi di interesse, a prezzi più convenienti. Inoltre, ad alcune delle persone facenti parte del Comitato Mensile viene offerta l'opportunità di partecipare al programma di coaching manageriale individuale. Tramite la piattaforma "MedBrain", evoluzione della precedente piattaforma "Banca MediolanumLearning", i dipendenti hanno poi a disposizione un'offerta formativa completa in cui potersi muovere autonomamente e scegliere i contenuti più adatti ai loro interessi, differenziati e su misura per le loro esigenze.

Nel 2022 ha avuto luogo la seconda edizione di **MedMentoring**, un programma di sviluppo che favorisce la comunicazione tra persone di diversi livelli e dipartimenti, ed è stato lanciato "Acqua", programma di formazione per gli 85 team manager di Mediolanum, che mira a rendere i leader consapevoli degli attributi di leadership propri di Mediolanum.

Infine, Banco Mediolanum offre la possibilità di **sovvenzionare il costo dei master e dei diplomi post-laurea** ufficiali relativi al lavoro attraverso il modello di remunerazione flessibile o un compenso economico di € 1.000 a persona, e un contratto di permanenza di 2 anni associato.

## Formazione in Irlanda

Nel corso del 2022, al fine di migliorare l'erogazione e la gestione della formazione, sono proseguiti gli sforzi per la realizzazione di un **nuovo applicativo LMS (Learning Management System)**, gestito da un player primario "Cornerstone" per Mediolanum Irish Operations.

Per abilitare i piani strategici di medio-lungo termine, la Mediolanum International Funds Limited (MIFL) ha ulteriormente sviluppato, nel corso del 2022, il piano di apprendimento e sviluppo avviato già nel 2020, progettando di implementare un **framework Learning & Development** moderno ed efficiente a supporto degli obiettivi di carriera dei dipendenti e degli obiettivi strategici dell'azienda, e istituendo un Consiglio per l'apprendimento e lo sviluppo, il cui ruolo è quello di fornire indicazioni per la strategia di apprendimento coniugandola con la strategia organizzativa della Banca. Il Board è responsabile dell'attuazione e della supervisione e del Piano di apprendimento e sviluppo.

Il quadro di apprendimento e sviluppo viene stabilito attraverso il "Job Family Framework", in cui vengono identificate le competenze chiave richieste per ogni ruolo, raggruppate sotto tre temi: competenze tecniche, funzionali e professionali. Grazie a questo sistema, nel 2022 MIFL ha creato 29 Job Family e valutato 134 ruoli attraverso 42 consulenze individuali con le linee di business.

MIFL utilizza poi una serie di soluzioni per implementare le esigenze di formazione richieste, dalle piattaforme online alla certificazione di sviluppo professionale personale, formazione sul posto di lavoro e corsi su misura volti a sviluppare capacità individuali e organizzative. Ciò ha comportato l'erogazione costante di oltre 6.000 ore di formazione durante tutto l'anno.

Per il 2023 è previsto un programma di formazione dedicato per migliorare le capacità di leadership e decisionali dei professionisti degli investimenti che si occupano di decisioni di investimento e di assunzione di rischi.

## 8.1.1.2 Formazione della Rete di Family Banker

### GRI 404-I - Unità e ore di formazione rete di vendita

	2022			2021		
	Totale personale Rete di vendita	Ore erogate	Ore pro capite	Totale personale Rete di vendita	Ore erogate	Ore pro capite
Manager	1.028	102.818	100	990	124.193	125
Consulenti	5.026	585.641	117	4.788	636.118	133
<b>TOTALE</b>	<b>6.054</b>	<b>688.459</b>	<b>114</b>	<b>5.778</b>	<b>760.311</b>	<b>132</b>

### Formazione e addestramento in Italia

Mediolanum Corporate University è l'istituto educativo creato da Banca Mediolanum nel 2009, che progetta ed eroga i percorsi formativi predisposti per la Rete Commerciale. Nello svolgimento della sua funzione, Mediolanum Corporate University adotta un **modello integrato di metodi e strumenti didattici per rendere l'apprendimento più efficace e pratico, secondo un approccio lifelong learning che accompagna nel tempo il Family Banker nella sua crescita professionale e personale.**

A completamento del momento formativo è prevista poi l'attività di addestramento, cosiddetta "on the job training", che consente di applicare sul campo quanto appreso nelle sessioni formative strutturate.

In particolare, per il 2022, Mediolanum Corporate University ha erogato formazione prevalentemente in modalità digitale, affiancando ai corsi Online di approfondimento e di formazione individuale, attività didattiche via webinar (svolte attraverso la piattaforma Microsoft Teams), che hanno permesso di favorire comunque il confronto diretto con la Rete di Vendita, mantenendo lo scambio esperienziale e relazionale, oltre al naturale processo di apprendimento. Solo per alcune specifiche tipologie di percorsi formativi e per le attività di "Train The Trainers" sono progressivamente riprese le attività didattiche in presenza presso il Campus di Mediolanum Corporate University (MCU).

Nella attività didattica la **funzione Formazione Rete Commerciale** si avvale della collaborazione dei Relatori Faculty di MCU, selezionati tra i migliori Family Banker della Rete di Vendita e per cui è previsto un continuativo piano di formazione specialistica per potenziarne le competenze specifiche del ruolo, sia attraverso l'erogazione di percorsi mirati di tipo tecnico-commerciali che di tipo relazionale, comunicativo, di facilitazione e gestione dell'aula e di innovazione digitale.

Il 18 marzo 2022, in occasione della ricorrenza della fondazione della Mediolanum Corporate University, è stato organizzato un evento digitale destinato a tutti i Relatori Faculty in cui sono stati presentati nuovi strumenti che favoriscono il continuo auto apprendimento attraverso un sito dedicato (strutturato in video corsi, podcast, articoli specialistici) finalizzato al potenziamento del ruolo.

Con l'obiettivo di alimentare scambi e connessioni tra i Relatori è stata creata anche la Community dei Relatori Faculty MCU. Nel corso del 2022 sono stati inseriti, dopo il superamento di un accurato assessment legato a competenze tecniche e di soft skills, 22 nuovi Relatori: a fine dicembre 2022 sono, complessivamente, oltre 100 i Relatori Faculty di Mediolanum Corporate University abilitati all'erogazione di attività didattiche destinate ai Family Banker di Banca Mediolanum.

Per tutti i Family Banker è inoltre a disposizione all'interno del Portale Banca Mediolanum Net una sezione dedicata alla formazione offerta da Mediolanum Corporate University, che permette l'accesso a:

- › **FormaMente**, un'ampia "vetrina" dei principali corsi e percorsi che possono accompagnare il Family Banker in tutte le fasi della sua crescita professionale, sia di professionista della consulenza sia manageriale. Ogni corso è descritto in una scheda ampiamente dettagliata con contenuti e docenze, suddiviso per target professionale di riferimento, modalità di erogazione, aree tematiche interessate.
- › **MedBrain**, la piattaforma formativa (Learning Management System) in cui si ritrovano i corsi profilati per la disponibilità specifica di ogni singolo utente che può accedere ai Corsi (webinar e on line) e alla loro fruizione sia su base volontaria che obbligatoria. Il sistema raccoglie (con standard SCORM) tutti tracciamenti delle fruizioni e i test per le certificazioni.

Questi due ambienti sono collegati e presentano l'offerta formativa continuamente aggiornata e arricchita di nuove date e di nuovi contenuti nel corso dell'anno.

Le attività formative sono monitorate e analizzate – oltre che dagli strumenti di tracciamento e reportistica della piattaforma MedBrain – anche con sistemi di Cruscotti realizzati con lo strumento Power BI, per trasformare le origini dei dati non correlate in un insieme di informazioni coerenti, visivamente accattivanti e interattive. Oltre a verificare volumi e coerenza rispetto ai bisogni formativi legati alle competenze mappate nel catalogo FormaMente, queste reportistiche uniscono fonti dati diverse (formative e non) che rendono possibile l'analisi, per i percorsi formativi più rilevanti e complessi, dei possibili impatti dell'azione formativa, rilevando correlazioni tra interventi e risultati commerciali. Queste analisi consentono inoltre di definire le linee di intervento più appropriate, sempre con l'intento ultimo di fornire modelli e strumenti utili ai Family Banker e alle loro singole peculiarità.

Nel 2022 l'offerta formativa è stata ampliata con nuovi webinar di approfondimento su tematiche tecnico commerciale (Risparmio Amministrato e Risparmio Gestito, Passaggio Generazionale, Protezione, Credito, tematiche di Corporate Finance e Fiduciaria legate alla gestione dei clienti altamente patrimonializzati), comportamentali (Fattore Emotivo, Problem Solving, Coaching Approach) competenze in ambito di innovazioni digitali (5D Strategy, ISD) con ampia partecipazione da parte della Rete di Vendita.

Di seguito si riportano i **principali interventi formativi** dell'anno rivolti ai Family Banker italiani.

- › Con l'obiettivo di accrescere le conoscenze dei Family Banker in ambito di finanza sostenibile e fornire gli strumenti utili per una consulenza di valore coerente con i bisogni espressi dai propri clienti, nel 2022 è stato reso disponibile alla Rete di Vendita il webinar **"Il valore della finanza sostenibile: mercato, strategie e posizionamento di Banca Mediolanum"**. Al fine di arricchire l'offerta formativa in questo ambito è stato realizzato il corso on line **"ESG e Finanza Sostenibile in Banca Mediolanum"** con l'obiettivo di fornire, in tempi brevi e a tutti i Family Banker, conoscenze e competenze utili in materia di finanza sostenibile con focus sulla strategia e sui prodotti di Banca Mediolanum.
- › Nel 2021 ha preso avvio il Programma **Mediolanum Next**, un percorso professionale innovativo volto ad incrementare la presenza sul mercato di Banca Mediolanum e a presidiare il passaggio generazionale dei Family Banker, introducendo all'interno della struttura commerciale di Banca Mediolanum il ruolo del Banker Consultant: una nuova figura professionale che affianca i Family Banker più senior nell'assistenza ai Clienti e nello sviluppo dei loro patrimoni. Si tratta di giovani neolaureati che, dopo un rigoroso processo di selezione, prima di intraprendere la professione, partecipano **all'Executive Master in Banking Consulting (EMBC)**: un percorso formativo specialistico della durata di 6 mesi, full time, realizzato da Mediolanum Corporate University in collaborazione con professori universitari, affermati professionisti di settore e il coinvolgimento diretto di Manager della Banca, oltre a figure professionali della struttura commerciale e di Relatori MCU.

Il percorso formativo multidisciplinare EMBC prevede un'alternanza tra le diverse tematiche tecnico commerciale, comportamentali e comunicative di base, oltre che approfondimenti su ambienti digitali e testimonianze di Manager della Banca. È svolto prevalentemente in modalità digitale a cui si aggiungono affiancamenti a funzioni di Sede e Rete e momenti addestrativi presso Mediolanum Corporate University. Nel corso del 2022 si sono tenute tre Edizioni che hanno visto la partecipazione complessiva di 119 discenti che si aggiungono ai 30 Banker Consultant formati nel corso del 2021. A fianco del percorso formativo per i neo Banker Consultant è previsto un percorso formativo destinato ai Senior Family Banker a cui verranno affiancati, per supportarli nella evoluzione del loro modello di business.

- › Per i numerosi Family Banker inseriti nella Rete di Vendita di Banca Mediolanum secondo il processo tradizionale, è stato realizzato un nuovo percorso formativo. La **Family Banker Academy** si pone l'obiettivo di potenziare la consapevolezza del ruolo, valorizzando le competenze tecniche e comportamentali del neo-inserito sin dai primi mesi di attività, al fine di raggiungere la qualificazione nel più breve tempo possibile, grazie anche al coinvolgimento attivo dei Supervisor. Il percorso è strutturato in 3 fasi formative: la prima, SMART, si struttura in 8 webinar dai contenuti tecnici e comportamentali, la seconda è chiamata ADVANCED e si articola in 4 webinar mentre la terza ed ultima, EXCELLENCE, consiste in un incontro formativo in presenza di due giorni. Ognuna delle tre fasi è accessibile in presenza di particolari parametri commerciali e/o al completamento di specifici approfondimenti formativi; questi parametri sono monitorati grazie al supporto di un cruscotto automatico. Nel 2022 sono stati oltre 180 i partecipanti a questo importante processo formativo volto ad accompagnare il Family Banker nel percorso di crescita professionale e nell'avanzamento di carriera in Banca Mediolanum.
- › Ai livelli manageriali della Rete Commerciale è dedicata la **Manager Academy**, un percorso di webinar e giornate d'aula finalizzati a potenziare la consapevolezza del ruolo di Supervisor e Manager di nuova nomina, supportare il target nel raggiungimento della crescita quali-quantitativa legata agli obiettivi aziendali e potenziare le competenze manageriali, gestionali e comportamentali.
- › Il programma formativo **Consulenza Evoluta alle Aziende** è volto a potenziare le conoscenze e competenze tecnico commerciali dei Private Banker e Wealth Advisor al fine sviluppare il business nella consulenza finanziaria alle aziende. Si tratta di un percorso strutturato in più step, orientato sulla relazione con l'imprenditore e con le figure chiave dell'azienda, volto a comprendere i bisogni dell'azienda e fornire soluzioni evolute e personalizzate.
- › Il percorso info formativo "**Mediolanum Innovative Training**" (MIT), a cadenza quindicinale mensile, coinvolge l'intera rete di Family Banker in sessioni formative, previste in modalità sia digitale che in presenza. L'obiettivo del programma formativo è quello di aumentare le competenze tecniche e commerciali dei consulenti della Banca sui temi relativi agli scenari macroeconomici, all'andamento dei mercati, alle strategie aziendali, agli approfondimenti sull'offerta di prodotti e servizi. Le edizioni si avvalgono della presenza di manager della sede, di importanti relatori esterni, scelti tra i maggiori esperti e professionisti del panorama economico italiano e internazionale, e sono veicolate attraverso la piattaforma di TV aziendale nel nuovo format "MIT ON AIR", che ha visto la nascita nel febbraio del 2020, ad inizio pandemia. Nel 2022 sono state erogate in totale 11 edizioni: i livelli di partecipazione e di gradimento si mantengono sempre su standard molto elevati. In affiancamento a MIT ON AIR, dopo due settimane, sono previste edizioni formative specifiche in presenza (MIT LIVE), predisposte per i Manager, e funzionali alla gestione degli incontri formativi con i propri collaboratori sul territorio.
- › A livello di **competenze digitali** sono stati previsti corsi per l'acquisizione, da parte di tutta la rete di vendita, delle necessarie skills per gestire e adottare da subito la nuova modalità lavorativa a distanza attraverso l'uso della tecnologia (in particolare con l'uso di MS Teams)

e corsi per l'uso della piattaforma gestionale dei clienti 5D Mediolanum Strategy e dei principali strumenti digitali in uso ai Family Banker (Portale Banca Mediolanum Net, ISD, Istanze). A fine 2022 è stato rilasciato il nuovo portale Banca Mediolanum Net per la Rete di Vendita con un importante accompagnamento formativo attraverso corsi e strumenti digitali di help on line.

- › In tema **“Social Reputation”** è stato previsto a catalogo un nuovo webinar per la adeguata presenza sui Social Network e la relazione con la clientela che si affianca ai corsi per la corretta gestione del Brand.
- › Nel 2022 sono state erogate a tutta la rete di vendita “pillole” ad argomento **sicurezza digitale Cybersecurity**, volte ad accrescere la conoscenza e la consapevolezza dei rischi informatici.
- › Prosegue la formazione dedicata alla figura professionale del **Family Protection Specialist**, l'esperto della protezione che opera sul territorio e affianca il Family Banker nell'analisi dei bisogni e nella definizione delle soluzioni assicurative in linea con le esigenze del Cliente. Nel 2022 è stato organizzato una nuova edizione del percorso formativo “Il ruolo del Family Protection Specialist” dedicato ai neo Family Protection Specialist, strutturato in 6 webinar, con l'obiettivo di elevare le competenze tecnico commerciali indispensabili per interpretare al meglio il ruolo ed essere una figura di riferimento per i Family Banker abbinati. In ambito Protezione è inoltre presente a catalogo un'ampia offerta di webinar e corsi on line a cui si è aggiunto il programma formativo per il servizio CAPITALE CASA E FAMIGLIA.
- › Per i **Credit Specialist**, esperti in ambito credito e finanziamenti che operano sul territorio a supporto del Family Banker, sono stati erogati webinar di aggiornamento sulla normativa e sul processo operativo adottato dalla Banca per la gestione del credito Ecobonus IIO.
- › In tema di **formazione normativa obbligatoria** e nel rispetto del dettato dei **Regolamento Ivass 40/2018 e Regolamento Intermediari Consob 20307/18**, nel corso dell'anno sono stati erogati sei corsi di Aggiornamento Professionale con modalità online, per un monte ore complessivo di 30 ore. L'erogazione di tali corsi è volta al mantenimento dell'iscrizione al RUI (Ivass) ed all'albo OCF (Consob), nonché al mantenimento della certificazione EFPA, a tutti i livelli. Banca Mediolanum cura altresì l'erogazione e la fruizione del corso online di Formazione Iniziale Ivass 60 ore per l'iscrizione al RUI e coordina e sovrintende l'esecuzione del Test Finale del corso medesimo, al superamento del quale viene inviata, a cura della Banca, la richiesta di iscrizione al RUI dei Family Banker. Per quanto attiene la formazione normativa sono inoltre stati previsti moduli formativi a tema Antiriciclaggio.
- › Nel 2022 in ambito **MIFID II** è stato rilasciato e fruito da tutta la rete il corso on line sul nuovo questionario di adeguatezza e sull'importanza dell'utilizzo dello strumento per una corretta analisi dei bisogni del Cliente.
- › Banca Mediolanum affianca la Rete Commerciale offrendo ai propri Family Banker la possibilità di partecipare a specifici percorsi formativi finalizzati al sostenimento dell'esame di **certificazione EFPA** per i seguenti livelli: EIP per CF (European Investment Practitioner) per Consulenti Finanziari, EFA (European Financial Advisor) e per il livello avanzato EFP (European Financial Planner). A fine dicembre 2022 i Family Banker di Banca Mediolanum certificati EFPA sono pari a 1053 di cui: 527 EIP CF, 413 EFA, 113 EFP.
- › A partire da settembre 2021 Banca Mediolanum ha aggiunto la possibilità per i suoi collaboratori di conseguire la **certificazione EFPA – ESG ADVISOR**, rivolta a tutti i professionisti interessati ad acquisire solide conoscenze nell'ambito ambientale, sociale e di governance, sempre più necessarie e utili per la consulenza e la pianificazione finanziaria. Il percorso formativo si articola in momenti di studio individuale, test di allenamento e webinar di approfondimento. Ad oggi sono 312 i Family banker certificati ESG ADVISOR.

La formazione della Rete di Vendita di Banca Mediolanum, tenuta nel 2022 attraverso webinar e corsi on line, e con una modesta ripresa delle attività didattiche in aula, ha visto una crescita delle ore formative rispetto al 2021 del 38%.

## Regolamento del Processo di gestione della carriera della Rete di Vendita

Il documento è stato aggiornato nel 2022 e illustra i principi guida, l'architettura organizzativa e le interdipendenze alla base del processo di Gestione della Carriera della Rete di Vendita. Il documento ha i seguenti obiettivi:

- › definire le caratteristiche principali dei processi di carriera della Rete di Vendita;
- › richiamare ruoli e responsabilità delle aree coinvolte nei processi;
- › descrivere le relazioni tra le Unità Organizzative, gli strumenti e i Flussi informativi.

### L'utilizzo dell'App Aworld: una strategia di impact engagement ed education

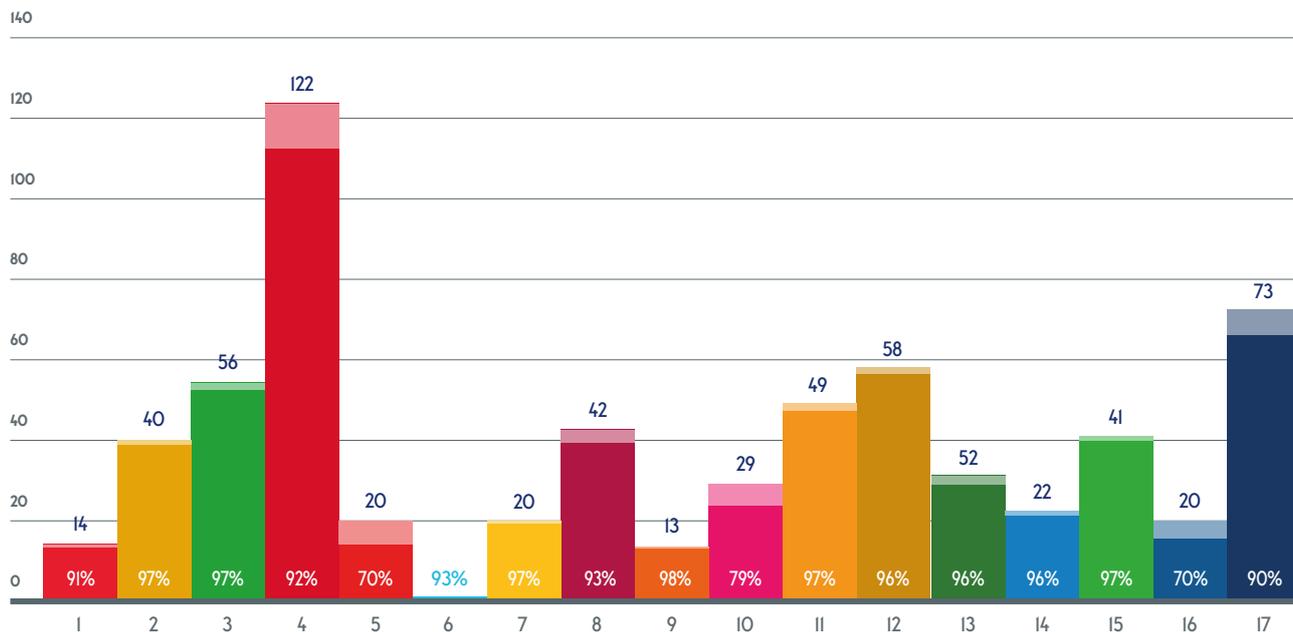
Dal 2021 Banca Mediolanum ha sviluppato una strategia di Impact Engagement e Education per dipendenti e Family Banker, con la creazione di una community dedicata. Tramite l'app AWorld, dipendenti e Family Banker sono stati coinvolti con percorsi di formazione, e azioni sostenibili da intraprendere ogni giorno per prendersi cura del pianeta, di sé stessi e degli altri.

**AWorld è l'App scelta dalla Nazioni Unite per accrescere la cultura della sostenibilità** ed imparare a vivere in modo più sostenibile, modificando le proprie abitudini e con piccoli gesti quotidiani. Di seguito le metriche di risparmio ottenuto attraverso le tre challenge organizzate, le azioni virtuose registrate ed i percorsi di formazione completati.



In particolare, come illustrato nel grafico di seguito, le iniziative hanno permesso di contribuire agli SDGs in una percentuale superiore al 90%.

Numero di volte che si è affrontato SDG



## Formazione e addestramento in Spagna

La formazione della Rete Commerciale è uno dei pilastri fondamentali per Banco Mediolanum in quanto è il modo per garantire ai clienti un elevato livello di servizio nell'attività di consulenza finanziaria fornita dai Family Banker. I diversi corsi e percorsi formativi per la Rete Commerciale sono realizzati con una metodologia che integra concetti teorici con la loro applicazione pratica, per ottenere un apprendimento efficace secondo un approccio integrato di formazione e addestramento. I corsi proposti da Banco Mediolanum vengono costantemente rivisti e arricchiti per adattarli alle diverse realtà e contesti di volta in volta presenti.

La formazione erogata nel 2022 può essere raggruppata in tre blocchi principali:

- › **Formazione tecnica:** è tutta la formazione svolta il cui obiettivo è integrare le competenze tecniche della Rete Commerciale in termini di conoscenza dei prodotti e servizi offerti dal Banco Mediolanum. Attraverso la piattaforma B.MedLearning è stato ampliato il catalogo dei Seminari On Line, arrivando ad offrire oltre 200 contenuti segmentati per livelli di difficoltà e approfondimento, in modo che ogni Family Banker possa integrare la propria autoformazione in base al proprio livello di maturità professionale. Si evidenzia in particolare il lavoro formativo realizzato con il gruppo di Esperti Protezione, Family Banker di riferimento che accompagnano gli altri Family Banker nell'analisi delle esigenze e nella definizione di soluzioni nell'ambito della protezione al cliente, ai quali sono stati corsi di specializzazione, per migliorare le competenze e le conoscenze necessarie.
- › **Formazione obbligatoria/normativa:** cioè la formazione finalizzata all'ottenimento e al mantenimento delle certificazioni ufficiali previste dalle diverse normative (Mifid, LCCI, Assicurazioni) nonché al completamento di corsi incentrati sulla compliance normativa che regola l'attività di Family Banker. In questo, 238 nuovi Family Banker hanno conseguito la certificazione e sono stati realizzati i previsti corsi di aggiornamento delle conoscenze per oltre 1.460 Family Banker.
- › **Formazione commerciale e manageriale:** cioè tutti i corsi volti a migliorare le capacità commerciali, comunicative e gestionali dei Family Banker. ne fanno parte, ad esempio, i Corsi di Benvenuto, rivolti ai nuovi Family Banker che iniziano la propria attività professionale nell'ente, i Corsi Speciali sulle Tecniche Commerciali, rivolti ai Family Banker che riscontrano qualche difficoltà nello sviluppo della propria attività, e i corsi rivolti ai Preposti e ai Responsabili della Rete Commerciale, volti a migliorare le capacità di selezione di nuovi collaboratori, nonché la gestione del team.

## 8.2 Tutela del capitale umano

[GRI 3-3]

La centralità delle persone del Gruppo, nonché l'attenzione alla creazione di valore condiviso per tutti gli stakeholder, sia interni che esterni, e l'attenzione a fattori sociali e ambientali, rappresentano una priorità, nonché un requisito fondamentale per garantire all'azienda una crescita sostenibile nel lungo periodo.

**È nel DNA di Banca Mediolanum porre al centro la persona** e questo vale anche, se non soprattutto per tutti i suoi collaboratori. Ognuno di noi merita di potersi esprimere e dare il meglio di sé. Tutti insieme siamo quel capitale umano che Mediolanum si pone il dovere di rispettare, accettare e valorizzare in ogni sua particolarità, diversità e inclusività.

Creare una cultura aziendale condivisa, promuovere una comunicazione interna trasparente e costante e lavorare sull'accrescimento del know-how permette di avere una comunità coesa di dipendenti, in cui viene incoraggiato ed esaltato il loro sviluppo personale, sempre più guidato da logiche di imprenditorialità, motivazione e capacità realizzativa.

**La valorizzazione del fattore umano è considerato un elemento base** per la solidità e la crescita di un'azienda ma passa anche attraverso il raggiungimento del miglior equilibrio possibile tra la vita professionale e la vita privata.

Per questo l'impegno di Mediolanum è rivolto anche alla **salvaguardia della salute e sicurezza** attraverso l'adozione di adeguate misure di prevenzione e protezione e favorendo lo sviluppo di una cultura interna sul tema tramite formazione e informazione. Basti pensare alla piattaforma DynDevice che ha messo a disposizione numerosi corsi ed eventi per la prevenzione per la salute, alla copertura sanitaria e previdenziale con prestazioni aggiuntive rispetto a quanto stabilito delle norme generali dei paesi. Il contesto emergenziale che è proseguito nel 2021 ha visto il Gruppo mantenere diversi presidi aggiuntivi per la tutela della salute e sicurezza del proprio personale, già avviati nel precedente anno, nonché garantire il mantenimento di un equilibrio vita-lavoro durante lo svolgimento delle attività da remoto. Una sempre maggiore consapevolezza sull'importanza della diversità nel creare valore per tutti e nel supportare un clima aziendale positivo è fondamentale per rinforzare coerentemente la cultura, superare pregiudizi inconsci e ridurre il divario che può ancora sussistere tra le intenzioni ed i comportamenti. Nel corso del 2021 è stato creato il ruolo del Diversity Manager, ricoperto da una Manager Aziendale, ed è stato costruito e diffuso il Manifesto su Diversità ed Inclusione che promuove una cultura della diversità e delle pari opportunità, al fine di creare un ambiente che valorizzi il più possibile tutte le peculiarità da cui è composto.

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

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

Al fine di garantire un'ordinata successione nelle posizioni di vertice e degli altri ruoli ritenuti chiave, al fine di garantire la continuità aziendale e di promuovere il buon governo societario **nel 2022 Banca Mediolanum ha aggiornato la propria Succession Plan Policy.**

Anche il contesto normativo pone un'attenzione crescente in tema di Piani di Successione, con conseguenti raccomandazioni alla relativa adozione, non solo come obbligo formale, ma come consapevolezza di priorità nella gestione strategica e nelle politiche di governance: tali piani infatti rappresentano uno strumento di presidio per la stabilità gestionale nel medio-lungo periodo, di buon governo dell'azienda e di sviluppo dei talenti aziendali.

In ottemperanza alle Disposizioni di Vigilanza per le Banche, il presente Piano rappresenta la formalizzazione del processo che Banca Mediolanum S.p.A. adotta al fine di tutelare la Società da possibili scoperture organizzative su ruoli critici che potrebbero arrecare ricadute economiche e/o reputazionali, attraverso un'ordinata successione nelle posizioni di vertice.

La Banca mira così a garantire la tempestiva sostituzione e a supportare la preventiva pianificazione della successione per quelle risorse che in Azienda ricoprono posizioni apicali e / o ruoli considerati chiave per il Gruppo.

Il processo si articola in modo differente a seconda del ruolo oggetto di successione sempre tenendo in considerazione elementi non discriminanti in termini di Diversity & Inclusion.

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

Il Gruppo, sempre nel rispetto della contrattazione collettiva nazionale, qualora se ne verificano le circostanze, applica le disposizioni previste, inerenti ai trasferimenti dovuti a ristrutturazioni e/o riorganizzazioni aziendali, con eventuale ampio ed armonico confronto con le parti sociali.

La Direzione Risorse Umane si avvale nello specifico dell'Unità Advisory Normativo Risorse Umane, per il presidio specialistico della normativa giuslavoristica, previdenziale e fiscale rilevante nell'ambito dei processi che la Direzione rivolge ai propri dipendenti. La Direzione è inoltre attenta ad ascoltare e coinvolgere i dipendenti nel rispetto della trasparenza, delle idee, delle opinioni dei singoli e al continuo dialogo collettivo tramite le relazioni industriali.

Nelle Società italiane del Gruppo è previsto inoltre, per coloro che aderiscono al **Fondo Pensione Integrativo**, la possibilità di destinare il premio aziendale alla previdenza riconoscendo una maggiorazione rispetto all'importo che verrebbe erogato in caso di scelta in denaro. È prevista la concessione del **part-time** legata al rientro della **maternità** compatibilmente alle esigenze organizzative aziendali e una forte focalizzazione rispetto agli interventi in materia di sicurezza e qualità ambientale nei luoghi di lavoro.

Il Gruppo Mediolanum nel confermare la centralità delle persone continua a investire sullo **sviluppo del contesto professionale**, favorendo l'adozione di moderne soluzioni organizzative capaci di migliorare l'equilibrio tra gli obiettivi aziendali di efficienza e continuità operativa, il benessere personale e le esigenze familiari dei dipendenti.

È anche per queste ragioni che a partire dal 2020 sono stati sottoscritti con le organizzazioni sindacali gli accordi relativi al lavoro agile. Tali accordi così come i Regolamenti aziendali che disciplinano lo smart working sono stati aggiornati nel corso del 2022. La sperimentazione avrà durata fino al termine attualmente previsto ad aprile 2023; sulla base della esperienza ulteriormente maturata, verranno effettuate le opportune considerazioni per valutare se apportare modifiche alle modalità sperimentate. Gli elementi chiave dello smart working sono una consolidata cultura aziendale basata sulla fiducia, un forte orientamento ai risultati, un grande senso di responsabilità ed un elevato impegno da parte di tutti. In occasione del nuovo accordo è stato previsto un ulteriore contributo aggiuntivo, per gli aderenti coinvolti, di centosettanta euro, da destinare al "wallet" spendibile nel piano di Welfare.

## 8.2.1 Recruiting e retention

### Recruiting e retention dei dipendenti

La **funzione Recruiting & Employer Branding** del Gruppo Mediolanum ha una funzione “ponte” verso il mercato del lavoro: è collocata in una linea di confine tra esterno e interno dell’azienda come filtro accuratamente bilanciato tra le necessità di personale aziendale e l’offerta professionale esterna.

La funzione gestisce le esigenze della Sede e della Rete Commerciale per target specifici necessarie per sostenere la crescita o l’aumento di beneficio di impresa e determina la qualità delle persone che vengono immesse in azienda, determinando, quindi, la qualità stessa delle risorse umane di un’azienda.

Le **attività di Recruiting** riguardano il reperimento, la selezione e l’inserimento in azienda dei profili più adatti al ruolo, attraverso un processo volto ad accertare l’idoneità, attuale e potenziale, di un candidato a svolgere un lavoro in azienda, con soddisfazione sia del candidato che dell’azienda stessa.

Anche nel corso del 2022, che ha visto l’inserimento di 234 persone, l’utilizzo di canali di comunicazione digitali ha assicurato la continuità delle attività in un contesto pandemico in evoluzione: essa da una parte ha confermato l’efficienza e l’efficacia della relazione digitale con il mondo del lavoro, con quello accademico e con il territorio, almeno per le prime fasi di contatto; dall’altra, si è consolidato in coerenza con il modello organizzativo di smartworking adottato dalla banca.

L’iter di selezione in Banca Mediolanum è un percorso costituito da diversi passaggi, volto alla conoscenza e valutazione reciproca.

La funzione garantisce la qualità e la standardizzazione del processo e assicura la tempestiva ed efficace copertura dei posti vacanti con persone in possesso delle opportune competenze attraverso il presidio di diversi canali di reperimento (tradizionali, e-recruiting) e l’utilizzo dei più appropriati strumenti di selezione e valutazione (intervista individuale, assessment di gruppo, pre-test tecnici, ecc..), garantendo le pari opportunità a favore di ogni persona.

La multicanalità di contatto e le modalità di approfondimento si riconducono ad un modello sistemico che coniuga efficacia di risultato, presidio dell’efficienza del processo e rispetto di criteri di correttezza ed imparzialità.

L’osservazione riguarda le competenze tecniche e attitudini personali dei candidati in funzione dei ruoli da ricoprire e della diversa esperienza maturata seguendo i principi di correttezza e di imparzialità che permettano la formulazione di una valutazione, non di un giudizio.

Anche nella gestione delle attività di Recruiting, **il rispetto delle Diversità e dell’Inclusione rappresenta un valore e un impegno prioritario**, al fine di sostenere un ambiente di lavoro rispettoso di ogni forma di unicità dell’individuo e partecipativo, ispirato a principi di libertà, correttezza e dignità nei rapporti professionali, privo di comportamenti discriminatori, collettivi o individuali, nel rispetto di quanto esplicitato dalla policy aziendale in materia di diversità e inclusione.

Per la funzione Recruiting, raccogliere la sfida della predittività del corretto inserimento significa basare la propria attività su logiche di employability, individuando e valutando professionisti che possiedono skill da portare nell’organizzazione, abilità di apprendere di nuove, capacità di inserirsi e abilità nel valorizzarsi in condizioni nuove e di continuo cambiamento.

Significa quindi pensare alle persone in termini distintivi, sia correnti che evolutivi, rispetto a:

- › Profilo scolastico/accademico e professionale in linea con i requisiti richiesti dal ruolo;

- › Capacità di esprimere la propria professionalità in un modello organizzativo piatto, interfunzionale e dinamico;
- › Coerenza con il Manifesto di Banca Mediolanum.

Sono valori che generano nuovo valore, e che trovano un riferimento concreto anche nel Manifesto della Diversità e Inclusione. I principi di conduzione e di comportamento, i valori guida, lo spirito imprenditoriale, le ambizioni e gli obiettivi, testimoniano la volontà di mantenere e diffondere una cultura d'impresa dove la persona è al centro dell'attenzione.

I canali digitali hanno favorito l'attività di personal branding di ogni recruiter della Banca volta a farsi portavoce di tematiche rilevanti e highlights, a sviluppare e gestire le relazioni con le communities professionali e a diventare un punto di riferimento professionale come operatori di recruiting.

Da diversi anni il Recruiting di Banca Mediolanum pone un'attenzione particolare alla relazione con le comunità accademiche per la sperimentazione di diverse forme di collaborazione come opportunità di conoscenza e confronto fattivo con uno dei target d'elezione della Banca, ovvero i neolaureati a cui veicolare opportunità professionalizzanti.

Tra i fattori distintivi di Banca Mediolanum, infatti, vi è la sensibilità nello sviluppare e mantenere la relazione con le nuove generazioni: si tratta di un investimento a lungo termine basato sulla consapevolezza di essere, oltre che luogo di business, anche un luogo di sviluppo del progetto educativo e professionale di giovani donne e uomini e, proprio in quanto tale, portatore di una rilevante responsabilità sociale, e un luogo di sperimentazione.

La Banca ha una consolidata cultura di collaborazioni tramite stage rivolti a laureati, consapevole delle tre utilità fondamentali dello stage come primo approccio al mondo del lavoro:

- › offrire un periodo formativo qualificato "sul campo" in modo da applicare nella pratica i principi teorici acquisiti durante gli anni di studio;
- › svolgere un ruolo nella definizione dei primi percorsi di carriera dei più giovani, testando le persone più ambiziose e desiderose di accrescere il valore del proprio CV;
- › fornire utili informazioni circa i propri interessi secondo un efficace sistema "trial and error".

Nel 2022 la Banca ha inserito 59 Stagisti in diverse aree funzionali. Continuando a considerare la popolazione giovanile, ad oggi 98 ragazzi fanno parte del Programma Next, dei quali 38 sono donne con obiettivo di far crescere velocemente nei prossimi anni numerose opportunità occupazionali verso una professione di grande utilità alle famiglie ed alla società nel suo complesso. Inoltre, nel 2022 la Banca ha ospitato 10 ragazzi delle scuole superiori, nel contesto dell'iniziativa scuola-lavoro, guidandoli in un percorso di conoscenza e relazione con il sistema-banca per comprenderne le logiche di business, il modello organizzativo, i ruoli aziendali.

Quale strumento di sviluppo e canale di reclutamento interno è attivo il sistema di "Job Posting" interno: questa iniziativa permettere a tutti i dipendenti che si candidano di farsi conoscere – in termini curriculari, attitudinali e di aspirazioni professionali – e contribuisce a promuovere la crescita delle risorse, a sviluppare i talenti, a valorizzare le competenze maturate e a supportare la conoscenza del business a 360°, favorendo la job rotation, secondo criteri orientati alla trasparenza ed alla meritocrazia.

Durante l'anno sono stati pubblicati 14 annunci con 149 candidature spontanee e ricoperte 12 posizioni. Nel corso del 2022 in Italia sono state inserite 234 risorse ed il loro ingresso è stato valorizzato attraverso un piano editoriale social di employer branding. Altre attività di employer branding hanno riguardato, in maniera particolare, iniziative organizzate con importanti atenei nazionali e istituti accademici.

Ulteriori elementi di criticità nella tutela del capitale umano possono essere rappresentati anche dalle eventuali uscite di risorse, che possono generare una perdita di competenze e di asset intangibili per l'azienda: le iniziative a tutela del capitale umano sono quindi volte a minimizzare il rischio di perdita del patrimonio di conoscenze ed esperienze, in particolare di quelle ritenute maggiormente distintive

e critiche per lo sviluppo del business. A tale scopo, i percorsi professionali interni e di sviluppo per le persone (in particolare per quelle ad alto potenziale) sono attivati a seguito di momenti di assessment specifico circa i singoli individui e le competenze, nonché le potenzialità da loro possedute.

Gestionalmente, il Gruppo ha incrementato i propri livelli occupazionali e ha, in ogni caso, dato seguito alla politica di incrementi retributivi meritocratici annuale ed agli sviluppi di carriera stabiliti, oltre ad iniziative di ascolto e comunicazione costante con la popolazione aziendale.

### Recruiting e retention dei Family Banker

L'attività di selezione e sviluppo della rete è da sempre caratterizzata da un significativo **focus verso candidati aventi un comprovato mercato relazionale di riferimento**.

Particolare rilievo viene posto anche sul programma di inserimento nel Gruppo per i primi 12 mesi per supportare i neo-inseriti donne e uomini curati nella loro unicità, rispetto al loro ingresso e nell'avvio del percorso di crescita professionale in Banca Mediolanum, attraverso il coinvolgimento diretto dei Manager della Rete di Vendita presenti sul territorio. Sono inoltre previsti strumenti e percorsi formativi per accompagnare i bancari candidati provenienti dal settore bancario. Sono previsti strumenti e percorsi formativi per accompagnare i bancari non ancora iscritti all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari durante il periodo di preparazione e superamento della prova.

Durante il percorso di selezione viene fornito ai candidati un importante supporto nell'analisi del mercato potenziale di riferimento, elemento indispensabile per concretizzare i propositi dell'iter, e per tutti gli aspetti legali legati alle finalizzazioni commerciali. La Funzione preposta al raggiungimento di questi obiettivi si propone, attraverso una linea manageriale presente sia in Sede che in loco, di supportare l'attività capillare effettuata ad opera dei Manager Territoriali, i diretti responsabili della crescita dimensionale.

Il Team di Sede, a diretto riporto della Direzione Commerciale, si occupa di **creare supporti innovativi e strumenti adeguati a garantire l'efficacia del processo di selezione e la produttività dei neo-inseriti**.

Si propone inoltre di affiancare e addestrare i Manager preposti alla selezione, attività fondamentale nel quadro della crescita globale. Cura la corretta ed efficace immagine e comunicazione, in coordinamento con la Direzione Marketing del brand Mediolanum a livello centrale e territoriale, **rispetto agli elementi di recruiting**.

La funzione commerciale si è arricchita del supporto di una struttura di Desk Research a diretto riporto della Direzione Risorse Umane di Sede, con l'obiettivo di coprire maggiormente il cosiddetto mercato potenziale nella fase di ricerca e selezione.

Dal punto di vista della distribuzione geografica della rete di Family Banker si registra una chiara coerenza rispetto alla distribuzione della ricchezza nazionale.



### PREMIO CONSULENZA FINANZIARIA AWARDS

In occasione della prima edizione dei Consulenza Finanziaria Awards, organizzati da Citywire, la rete di vendita di Banca Mediolanum è stata premiata come migliore Rete per numero di nuovi reclutamenti per la seguente motivazione: "La rete fondata da Ennio Doris, l'uomo che più di tutti ha incarnato in Italia il modello del consulente finanziario di successo, vince per una politica di reclutamento che ha salutato il maggior numero di ingressi del 2021."

## GRI 405-1 - Ripartizione dei collaboratori per genere

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Manager	889	139	1.028	864	126	990
Consulenti	3.820	1.206	5.026	3.657	1.131	4.788
<b>TOTALE</b>	<b>4.709</b>	<b>1.345</b>	<b>6.054</b>	<b>4.521</b>	<b>1.257</b>	<b>5.778</b>

Di seguito la distribuzione degli uffici sul territorio in Italia e Spagna.

Regione	Family Banker Office	Uffici Tradizionali	Succursali
Abruzzo	6	6	0
Basilicata	0	2	0
Calabria	3	9	0
Campania	2	1	0
Emilia Romagna	35	1	0
Friuli Venezia Giulia	7	7	0
Lazio	20	1	1
Liguria	3	6	0
Lombardia	4	22	2
Marche	1	5	0
Molise	4	1	0
Piemonte	1	1	0
Puglia	5	6	0
Sardegna	2	3	0
Sicilia	1	35	0
Toscana	25	1	0
Trentino Alto Adige	5	7	0
Umbria	5	5	0
Valle d'Aosta	2	0	0
Veneto	4	4	0
<b>Totale</b>	<b>253</b>	<b>237</b>	<b>3</b>

DATI A DICEMBRE 2022	
Regione	Family Banker Office
Andalucía	9
Aragón	2
Asturias, Principado de	2
Baleares	1
Canarias	1
Cantabria	2
Castilla y León	2
CastillaCastilla -La Mancha	2
Catalunya	18
Comunitat Valenciana	15
Extremadura	2
Galicia	15
La Rioja	1
País Vasco	3
Madrid, Comunidad de	2
Murcia	2
Navarra, Comunidad Floral de	2
País Vasco	6
<b>Totale</b>	<b>64</b>

I dati non includono uffici bancari né uffici di agenti di borsa

## 8.2.2 Welfare aziendale

[GRI 401-2]

Le società italiane del Gruppo Mediolanum hanno sviluppato da più di vent'anni una iniziativa di welfare integrativo aziendale: il piano **Wellmed**. Nell'ambito delle autonomie di scelte di gestione del personale, il piano di welfare aziendale si è concretizzato nel contesto delle opportunità e dei vantaggi fiscali presenti nell'attuale quadro normativo. La Direzione Risorse Umane detiene la ownership di tutti i processi che hanno una relazione diretta con il *welfare* aziendale.

Le aree di intervento del *welfare* del Gruppo Mediolanum sono alquanto diversificate perché determinate dalla necessità di rispondere ai diversi bisogni dei dipendenti. L'offerta si esplica sia con l'erogazione di servizi che con prestazioni monetarie, differenziandosi a seconda delle specifiche situazioni familiari. Occorre anche sottolineare che il perimetro dei bisogni da soddisfare e necessari per facilitare la vita professionale e quella privata dei dipendenti, rappresenta un concetto in evoluzione ed è determinato dalla mobilità familiare nel tempo. La complessità dei bisogni da soddisfare porta inevitabilmente a proporre pacchetti con opzioni diverse.

Come si vedrà in seguito, lo sviluppo delle attività e i contenuti del piano di *welfare* integrativo rispondono sia all'evoluzione dei bisogni ma anche da ciò che offre il *welfare* pubblico. Infatti, il piano di *welfare* aziendale integra i servizi pubblici sia a livello economico che nella qualità delle prestazioni disponibili, come ad esempio nell'area delle misure di prevenzione e cura della salute e nell'ambito dell'assistenza ai familiari.

Sono disponibili ai dipendenti anche "quote di retribuzione", i *flexible benefits*, che servono ad integrare o a sostituire una quota di retribuzione accessoria con servizi per il dipendente stesso e/o per la sua famiglia e che in alternativa il dipendente avrebbe dovuto acquistare direttamente.

Previdenza e sanità sono aree centrali: la tutela pensionistica attraverso il Fondo Pensione e l'assistenza sanitaria integrativa si aggiungono alle iniziative volte alla conciliazione dei tempi di lavoro, famiglia e vita privata.

L'orario di lavoro flessibile, introdotto nelle società del Gruppo Mediolanum, offre un importante contributo per la soluzione di molte delle problematiche di gestione dei figli, degli anziani e dei disabili.

Nel Campus sono disponibili le seguenti attività:

- › **Nido Aziendale:** struttura che ospita circa 130 figli di dipendenti. La retta mensile a carico del/della dipendente è stabilita in solo 330 euro (la retta media mensile applicata dalle strutture nazionali si attesta intorno ai 620 euro).
- › **Servizio gratuito di assistenza alla compilazione della dichiarazione dei redditi, modello 730.** Servizio messo a disposizione attraverso l'accordo aziendale con un importante Centro di Assistenza Fiscale.
- › **Servizio di trasporto aziendale,** per la tratta dalle fermate della metropolitana milanese più prossime al Campus di Milano 3 City e ritorno. Sono mediamente previste 30 corse al giorno. Per ogni tratta il dipendente contribuisce sostenendo il costo di 0,71 euro.
- › **Servizio di ristorazione,** fruibile nelle strutture interne al Campus. La ristorazione aziendale ha un ruolo importante nella vita lavorativa e la scelta del menù è fondamentale per la promozione della salute e della prevenzione di malattie cronico-degenerative. Il Gruppo Mediolanum ha sottoscritto un accordo con una società Benefit leader nei servizi di ristorazione collettiva, per fornire un'offerta personalizzata nel rispetto di protocolli nutrizionali e con un approvvigionamento di materie prime a km zero.
- › **Servizio di Amazon Lockers.** Il Campus Mediolanum ospita un Hub Locker di Amazon di grandi dimensioni per soddisfare le esigenze di tutti i dipendenti. Il locker offre la possibilità di ritirare i propri acquisti on line in modo autonomo e sicuro.
- › **Servizi specialistici di Osteopatia e Nutrizionista.** Il Gruppo Mediolanum ha selezionato

i professionisti che sono autorizzati a svolgere l'attività presso il Campus. L'osteopata e il nutrizionista ricevono i dipendenti interessati previo appuntamento. Le prestazioni sono a carico del dipendente ma ad una tariffa agevolata.

- › **Servizio di rinnovo di Patente di guida.** Il medico dell'autoscuola convenzionata è presente nel campus una volta al mese, previo appuntamento.
- › **Campagna di vaccinazione antinfluenzale gratuita,** eseguita nel Campus nell'autunno 2022. Hanno aderito all'iniziativa circa 550 dipendenti.
- › **Campagne prevenzione Lega Italiana Lotta contro i Tumori.** La Lilt è un ente pubblico che opera, senza fini di lucro, nella prevenzione precoce delle patologie tumorali. Sono state proposte ai dipendenti 2 tipologie di visite mediche specifiche al costo di euro 45 ciascuna. Una visita per la prevenzione del tumore della cute (svolta nella primavera/estate 2022 coinvolgendo circa 200 dipendenti) e una visita per la prevenzione del tumore al seno (autunno 2022 a cui hanno aderito circa 150 dipendenti).
- › **Servizio di prevenzione COVID-19.** Il Gruppo Mediolanum ha sottoscritto un accordo con un centro medico qualificato per la somministrazione, presso il Campus, di tamponi rapidi antigenici. Nel corso dell'anno 2022 sono stati effettuati, su base volontaria e totalmente gratuiti, n. 2.400 tamponi.

Nel Campus sono disponibili ulteriori servizi utili per il time saving, come la Panetteria, il servizio Lavanderia e Sartoria e lo Shop alimentare.

Nella promozione del benessere aziendale, l'attenzione è stata rivolta anche al tema del worklife balance. Si è posta particolare attenzione alla figura genitoriale, con particolare focus verso il genere femminile. Sono state promosse numerose iniziative per la maternità, la gestione del nucleo familiare, l'assistenza degli anziani e dei portatori di handicap:

- › **Mediolanum CareGiver Support,** un percorso formativo pensato ai dipendenti che si prendono cura di familiari fragili, che ha visto la partecipazione nel 2022 di circa 200 dipendenti;
- › **Sostegno a genitori di figli adolescenti,** un percorso di counseling sistematico;
- › **Mum@work,** un progetto di pillole formative gratuite gestite da una tutor esperta in acquaticità e movimento in gravidanza, con l'obiettivo di fornire maggiore consapevolezza del proprio corpo, più sicurezza e serenità nell'affrontare la gravidanza, il parto e il post-parto;
- › **Futurely,** una piattaforma digitale utile per l'orientamento scolastico e gratuito, rivolto ai figli dei dipendenti in età 15-19 anni per far testare le opzioni di carriera e per prepararli a raggiungere i loro obiettivi.

In tema wellbeing dei dipendenti, sono stati resi disponibili ulteriori servizi:

- › **Frutta fresca di stagione gratuita,** grazie a cui sono presenti cesti di frutta fresca;
- › **Health Friendly Company,** che ha visto l'organizzazione di video formativi, pillole e pubblicazioni online, mirate alla salute femminile;
- › **Power-Up,** un servizio di counseling psicologico, gratuito per i dipendenti, per la gestione delle situazioni critiche personali e familiari;
- › **Progetto Sonno,** che ha visto l'organizzazione di incontri online con dei medici specialisti della Medicina del Sonno;
- › **Iniziative culturali,** con ingaggio di una guida turistica professionista per una serie di incontri on line sulla storia e l'arte a Milano.

Il piano globale di welfare Wellmed ha obiettivi collettivi, ma non offre misure e prestazioni standard. Pertanto, si è inserita l'iniziativa del credito welfare per la fruizione di servizi di welfare, nei limiti e alle condizioni previste dalle norme fiscali. Il Gruppo Mediolanum ha sottoscritto un accordo con la società Edenred, leader mondiale nelle soluzioni che semplificano il lavoro, per la gestione di una piattaforma

informatica per l'utilizzo di servizi di welfare. Il dipendente ha a disposizione un conto welfare pari al valore di euro 300 per gli impiegati, euro 500 per i quadri e 1.000 per i dirigenti, da utilizzare unicamente per la fruizione dei servizi disponibili nella piattaforma. Il Credito welfare è un valore "figurativo" fruibile nel corso dell'anno. In nessun caso è ammessa la conversione e/o liquidazione in forma monetaria. Il 2022 si è caratterizzato dal riconoscimento ai dipendenti di un Bonus Straordinario, legato al miglior risultato di esercizio, pari ad euro 2.000. L'erogazione è avvenuta in parte in forma monetaria e nella forma di 1.000 euro ad incremento del wallet dedicato al Welfare. A seguito della sottoscrizione dell'Accordo di Smart Working, il wallet degli impiegati e quadri si è ulteriormente incrementato di 150 euro. Inoltre, la guerra in Ucraina e l'aumento dell'inflazione gravano sui paesi, i rincari nel settore energetico e alimentare hanno avuto un impatto immediato sui consumatori e le aziende, già provati dall'emergenza sanitaria. In questo contesto storico, il Gruppo Mediolanum fedele alla sua Mission, ha promosso una serie di iniziative economiche e sociali, per i propri dipendenti e collaboratori, che hanno contribuito a supportare la serenità delle persone, delle famiglie e della collettività. Mediolanum nel mese di novembre per far fronte all'aumento del costo della vita, ha deciso di riconoscere ai propri dipendenti un pacchetto di sostegno di cinquecento euro costituito in parte da buoni acquisto e in parte sotto forma di una tantum, che si aggiunge al bonus di duemila euro descritto in precedenza.

In **Spagna**, si segnalano le seguenti iniziative:

- > La Vita è bella: promuove la cultura del wellness aziendale, attraverso iniziative ad hoc (yoga, giornate tematiche, ...);
- > Misure di conciliazione vita personale-vita professionale;
- > Possibilità di convertire parte del salario in prodotti e servizi, con vantaggi fiscali (retribuzione flessibile);
- > Coaching;
- > Mindfulness;
- > Premio all'eccellenza accademica per i figli dei dipendenti;
- > Colazione con l'Amministratore Delegato: gruppo di dipendenti condivide la colazione con l'AD, e ha la possibilità di esporre le proprie preoccupazioni o domande.

In **Irlanda**, Mediolanum Irish Operations offre a tutto lo staff l'assicurazione sanitaria privata totalmente sponsorizzata dalla società. In aggiunta ad un esame della vista, è previsto un check-up sanitario annuale per tutto il personale, completamente riservato. Inoltre, ogni anno viene messo a disposizione di tutti i dipendenti il vaccino antinfluenzale.

## 8.2.3 Gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

[GRI 403-1][GRI 403-2] [GRI 403-3] [GRI 403-4] [GRI 403-5] [GRI 403-6] [GRI 403-7] [GRI 403-8]

Il Gruppo Mediolanum ha adottato un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro**, ed ha definito all'interno della propria struttura organizzativa, precise responsabilità, procedure operative, processi sensibili a tali tematiche e adeguate risorse economiche per l'implementazione delle strategie finalizzate ad ottenere elevati standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

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

- › assicurare in ogni fase dei processi aziendali di competenza gli adempimenti in materia di sicurezza e salute dei luoghi di lavoro, garantendo l'efficacia e l'attuazione di precisi principi di **controllo**;
- › garantire **trasparenza, correttezza e tracciabilità** nei confronti degli adempimenti verso gli Enti esterni preposti al controllo in materia di sicurezza sul lavoro;
- › provvedere, nell'ambito dei **contratti di appalto o di fornitura**, ad informare le controparti sugli eventuali rischi in materia di sicurezza sul lavoro e ad elaborare le connesse misure preventive;
- › prevedere nei **contratti con soggetti terzi**, nell'ambito delle attività finalizzate alla gestione e prevenzione dei rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, apposite clausole di impegno all'osservanza dei suoi principi;
  - › favorire e **promuovere l'informazione interna** in tema di:
  - › rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi ad attrezzature, impianti e luoghi di lavoro;
  - › attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;
  - › attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
  - › attività di sorveglianza sanitaria;
  - › attività di informazione e formazione dei lavoratori;
  - › attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure da parte dei lavoratori;
  - › acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;
  - › periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.

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

- › al rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi ad attrezzature, impianti e luoghi di lavoro;
- › alle attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;
- › alle attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- › alle attività di sorveglianza sanitaria;
- › alle attività di informazione e formazione dei lavoratori;
- › alle attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure da parte dei lavoratori;
- › all'acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;
- › alle periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.

## Salute e sicurezza sul lavoro in Spagna

Banco Mediolanum dispone di un **Piano di Prevenzione** in cui vengono descritti aspetti quali:

- a) **L'identificazione dell'attività aziendale**, anche in termini di numero delle sedi e dei lavoratori;
- b) **La struttura organizzativa** dell'azienda, individuando le funzioni e le responsabilità assunte da ciascuno dei suoi livelli gerarchici ed i rispettivi canali di comunicazione tra di loro;
- c) **L'organizzazione della produzione** in termini di identificazione dei diversi processi tecnici e delle pratiche e procedure organizzative esistenti in azienda;
- d) **L'organizzazione della prevenzione** in azienda, indicando la modalità preventiva prescelta e gli organi di rappresentanza esistenti;
- e) **La politica, gli obiettivi e le finalità** che l'azienda intende raggiungere in materia di prevenzione, nonché le risorse umane, tecniche, materiali ed economiche che avrà a disposizione a tal fine.

Banco Mediolanum, viene supportato da un servizio di prevenzione esterno che fornisce consulenza e supporto all'azienda per la corretta gestione della prevenzione dei rischi con particolare riferimento a: gestione della sicurezza sul lavoro, igiene, sorveglianza sanitaria e analisi ergonomiche e psicosociologiche.

## Salute e sicurezza sul lavoro in Irlanda

Mediolanum Irish Operations dispone di **un sistema di gestione della salute e della sicurezza** che prevede una struttura gestionale che fa riferimento all'Amministratore Delegato / MD, a cui seguono: i Senior Manager, il Responsabile della Sicurezza, il Rappresentante per la Sicurezza e poi i Dipendenti.

## 8.3 Diversità e Inclusione

[GRI 3-3]

Il Gruppo Mediolanum, nel considerare il valore centrale della persona, si impegna per valorizzare la diversità e le pari opportunità nella forza lavoro, seguendo e promuovendo i principi di merito e competenza, in coerenza ai valori del Gruppo. Allo stesso tempo riconosce nella diversità una leva per la crescita ed il successo: l'eterogeneità di competenze, abilità, background culturali e sociali e, allo stesso tempo, la creazione di uno spazio inclusivo che favorisca il confronto costruttivo tra le molteplici esperienze, rappresentano per Mediolanum un'opportunità di arricchire il proprio business con nuove prospettive e un presupposto per crescere e generare soluzioni innovative.

Il Gruppo ha pertanto istituito formalmente il ruolo di **Diversity Manager**, che ha il compito di indirizzare e favorire una cultura coerente con tali principi, che sono formalizzati nel Manifesto della Diversità ed Inclusione, presentato a tutti i dipendenti e alla Rete di family banker in una specifica sezione nella serie Values dedicata ai valori in Mediolanum.

È stata definita inoltre una **Policy di Diversità ed Inclusione** che identifica, tra l'altro, nell'ambito delle varie dimensioni su cui si articola la cultura della diversità, quelle di impatto maggiore per il Gruppo. Tra queste resta di rilievo particolare quella della diversità di genere, anche in considerazione del contesto di mercato in cui Mediolanum opera.

Mediolanum è firmataria della **Carta ABI "Donne in banca"** per la valorizzazione della diversità di genere. Ha partecipato come banca Supporter al progetto D&I in Finance, promosso dall'ABI e organizzato da ABIServizi che vuole diventare un appuntamento annuale di riferimento per la riflessione delle banche e degli operatori del mondo finanziario sull'importanza delle trasformazioni socio-culturali in atto, a livello nazionale e internazionale, sui temi della diversità, dell'inclusione e dell'accessibilità. Il confronto costante su queste tematiche vede Mediolanum impegnata attraverso la collaborazione con associazioni qualificate ed istituzioni competenti.

In particolare, è stata confermata anche in questo anno l'adesione a **Valore D**, che è tra le organizzazioni maggiormente riconosciute in Italia nella promozione dell'equilibrio di genere e di una cultura inclusiva; Mediolanum ha aderito, inoltre, a Women and Technologies, associazione che valorizza il talento femminile nella tecnologia, nell'innovazione e nella ricerca scientifica.

Anche riguardo alla Rete di Vendita, specificamente nel **programma "NEXT"**, vengono ricercate e attivate alla professione di consulenti finanziari giovani donne laureate: nel 2022 hanno iniziato il percorso 38 donne. Nel corso dell'anno sono state promosse diverse attività, in continuità con quanto già avviato negli anni precedenti, quali seminari, workshop, specifici corsi di formazione, programmi di mentorship interaziendale e iniziative di comunicazione ai dipendenti con l'obiettivo di incentivare e diffondere sempre di più una cultura inclusiva.

All'interno del ciclo di dirette TV rivolte in particolare al Top Management di Mediolanum, denominato **"Futurability – and now what?"**, è stato dedicato, nel mese di maggio, un incontro specifico alla diversità di genere come tema chiave per il management di Mediolanum.

Tutte le iniziative in quest'ambito si inseriscono con continuità nelle attività di sviluppo della professionalità delle donne in Mediolanum, che costituiscono circa il 50% dei dipendenti, orientando una programmazione che si svilupperà con diverse iniziative nel medio e lungo periodo. Quest'anno, su 234 persone inserite nel Gruppo a livello italiano, il 47% erano donne e circa il 48% persone con età inferiore a trent'anni.

È stato, inoltre, avviato un progetto volto ad accompagnare le transizioni professionali e supporto nei cambiamenti di vita, in particolare al rientro da maternità e paternità. Il progetto, avviato già nel 2021 con **Lifed**, ha visto coinvolte finora 45 persone tramite webinar e letture in grado di potenziare il valore dell'esperienza della genitorialità.

Oltre alle tematiche di diversità di genere hanno rilevanza gli aspetti di aging e diversità generazionale. Accanto ai programmi di inserimento continuo di giovani e di sviluppo professionale, rivolti sia ai dipendenti che alla Rete di Family Banker, proseguono, attraverso il progetto denominato Employability & Empowerment Center, le attività di reskilling di tutte le generazioni sulla base dell'evoluzione delle competenze richieste nei vari ambiti.

Attenzione particolare viene dedicata al tema delle disabilità. Sono infatti stati nominati 2 **disability manager** in possesso delle competenze specialistiche certificate dalla Città Metropolitana, maturate dopo un articolato percorso formativo ed un esame conclusivo di verifica e certificazione: il loro ruolo istituzionale prevede (ex d.lgs 151/2015) il compito di predisporre progetti personalizzati per le persone con disabilità e di risolvere i problemi legati alle condizioni di lavoro dei dipendenti con disabilità. Contestualmente è stato avviato un articolato progetto (attivo da novembre 2022) che coinvolgerà – con il coordinamento dei disability manager aziendali e di un team di consulenti esterni specialisti – tutte le risorse disabili presenti nel Gruppo Mediolanum, i loro responsabili ed i gestori HR di competenza, che, partendo da una puntuale mappatura del personale più fragile, ne rilevi le singole criticità, fabbisogni e aspettative, proponendo soluzioni personali e professionali, e facendo ricorso a strumenti tecnici di osservazione, indagini e problem solving. Tali rilevazioni favoriranno la definizione di interventi di supporto personalizzati, ove necessario, percorsi di upskilling e reskilling, di sensibilizzazione dell'ambiente di lavoro e di supervisione organizzativa.

Questo intervento ha lo scopo, partendo dalla rilevazione dei fabbisogni di cui sopra, di identificare ed introdurre strumenti, metodologie e buone prassi organizzative nella logica di sviluppo di un modello aziendale sostenibile.

I vari aspetti di diversità ed inclusione vengono regolarmente monitorati per verificarne le evoluzioni e valutare i risultati ottenuti con le azioni di volta in volta intraprese, sia con attività di misurazione interna, sia attraverso indici che permettono di avere confronti di mercato. Tra questi l'Inclusion Impact Index, indice sviluppato da Valore D, con indicatori basati sugli standard internazionali di sostenibilità ESG, che ci ha restituito uno score complessivo di 68,8/100, superiore alla media di mercato.

Mediolanum è stata per la prima volta inclusa nel **Gender Equality Index di Bloomberg (GEI)**, indice internazionale per valutare le iniziative aziendali in tema di inclusione e parità di genere delle società quotate, basato su cinque pilastri di riferimento: la leadership femminile e lo sviluppo del talento interno, la parità di retribuzione tra i generi, una cultura inclusiva, politiche contro le molestie sessuali e riconoscibilità del marchio come brand che supporta le donne.

In **Spagna** sono state sviluppate **attività volte alla promozione dello sviluppo per la parità e l'inclusione**, quali la definizione di un piano con azioni per favorire l'uguaglianza e mitigare i rischi, sensibilizzare all'importanza e prevenire episodi di molestie sul luogo di lavoro. Per questo sono state identificate **figure chiave** per favorire sostegno e consulenza. Continua la collaborazione con fornitori che impiegano persone con disabilità, in particolare con tre "centri di lavoro speciale".

In **Irlanda** dall'agosto 2018 è presente in organico un "**Head of Diversity & Inclusion**" oltre ad una **policy relativa a diversità e inclusione**. È riconosciuto che le pari opportunità riguardano le buone pratiche di impiego e per questo cerca di assicurare che la diversità e l'inclusione sul posto di lavoro siano supportate garantendo un trattamento equo a tutti i dipendenti. Ciò si applica a tutte le politiche e pratiche occupazionali, comprese quelle relative a:

- > reclutamento, selezione e fidelizzazione;
- > termini e condizioni di lavoro;
- > cultura aziendale in cui i dipendenti riconoscano il valore che porta una forza lavoro diversificata e inclusiva;
- > apprendimento e sviluppo;
- > promozione e avanzamento di carriera.

Anche nel 2022 quattro dipendenti donne del MIO hanno partecipato all'“Irish Management Institute/30% Club Network Mentor Programme”, un programma di tutoraggio intersettoriale e interaziendale che riunisce leader esperti e individui ad alto potenziale con l'obiettivo di stimolare lo sviluppo professionale e personale. Inoltre, sempre nel 2022, quattro dirigenti senior hanno partecipato ad un programma di leadership inclusiva.

Infine, MIFL continua a collaborare con il settore dei servizi finanziari per creare iniziative guidate dal settore che promuoveranno la diversità e l'inclusione. L'Head of Diversity and Inclusion di MIO è membro del comitato per l'istruzione, la diversità e l'inclusione della IAİM (Associazione irlandese dei gestori degli investimenti), nonché membro del gruppo consultivo degli stakeholder della Women in Finance Charter, che insieme a Financial Services Ireland e Banking e La Payments Federation Ireland ha sviluppato la “Carta irlandese delle donne in finanza”.

### **Iniziative per i dipendenti**

Le iniziative in quest'ambito si inseriscono con continuità nelle attività di sviluppo della professionalità delle donne in Mediolanum, che costituiscono circa il 50% dei dipendenti, orientando una programmazione che si svilupperà con diverse iniziative nel medio e lungo periodo e che si sviluppano in coerenza con analoghe iniziative rivolte alla Rete.

La specifica Policy evidenzia anche un'attenzione particolare agli aspetti di aging e diversità generazionale. Accanto ai programmi di inserimento continuo di giovani e ai programmi orientati al loro sviluppo professionale, rivolti sia ai dipendenti che alla Rete di Family Banker, è stato creato l'Employability & Empowerment Center, che orienta il reskilling di tutte le generazioni sulla base dell'evoluzione delle competenze richieste nei vari ambiti.

## 9. Responsabilità verso la collettività e l'ambiente

Mediolanum si impegna a contribuire alla creazione di una vita migliore per la collettività ponendo, nelle proprie scelte e strategie, l'attenzione verso le persone e il pianeta.

La Banca promuove un approccio globale nel supporto allo sviluppo della collettività, identificata nelle realtà sociali e culturali con le quali l'azienda si relaziona nel corso della propria attività. Banca Mediolanum organizza e partecipa a diverse **attività** di carattere sociale, culturale e sportivo **per valorizzare e consolidare la relazione nonché il supporto alla collettività**. Inoltre, attraverso la **Fondazione Mediolanum Onlus**, costituita nel 2002, il Gruppo si impegna per far fronte in modo organizzato alle richieste e sollecitazioni da parte del Terzo Settore. Dal punto di vista **ambientale**, l'impegno del Gruppo Mediolanum si concretizza in piani e attività mirati alla riduzione degli impatti ambientali, attraverso **progetti volti all'utilizzo responsabile delle risorse** che, in sintonia con la strategia aziendale, tutelano l'ambiente e garantiscono la piena adozione delle normative nazionali ed internazionali.

### LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA NELLA RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ E L'AMBIENTE

Banca Mediolanum, in coerenza ai propri valori, pone la comunità al centro della propria azione, e mette a disposizione della comunità parte del valore creato: dunque, l'attenzione alle iniziative di impegno sociale e il sostegno alla collettività volto alla promozione umana sono esempi concreti che realizzano questi valori. In questo senso, le donazioni e le liberalità sono volte a realizzare iniziative a favore di soggetti svantaggiati, sia da condizioni politico-sociali che ambientali. Allo stesso modo, la comunità viene sostenuta attraverso il supporto a iniziative di promozione del territorio di

stampo storico, artistico, culturale, religioso. Parimenti, la tutela dell'ambiente costituisce un aspetto basilare della responsabilità di impresa: pertanto, la Società si impegna ad adottare, nei propri processi aziendali, soluzioni innovative che riducano al minimo il consumo di risorse o prevedano l'utilizzo di risorse a ridotto impatto ambientale mantenendo elevati standard di efficienza e sicurezza.

Mediolanum chiede a tutti di contribuire al raggiungimento di questi obiettivi, evitando comportamenti che possano arrecare danni a sé, ad altri o all'ambiente.

## 9.1 Inclusionione ed educazione finanziaria

[GRI 3-3] [GRI 203-2]

Il Gruppo si impegna a **supportare le persone svantaggiate** attraverso la creazione di prodotti e servizi dedicati nonché la presenza dei Family Banker sul territorio e la disponibilità di strumenti digitali per la gestione autonoma delle finanze da parte del cliente. In aggiunta, Banca Mediolanum e le sue Fondazioni in Italia così come in Spagna, si impegnano in **attività di formazione finalizzate ad accrescere le conoscenze e le competenze finanziarie** della collettività e così sviluppare sul territorio un approccio sicuro e responsabile alla finanza.

### 9.1.1 Supporto attraverso i prodotti e servizi di Banca Mediolanum

#### Prestito di soccorso

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

La scelta di Banca Mediolanum di sostenere la lotta alla povertà e all'usura attraverso il meccanismo del prestito di soccorso (microcredito sociale) vede ad oggi la collaborazione con 12 fondazioni diocesane antiusura in Lombardia, Piemonte, Veneto, Liguria, Emilia-Romagna, Lazio, Sardegna, Sicilia, Campania, Calabria, Puglia e Abruzzo. Le Fondazioni antiusura operano attraverso le Caritas delle Diocesi che si avvalgono dei Centri di Ascolto parrocchiali per intercettare le esigenze delle famiglie bisognose. Con la sottoscrizione di appositi accordi tra Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus in veste di patrocinatore, la Banca si impegna a concedere alle fondazioni anti usura un "Plafond" di credito rotativo da utilizzare per accordare prestiti con rimborso rateale a soggetti in difficoltà, siano essi famiglie o ditte individuali, ad un tasso dell'1,25%.

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

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

**Al 31 dicembre 2022 il plafond rotativo messo a disposizione da Banca Mediolanum è pari a 3.400.000 euro, i prestiti erogati sono 436, per un totale di 3.422.660 euro.**

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

- > Fondazione San Bernardino a Milano attiva sulla Lombardia (2009);
- > Fondazione San Gaudenzio a Novara (2013);
- > Fondazione San Matteo Apostolo a Bologna attiva sull'Emilia-Romagna (2016);

- › Fondazione Santi Smplicio e Antonio a Tempio Pausania (OT), attiva sulla Sardegna (2016);
- › Fondazione Santa Maria del Soccorso a Genova attiva sulla Liguria (2017);
- › Fondazione Beato Giuseppe Tovini a Verona attiva sul Veneto (2018);
- › Fondazione Salus Populi Romani a Roma attiva sul Lazio (2019);
- › Fondazione Santi Mamiliano e Rosalia a Palermo attiva sulla Sicilia (2019);
- › Fondazione San Giuseppe Moscati a Napoli attiva sulla Campania (2020);
- › Fondazione Zaccheo a Crotone attiva sulla Calabria (2021);
- › Fondazione San Nicola e SS. Medici di Bari attiva sulla Puglia (2022);
- › Fondazione Jubilaemum di Avezzano (Aq) attiva sull'Abruzzo (2022);
- › Le suddette fondazioni operano con tutte le diocesi presenti nelle rispettive regioni ecclesiastiche.

Le suddette fondazioni operano con tutte le diocesi presenti nelle rispettive regioni ecclesiastiche.

## 9.1.2 Educazione finanziaria

Nel corso del 2022 Banca Mediolanum ha avviato un progetto per realizzare percorsi di formazione finalizzati ad accrescere le conoscenze e le competenze finanziarie della collettività, e così sviluppare sul territorio un approccio sicuro e responsabile alla finanza. È stato realizzato un primo corso in presenza di educazione alla gestione delle risorse economiche per persone fragili e studenti delle scuole secondarie, in collaborazione con l'associazione Next, ad una classe di 14 studenti. In collaborazione con Educazione Digitale il corso è stato poi digitalizzato e reso disponibile da novembre 2022 online sulla piattaforma Civicamente. Il percorso è stato fruito da 1.993 studenti delle scuole secondarie coinvolgendo 70 scuole su tutto il territorio italiano.

Inoltre, è proseguito l'impegno di Banca Mediolanum in diversi progetti volti alla divulgazione di temi finanziari destinati a clienti e prospect. I contenuti si sono concentrati principalmente sull'importanza di un'attenta pianificazione, basata sulle esigenze di ognuno di noi, per il raggiungimento dei propri obiettivi di vita e per cogliere opportunità e vantaggi derivanti da una consapevole gestione del risparmio, e sul tema della protezione per la salvaguardia e il mantenimento del tenore di vita. Complessivamente sono stati coinvolti **oltre 18.000 partecipanti**, tra clienti prospect e Family Banker, in circa **160 eventi** digitali.

In **Spagna**, nel 2022 sono state trasmesse sul canale YouTube di Banco Mediolanum diverse "pillole formative" volte a diffondere contenuti finanziari in maniera ottimistica, parlando della situazione del mercato in modo vicino a tutti i clienti e al grande pubblico. Queste sessioni sono state, tra le altre: "10 anni di ottimismo razionale con Banco Mediolanum", con oltre 17.900 visualizzazioni, "Ora, sì, ora! Il momento migliore per investire nel tuo futuro", con la presenza speciale del relatore Fernando Trias de Bes, scrittore ed economista specializzato in creatività e innovazione, che ha ottenuto 13.600 visualizzazioni, e due sessioni "Cosa faccio ora con i miei risparmi? Risposte per tempi incerti", con la collaborazione di Diego Valero, presidente di Novaster e Beway, con 12.000 visualizzazioni della sola prima edizione.

## 9.2 Flowe

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

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

- › **Il primo beneficio comune di Flowe ha come obiettivo l'educazione e la diffusione nei confronti dei giovani e delle diverse componenti sociali dei principi della sostenibilità e dell'innovazione.** Gli utenti di Flowe, i Flome, hanno accesso tramite l'app di Flowe a diversi contenuti volti ad ispirarli sui **temi della sostenibilità, dell'innovazione e dello spirito imprenditoriale**, come ad esempio video e interventi di imprenditori e dei partner di Flowe. Tra questi sono presenti aziende e associazioni che contribuiscono a creare valore per tutti gli utenti con le proprie competenze specifiche e i propri servizi. Fondamentali per il raggiungimento di questo primo obiettivo risultano essere anche le iniziative di educazione, come ad esempio il progetto educational "Gocce di Sostenibilità", iniziato nel 2021 e proseguito nel 2022, pensato per i ragazzi delle scuole secondarie sui temi della sostenibilità e della crisi ambientale. In collaborazione con EducazioneDigitale.it – la piattaforma riconosciuta dal Ministero dell'istruzione – all'interno di un PCTO dedicato (Percorso per le Competenze Trasversali ed Orientamento), Flowe ha realizzato challenge social, contenuti mirati e momenti di approfondimento e di dibattito per ispirare, sensibilizzare e incentivare i giovani all'azione. Inoltre, nel corso del 2022, Flowe ha ulteriormente sviluppato la sua "Self Made Club" Accademy (SMC Accademy) per content creator, una scuola di imprenditorialità che mira a formare professionisti digitali, dotati sia di capacità per l'analisi di dati e modelli predittivi che di doti creative e comunicative.
- › **Il secondo beneficio comune è quello di promuovere la cultura del benessere sociale ed economico, educando i giovani a una miglior consapevolezza e gestione delle proprie finanze.** A tale scopo vengono utilizzati diversi materiali informativi e le tecnologie digitali, e vengono anche promosse iniziative come convegni e seminari. Inoltre, al fine di comprendere appieno i bisogni degli utenti e indirizzare il proprio operato, Flowe ha istituito un "Osservatorio dell'educazione finanziaria" che nel 2022 si è focalizzato in particolare su due aspetti:
  - › l'educazione finanziaria, analizzata sia come set di comportamenti specifici adottati rispetto ai pagamenti, ai risparmi, agli investimenti e all'indebitamento, che come insieme di variabili socio-psicologiche entrano in correlazione con l'adozione di questi comportamenti;
  - › il rapporto tra la finanza centralizzata (il tradizionale mondo delle banche, delle assicurazioni, ecc.) e la finanza decentralizzata (blockchain, cryptovalute, ecc.).

Nonostante Flowe sia un **servizio bancario totalmente digitale**, al conto può essere collegata, su richiesta dell'utente, una **carta di pagamento** contactless Mastercard dotata delle più evolute funzionalità

di sicurezza. In linea con il *purpose* dell'azienda, la carta è stata **progettata per non impattare sull'ambiente**. La produzione di ogni carta, infatti, è realizzata in legno con anima in plastica riciclata, e ogni emissione viene accompagnata dalla piantumazione di un albero in Guatemala, con il partner zeroCO<sub>2</sub>. L'albero viene dedicato all'utente, che può seguirne la crescita e capirne l'impatto nel tempo, ma viene coltivato dalle famiglie locali così che possano trarne sostentamento alimentare ed economico.

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

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

Nel 2022 Flowe ha confermato la metodologia di rendicontazione, redigendo la terza Relazione di Impatto secondo gli standard BIA e GRI, e aggiornandola secondo i nuovi GRI Universal Standard 2021. Per il 2022 i temi materiali e la matrice di materialità del 2021 sono stati confermati, e la Relazione è stata sottoposta ad Assurance esterna.

Per approfondimenti si rimanda alla Relazione di Impatto di Flowe, pubblicata sul sito [www.flowe.com](http://www.flowe.com).



### PREMIO ABI PER L'INNOVAZIONE NEI SERVIZI BANCARI

Grazie al progetto "Flowe" con la seguente motivazione:  
"La giuria ha decretato vincitrice FLOWE per la capacità di collocarsi tra le aziende che si impegnano nel rispettare standard di performance, trasparenza e responsabilità e che agiscono per ottimizzare il loro impatto positivo verso i dipendenti, le comunità nelle quali operano e l'ambiente. Società Benefit, BCorp e Carbon Neutral, compensa la CO<sub>2</sub> che essa stessa emette ed educa i giovani ai temi dell'innovazione e della sostenibilità economica, sociale ed ambientale."

## 9.3 Supporto alle comunità

[GRI 3-3] [GRI 413-1]

Il Gruppo Mediolanum da sempre si distingue per **l'impegno sociale che vede anche Fondazione Mediolanum Onlus quale sostenitrice** di progetti, iniziative, donazioni, sponsorship e partnership pluriennali, a carattere socioculturale nonché educativo/formativo sia nei territori in cui il Gruppo opera sia all'estero. Nei territori di appartenenza l'obiettivo è quello di **influire positivamente sul tessuto socioeconomico** attraverso lo sviluppo, l'occupazione, l'innovazione e i servizi per le comunità locali.

### Indagine di customer satisfaction

	2022		2021	
	Correntista prima banca		Correntista prima banca	
	Banca Mediolanum	Totale Mercato	Banca Mediolanum	Totale Mercato
Impegno nel sociale	79,5	63,8	81,9	64,4
Sostiene i suoi clienti nei momenti di difficoltà	79,6	61,7	81,5	62,3
Si impegna nel sociale collaborando in progetti di solidarietà e di aiuto umanitario	84,8	65,5	85,5	66,1
Si impegna per le iniziative socio-culturali del territorio in cui opera	81,0	65,5	82,9	63,8

Fonte: indagine di Customer Satisfaction 2022, svolta in collaborazione con l'istituto BVA-Doxa.

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

**Centodieci** è il progetto di Banca Mediolanum pensato per offrire a manager, imprenditori e studenti, ma anche a Family Banker e dipendenti di Sede, risorse e strumenti utili per innovare nella propria attività.

È uno spazio aperto di cultura del pensiero e del confronto, di apprendimento, di stimolo e di ispirazione, che esporta i valori di Banca Mediolanum al di fuori della sede affinché chiunque possa acquisirli, ponendo il capitale umano al centro e sviluppando la proposta attraverso tre modalità:

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

La situazione contingente, legata all'emergenza sanitaria, ha da un lato forzato ed accelerato il processo di digitalizzazione, e dall'altro ha bloccato e fatto posticipare a data da destinarsi tutti gli eventi previsti sul territorio. Nel corso del 2022 inizialmente, si è deciso di continuare ad utilizzare la modalità di fruizione degli eventi in digitale: durante questi eventi sono stati presenti i diversi format di Centodieci in cui vengono trattati argomenti come l'arte, l'utilizzo dei social media, l'innovazione tecnologica, gli scenari mondiali del marketing e approfondimenti sulla comunicazione e sulle tecniche di ascolto, valori universali ed esperienze di vita uniche attraverso la presenza di personaggi, esempi di eccellenza nel mondo. Verso primavera, grazie al miglioramento della situazione pandemica, sono stati riavviati gli eventi in presenza sul territorio, e organizzati seguendo sia le regole nazionali, che quelle interne a Banca Mediolanum; si tratta di eventi che sono stati prodotti e supervisionati direttamente da Banca Mediolanum, e che hanno visto la partecipazione massima di metà della capienza della location senza l'utilizzo della mascherina o della capienza massima con l'utilizzo delle FFP2. Inoltre, sono stati realizzati 2 eventi live sulla pagina di Centodieci di Instagram, aperti a tutti, dando la possibilità a chiunque di poter vedere l'evento.

Inoltre, è stato concluso, con gli ultimi 3 eventi, il percorso di eventi formativi, "Le parole del marketing", con un totale di 6 lezioni della durata di 1 ora ciascuna: tale percorso è dedicato alle aziende ed imprenditori e intende definire il ruolo della parola all'interno di una attività d'impresa. Questo tipo di format è stato pensato per essere messo successivamente a disposizione della Rete di Vendita per eventuali eventi digitali o in presenza, ove possibile.

Dopo aver accompagnato il percorso di Palermo e Matera quali precedenti Capitali della Cultura, Centodieci è al fianco del Comune di Procida per la realizzazione di un palinsesto di incontri ed eventi con personalità del mondo culturale, economico, accademico, scientifico per valorizzare il tema di "Procida Capitale Italiana della Cultura 2022: la cultura non isola". Una sfida affascinante per la più piccola e la meno esplorata delle tre "sorelle" del Golfo di Napoli. Procida ha nella sua storia scorrerie e invasioni che l'hanno portata a organizzarsi come rifugio prima, come isola-carcere poi, infine come luogo dell'accoglienza, dell'apertura all'altro, della solidarietà, in cui è viva la sperimentazione di un nuovo modello di coesistenza, un luogo dove s'incontrano culture diverse. Da qui nasce il riconoscimento di Procida Capitale della Cultura, come se fosse una vocazione per un territorio che dalla sua configurazione geologica di "natura flegrea" ribolle di iniziative di solidarietà, di progetti per la tutela dell'ambiente, di sperimentazione di attività educative, di pratiche di inclusione nonché di cura dei beni culturali e naturali.

Nell'ideazione del proprio palinsesto di eventi, 5 effettuati nel corso dell'anno e 5 pensati per il 2023, Centodieci ha voluto seguire e rispettare le cinque sezioni di Procida Capitale della Cultura declinate attraverso altrettanti verbi: "Procida inventa", "Procida ispira", "Procida include", "Procida impara", "Procida innova". Se la cultura non isola, può allora costruire relazioni di valore e sviluppo, elementi da recuperare in questa complessa pagina della contemporaneità.

Infine, per quanto riguarda il sito Centodieci.it, poiché il contesto normativo attuale prevede l'obbligo di adeguamento ai requisiti sull'accessibilità, rinforzati dalle direttive europee ed estese ai soggetti privati,

si è provveduto a procedere come richiesto attraverso la riscrittura del codice per l'adeguamento alle specifiche di accessibilità richieste.

## Centodieci I Modelli Di Eccellenza

	2022			2021		
	Totale eventi	Totale ore di erogazione	Totale partecipanti	Totale eventi	Totale ore di erogazione	Totale partecipanti
Ispirazione	15	30	2.048	3	6	171
Arte	26	52	1613	20	40	1.060
Progresso	53	159	5.794	31	93	6.530
Solidarietà				27	54	268
Responsabilità Sociale	0	0	0	0	0	0
Cambiamento	0	0	0	6	12	268
Humanovability*	1	2	99			

\* Gli eventi "Innovability" diventano "Humanovability" dal 2022.

## 9.3.2 Liberalità e raccolta fondi

### Le emergenze 2022

Anche nel **2022 Banca Mediolanum è stata vicina alle popolazioni colpite dalle seguenti calamità naturali:**

- > Emergenza Nubifragio Sicilia – sostegno a 62 Clienti con erogazioni liberali per 43.400 euro;
- > Emergenza Alluvione Marche – sostegno a 44 Clienti con erogazioni liberali per 101.800 euro.

Sono state inoltre accordate le consuete agevolazioni:

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

### Collaborazioni con fondazioni ed associazioni

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

Nel corso del 2022 Banca Mediolanum ha erogato liberalità a favore di iniziative di sostegno sociale e culturale, a persone fisiche in difficoltà e ad Associazioni / Onlus / Fondazioni, per un totale di 647.726 euro. In merito all'Emergenza Ucraina, sono state erogate liberalità pari a 301.000 euro per sostenere i progetti di accoglienza rivolti ai profughi ucraini.

## Mediolanum Insieme

Grazie al progetto “Mediolanum Insieme”, che consente ai Family Banker di segnalare enti no profit presenti sul territorio con cui hanno un legame, con l’obiettivo di sostenerli, prosegue anche nel 2022 la collaborazione di Banca Mediolanum con Associazioni sul territorio, dandone visibilità sul sito della banca e promuovendo le loro iniziative attraverso direct e-mail marketing rivolti ai Clienti. In particolare, si riportano le seguenti associazioni:

1. **A.GE. DI. ONLUS** di Reggio Calabria è un’Associazione di auto-aiuto tra genitori e disabili che condividono gli obiettivi di pari opportunità, di integrazione sociale e di tutela dei diritti. Tutte le attività e gli interventi dell’Associazione partono dalla coscienza della propria mission e dalla consapevolezza che il suo vero compito è la motivazione per cui è nata: «operare per sostenere le famiglie, dall’arrivo della disabilità sino al dopo di noi».
2. **APS FAMIGLIE DOWN IL BELL’ANATROCCOLO** di Foggia è un’Associazione di Promozione Sociale fondata e gestita da genitori e volontari che ha come obiettivo il raggiungimento del massimo grado possibile di autonomia e autostima dei ragazzi con sindrome di down e/o altra disabilità cognitiva e sensoriale. L’Associazione si prende cura dell’intero nucleo familiare, con sostegno psicologico a tutta la famiglia durante l’intero arco della vita del disabile.
3. **SOROPTIMIST MATERA** è un’Associazione di donne impegnate in attività professionali e manageriali, e una voce universale per le donne che si esprime attraverso la presa di coscienza, il sostegno e l’azione. Il progetto denominato “Una stanza tutta per sé” ha lo scopo di sostenere la donna nel delicato e incisivo momento della denuncia di violenze e abusi alle Forze dell’Ordine e nel percorso verso il rispetto e la dignità della sua persona.
4. **FONDAZIONE AURORA ONLUS** di Acqui Terme (AL) ha come scopo quello di mobilitare la generosità delle persone promuovendo il dono: attraverso di esso, infatti, ognuno può esprimere la propria sensibilità, contribuendo alla realizzazione del bene comune. Aiuto e sostegno a famiglie in difficoltà economiche con minori, nel territorio dell’Acquese e paesi limitrofi. “Provobis” è un progetto nato dall’idea di alcune famiglie di aiutare nuclei familiari con sostegno alimentare, scolastico, vestiario, attività sportive ecc...
5. **LA BAND DEGLI ORSI** di Genova è un’Associazione di volontariato impegnata nel miglioramento dell’accoglienza dei piccoli ospiti dell’Ospedale Pediatrico Gaslini di Genova e delle loro famiglie provenienti da tutta Italia, ma anche dall’estero. Per le famiglie del Gaslini ha creato, acquistato, allestito e curato nel corso di vent’anni molti luoghi di accoglienza gratuiti e gestiti da volontari che accolgono i genitori e i fratelli dei piccoli pazienti che arrivano da lontano, spesso improvvisamente.
6. **ASSOCIAZIONE GENITORI ARCOBALENO ODV** di Venafro (IS) si occupa della tutela delle persone con disabilità e delle loro famiglie, integrazione e promozione della cultura della diversità, promuovendo interventi che garantiscano al disabile una migliore qualità della vita. L’Associazione favorisce l’inserimento sociale, sostenendo le famiglie nel tempo libero, con attività ludico/ricreative e creando, nel contesto educativo, una condizione di benessere e accettazione della persona disabile.
7. **IO NON CROLLO ODV** di Camerino (MC) è un’Associazione che crede nella ricostruzione di un tessuto sociale, venuto a mancare a seguito degli eventi sismici del 2016, dove gli abitanti di Camerino sono stati costretti ad abbandonare le proprie abitazioni. Alcuni hanno lasciato la città, altri sono rimasti e abitano in soluzioni abitative di emergenza. Non esiste più un centro città, non esiste un sistema di aggregazione e socializzazione. L’Associazione si occupa sia di creare degli spazi che di elaborare iniziative che coinvolgano i bambini, i ragazzi ed i cittadini in generale.
8. **PASSO PASSO ODV** di Marzabotto (BO) è un’Associazione che opera a livello territoriale a favore di persone con disabilità, per la loro integrazione scolastica, lavorativa e sociale, sia per favorire lo sviluppo delle loro potenzialità ed autonomie, sia, più in generale, per il loro benessere, per una miglior qualità di vita personale e relazionale. Nel contempo, essa affianca e sostiene le loro famiglie nei diversi bisogni, per un alleggerimento del loro impegno

quotidiano, oltre che nell' eventuale mediazione con le Istituzioni e Servizi. In particolare, Passo Passo promuove iniziative e progetti specifici, valorizzando potenzialità ed interessi delle persone con disabilità.

Nel corso del 2022 sono state inoltre riconfermate le collaborazioni con le prime **3 Onlus** facenti parte del Progetto "Mediolanum Insieme":

- › **RE-USE WITH LOVE** di Bologna, che racchiude diversi ed importanti obiettivi di riutilizzo e recupero consapevole, anche attraverso l'educazione dei bambini e ragazzi volontari sul tema del riuso e sensibilizzazione alla solidarietà sociale, che si evidenzia non solo nella donazione finale del ricavato degli eventi organizzati (mercato di solidarietà), ma anche mediante la distribuzione gratuita dei capi durante tutto l'anno di preparazione (boutique solidale);
- › **A.R.O.P.** di Rimini (Ass. Riminese Oncoematologia Pediatrica) è un'organizzazione di volontariato fondata e gestita da volontari e genitori da oltre 15 anni con l'obiettivo di migliorare l'assistenza globale e la qualità delle cure ai bambini affetti da leucemia, linfomi, tumori. La Casa di A.R.O.P. è una casa accoglienza, un luogo dove vivere una vita il più possibile "normale", dove condividere i momenti felici e quelli che lo sono meno, le quotidianità che caratterizzano questi percorsi terapeutici, in un luogo di totale relax e assoluto confort.
- › **I SASSI DI BETANIA** di Cologno Monzese (Mi) è un'associazione che ha come finalità quella di operare a favore dei minori, pre-adolescenti e adolescenti presenti sul territorio di Cologno Monzese e dei Comuni limitrofi, individuandone esigenze e difficoltà e attivarsi per la risoluzione delle stesse. Grazie all'esperienza di un gruppo di psicologi, educatori, pedagogisti e volontari, l'associazione "I Sassi di Betania" gestisce progetti volti alla prevenzione della dispersione scolastica e del disagio giovanile.

### Centesimi che contano

"Centesimi che contano" è un servizio di Banca Mediolanum che offre la possibilità ai Clienti di donare, in modo automatico, i centesimi del conto corrente presenti a saldo, se positivo, il terzo giorno lavorativo da inizio mese, a favore di Fondazione Mediolanum Onlus. Al 31 dicembre 2022, le donazioni hanno totalizzato un importo complessivo di 448.561,41 euro (+10% rispetto al 2021). Questa crescita è dovuta anche alla maggiore attenzione che la Rete dei Family Banker ha dedicato a questo servizio, grazie all'intervento dei Mediolanum Values Manager, portando l'attivazione, su prodotti in target dal 7,5% di inizio 2022 al 9,7% di fine anno. I beneficiari di questo servizio sono **Dynamo Camp**, che utilizza questi fondi per permettere a tanti bambini disabili o con malattie gravi o croniche di accedere gratuitamente al Camp e fare terapia ricreativa, il **Centro Benedetta d'Intino**, la cui mission prevede di aiutare i bambini con disagi psicologici e gravi disabilità comunicative attraverso il lavoro di psicoterapeuti e grazie all'insegnamento della Comunicazione Aumentativa Alternativa, e **La Lega del Filo D'Oro** che si prende in carico bambini sordo-ciechi e le loro famiglie.

### Attività per la collettività in Spagna

#### Mediolanum Aproxima

Mediolanum Aproxima è il progetto solidale di Banco Mediolanum nato nel 2014 per supportare le organizzazioni locali non profit attraverso il coinvolgimento diretto dei Family Banker e dei loro clienti. L'obiettivo di questo progetto di solidarietà è quello di diventare l'anello di congiunzione tra le ONG che hanno sede nel territorio e le persone che vi abitano, creando una rete di impegno sociale collaborando, ad esempio, ad iniziative di volontariato, di divulgazione, oppure sostenendo finanziariamente o tramite donazioni materiali progetti di ONG. Inoltre, Banco Mediolanum offre ai propri clienti diverse forme di collaborazione per soddisfare le loro esigenze: sostegno attraverso donazioni finanziarie o materiali, volontariato o diffusione su media esterni.

Banco Mediolanum mette inoltre a disposizione delle ONG diversi canali di comunicazione, sia online che offline, al fine dare loro visibilità e metterle in contatto con potenziali collaboratori. Quest'anno Banco ha promosso la quinta edizione della Settimana della Solidarietà, con lo slogan "Quando i desideri diventano realtà".

Nel 2022 sono state **beneficiarie 98 ONG con oltre 400.000 euro**, oltre alle donazioni in natura e alle donazioni in ore di volontariato.

Una novità di quest'anno è stata l'organizzazione di eventi di beneficenza al di fuori della Settimana della Solidarietà, con un totale di 30 iniziative di solidarietà organizzate da 32 Family Banker che hanno raccolto più di 110.000 euro.

### Campagna di Natale

Nel 2022 Banco Mediolanum ha lanciato la terza edizione del contest dei video e disegni per bambini. I video finalisti sono stati pubblicati sul canale YouTube istituzionale e Banco Mediolanum ha devoluto 1 € alla Delegazione della Fondazione Mediolanum fino a un massimo di 6.000 per ogni volta in cui il video è stato condiviso.

### I Family Banker e il territorio

I Family Banker di Banco Mediolanum svolgono molte attività sul territorio. Nel 2022 in totale si sono tenute 40 iniziative con 1.534 partecipanti, tra ospiti e rete, su argomenti legati all'arte e alla cultura, alla musica, allo spettacolo e alla gastronomia. Inoltre, si sono tenute 287 iniziative di Marketing Locale per far conoscere Banco Mediolanum.

### Attività per la collettività in Irlanda

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

### Coolmine Therapeutic Community

Coolmine Therapeutic Community continua ad essere il "Charity Partner" anche per il 2022. Quest'anno si è riscontrato il coinvolgimento per la prima volta della Fondazione Italiana di Mediolanum per contribuire ulteriormente agli obiettivi strategici di sviluppo di lungo termine di Coolmine. Fondazione Mediolanum è parte del Gruppo Bancario Mediolanum, e dal 2001 ha donato oltre 20 milioni di euro per aiutare quasi 150.000 bambini bisognosi. Al centro della loro filosofia vi è l'intento di fornire l'ambiente giusto affinché i bambini possano crescere in un ambiente positivo, supportando e salvaguardando la loro istruzione e le pari opportunità. In linea con questa filosofia, è garantito sostegno a Coolmine e al loro unico programma per donne e bambini in Irlanda.

Mediolanum Irlanda e Fondazione Mediolanum hanno sponsorizzato l'evento chiamato "Solstice Swim" di Coolmine il 21 dicembre 2022. L'evento è nato con l'obiettivo di celebrare il raggiungimento di risultati sul fronte della riabilitazione, nel giorno del solstizio d'inverno (la notte più lunga dell'anno che porta a giorni più luminosi). Questo è un messaggio importante per chiunque abbia superato la dipendenza e sia riuscito a raggiungere giorni migliori nel processo di riabilitarsi.

Nel 2022 sono state implementate diverse iniziative volte ad aiutare la Charity nella sua crescita e nell'offerta di servizi come:

- > Supporto marketing e comunicazione (newsletter, ecc.);
- > Supporto PR esterno;
- > Supporto alla governance per quanto riguarda il management in generale;
- > Partecipazione al Comitato Direttivo e ai contenuti multimediali (foto e video) in diverse occasioni;
- > Regali natalizi per i bambini in Ashleigh House;

- › Partecipazione al comitato direttivo e raccolta fondi;
- › Donazione di apparecchiature informatiche.

### **Irish Olympic Handball Association**

Inoltre, nel 2022 la società ha contribuito al miglioramento della città di Dublino tramite il sostegno finanziario all'Irish Olympic Handball Association per lo sviluppo dello sport con l'obiettivo di supportare l'associazione attraverso il coinvolgimento della popolazione giovanile locale al fine di promuovere un ambiente doposcuola sicuro, incoraggiando una più ampia partecipazione agli sport di squadra.

### **Collaborazione con Fondazione Mediolanum Onlus**

Fondazione Mediolanum è nata nel 2001 con l'obiettivo di sviluppare le principali attività in ambito sociale del Gruppo bancario Mediolanum.

Dal 2005 la Fondazione ha deciso di concentrare gli interventi di aiuto a favore dell'infanzia in condizione di disagio. I bambini sono spesso l'anello più debole e vulnerabile della società ed è importante fornire loro equamente, le opportunità per crescere e sviluppare i propri talenti, diventare capaci di porsi in modo libero e indipendente, nel proprio contesto e davanti alla realtà della vita.

Oltre a provvedere agli aiuti per i bisogni primari come cibo, protezione, cure mediche, da sempre la Fondazione si impegna per garantire l'istruzione di base e la possibilità di imparare un mestiere: in questo modo, sempre nella salvaguardia delle tradizioni culturali e religiose locali, Fondazione Mediolanum aspira a rendere possibile a decine di migliaia di bambini il raggiungimento dell'autonomia, affinché possano vivere una vita da adulti liberi, rispettosi dei valori universali dell'individuo.

Nel corso dell'anno la Fondazione ha beneficiato dei contributi del Conglomerato Finanziario Mediolanum che le permettono di dare continuità alla sua attività di ente erogatore. Nello specifico, sono stati donati a febbraio 600.000 euro da Banca Mediolanum S.p.A., 175.000,00 euro da Mediolanum Gestione Fondi SGR.p.A., e a marzo 175.000,00 euro da Mediolanum Vita S.P.A. per un totale di 950.000 euro (+8% rispetto al 2021). Nel corso dell'anno, Banco Mediolanum ha donato alla Delegazione Spagnola della Fondazione 100.000 euro. Si registrano donazioni da parte di Mediolanum Comunicazione S.p.A. per un totale di 21.870 euro, in linea con il 2021, per specifiche attività di promozione in determinati periodi dell'anno (es. Pasqua, Natale, ecc). Rispetto al 2021, si segnala la donazione derivante dalla scelta dei Clienti della Banca sul catalogo loyalty Mediolanum For You Rewarding in cui è presente la sezione "Solidarietà". Grazie alla promozione dei progetti proposti dalla Fondazione, sono state erogate dalla Banca due liberalità, 195.900,00 euro ad aprile e 72.260,00 euro a novembre, per un totale di 268.160 euro. Complessivamente, l'ammontare dei contributi provenienti dal Conglomerato Finanziario Mediolanum nel 2022 è pari a 1.340.030 euro.

Infine, nell'ultimo trimestre dell'anno, Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus hanno nuovamente unito le forze a sostegno dell'infanzia: nel 2022, attraverso la donazione di un contributo in relazione alla sottoscrizione di un prodotto del Gruppo (ad es. per la Protezione, una donazione di 50 euro per ogni polizza Mediolanum Capitale Salute sottoscritta) sono stati sostenuti tre progetti di associazioni operanti in ambito oncologico pediatrico.

## Dettaglio contributi e fundraising

Sintesi dei contributi	2022	2021
Conglomerato Finanziario Mediolanum	1.340.030	1.192.127,73
5x1000	215.762,37	206.567,78
Fundraising Diretto	2.829.355,12	2.373.114,92
Cause Related Marketing	372.935	-*
Centesimi che Contano	448.561,41	406.470,19
Delegazione Spagnola	594.247,3	284.757,09
<b>TOTALE</b>	<b>5.800.891,2</b>	<b>4.463.037,71</b>

\* L'importo attribuito alla voce "Cause Related Marketing" presente nella DNF del 2021 è stato inglobato nella voce "Conglomerato Finanziario Mediolanum" del 2022.

### Ambiti di intervento e geografia interventi

Il 2022 vede una significativa crescita nell'ambito dell'Assistenza (sono stati diversi i progetti in questo ambito soprattutto nel contesto del sostegno di mamme e bambini ucraini) e un buon incremento dell'ambito della Scuola (in relazione a cui si segnalano 3 progetti particolarmente significativi: "Scholarship Project" con Andrea Bocelli Foundation, "Piccoli Principi" con COMETA e "La Cura a Scuola" con Associazione Sacra famiglia).

Si registra anche un decremento significativo nell'ambito della Ricerca considerando che nel 2021 si era assistito ad un exploit dovuto soprattutto alla raccolta fondi a favore del progetto "Vicky's Eyes".

L'Europa è il continente in cui si concentra il maggior numero degli interventi: questo è dovuto non solo alla forte presenza di progetti in Italia e Spagna ma anche a tanti progetti che nel corso dell'anno sono stati operati a favore della popolazione ucraina colpita dalla guerra. Rispetto al 2021, dove si registrava un peso dell'Europa dell'85%, si può evincere un leggero riposizionamento nei confronti dell'estero con la scelta di alcuni progetti significativi destinati a Paesi in particolare difficoltà (es. ABF con il progetto a favore dei bambini e ragazzi haitiani). Le erogazioni a favore dei progetti in Italia scendono dal 74% del 2021 al 51% del 2022 mentre quelle per i progetti in Spagna crescono dall'11% del 2021 al 16% del 2022.

Le erogazioni per i progetti all'estero sono più che raddoppiate (passando dal 15% del 2021 al 34% del 2022) sia per effetto di una scelta più consapevole dei grossi progetti in Paesi in via di sviluppo, sia per il considerevole aiuto dato su diversi progetti in Ucraina.

Di seguito viene indicata la ripartizione dei progetti per ambito di intervento:

Ambiti di Intervento (Valori in €)	2022	2021	Var %
Assistenza	3.747.559	2.461.296	52
Educazione	892.218	773.941	15
Ricerca	182.644	328.417	-44
Sanità	817.000	710.429	15
<b>TOTALE</b>	<b>5.639.421</b>	<b>4.274.083</b>	<b>32</b>

### Delegación de Fundación Mediolanum

Nel 2019 Fondazione Mediolanum ha istituito la propria Delegazione in Spagna per aiutare i bambini in condizioni disagiate attraverso le ONG con sede in Spagna.

La Delegazione spagnola di Fondazione Mediolanum ha chiuso l'anno con un incremento significativo di raccolta fondi (+109% rispetto al 2021): essa si sta sempre più strutturando e sta ampliando il suo raggio di azione. Infatti, l'iniziale Settimana della Solidarietà, in cui si concentrava l'azione della Delegazione, si è ormai ampliata ad una attività continuativa durante tutto l'anno. Mutuando dall'Italia il meccanismo degli Eventi Solidarietà, si permette a sempre più Family Banker, madrine e padrini di enti e associazioni no profit, di valorizzare le raccolte fondi organizzate sul territorio.

Quest'anno, inoltre, la Delegazione ha potuto contare su un significativo apporto di Banco Mediolanum (si veda paragrafo Contributi Conglomerato Finanziario Mediolanum).

## 9.4 Impatti ambientali e climate change

[GRI 3-3]

Banca Mediolanum e le rispettive società estere del Gruppo si impegnano costantemente per la minimizzazione degli impatti ambientali generati dall'attività d'impresa attraverso **l'adozione di politiche inerenti all'ottimizzazione dei consumi e alla gestione delle risorse naturali e dei rifiuti**. Oltre all'utilizzo di sistemi di gestione certificati, energia da fonti rinnovabili e sistemi per il risparmio di energia e risorse negli uffici, Mediolanum ritiene che la **sensibilizzazione dei collaboratori in merito all'adozione di comportamenti sempre più ecocompatibili** abbia un ruolo centrale nella riduzione degli impatti ambientali dell'attività lavorativa. A dimostrazione dell'importanza strategica del climate change, anche nel corso del 2022 è stata misurata la Carbon footprint del Gruppo Banca Mediolanum, a seguito della quale sono stati definiti puntualmente i target di Scope 1 e di Scope 2.

### 9.4.1 Politica di gestione ambientale

Nei propri processi aziendali, il Gruppo Mediolanum persegue l'adozione di soluzioni innovative che riducano il consumo di risorse o ne prevedano un utilizzo a ridotto impatto ambientale mantenendo elevati standard di efficienza e sicurezza. Con la consapevolezza del proprio ruolo nei confronti della collettività e delle generazioni future, Banca Mediolanum riconosce l'importanza della sostenibilità ambientale all'interno del proprio modello di business e si impegna ad essere un attore responsabile in termini di tutela ambientale. Riconoscendo la tutela dell'ambiente quale aspetto basilare nella responsabilità di impresa, per garantire una corretta gestione della tematica, dal 2019 il Gruppo persegue la propria **Policy Ambientale**.

La Policy è una politica operativa di Gruppo in materia di sostenibilità ambientale nella quale sono stati individuati quattro ambiti di responsabilità:

- › Acquisto e consumo di prodotti sostenibili;
- › Energia e Cambiamento Climatico;
- › Gestione Rifiuti;
- › Cultura della sostenibilità ambientale.

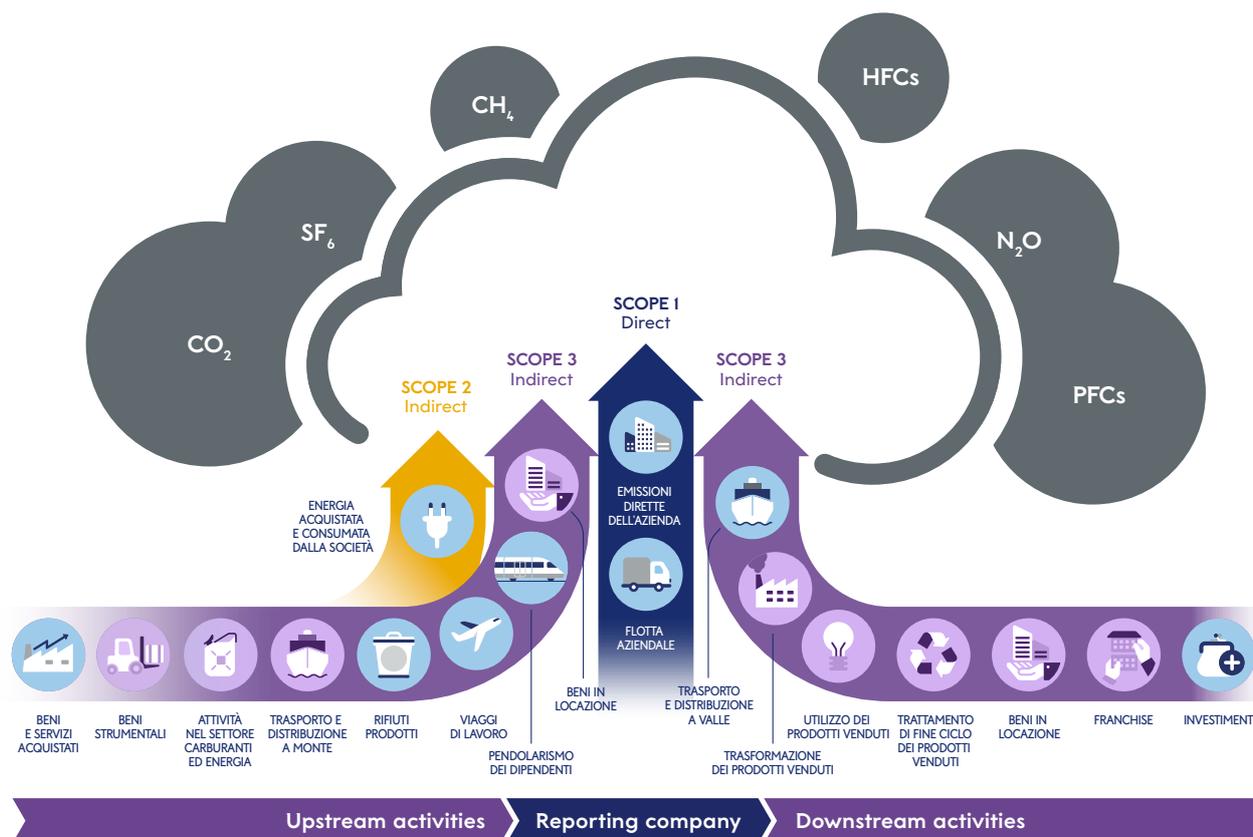
Sulla base degli esiti dell'analisi di materialità, l'impiego delle risorse idriche non rientra tra i temi rilevanti, alla luce dell'operatività del Gruppo.

### 9.4.2 Misurazione della carbon footprint e strategia per la riduzione delle emissioni

Il **protocollo Greenhouse Gas Protocol (GHG)** stabilisce quadri globali standardizzati per misurare e gestire le emissioni di gas serra (GHG). La guida "GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard" fornisce una metodologia standardizzata per quantificare le emissioni di gas serra aziendali. Il Corporate Standard classifica le emissioni dirette ed indirette dell'azienda in tre "Scopes" (ambiti):

- › **Scope 1**, emissioni dirette generate dall'azienda, la cui fonte è di proprietà o controllata dall'azienda;
- › **Scope 2**, emissioni indirette generate dall'energia acquistata e consumata dalla società;

- › **Scope 3**, comprende tutte le altre emissioni indirette che vengono generate dalla catena del valore dell'azienda.



Le categorie di Scope 3, evidenziate in azzurro, sono quelle rilevanti per il Gruppo Mediolanum.

Nel corso del 2022 è stato realizzato un progetto di misurazione della Carbon footprint del Gruppo Banca Mediolanum in riferimento ai tre "Scopes" sopra citati.

### GRI 305-1 - Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scope 1

	Unità di misura	2022	2021
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	tCO <sub>2</sub> eq	4,58	9,11
Benzina (da auto a noleggio)	tCO <sub>2</sub> eq	206,10	94,81
Gasolio (da auto noleggio)	tCO <sub>2</sub> eq	370,55	215,60
Gas Naturale	tCO <sub>2</sub> eq	1.684,58	2.806,38
<b>TOTALE Scope 1</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>2.265,82</b>	<b>3.125,90</b>

Per il 2022, la fonte del fattore di conversione sono le "Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale – versione dicembre 2022.

## GRI 305-2 - Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scope 2 - Location based

	Unità di misura	2022	2021
<b>TOTALE Scope 2</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>2.594,17</b>	<b>2.102,75</b>

## GRI 305-2 - Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scope 2 - Market based

	Unità di misura	2022	2021
<b>TOTALE Scope 2</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>204,88</b>	<b>2.989,84</b>

Per il 2022, la fonte del fattore di conversione per l'Italia sono le "Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale – versione dicembre 2022. Per i dati di Irlanda e Spagna sono stati utilizzati i fattori di conversione European Residual Mix 2021 (AIB).

In particolare, con riferimento al calcolo delle emissioni GHG di Scope 3, sono state identificate **cinque categorie emissive rilevanti** per il Gruppo Mediolanum:

- › **Purchased goods and services**, relativo alle emissioni derivanti dall'acquisto di beni e servizi nell'anno di riferimento. In particolare, sono inclusi i dati relativi all'acquisto di beni durevoli (quali componenti di arredo) e non durevoli (in particolare la carta). I fattori di conversione utilizzati sono quelli emessi dal Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) per l'uso dei materiali.
- › **Waste generated in operations**, relativo alle emissioni derivanti dallo smaltimento dei rifiuti prodotti dall'organizzazione nel periodo di riferimento. I fattori di conversione utilizzati sono quelli rilasciati dal Dipartimento per l'Ambiente, l'Alimentazione e gli Affari Rurali (DEFRA) per lo Smaltimento dei rifiuti; le emissioni sono state ponderate in base al sistema di smaltimento dei rifiuti effettivamente utilizzato.
- › **Business travels**, relativo alle emissioni derivanti dai viaggi di lavoro dei dipendenti tramite treno, aereo, taxi e auto propria e, pertanto, finanziate dal Gruppo. I fattori di conversione utilizzati sono quelli rilasciati dal Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) per le emissioni dei viaggi di lavoro (aerei, marittimi, terrestri).
- › **Employee commuting**, relativo alle emissioni derivanti dagli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti. Le emissioni sono state calcolate a partire dai risultati della survey sulla mobilità aziendale e i dati sulle presenze medie in ufficio. Tali dati sono stati utilizzati con il solo scopo di identificare la distribuzione dei km percorsi in media sulla base del mezzo utilizzato. Ai km percorsi sono stati applicati i fattori di conversione (DEFRA) relativi al mezzo utilizzato. Tale categoria include inoltre le emissioni GHG derivanti dal teleworking. Al fine di quantificare tali emissioni, sono stati richiesti i dati relativamente ai supporti IT utilizzati dai dipendenti e alle giornate di lavoro da remoto. Per ricavare il consumo in kWh di ogni supporto è stato utilizzato il paper di Ecoact, "Homeworking emissions Whitepaper", il quale considera la media di uso di energia elettrica per scrivania.
- › **Downstream transportation and distribution**, relativo alle emissioni associate all'attività dei Family Banker italiani e spagnoli (emissioni Scope 1 + Scope 2), calcolate con riferimento ai consumi energetici e, per i dati disponibili, ai chilometri percorsi con auto di proprietà dei family Banker. I fattori di conversione utilizzati sono quelli emanati dal Dipartimento per l'Ambiente, l'Alimentazione e le Politiche Rurali (DEFRA) per i consumi energetici e le trasferte, nonché le linee guida pubblicate dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana) sull'applicazione dei GRI Standards in materia ambientale.

› **Investments**, per i cui dettagli si rimanda al successivo paragrafo.

La classificazione e misurazione delle categorie oggetto di valutazione è stata fatta sulla base delle raccomandazioni indicate dal GHG Protocol, standard di reporting che fornisce strumenti e metodologie di calcolo per misurare e quantificare le proprie emissioni di gas climalteranti.

La metodologia di riferimento utilizzata per la misurazione della sola categoria legata agli investimenti di portafoglio è quella definita dal “Partnership for Carbon Accounting Financials Standard” (PCAF) che prevede la scelta e l’applicabilità di approcci diversi sulla base della tipologia di asset e del livello di qualità del calcolo stesso.

### GRI 305-3 - Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scope 3

GHG Protocol Category	ton CO <sub>2</sub> eq			
	Italia	Spagna	Irlanda	Totale 2022 (*)
1 Purchased goods and services	12,32	7,94	3,03	23,29
5 Waste generated in operations	0,81	4,45	2,48	7,74
6 Business travel	306,22	64,47	49,61	420,30
7 Employee commuting	508,34	14,31	28,53	626,17
9 Downstream transportation and distribution	149,15	86,98	-	236,13
15 Investments	-	-	-	4.037.883,28
<b>TOTALE Scope 3</b>	<b>1.051,84</b>	<b>178,13</b>	<b>83,66</b>	<b>4.039.196,91</b>

Di seguito viene riportato anche il dettaglio delle emissioni di Scope 3 relative al 2021 oltre a una tabella recante un raffronto tra le emissioni di Scope 3 2022 - 2021.

GHG Protocol Category	ton CO <sub>2</sub> eq			
	Italia	Spagna	Irlanda	Totale 2021 (*)
1 Purchased goods and services	8,70	7,94	22,64	39,28
5 Waste generated in operations	25,57	4,59	1,74	31,89
6 Business travel	177,00	39,63	13,88	230,51
7 Employee commuting	670,11	11,91	12,74	694,76
9 Downstream transportation and distribution	133,40	74,10	-	207,50
15 Investments	-	-	-	3.649.379,10
<b>TOTALE Scope 3</b>	<b>1.014,78</b>	<b>138,17</b>	<b>50,99</b>	<b>3.650.583,05</b>

GHG Protocol Category	Scostamento 2022 vs 2021				
	ton CO <sub>2</sub> eq				
	Italia	Spagna	Irlanda	Totale	%
1 Purchased goods and services	3,62	0,00	(19,61)	(15,99)	(40,7)
5 Waste generated in operations	(24,75)	(0,14)	0,75	(24,15)	(75,7)
6 Business travel	129,22	24,84	35,73	189,79	82,3
7 Employee commuting	(86,77)	2,39	15,79	(68,59)	(9,9)
9 Downstream transportation and distribution	15,75	12,87	-	28,62	13,8
15 Investments	-	-	-	388.504,17	10,6
<b>TOTALE Scope 3</b>	<b>37,06</b>	<b>39,96</b>	<b>32,66</b>	<b>388.613,86</b>	<b>10,6</b>

### Scope 3: dettaglio investimenti

Per la categoria "investment", con riferimento agli investimenti legati all'Asset Management, Insurance ed Asset Owner è stato applicato l'approccio più analitico che prevede il computo delle singole emissioni di controparte (Scope 1 e Scope 2) ripartite sul valore dell'investimento effettuato rispetto al valore totale dell'azienda investita (EVIC)<sup>29</sup>. Per il comparto "Lending" è stato utilizzato un calcolo stimato delle emissioni finanziate, partendo da dati emissivi settoriali/merceologici GICS (*Global Industry Classification Standard*)<sup>30</sup>. Tali dati vengono rapportati poi ai dati finanziari del settore di appartenenza della società investita e moltiplicati per l'esposizione del Gruppo Mediolanum al 31/12 (*oustanding amount*).

Di seguito si riporta il dettaglio di intensità di emissioni suddiviso per:

- > Asset Class
- > Carbon related assets
- > Settori GICS (Global Industry Classification Standard)
- > Area geografica

<sup>29</sup> La metodologia di calcolo 2022 è stata aggiornata rispetto a quella utilizzata ai fini della rendicontazione per l'anno 2021. In particolare, è stato impiegato il dato di Enterprise Value Including Cash (EVIC), suggerito anche dalle Raccomandazioni TCFD, per tutte le asset class, anche al fine di garantire maggiore coerenza con gli orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea. In particolare, la formula utilizzata per il calcolo di Scope 3 correlato alla categoria investimenti è: Emissioni finanziate Scope 1 e 2 = Emissioni GHG Totali (Scope 1 + Scope 2) \* (Esposizione / Enterprise Value Including Cash). Si precisa dunque che il dato 2021 relativo alla categoria "investments" è stato oggetto di ricalcolo al fine di essere allineato alla nuova metodologia di calcolo.

<sup>30</sup> Il Global Industry Classification Standard è un set di standard di classificazione settoriale introdotti nel 1999 da MSCI in collaborazione con Standard & Poor's, con l'obiettivo di definire un insieme di criteri globalmente accettati per la classificazione settoriale delle imprese.

## Asset Class

Absolute Emission (Tons CO <sub>2</sub> )	
Banking Corporate loans	41.085
Banking Retail mortgages	215.999
Investing Fixed Income	1.543.876
Investing Listed Equity	2.227.626
Investing Other	9.297
<b>TOTALE</b>	<b>4.037.883</b>

## Carbon related assets

Di seguito si riporta il dettaglio delle intensità di emissioni e del relativo valore di portafoglio, suddiviso per carbon related asset, definiti dal TCFD come *“qualsiasi esposizione legata ai settori dell’energia e dei servizi di pubblica utilità (come identificati utilizzando il Global Industry Classification Standard, o GICS), esclusi i servizi idrici e le industrie produttrici di energia elettrica ed elettricità rinnovabile indipendenti”*. Si fa presente che la tabella seguente riporta un dettaglio delle emissioni relative ai settori “Coal” e “Oil and Gas”, che sommati al dato “all carbon-related asset” restituisce un valore pari al 18,8% del totale portafoglio.

Absolute Emission (Tons CO <sub>2</sub> )			
	All carbon-related assets	Coal	Oil and gas
Lending	5,44	-	3.277,77
% Tot CO <sub>2</sub>	0,01	-	7,86
Asset Mgt	36,555	6.043	378.212
% Tot CO <sub>2</sub>	1,8	0,3	18,3
Asset Owner	1	-	100
% Tot CO <sub>2</sub>	0,03	-	3,26
Insurance	19.463	3.997	314.727
% Tot CO <sub>2</sub>	1,2	0,3	20,0
<b>TOTALE</b>	<b>56.024</b>	<b>10.040</b>	<b>696.267</b>
	<b>1,4</b>	<b>0,2</b>	<b>17,2</b>

## Settori GICS

Di seguito si riporta il dettaglio delle intensità di emissioni e del relativo valore di portafoglio, suddiviso per settori GICS di riferimento.

Absolute Emission (Tons CO <sub>2</sub> ) - GICS Sector					
	Lending	Asset Mgmt	Asset Owner	Insurance	Totale
Communication Service	2.471,24	174.722,06	208,92	30.977,75	208.379,97
Consumer Discretionary	5.442,12	141.645,35	209,15	94.003,82	241.300,43
Consumer Staples	3.787,84	113.584,22	164,71	41.672,73	159.209,50
Energy	109,26	384.359,65	100,04	320.806,06	705.375,01
Financials	678,24	223.498,17	647,28	199.853,14	424.676,83
Health Care	283,83	49.314,41	33,46	18.618,36	68.250,06
Industrials	10.422,91	124.559,85	728,89	127.095,96	262.818,62
Information Technology	302,07	35.144,62	4,47	23.704,25	59.155,41
Materials	13.567,31	492.007,02	6.514,62	506.575,95	1.018.664,91
Real Estate	216.035,17	62.824,47	61,93	53.161,95	332.083,52
Utilities	3.973,61	321.098,11	623,17	232.274,13	557.969,01
<b>TOTALE</b>	<b>257.084,59</b>	<b>2.122.757,93</b>	<b>9.296,65</b>	<b>1.648.744,11</b>	<b>4.037.883,28</b>

## Area geografica

Di seguito si riporta il dettaglio delle intensità di emissioni e del relativo valore di portafoglio, suddiviso per area geografica di competenza.

AUM - Geographical Area				
	Outstanding amount	% Inv	GHG CO <sub>2</sub>	% Emission
Europa	15.516.876.758	31,8	1.426.610	37,8
Gran Bretagna	2.820.225.609	5,8	158.668	4,2
America	21.238.802.769	43,5	1.312.979	34,8
Asia	3.750.778.980	7,7	291.931	7,7
Mercati Emergenti	5.531.554.031	11,3	581.314	15,4

## Target

Nell'ambito del programma di sostenibilità del Gruppo sono state declinate specifiche azioni legate ai temi della sostenibilità ambientale per le quali sono stati previsti obiettivi e/o target da raggiungere al fine di migliorare la gestione di tali rischi. A seguito della misurazione della Carbon footprint del Gruppo Banca Mediolanum sono stati definiti puntualmente i target di Scope 1 e di Scope 2 così declinati:

- › Per quanto riguarda le emissioni di Scope 1 il Gruppo Banca Mediolanum si impegna a **ridurre le emissioni di Scope 1 del 3% nell'arco del quinquennio 2021-2025**, attraverso iniziative di ottimizzazione ed efficientamento energetico delle strutture operative e dei sistemi gestionali interni attraverso iniziative e progetti dedicati.
- › Per quanto riguarda invece le emissioni di **Scope 2** Banca Mediolanum si impegna a selezionare i Fornitori per l'acquisto di energia elettrica, promuovendo gare che coinvolgano esclusivamente player in grado di garantire la qualità e sostenibilità del loro portafoglio energetico, tramite la **certificazione "Garanzia d'origine" (GO)**.

Nel corso del 2023, in occasione del programma di aggiornamento del piano strategico del gruppo Mediolanum, verranno inoltre condotte le valutazioni propedeutiche alla definizione di KPI finalizzati al monitoraggio degli impatti ambientali diretti (Scope 3) e dei fattori di rischio fisico e di transizione direttamente o indirettamente collegate alle attività della banca.

Nei capitoli seguenti vengono descritte le principali iniziative in ambito ambientale afferenti agli Scope 1 e 2, svolte coerentemente con la strategia di sostenibilità del Gruppo.

### 9.4.3 La tutela dell'Ambiente

[GRI 302-4] [GRI 305-5]

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

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

- › la scelta dei **fornitori** deve privilegiare coloro che improntano la loro attività alla sostenibilità ambientale e sociale;
- › i **partner** incaricati della gestione di rifiuti che possono arrecare un impatto negativo all'ambiente devono comprovare le professionalità acquisite e le autorizzazioni necessarie;
- › i **dipendenti e i collaboratori** sono tenuti a rispettare le indicazioni attinenti al corretto smaltimento dei rifiuti; ove sorgano dubbi sono invitati a consultare le strutture aziendali competenti.

Il **monitoraggio dei dati ambientali** è inserito nel sistema di comunicazione dei dati e informazioni alla comunità degli *stakeholder*.

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

## La tutela dell'Ambiente - Italia

### Misure di risparmio energetico

Nel 2022 sono state introdotte delle azioni che perfezionassero e ottimizzassero il buon funzionamento degli impianti elettrici con conseguente riduzione dei consumi energetici.

Inoltre, la ridotta presenza del personale ha consentito di moderare il funzionamento degli impianti per raffrescare o riscaldare i Palazzi, mantenendo comunque il confort minimo in ogni stabile.

È attualmente in fase di studio un progetto di fattibilità per la realizzazione di un impianto fotovoltaico.

### Sensibilizzazione e responsabilizzazione interna

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

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

- › l'impostazione delle fotocopiatrici con parametri di spegnimento automatico che contribuiscono a risparmiare energia elettrica;
- › la riduzione dei consumi di carta attraverso l'abilitazione all'utilizzo delle fotocopiatrici con funzionalità di stampanti centralizzate, scanner, posta elettronica (con invio diretto di documenti sulla propria casella di posta elettronica o di altro destinatario);
- › la riduzione dei consumi di carta intestata inserendo sul Portale di Sede il formato elettronico di tutte le Società;
- › il miglior impiego delle stampanti multifunzioni impostate di default con la funzione di copiatura e stampa in fronte-retro, per una riduzione nel consumo di carta ed uso di carta riciclata;
- › la presenza su tutti i piani di centri di raccolta per i toner usati delle stampanti e per la raccolta della carta;
- › la sensibilizzazione all'utilizzo delle comunicazioni informatiche rispetto a quelle cartacee;
- › la digitalizzazione dei punti posta;
- › lo spegnimento e accensione automatico delle luci degli uffici solo in presenza del personale;
- › la riduzione della plastica monouso, con la selezione di un Fornitore di colonnine di acqua naturalizzata, collegate alla rete idrica;
- › la selezione di prodotti ecocompatibili nei distributori automatici, posizionati presso le aree ristoro, quali ad esempio bicchieri e palettine in materiale compostabile, bibite con packaging in Tetrapak e lattine di alluminio (totalmente riciclabile);
- › l'adozione di prodotti igienico sanitari, realizzati e certificati, con carta riciclata.

Inoltre, al fine di evitare l'acquisto di quotidiani e riviste in forma cartacea, è in funzione una piattaforma di "Edicola digitale".

### Impianti e interventi tecnici mirati

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

Presso la sede italiana di Milano 3 City, sono installati due impianti di Trigenerazione per consentire l'autoproduzione contemporanea di energia elettrica, energia termica ed energia frigorifera, attraverso l'impiego di cogeneratori e gruppi frigoriferi ad assorbimento.

Gli impianti, alimentati a gas metano, autoproducono energia elettrica per alimentare le utenze finali di consumo giornaliero (luci, personal computer, forze motrici). L'impianto è costituito da due impianti

separati e indipendenti tra loro che sono posizionate sulla copertura dei Palazzi Meucci-Galvani e Galeno-Fermi.

L'impianto ha coperto, nel solo 2022, le esigenze del Campus di MI3 City:

- > del 26.95 % dell'energia elettrica necessaria;
- > parziale servizio di riscaldamento;
- > parziale servizio di condizionamento.

Per rendere più efficiente gli impianti sono stati realizzati i collegamenti elettrici dei due impianti ai palazzi Archimede, Galilei-Volta e all'asilo nido aziendale. Questi collegamenti, oltre a fornire energia elettrica autoprodotta, consentono anche la copertura, con continuità elettrica (UPS e Gruppi Elettrogeni), del 100% delle postazioni di lavoro.

Con gli impianti di Trigenerazione presenti nel Campus di MI3 City di Basiglio, nel 2022, sono stati autoprodotti 2.797,11 MWh su 10.459,99 MWh utilizzati e prodotta acqua calda necessaria al riscaldamento e acqua fredda per raffrescamento.

### **Raccolta differenziata e smaltimento rifiuti**

Le tipologie di rifiuti trattati in maniera separata sono:

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

Sono presenti punti di raccolta, su ogni piano, per la carta e i toner presso gli spazi adibiti alla copia dei documenti, e presso tutte le sale ristoro per la plastica, carta, organico, indifferenziata, tappi di plastica e l'alluminio inoltre è costante la sensibilizzazione verso gli utenti per la gestione e uso parsimonioso delle risorse. Questo al fine di consentire la corretta raccolta e il successivo smaltimento. Durante l'anno è stato inoltre gestito lo smaltimento dei rifiuti di computer, apparecchiature elettroniche e mobili mediante un'azienda specializzata nel trattamento e nel trasporto di residui.

### **Progetto per ottimizzare la carta**

Nell'anno 2022 sono stati stampati 55.772 kg di carta FSC (Forest Stewardship Council). Se per la stessa quantità di carta stampata si fosse utilizzata carta senza marchio FSC il consumo di CO<sub>2</sub> sarebbe stato di 21.600 kg. L'incremento dei volumi di carta stampata rispetto al 2021 è dovuto al fatto che sono aumentati i volumi di persone presenti negli uffici di Mediolanum.

Essendo invece stata utilizzata carta con marchio FSC (per cui sono stati prodotti 20.575 kg di CO<sub>2</sub>)

**si è ottenuto un risparmio di 1.025 kg di CO<sub>2</sub>.**

Nel 2022 Banca Mediolanum ha proseguito l'attuazione di diverse misure per il risparmio della carta:

- > incentivazione all'utilizzo di tablet nel Consiglio di Amministrazione e schermi TV nelle sale riunioni;
- > utilizzo di carta bianca secondo ISO 9001/140001 (FSC C008924, EU Ecolabel, Eco-Efficient -32% wood);

- › PDF interattivo “My World”: è stato lanciato un nuovo materiale commerciale My World, eliminando così la stampa su carta del dossier e dei file commerciali degli Istituti di Investimento Collettivo;
- › per ogni utilizzo delle fotocopiatrici è necessario sbloccare le macchine tramite il badge partner;
- › controllo e monitoraggio dell’utilizzo delle fotocopiatrici attraverso reportistica ad hoc effettuata dalla società che fornisce il servizio di stampa;
- › kit di benvenuto digitale, attraverso cui tutti i titolari che realizzano l’apertura Express del Contratto SB ricevono il nuovo kit di benvenuto digitale composto da 2 SMS e una e-mail.

## Mobilità sostenibile

A seguito dell’introduzione del decreto del Ministero della Transizione ecologica del 12 maggio 2021, il Gruppo Bancario Mediolanum nel 2021 si è dotato della figura del **Mobility Manager** aziendale e del piano spostamenti casa-lavoro (PSCL) per i dipendenti, che deve essere redatto annualmente (in conformità con il decreto n. 179 del 12 maggio 2021), per rispondere alla domanda di mobilità del personale dipendente anche in considerazione delle indicazioni ricevute dal comune territorialmente competente. Il principale compito del Mobility Manager è quello di sensibilizzare sui temi della mobilità sostenibile attraverso l’elaborazione e il monitoraggio del PSCL, nonché promuovere azioni di formazione e indirizzo per incentivare la mobilità sostenibile.

La sede di Basiglio è collegata a Milano (fermate della Metropolitana di Famagosta e San Donato) con un servizio di bus navetta, i cui costi sono quasi interamente a carico dell’azienda e sono riferiti al servizio di trasporto privato che collega la sede di Basiglio con il comune di Milano e il comune di San Donato. Inoltre, i titoli di viaggio cartacei sono stati eliminati e sostituiti con voucher elettronici acquistabili tramite un’apposita applicazione mobile.

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

Nel 2022 sono stati erogati da ATM ai dipendenti del Gruppo Mediolanum 76 abbonamenti urbani.

L’attenzione per la mobilità sostenibile ha portato all’installazione nel 2022, di ulteriori 11 colonnine di ricarica rapida (totale installate 52) per i veicoli elettrici, con l’obiettivo di investire in un progetto a zero impatto ambientale, e con la previsione di incrementarle nei prossimi anni.

Il parco auto del Gruppo Mediolanum per l’anno 2022, ha visto la presenza di 139 auto rispetto alle 134 del 2021, ed è composto da veicoli con motori a limitata emissione di CO<sub>2</sub>, diesel con FAP di ultima generazione, alimentazioni alternative. La quasi totalità delle vetture sono in linea con le omologazioni Euro 5 ed Euro 6.

La lista di autovetture all’interno della nuova policy aziendale prevede limiti massimi sia di emissione di CO<sub>2</sub> che di percorrenza chilometrica e la scelta di veicoli ad alimentazione alternativa, ibride, elettriche o a basso impatto ambientale costituisce un titolo preferenziale nel processo di rinnovo del parco auto aziendale.

Nel 2022, il 51% delle auto del parco auto è costituito da auto ibride ed elettriche.

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

Nel 2022 il gruppo Bancario, attraverso il progetto sopra citato, ha contribuito a ridurre il proprio impatto ambientale legato alla mobilità evitando l'immissione di 552 Tonnellate di CO<sub>2</sub> in atmosfera.

### Tutela dell'ambiente - Spagna

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

Gli stessi obiettivi sono stati adottati anche dall'Accordo di Azione Climatica dell'Associazione Bancaria Spagnola (AEB), in conformità con la quale opera Banco Mediolanum. Ad oggi, Banco Mediolanum ha lavorato per quantificare l'obiettivo di riduzione dell'impronta di carbonio in linea con l'obiettivo del suddetto accordo, con un orizzonte a breve, medio e lungo termine.

### Sistemi di gestione certificati

Banco Mediolanum, oltre all'implementazione di un **Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001** che attesta lo svolgimento del business con rispetto dell'ambiente naturale e della prevenzione dell'inquinamento, dal 2018 ha implementato un **Sistema di Gestione dell'Energia conforme alla ISO 50001** per un uso più efficiente e più sostenibile dell'energia. Nel 2022 entrambe le certificazioni sono state rinnovate.

Per presidiare e monitorare entrambi i sistemi di gestione, il **Comitato per l'energia**, creato nel 2018 per garantire il rispetto della politica energetica del Banco Mediolanum, è stato **integrato con il Comitato ambientale**.

### Azioni per la riduzione dei consumi

- › **Termografia dei quadri elettrici:** per rilevare eventuali aumenti dei carichi di corrente elettrica, consentendo l'ottimizzazione delle apparecchiature che si traduce in minori consumi;
- › **Utilizzo di energia elettrica al 100% rinnovabile:** contratto con Iberdrola per la fornitura di energia elettrica rinnovabile certificata da "Garanzia di Origine";
- › **Sostituzione dell'illuminazione nelle aree comuni con lampadine a LED dotate di timer;**
- › **Rinnovo dei condizionatori** con apparecchi di ultima generazione;
- › **Installazione di rubinetti automatici:** nella sede di Banco Mediolanum sono stati installati rubinetti automatici per ridurre i consumi di acqua.

### Smaltimento dei rifiuti

Dal 2019 il riciclaggio dei rifiuti (plastica, carta e organico) è stato gestito attraverso l'installazione di contenitori in tutti gli stabili dell'Azienda. Tutti i bicchieri in plastica sono stati rimossi.

Dal 2020 la **gestione degli altri rifiuti**, come lampade e lampade fluorescenti, mobili ingombranti, filtri climatici, carta e cartone, **avviene secondo la norma ISO 14001**.

Per quanto riguarda il riciclaggio della carta, Banco Mediolanum ha messo a disposizione dei dipendenti, sul posto di lavoro, appositi punti di raccolta. La gestione di questi viene effettuata dalla società Eco-Shredder, certificata dall'Agenzia per i rifiuti, che si occupa della raccolta, distruzione e riciclaggio del materiale, in conformità, inoltre, con la normativa in materia di protezione dei dati. Inoltre, in occasione del ritorno al lavoro in presenza, sono state organizzate campagne ad hoc per sensibilizzare i dipendenti sull'importanza dell'uso responsabile della carta.

Nell'esercizio 2022, l'eliminazione dei rifiuti informatici, del materiale elettronico e dei mobili è stata gestita con una società di gestione e trasporto dei rifiuti autorizzata con codice T-2946. L'azienda che lo gestisce

soddisfa tutti i requisiti ambientali richiesti tramite la certificazione e l'accreditamento ISO 14001. I servizi offerti dall'azienda comprendono il noleggio delle fotocopiatrici, la gestione dei toner, e lo smaltimento dei relativi rifiuti.

### Azioni per ottimizzare l'uso della carta

- › Impegno all'uso di tablet nel Consiglio di Amministrazione e schermi TV nelle sale riunioni. Con questo provvedimento si limita l'erogazione del supporto cartaceo nelle varie riunioni di lavoro;
- › utilizzo di carta bianca secondo ISO 9001 / 140001 (FSC C008924, EU Ecolabel, Eco-Efficient -32%wood);
- › kit di benvenuto digitale: da maggio 2017 tutti i titolari che effettuano l'apertura Express del Contratto SB ricevono il nuovo DIGITAL WELCOME KIT composto da 2 SMS e una e-mail. Da gennaio a ottobre 2020 rappresentano l'88% del totale dei kit che vengono spediti, con il conseguente risparmio, in formato cartaceo (guida di benvenuto) e folder contenitore;
- › PDF interattivo "My World": è stato lanciato un nuovo materiale commerciale My World, eliminando così la stampa cartacea del dossier degli Istituti di Investimento Collettivo e delle pratiche commerciali;
- › PDF interattivo sulla pensione: è in lavorazione un nuovo materiale commerciale che affronta il futuro incerto delle pensioni, i consigli per andare in pensione meglio e i piani pensionistici del Banco Mediolanum, eliminando così la stampa su carta delle carte commerciali prodotte fino al 2016;
- › per ogni utilizzo delle macchine fotocopiatrici è necessario sbloccare le macchine tramite il badge collaboratore;
- › controllo e monitoraggio dell'utilizzo delle fotocopiatrici tramite reportistica ad hoc effettuata dall'azienda fornitrice del servizio di stampa;
- › intensificazione del lavoro per sensibilizzare i dipendenti sull'utilizzo della carta grazie al lavoro del gruppo interno "Ogni azione conta" (CAC).

Nel 2022 sono stati riciclati **8.822 kg** di carta.

### Mobilità sostenibile

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

Inoltre, in relazione al parco auto aziendale per dirigenti, Banco Mediolanum incoraggia la scelta di veicoli a basso impatto ambientale, come veicoli elettrici o ibridi plug-in. Tale raccomandazione della Banca, che si concretizza alla scadenza del leasing del veicolo messo a disposizione del gestore, ha portato nel 2022 alla presenza di 6 veicoli ibridi nella flotta auto che rappresentano il 37,5% del totale.

### Tutela dell'Ambiente - Irlanda

Da aprile 2019, la sede irlandese è all'interno di The Exchange Building nell'IFSC ([theexchangeifsc.com/](http://theexchangeifsc.com/)), edificio accreditato con uno standard LEED GOLD e un rating BERA3 che si traduce in una riduzione del 50% nel consumo di energia, una riduzione del 51% nelle emissioni di carbonio e del 30% nella riduzione del consumo di acqua. I dipendenti partecipano attivamente al Team Ambientale istituito dalla società di gestione degli edifici con l'obiettivo di massimizzare l'impegno per la sostenibilità all'interno della sede degli uffici accreditata LEED.

L'ufficio è dotato di lampadine a LED nella maggior parte delle aree con un timeout del sensore di movimento. Inoltre, viene utilizzato un fornitore di servizi energetici che garantisce che tutta l'elettricità fornita provenga da fonti rinnovabili. L'ufficio è inoltre decorato con oltre 365 piante che sono note per migliorare la qualità dell'aria.

### **Certificazione ISO 14001**

Nel 2020 è stata ottenuta la Certificazione ISO 14001, uno standard concordato a livello internazionale che stabilisce i requisiti per un Sistema di Gestione Ambientale che guiderà la sede irlandese di Mediolanum nel migliorare il suo continuo viaggio verso la sostenibilità attraverso un uso più efficiente delle risorse e la riduzione di rifiuti, acqua, elettricità, l'impronta di CO<sub>2</sub> e l'impegno ESG. Rappresenta un passo significativo verso un business più sostenibile evidenziando l'importanza che l'azienda attribuisce alla causa ambientale.

### **Azioni per la riduzione dei consumi**

Nel 2022 prosegue l'impegno verso un uso più efficiente delle risorse e la riduzione di rifiuti, acqua, elettricità, riducendo le emissioni di CO<sub>2</sub> attraverso una serie di iniziative:

- › incoraggiare i dipendenti a utilizzare metodi di trasporto più ecologici (come i programmi Bike to work e Tax Savers Public Transportation);
- › uso di energie rinnovabili all'interno dell'ufficio;
- › efficientamento del riciclaggio dei rifiuti;
- › riduzione dei viaggi aerei;
- › utilizzo di impianti di illuminazione e riscaldamento/raffreddamento moderni ed efficienti;
- › riduzione dell'utilizzo della carta, in particolare riduzione della stampa e digitalizzazione dei documenti.

La formazione sui temi ESG e sul consumo responsabile è stata erogata al personale per tutto il 2022 in diverse modalità e utilizzando fornitori.

### **Stampa e riciclo**

Si procede con l'utilizzo di dispositivi di stampa all'avanguardia che consentono di ottenere risparmi misurabili nel consumo di carta attraverso l'impostazione predefinita che obbliga la stampa in bianco e nero e l'eliminazione di documenti non stampati dopo un determinato periodo di tempo. La tecnologia disponibile permette inoltre di misurare ogni anno l'effettivo risparmio ottenuto in termini di CO<sub>2</sub>, ovvero litri d'acqua risparmiati o numero di alberi risparmiati. Inoltre, è aumentato l'uso di carta riciclabile e altri articoli riciclabili ed è anche stata svolta un'attività di sensibilizzazione interna in merito al riciclo attraverso l'incoraggiamento alla buona pratica con etichette in luoghi strategici, e-mail, passaparola. L'azienda utilizza anche un software per la firma digitale di documenti che permette di avere un risparmio in termini di CO<sub>2</sub>. Allo stesso modo l'aver spostato l'intero "Corporate IT Infrastructure" su applicativi cloud ha permesso un risparmio in termini di CO<sub>2</sub>.

### **Raccolta differenziata e smaltimento rifiuti**

È continuato l'impegno per il riciclo anche attraverso la raccolta differenziata nella mensa aziendale e di unità di riciclaggio autonome negli uffici rimuovendo tutti i singoli contenitori. Si è fatta anche attività informativa sul tema, in linea con i requisiti della certificazione ISO 14001, per aumentare le quantità di raccolta riciclata. I rifiuti prodotti vengono pesati quotidianamente e vengono tenuti dei registri che riportano il valore in kg dei rifiuti per ogni membro del personale. Per ridurre l'inquinamento da plastica, il personale è stato dotato di un contenitore d'acqua personalizzato, per evitare che vengano portate in ufficio bottiglie di plastica monouso. Sono state inoltre fornite a tutto il personale tazze da caffè riciclabili, per evitare l'uso di tazze da caffè monouso. Inoltre, dove possibile, i fornitori di pranzi forniscono solo contenitori riciclabili.

### **Mobilità sostenibile**

La Società quest'anno ha compiuto uno sforzo ulteriore per facilitare l'uso di opzioni di trasporto sostenibili attraverso il programma di viaggio governativo Bike to Work, che mira a incoraggiare i dipendenti a utilizzare le biciclette per il pendolarismo da e verso il luogo di lavoro. Con l'avvento del Covid-19 l'uso delle biciclette è stato incoraggiato ed è aumentato in modo esponenziale.

## **9.4.4 Sanzioni e Provvedimenti**

[GRI 2-27]

A livello di Gruppo non sono state contestate alcune violazioni e conseguentemente non sono state elevate sanzioni e/o provvedimenti in ambito ambientale nell'arco del 2022.

# 10. Allegati

## 3. Identità e Profilo

### **Aziende bancarie che offrono prodotti e servizi alla clientela:**

- › Banca Mediolanum S.p.A. con sede in Basiglio – Milano 3;
- › Banco Mediolanum S.A., con sede in Valencia;
- › August Lenz & Co. AG con sede in Monaco di Baviera;

### **Società dedicate alla progettazione e gestione di prodotti di risparmio gestito:**

- › Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. con sede in Basiglio – Milano 3;
- › Mediolanum Vita S.p.A. con sede a Basiglio (Milano Tre, Milano);
- › Mediolanum Assicurazioni con sede a Basiglio (Milano Tre, Milano);
- › Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life dac con sede a Dublino (Irlanda).
- › Mediolanum Gestión S.G.I.I.C., S.A con sede a Barcelona (Spagna);
- › Mediolanum Pensiones S.A., S.G.F.P. con sede a Barcelona (Spagna).

### **Società strumentali:**

- › Mediolanum Comunicazione S.p.A. con sede in Basiglio – Milano 3.

### **Del Gruppo Bancario Mediolanum fanno altresì parte:**

- › Mediolanum Fiduciaria S.p.A., con sede in Basiglio – Milano 3, che ha per oggetto sociale lo svolgimento dell'attività di amministrazione, mediante intestazione, dei beni mobili – anche iscritti in pubblici registri – per conto di terzi e di tutte le funzioni che costituiscono attività propria di Società fiduciaria, così come contemplate dalla legge 23 novembre 1939, n. 1966 (con espressa esclusione dei beni immobili);
- › Prexta S.p.A., con sede in Basiglio – Milano 3 avente ad oggetto sociale, in estrema sintesi, l'esercizio nei confronti del pubblico dell'attività di concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma;
- › FloWe S.p.A. – SB, con sede in Basiglio – Milano 3, che ha per oggetto sociale l'attività di emissione e gestione di moneta elettronica, la prestazione di servizi di pagamento, anche non connessi con tale attività, e la concessione di finanziamenti nel rispetto di quanto previsto dalle applicabili previsioni di legge e di regolamento con riguardo agli istituti di moneta elettronica e alla loro operatività.

## 4. Modello di business e Governance

### 4.3 Governance, gestione dei rischi e compliance

#### Tasso della remunerazione annua lorda

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

#### CEO Pay Ratio 2022

	Rapporto su RAL
2020 media	21,29
2021 media	21,83
2022 media	21,52
Triennio 2020-2022 CEO Pay ratio	21,55

#### GRI 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anti-corrruzione

I Consigli di Amministrazione delle diverse entity del Gruppo Mediolanum vengono coinvolti nei processi di approvazione della documentazione a presidio del tema relativo alla lotta alla corruzione (es. per l'Italia il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del d.lgs. 231/01) e pertanto vengono a conoscenza delle pratiche di gestione sul tema.

In particolare, in Irlanda è stata svolta formazione in materia diretta al Consiglio di Amministrazione con una partecipazione del 100% dei membri dei CdA (7 membri). In Spagna la formazione dei CdA è prevista ogni due anni e si è tenuta nel 2022, coinvolgendo il 100% dei membri.

Nello specifico, il 100% dei dipendenti in Irlanda ed il 100% dei dipendenti in Spagna ha ricevuto formazione specifica in materia di anticorruzione.

In Italia, nel corso del 2022 è stata erogata ai dipendenti formazione, anche in ambito Politiche e Procedure anticorruzione, in occasione del Nuovo Codice Etico e di Comportamento. Per il 2023 è stata pianificata un'attività di formazione più estesa.

Tutti i dipendenti, partner commerciali e stakeholder del Gruppo hanno accesso attraverso il sito del Gruppo alla normativa interna aziendale e in particolare il Codice Etico e Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001.

## 5. La sostenibilità in Banca Mediolanum

### 5.2 Coinvolgimento degli stakeholder

#### GRI 2-6 - Clienti del Gruppo

	2022			2021		
	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum Spagna	August Lenz Germania	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum Spagna	August Lenz Germania
Numero clienti Totali	2.080.000	209.000	0*	2.116.000	186.277	0*
Numero clienti Primi intestatari	1.285.000	189.994	0*	1.272.804	168.950	0*
Retention clienti (%)	95,8	93,9	0*	95,5	93,8	0*

Per l'Italia sono inclusi i finanziati Prexta.

\* Valori non presenti in quanto nel secondo semestre 2020 sono state chiuse tutte le posizioni ancora in essere su August Lenz.

#### Indagine Financial Advisor Monitor

	2022		2021	
	Totale mercato	Mediolanum	Totale mercato	Mediolanum
Qualità ed efficacia della formazione	3,49	<b>3,69</b>	3,54	3,84
Percorsi di carriera, dai criteri di inserimento allo sviluppo professionale	3,24	<b>3,48</b>	3,29	3,57
Servizio Clienti	3,17	<b>3,46</b>	3,21	3,50
Soddisfazione complessiva del Family Banker®	3,46	<b>3,66</b>	3,54	3,70

Metodologia: interviste telefoniche (cati), ad un campione di 3.491 consulenti di varie reti. La scala di valutazione è compresa tra 1 "completamente insoddisfatto" e 4 "completamente soddisfatto".

## 6. Responsabilità economica

### 6.3 Business responsabile

#### GRUPPO - GRI 207-4 - Tasse Rendicontazione paese per paese

Anno 2021*	Irlanda	Germania	Spagna	Italia
Numero di dipendenti**	115	54	293	2.484
Ricavi da vendite a terze parti	2.197.941	9.097	105.618	10.294.449
Ricavi da operazioni intragruppo con altre giurisdizioni fiscali	20.810	1	59.544	877.576
Profitti/perdite al lordo delle imposte	779.961	-14.182	17.878	955.905
Immobilizzazioni materiali diverse dal contante e dagli equivalenti di cassa	7.282	318	10.627	222.502
Imposta sul reddito delle società pagata in contanti	89.050	0	1.083	28.977
Imposta sul reddito delle società maturata su profitti/perdite	98.698	-	1.091	71.895

\* Valori del 2021 già trasmessi nel mese di dicembre 2022 all'Agenzia delle Entrate (importi espressi in migliaia di euro).

\*\* Dal numero totale dei dipendenti il personale a tempo determinato viene escluso dalla somma.

Anno 2020*	Irlanda	Germania	Spagna	Italia
Numero di dipendenti**	106	78	268	2.364
Ricavi da vendite a terze parti	1.929.428	11.746	78.296	5.308.344
Ricavi da operazioni intragruppo con altre giurisdizioni fiscali	16.358	1.710	52.929	778.080
Profitti/perdite al lordo delle imposte	586.078	-23.445	21.169	530.403
Immobilizzazioni materiali diverse dal contante e dagli equivalenti di cassa	8.396	703	10.049	232.558
Imposta sul reddito delle società pagata in contanti	93.946	0	822	40.735
Imposta sul reddito delle società maturata su profitti/perdite	73.694	-	841	35.229

\* Valori del 2020 già trasmessi nel mese di dicembre 2021 all'Agenzia delle Entrate (importi espressi in migliaia di euro).

\*\* Dal numero totale dei dipendenti il personale a tempo determinato viene escluso dalla somma.

## 6.4 Politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori

### GRI 204-1 - Proporzione di spesa verso fornitori locali

euro	2022					2021				
	Nr fornitori		% per fornitori			Nr fornitori		% per fatturato		
	Italia	Estero	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Italia	Estero	Totale
0 - 10.000	1.041	72	54	44	52	680	53	44	42	44
10.001 - 100.000	618	63	30	40	32	560	48	36	38	36
> 100.001	334	26	16	16	16	320	25	20	20	20
<b>TOTALE</b>	<b>1.993</b>	<b>161</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>1.560</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

euro	2022				2021			
	Fatturato				Fatturato			
	Totale	%	Italia	Estero	Totale	%	Italia	Estero
0 - 10.000	3.046.881	1	2.828.425	218.456	2.195.846	1	1.963.778	232.068
10.001 - 100.000	25.398.557	6	23.082.179	2.316.378	22.595.485	6	20.966.707	1.628.778
> 100.001	355.285.338	93	336.862.258	18.423.080	330.721.747	93	315.108.106	15.613.641
<b>TOTALE</b>	<b>383.730.776</b>	<b>100</b>	<b>362.772.862</b>	<b>20.957.914</b>	<b>355.513.078</b>	<b>100</b>	<b>338.038.591</b>	<b>17.474.487</b>

L'estrazione viene effettuata tramite l'applicativo contabile SAP.

## Ripartizione dei fornitori per area geografica

	2022	2021
	Valore	Valore
Italia - Nord	1.364	1.127
Italia - Centro	362	293
Italia - Sud e Isole	267	140
Estero	161	126
<b>Totale</b>	<b>2.154</b>	<b>1.686</b>

## 7. Responsabilità verso i clienti

### 7.1 Centralità del cliente

#### Numero di contatti con la clientela per canale

	2022	% verso anno prec	2021	% verso anno prec
App Mobile	152.032.053	25,3	121.258.510	24,5
Banking Centre*	2.829.392	7,3	2.636.242	-10,8
Mobile	256.733	50,2	170.909	-54,6
Chat**	323.364	45,6	222.078	12,0
Others (IVR)	4.512.654	172,4	1.656.735	-16,3
Website	21.507.249	-3,8	22.354.917	-12,4
Overall Contacts	181.461.445	22,7	148.299.391	44,1

\* **Contatti Banking Center** si riferiscono ai contatti entrati (gestiti + abbandonati da cliente).  
Fonte: Saccd routing – Report Power BI Livelli di servizio CBC.

\*\* **Contatti Chat** si riferiscono ai contatti gestiti sia tramite chat con operatore che tramite chatBOT, servizio attivo h24 7/7 che prevede la gestione delle chat da parte dell'Intelligenza Artificiale. Fonte: Insight – Report Power BI Livelli di servizio CBC.

#### GRI 2-16 - VOLUMI RECLAMI

L'analisi dei reclami ricevuti al 31 dicembre 2022, illustrata di seguito, tiene conto di tutti quelli ricevuti per iscritto, tramite fax, lettera, e-mail, Posta Elettronica Certificata (PEC), telegramma o altra forma consentita, da Clienti o potenziali Clienti del Gruppo, aventi ad oggetto servizi bancari e d'investimento e di intermediazione assicurativa prestati dal medesimo.

Sono pervenuti complessivamente 6.274 reclami, in aumento (+5% circa) rispetto a quelli pervenuti nel 2021: di questi, 5.942 sono risultati "trattabili" e 332 "non trattabili", in quanto carenti degli elementi essenziali per poter essere adeguatamente gestiti.

A mero titolo esemplificativo, sono considerati "non trattabili" quei reclami che non consentono di identificare il soggetto reclamante o il prodotto oggetto di lamentela. Per completezza, si evidenzia inoltre che, nel 2022, i reclami "riaperti", cioè quelli per i quali i clienti non hanno ritenuto soddisfacente la risposta ricevuta in prima istanza, sono stati pari a 678 (+14% rispetto al 2021), di cui 672 "trattabili" e 6 "non trattabili". Il canale più utilizzato dalla Clientela per la trasmissione dei reclami è stato l'e-mail, usato nel 52,5% circa dei casi. Dei 6.274 reclami complessivamente ricevuti, 5.451, circa l'87%, sono stati indirizzati a Banca Mediolanum S.p.A, Banco Mediolanum S.A. e Prexta S.p.A.

## Numero pratiche

	2022				2021			
	Nr Pratiche		Riaperture		Nr Pratiche		Riaperture	
	Trattabili	Non Trattabili	Trattabili	Non Trattabili	Trattabili	Non Trattabili	Trattabili	Non Trattabili
Banca Mediolanum S.p.A.	3.119	102	416	1	3.259	113	381	6
Banco Mediolanum S.A.*	1.040	109	11	4	739	81	9	9
August Lenz & Co. AG.	0	1	0	0	4	0	0	0
Prexta S.p.A.	985	96	170	1	618	46	78	3
Mediolanum Assicurazioni S.p.A.	69	6	8	0	90	5	10	0
Mediolanum Fiduciaria S.p.A.	0	0	0	0	3	0	0	0
Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.	8	1	1	0	9	5	1	0
Mediolanum International Funds Ltd	0	0	0	0	1	0	0	0
Mediolanum International Life Ltd	44	3	3	0	28	0	8	0
Mediolanum Vita S.p.A.	280	5	30	0	278	5	40	0
Flowe S.p.A.	397	9	33	0	660	37	47	1
<b>TOTALE</b>	<b>5.942</b>	<b>332</b>	<b>672</b>	<b>6</b>	<b>5.689</b>	<b>292</b>	<b>574</b>	<b>19</b>

## COMPOSIZIONE RECLAMI

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

- > il reclamo non viene accolto, in quanto considerato “non fondato”;
- > il reclamo viene accolto, ovvero si procede a riconoscere il disservizio causato al cliente, accogliendone le richieste.

Analizzando l’esito dell’istruttoria, a fronte di 5.942 reclami “trattabili” ricevuti, 5.427 sono stati composti/ evasi<sup>31</sup> entro il 31/12/2022, di cui 809 sono stati ritenuti fondati (circa il 15%).

### Composizione reclami

	2022	2021
Reclami Trattabili Ricevuti	5.942	5.689
Reclami Composti/Evasi*	5.427	5.387
di cui accolti	809	1.050
di cui non fondati	4.618	4.337
Reclami in istruttoria a fine periodo non scaduti	424	302
Reclami in istruttoria a fine periodo scaduti	99	7

<sup>31</sup> In ottemperanza alle indicazioni dell’Ivass, per le società Assicuratrici italiane del Gruppo Mediolanum vengono conteggiate le evasioni delle pratiche anche se non composte e, nel totale, risultano pertanto anche n. 8 reclami con riaperture inevase ma non scadute al 31/12/21 (erano n. 7 riaperture inevase non scadute a fine 2021).

## 7.2 Finanza responsabile

### PRINCIPAL ADVERSE IMPACT

Il calcolo dei Principal Adverse Impact indicators vede come punto di partenza l'analisi delle singole emittenti che compongono un portafoglio.

Il provider MSCI ESG Research fornisce dati e metodologia in riferimento a ciascun indicatore prendendo come linea guida i Regulatory Technical Standards. I portafogli dei prodotti che vengono utilizzati per l'analisi, invece, sono recuperati direttamente dai database interni a Banca Mediolanum.

Qualora fosse necessario eseguire il calcolo dei PAI per un fondo comune di investimento per il quale non è internamente disponibile il portafoglio, si riprende in maniera diretta il valore che MSCI assegna al prodotto senza ulteriori approfondimenti di look-through.

Il calcolo viene eseguito con frequenza trimestrale utilizzando dati di portafoglio e dati PAI aggiornati all'ultimo giorno lavorativo del trimestre di riferimento. Viene proposta, inoltre, la rilevazione della media dei valori dei quattro trimestri. Il calcolo viene eseguito per ciascun prodotto e poi aggregato a livello di entity.

Per il calcolo degli indicatori MSCI ESG Research propone otto differenti metodologie di calcolo indicando di volta in volta quella più adatta a ciascun PAI.

Si elenca di seguito l'elenco dei Principal Adverse Impact Indicators.

#### PAI 01 - Obbligatorio - Ambientale - Corporate Issuers

*Greenhouse gas (GHG) emissions*

*Tonnellate di CO<sub>2</sub>e*

Indicazione delle emissioni di greenhouse gas secondo la metodologia "Investor Allocation". Il valore viene ricavato partendo dai singoli strumenti sottostanti, andando a moltiplicare il dato relativo alle emissioni per l'investor stake (calcolato dal rapporto del market value/EVICI). Le emissioni sono classificate, tra dirette ed indirette, in tre scope (ambiti). Alla fine, si ottengono quattro indicatori, uno relativo a ciascun ambito:

- › Scope 1 (emissioni da fonti possedute o controllate dalla compagnia, tipicamente la diretta combustione di combustibile in una fornace o in un veicolo)
- › Scope 2 (emissioni causate dall'emissione prodotte dalla generazione di elettricità comprati dalla compagnia)
- › Scope 3 (emissioni relative alla catena del valore dell'emittente nel suo complesso)
- › Scope 123 somma dei tre ambiti precedenti.

#### PAI 02 - Obbligatorio - Ambientale - Corporate Issuers

*Carbon footprint*

*Tonnellate di CO<sub>2</sub>e per milione di euro*

Impronta di carbonio. Indicazione delle emissioni di anidride carbonica secondo la metodologia "Investor Allocation per milione di euro". Il valore viene ricavato partendo dai singoli strumenti sottostanti, andando a moltiplicare il dato relativo alle emissioni per l'investor stake (calcolato dal rapporto del market value/EVIC2 normalizzato per le emissioni relativa all'investimento di un milione di euro nel portafoglio).

In questo caso l'unico dato relativo alle emissioni che prendiamo in considerazione è lo Scope 1,2,3.

Il risultato finale viene parametrato per le vendite in milioni di €.

### **PAI 03 - Obbligatorio - Ambientale - Corporate Issuers**

*GHG intensity of investee companies*

*Tonnellate di CO<sub>2</sub>e rispetto alle vendite in milioni di euro*

L'indicatore viene calcolato secondo la metodologia "Weighted Average (Normalized)". Il fattore indica le emissioni totali di gas serra delle società partecipate, in rapporto alle vendite per 1 milioni di euro.

### **PAI 04 - Obbligatorio - Ambientale - Corporate Issuers**

*Exposure to companies active in the fossil fuel sector*

*Media ponderata in percentuale*

Indica la percentuale di emittenti inclusi nel portafoglio che sono coinvolte in attività correlate ai combustibili fossili, incluse l'estrazione, la lavorazione, lo stoccaggio ed il trasporto di prodotti petroliferi, gas naturale, carbone termico e metallurgico. È calcolato secondo la metodologia "Weighted Average".

### **PAI 05 - Obbligatorio - Ambientale - Corporate Issuers**

*Share of non-renewable energy consumption and production*

*Percentuale*

Indica la percentuale di consumo di energia non rinnovabile e di produzione di energia non rinnovabile delle società partecipate rispetto al consumo e alla produzione totale di energia. È calcolato secondo la metodologia "Weighted Average (Normalized)".

### **PAI 06 - Obbligatorio - Ambientale - Corporate Issuers**

*Energy consumption intensity per high impact climate sector*

*Media ponderata per categoria*

Indica l'intensità di consumo energetico (GwH), per milione di euro di ricavi, delle società partecipate che appartengono ai settori ad alto impatto climatico. I settori inclusi sono elencati nelle sezioni A-B-C-D-E-F-G-H-L del codice NACE. È calcolato secondo la metodologia "Weighted Average (Normalized per category)". Matematicamente è una media ponderata, normalizzata per ciascuna categoria, per cui si otterrà un valore relativo a ciascuna delle categorie elencate.

### **PAI 07 - Obbligatorio - Ambientale - Corporate Issuers**

*Activities negatively affecting biodiversity-sensitive areas*

*Somma percentuale*

Indica l'esposizione verso società che operano in aree sensibili per la biodiversità (o nelle loro vicinanze), ad attività che influiscono negativamente su tali aree e che sono state coinvolte in controversie con un impatto negativo grave sull'ambiente. È calcolato secondo la metodologia "Percentage Sum".

### **PAI 08 - Obbligatorio - Ambientale - Corporate Issuers**

*Emissions to water*

*Tonnellate*

Indica le tonnellate di sostanze inquinanti rilasciate dalle partecipate nelle acque di superficie, per milione di euro investito. Si esprime come una media ponderata. È calcolato secondo la metodologia "Investor Allocation (per €M)". Matematicamente, è una sommatoria delle emissioni idriche delle società ponderate per il peso dello strumento in portafoglio, diviso l'EVIC.

### **PAI 09 - Obbligatorio - Ambientale - Corporate Issuers**

*Hazardous waste ratio*

*Tonnellate*

Indica le tonnellate di rifiuti pericolosi prodotti dalle società partecipate, per milione di euro investiti. Si esprime come una media ponderata. È calcolato secondo la metodologia "Investor Allocation (per €M)". Matematicamente, è una sommatoria delle tonnellate di rifiuti pericolosi delle società ponderate per il peso dello strumento in portafoglio, diviso l'EVIC.

### **PAI 10 - Obbligatorio - Sociale - Corporate Issuers**

*Violations of UN Global Compact principles and Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD) Guidelines for Multinational Enterprises*

*Somma percentuale*

Indica la quota di investimenti in società partecipate che sono state coinvolte in violazioni gravi dei principi UN Global Compact e delle linee guida OECD, relative all'ambiente, ai clienti, ai diritti umani, ai diritti del lavoro o alla governance. È calcolato secondo la metodologia "Percentage Sum".

### **PAI 11 - Obbligatorio - Sociale - Corporate Issuers**

*Lack of processes and compliance mechanisms to monitor compliance with UN Global Compact principles and OECD Guidelines for Multinational Enterprises.*

*Somma percentuale*

Indica la quota di investimenti in società partecipate che sono in mancanza di processi e meccanismi volti a monitorare la conformità e il rispetto dei principi UN Global Compact e delle linee guida OECD. È calcolato secondo la metodologia "Percentage Sum".

### **PAI 12 - Obbligatorio - Sociale - Corporate Issuers**

*Unadjusted gender pay gap*

*Rapporto percentuale*

Indica la differenza tra la retribuzione oraria lorda media dei dipendenti di sesso maschile e quella dei dipendenti di sesso femminile, sulla base dei dati comunicati dalle società partecipate. Si esprime come una media ponderata. È calcolato secondo la metodologia "Weighted Average (Normalized)". Matematicamente è la media ponderata dei Gender Pay Gap ratios degli emittenti. Il Gender Pay Gap ratio è calcolato come la differenza tra la retribuzione oraria media lorda dei dipendenti di sesso maschile e quelli di sesso femminile, come percentuale della retribuzione lorda maschile.

### **PAI 13 - Obbligatorio - Sociale - Corporate Issuers**

*Board gender diversity*

*Rapporto percentuale*

Indica la diversità di genere nel CDA delle società. Si esprime come una percentuale di tutti i membri del CDA. È calcolato secondo la metodologia "Weighted Average (Normalized)". In formula, si esprime come una media della percentuale di membri del Consiglio di amministrazione di sesso femminile delle società emittenti, ponderata per il peso degli strumenti in portafoglio.

### **PAI 14 - Obbligatorio - Sociale - Corporate Issuers**

*Exposure to controversial weapons (anti-personnel mines, cluster munitions, chemical weapons and biological weapons)*

*Somma percentuale*

Indica la quota di investimento in società partecipate coinvolte nella produzione di armi controverse (mine, munizioni a grappolo, armi chimiche o biologiche). È calcolato secondo la metodologia "Percentage Sum". È semplicemente una somma percentuale, cioè una somma dei pesi degli strumenti in portafoglio emessi da società che hanno un'esposizione attiva verso armi controverse.

### **PAI 15 - Obbligatorio - Ambientale - Sovereigns and Supranationals**

*GHG intensity*

*Media ponderata*

Indica l'intensità di emissioni di gas serra per milioni di euro di PIL del paese emittente. È calcolato secondo la metodologia "Weighted Average (Normalized)".

## PAI 16 - Obbligatorio - Ambientale - Sovereigns and Supranationals

*Investee countries subject to social violations*

*Conteggio (unico)*

Indica se i paesi emittenti sono oggetto di sanzioni commerciali da parte dell'EEAS. Tali sanzioni possono essere limitate a determinati materiali, ad esempio armi, diamanti, ecc. È calcolato secondo due metodologie: "Count (unique)" e "Social Violation (% Constituents)". La prima riporta il numero degli emittenti sovrani unici in portafoglio con sanzioni da parte dell'EEAS. La seconda metodologia restituisce il numero relativo, diviso per tutti i Paesi emittenti.

## PAI 04 - Addizionale - Ambientale - Corporate Issuers

*Investments in companies without carbon reduction initiatives*

*Somma percentuale*

Indica la quota di investimenti in società partecipate senza iniziative volte a ridurre le emissioni di carbonio, al fine di allinearsi con l'Accordo di Parigi. È calcolato secondo la metodologia "Percentage Sum". Matematicamente, è una somma percentuale del peso degli strumenti in portafoglio di cui le società emittenti non hanno iniziative di riduzione delle emissioni di carbonio.

## PAI 09 - Addizionale - Ambientale - Corporate Issuers

*Lack of a human rights policy*

*Somma percentuale*

Indica la quota di investimenti in entità che non hanno una politica aziendale sui diritti umani. È calcolato secondo la metodologia "Percentage Sum". Matematicamente, è una somma percentuale, quindi una somma dei pesi degli strumenti in portafoglio le cui società emittenti non hanno divulgato la propria politica aziendale sui diritti umani.

## RATING ESG DEGLI INVESTIMENTI

Il calcolo del rating ESG vede come punto di partenza l'analisi delle singole emittenti che compongono un portafoglio, cui viene attribuito uno score che misura la resilienza sul lungo periodo, in riferimento a rischi legati a temi ambientali, sociali e di governance.

I portafogli dei prodotti che vengono utilizzati per l'analisi sono recuperati direttamente dai database interni a Banca Mediolanum.

La fonte relativa ai dati ESG è il provider MSCI ESG Research.

In base alla metodologia del provider, le emittenti vengono valutate utilizzando 35 fattori chiave che vengono ponderati in maniera differente in base al settore di appartenenza, in modo da tenere nella giusta considerazione la tipologia di rischi collegata alle differenti attività economiche. La combinazione di questi fattori vede come output uno score ESG (una metrica compresa tra 0 e 10) che è costruito a partire dal posizionamento di ciascuna emittente rispetto al peer group di riferimento. Lo score a sua volta viene transcodificato in un rating ESG secondo la scala sotto riportata.



I valori calcolati per singola emittente sono poi utilizzati come fondamento per l'analisi degli strumenti di risparmio gestito, fino ad ottenere un rating relativo al prodotto nella sua interezza. La base di partenza del calcolo è costituita dalla media ponderata degli score ESG delle singole emittenti; il dato così ottenuto

viene moltiplicato per un fattore di aggiustamento che tiene in considerazione 3 indicatori differenti:

- › La percentuale di emittenti che hanno un trend positivo a livello di rating ESG nell'ultimo anno (almeno un upgrade).
- › La percentuale di emittenti che hanno un trend negativo a livello di rating ESG nell'ultimo anno (almeno un downgrade).
- › L'esposizione verso emittenti che hanno un rating ESG pari a "B" o "CCC".

Il calcolo viene eseguito con frequenza mensile utilizzando dati di portafoglio e dati ESG aggiornati all'ultimo giorno lavorativo del mese di riferimento.

Il rating ESG attribuito ad un fondo comune di investimento per il quale non è disponibile internamente il portafoglio, è il rating che MSCI ESG Research assegna direttamente al prodotto.

Di seguito il link al sito di MSCI ESG Research.

<https://www.msci.com/our-solutions/esg-investing/esg-ratings>

## 8. Responsabilità verso i collaboratori

GRUPPO - GRI 405-I - Composizione degli organi di governo per genere e età

2021					
	Totale	Italia	Spagna	Irlanda	Germania
Totale	31	13	8	7	3
Donne	8	4	2	2	0
Uomini	23	9	6	5	3
< 30	0	0	0	0	0
30-50	4	2	2	0	0
> 50	27	11	6	7	3

2022					
	Totale	Italia	Spagna	Irlanda	Germania
Totale	33	13	11	7	2
Donne	10	6	2	2	0
Uomini	23	7	9	5	2
< 30	0	0	0	0	0
30-50	1	0	1	0	0
> 50	32	13	10	7	2

## GRUPPO - GRI 405-I - Numero dei dipendenti per qualifica e genere

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	124	27	151	119	20	139
Manager	394	236	630	369	215	584
Non-Management Employees	1.111	1.334	2.445	1.066	1.291	2.357
<b>TOTALE</b>	<b>1.629</b>	<b>1.597</b>	<b>3.226</b>	<b>1.554</b>	<b>1.526</b>	<b>3.080</b>

## GRUPPO - GRI 405-I - Percentuale dei dipendenti per qualifica e genere

%	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	3,84	0,84	4,68	3,86	0,65	4,51
Manager	12,21	7,32	19,53	11,98	6,98	18,96
Non-Management Employees	34,44	41,35	75,79	34,61	41,92	76,53
<b>TOTALE</b>	<b>50,50</b>	<b>49,50</b>	<b>100</b>	<b>50,45</b>	<b>49,55</b>	<b>100</b>

## ITALIA - GRI 405-1 - Ripartizione dei dipendenti per qualifica e genere

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	89	18	107	89	16	105
Manager	328	204	532	305	188	493
Non-Management Employees	893	1.182	2.075	857	1.126	1.983
<b>TOTALE</b>	<b>1.310</b>	<b>1.404</b>	<b>2.714</b>	<b>1.251</b>	<b>1.330</b>	<b>2.581</b>

## SPAGNA - GRI 405-1 - Ripartizione dei dipendenti per qualifica e genere

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	12	5	17	4	0	4
Manager	36	18	54	29	16	45
Non-Management Employees	149	122	271	144	114	258
<b>TOTALE</b>	<b>197</b>	<b>145</b>	<b>342</b>	<b>177</b>	<b>130</b>	<b>307</b>

## IRLANDA - GRI 405-1 - Ripartizione dei dipendenti per qualifica e genere

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	21	4	25	23	4	27
Manager	25	12	37	25	9	34
Non-Management Employees	64	22	86	48	30	78
<b>TOTALE</b>	<b>110</b>	<b>38</b>	<b>148</b>	<b>96</b>	<b>43</b>	<b>139</b>

## GERMANIA - GRI 405-1 - Ripartizione dei dipendenti per qualifica e genere

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	2	0	2	3	0	3
Manager	5	2	7	10	2	12
Non-Management Employees	5	8	13	17	21	38
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>53</b>

## GRUPPO - GRI 405-1 - Numero dei dipendenti per qualifica ed età

	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	0	44	107	151	0	51	88	139
Manager	2	453	175	630	2	424	158	584
Non-Management Employees	363	1.767	315	2.445	324	1.738	295	2.357
<b>TOTALE</b>	<b>365</b>	<b>2.264</b>	<b>597</b>	<b>3.226</b>	<b>326</b>	<b>2.213</b>	<b>541</b>	<b>3.080</b>

## GRUPPO - GRI 405-1 - Percentuale dei dipendenti per qualifica ed età

%	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	0	1,36	3,32	4,68	0	1,66	2,86	4,51
Manager	0,06	14,04	5,42	19,53	0,06	13,77	5,13	18,96
Non-Management Employees	11,22	54,80	9,76	75,79	10,52	56,43	9,58	76,53
<b>TOTALE</b>	<b>11,28</b>	<b>70,21</b>	<b>18,51</b>	<b>100</b>	<b>10,58</b>	<b>71,85</b>	<b>17,56</b>	<b>100</b>

## ITALIA - GRI 405-1 - Ripartizione dei dipendenti per qualifica ed età

%	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	0	27	80	107	0	34	71	105
Manager	1	382	149	532	2	360	131	493
Non-Management Employees	259	1.559	257	2.075	243	1.509	231	1.983
<b>TOTALE</b>	<b>260</b>	<b>1.968</b>	<b>486</b>	<b>2.714</b>	<b>245</b>	<b>1.903</b>	<b>433</b>	<b>2.581</b>

## SPAGNA - GRI 405-1 - Ripartizione dei dipendenti per qualifica ed età

%	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	0	4	13	17	0	1	3	4
Manager	1	35	18	54	0	24	21	45
Non-Management Employees	66	157	48	271	48	162	48	258
<b>TOTALE</b>	<b>67</b>	<b>196</b>	<b>79</b>	<b>342</b>	<b>48</b>	<b>187</b>	<b>72</b>	<b>307</b>

## IRLANDA - GRI 405-1 - Ripartizione dei dipendenti per qualifica ed età

%	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	0	13	12	25	0	16	11	27
Manager	0	34	3	37	0	32	2	34
Non-Management Employees	36	48	2	86	26	50	2	78
<b>TOTALE</b>	<b>36</b>	<b>95</b>	<b>17</b>	<b>148</b>	<b>26</b>	<b>98</b>	<b>15</b>	<b>139</b>

## GERMANIA - GRI 405-1 - Ripartizione dei dipendenti per qualifica ed età

%	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	0	0	2	2	0	0	3	3
Manager	0	2	5	7	0	8	4	12
Non-Management Employees	2	3	8	13	7	17	14	38
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>53</b>

## GRUPPO - GRI 2-7 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	51	59	110	43	55	98
Tempo Indeterminato	1.578	1.538	3.116	1.511	1.471	2.982
<b>TOTALE</b>	<b>1.629</b>	<b>1.597</b>	<b>3.226</b>	<b>1.554</b>	<b>1.526</b>	<b>3.080</b>

## ITALIA - GRI 2-7 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	29	44	73	17	32	49
Tempo Indeterminato	1.281	1.360	2.641	1.234	1.298	2.532
<b>TOTALE</b>	<b>1.310</b>	<b>1.404</b>	<b>2.714</b>	<b>1.251</b>	<b>1.330</b>	<b>2.581</b>

### SPAGNA - GRI 2-7 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	2	5	7	16	15	31
Tempo Indeterminato	195	140	335	161	115	276
<b>TOTALE</b>	<b>197</b>	<b>145</b>	<b>342</b>	<b>177</b>	<b>130</b>	<b>307</b>

### IRLANDA - GRI 2-7 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	20	9	29	8	6	14
Tempo Indeterminato	90	29	119	88	37	125
<b>TOTALE</b>	<b>110</b>	<b>38</b>	<b>148</b>	<b>96</b>	<b>43</b>	<b>139</b>

### GERMANIA - GRI 2-7 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	0	1	1	2	2	4
Tempo Indeterminato	12	9	21	28	21	49
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>53</b>

GRUPPO - GRI 2-7 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia di impiego  
(Full time vs Part time)

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	1.622	1.536	<b>3.158</b>	1.545	1.462	<b>3.007</b>
Part Time	7	61	<b>68</b>	9	64	<b>73</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1.629</b>	<b>1.597</b>	<b>3.226</b>	<b>1.554</b>	<b>1.526</b>	<b>3.080</b>

ITALIA - GRI 2-7 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia di impiego  
(Full time vs Part time)

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	1.310	1.360	<b>2.670</b>	1.250	1.286	<b>2.536</b>
Part Time	0	44	<b>44</b>	1	44	<b>45</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1.310</b>	<b>1.404</b>	<b>2.714</b>	<b>1.251</b>	<b>1.330</b>	<b>2.581</b>

SPAGNA - GRI 2-7 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia di impiego  
(Full time vs Part time)

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	192	134	<b>326</b>	172	120	<b>292</b>
Part Time	5	11	<b>16</b>	5	10	<b>15</b>
<b>TOTALE</b>	<b>197</b>	<b>145</b>	<b>342</b>	<b>177</b>	<b>130</b>	<b>307</b>

### IRLANDA - GRI 2-7 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia di impiego (Full time vs Part time)

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	108	36	144	95	42	137
Part Time	2	2	4	1	1	2
<b>TOTALE</b>	<b>110</b>	<b>38</b>	<b>148</b>	<b>96</b>	<b>43</b>	<b>139</b>

### GERMANIA - GRI 2-7 - Ripartizione dei dipendenti per tipologia di impiego (Full time vs Part time)

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	12	6	18	28	14	42
Part Time	4	0	4	2	9	11
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>53</b>

### GRUPPO - GRI 2-8 Lavoratori non dipendenti

Nel corso del 2022 i lavoratori non dipendenti sono pari a 266. In questa categoria rientrano i lavoratori somministrati, gli stagisti e i collaboratori esterni.

## GRUPPO - GRI 401-1 - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2022				2021			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %
Organico totale	3.226	1.597	1.629	-	3.080	1.526	1.554	-
<30 anni	182	83	99	50	152	85	67	46,63
Tra 30 e 50 anni	163	72	91	7,20	158	57	101	7,14
> 50 anni	8	1	7	1,34	6	2	4	1,11
<b>Totale nuove assunzioni</b>	<b>353</b>	<b>156</b>	<b>197</b>	<b>10,94</b>	<b>316</b>	<b>144</b>	<b>172</b>	<b>10,26</b>
<b>Tasso di nuove assunzioni %</b>	<b>10,94</b>	<b>9,77</b>	<b>12,09</b>	<b>-</b>	<b>10,26</b>	<b>9,44</b>	<b>11,07</b>	<b>-</b>

Per calcolare il tasso di nuove assunzioni dei dipendenti è stato considerato il rapporto tra i dipendenti sul totale dell'anno in corso.

## GRUPPO - GRI 401-1 - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2022				2021			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	3.226	1.597	1.629	-	3.080	1.526	1.554	-
<30 anni	52	22	30	14,25	26	11	15	7,98
Tra 30 e 50 anni	123	47	76	5,43	74	36	38	3,34
> 50 anni	33	16	17	5,53	32	14	18	5,91
<b>Totale uscite</b>	<b>208</b>	<b>85</b>	<b>123</b>	<b>6,45</b>	<b>132</b>	<b>61</b>	<b>71</b>	<b>4,29</b>
<b>Tasso di turnover %</b>	<b>6,45</b>	<b>5,32</b>	<b>7,55</b>	<b>-</b>	<b>4,29</b>	<b>4,00</b>	<b>4,57</b>	<b>-</b>

Per calcolare il tasso di nuove assunzioni dei dipendenti è stato considerato il rapporto tra i dipendenti sul totale dell'anno in corso.

## ITALIA - GRI 40I-1 - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2022				2021			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %
Organico totale	2.714	1.404	1.310	-	2.581	1.330	1.251	-
<30 anni	112	58	54	43,08	111	67	44	45,31
Tra 30 e 50 anni	117	51	66	5,95	117	42	75	6,15
> 50 anni	5	1	4	1,03	3	1	2	0,69
<b>Totale nuove assunzioni</b>	<b>234</b>	<b>110</b>	<b>124</b>	<b>8,62</b>	<b>231</b>	<b>110</b>	<b>121</b>	<b>8,95</b>
<b>Tasso di nuove assunzioni %</b>	<b>8,62</b>	<b>7,83</b>	<b>9,47</b>	<b>-</b>	<b>8,95</b>	<b>8,27</b>	<b>9,67</b>	<b>-</b>

## ITALIA - GRI 40I-1 - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2022				2021			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	2.714	1.404	1.310	-	2.581	1.330	1.251	-
<30 anni	20	9	11	7,69	7	3	4	2,86
Tra 30 e 50 anni	65	16	49	3,30	43	20	23	2,26
> 50 anni	16	11	5	3,29	20	9	11	4,62
<b>Totale uscite</b>	<b>101</b>	<b>36</b>	<b>65</b>	<b>3,72</b>	<b>70</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>2,71</b>
<b>Tasso di turnover %</b>	<b>3,72</b>	<b>2,56</b>	<b>4,96</b>	<b>-</b>	<b>2,71</b>	<b>2,41</b>	<b>3,04</b>	<b>-</b>

## SPAGNA - GRI 40I-1 - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2022				2021			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %
Organico totale	342	145	197	-	307	130	177	-
<30 anni	38	17	21	56,72	27	14	13	56,25
Tra 30 e 50 anni	22	13	9	11,22	19	9	10	10,16
> 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale nuove assunzioni</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>17,54</b>	<b>46</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>14,98</b>
<b>Tasso di nuove assunzioni %</b>	<b>17,54</b>	<b>20,69</b>	<b>15,23</b>	<b>-</b>	<b>14,98</b>	<b>17,69</b>	<b>12,99</b>	<b>-</b>

## SPAGNA - GRI 40I-1 - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2022				2021			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	342	145	197	-	307	130	177	-
<30 anni	12	6	6	17,91	9	6	3	18,75
Tra 30 e 50 anni	12	8	4	6,12	5	3	2	2,67
> 50 anni	1	1	0	1,27	0	0	0	0
<b>Totale uscite</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>4,56</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4,56</b>
<b>Tasso di turnover %</b>	<b>7,31</b>	<b>10,34</b>	<b>5,08</b>	<b>-</b>	<b>4,56</b>	<b>6,92</b>	<b>2,82</b>	<b>-</b>

## IRLANDA - GRI 401-1 - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2022				2021			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %
Organico totale	148	38	110	-	139	43	96	-
<30 anni	32	8	24	88,89	14	4	10	53,85
Tra 30 e 50 anni	24	8	16	25,00	21	5	16	21,43
> 50 anni	3	0	3	17,65	2	0	2	13,33
<b>Totale nuove assunzioni</b>	<b>59</b>	<b>16</b>	<b>43</b>	<b>39,86</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>26,61</b>
<b>Tasso di nuove assunzioni %</b>	<b>39,86</b>	<b>42,11</b>	<b>39,09</b>	<b>-</b>	<b>26,61</b>	<b>20,93</b>	<b>29,16</b>	<b>-</b>

## IRLANDA - GRI 401-1 - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2022				2021			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	148	38	110	-	139	43	96	-
<30 anni	17	6	11	47,22	7	1	6	26,92
Tra 30 e 50 anni	29	15	14	30,53	14	6	8	14,29
> 50 anni	5	0	5	29,41	3	0	3	20,00
<b>Totale uscite</b>	<b>51</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>34,46</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>17,27</b>
<b>Tasso di turnover %</b>	<b>34,46</b>	<b>55,26</b>	<b>27,27</b>	<b>-</b>	<b>17,27</b>	<b>16,28</b>	<b>17,71</b>	<b>-</b>

## GERMANIA - GRI 401-I - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2022				2021			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni %
Organico totale	22	10	12	-	53	23	30	-
<30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
Tra 30 e 50 anni	0	0	0	0	1	1	0	4,00
> 50 anni	0	0	0	0	1	1	0	4,76
<b>Totale nuove assunzioni</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3,77</b>
<b>Tasso di nuove assunzioni %</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>45,28</b>	<b>56,52</b>	<b>36,7</b>	<b>-</b>

## GERMANIA - GRI 401-I - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2022				2021			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	22	10	12	-	53	23	30	-
<30 anni	3	1	2	150,00	3	1	2	42,86
Tra 30 e 50 anni	17	8	9	340,00	12	7	5	48,00
> 50 anni	11	4	7	73,33	9	5	4	42,86
<b>Totale uscite</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>140,91</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>45,28</b>
<b>Tasso di turnover %</b>	<b>140,91</b>	<b>130,00</b>	<b>150,00</b>	<b>-</b>	<b>45,28</b>	<b>56,52</b>	<b>36,67</b>	<b>-</b>

## GRUPPO - GRI 2-30 - Accordi di contrattazione collettiva

	2022		2021	
	Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	% sul totale	Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	% sul totale
Senior Manager	100	100	100	100
Manager	100	100	100	100
Non-Management Employees	100	100	100	100
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

I dati in merito alla contrattazione collettiva fanno riferimento unicamente ad Italia e Spagna, in quanto tale forma di contrattazione non è prevista negli altri Paesi.

## ITALIA - GRI 404-3 - Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance

%	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	98,88	94,44	98,13	96,63	100	97,14
Manager	94,51	94,12	94,36	91,80	93,09	92,29
Non-Management Employees	97,09	95,43	96,14	97,78	96,18	96,87
<b>TOTALE</b>	<b>96,56</b>	<b>95,23</b>	<b>95,87</b>	<b>96,24</b>	<b>95,79</b>	<b>96,01</b>

## SPAGNA - GRI 404-3 - Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance

%	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	100	100	100	100	n.a.	100
Manager	100	100	100	100	100	100
Non-Management Employees	76,51	71,31	74,17	85,42	85,09	85,27
<b>TOTALE</b>	<b>82,23</b>	<b>75,86</b>	<b>79,53</b>	<b>88,14</b>	<b>86,92</b>	<b>87,62</b>

## IRLANDA - GRI 404-3 - Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance

%	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	85,71	100	88,00	100	100	100
Manager	88,00	75,00	83,78	100	100	100
Non-Management Employees	70,31	59,09	67,44	100	100	100
<b>TOTALE</b>	<b>77,27</b>	<b>68,42</b>	<b>75,00</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

In Germania il 100% dei dipendenti ha ricevuto una valutazione nel 2022.

### 401-3 - GRUPPO Congedo parentale

Tutti i dipendenti hanno diritto al congedo parentale, secondo le casistiche previste dalla normativa. Nel corso del 2022 hanno usufruito del congedo 282 dipendenti (32 uomini e 250 donne). Nel corso del 2021 hanno usufruito del congedo 256 dipendenti (13 uomini e 243 donne).

%	2022		
	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	1.617	1.587	3.204
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	32	250	282
Dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	23	195	218
Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	18	201	219

\* Il perimetro di rendicontazione non include i dipendenti della Germania.

## 8.1 Sviluppo del capitale umano

### GRUPPO - GRI 404-1 - Ore medie di formazione per dipendente

	2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale per categoria	Donne	Uomini	Totale per categoria
Senior Manager	39,7	50,7	41,7	34,8	36,3	35,0
Managers	25,8	24,8	25,4	26,6	32,1	28,6
Non-Management employes	35,4	37,0	36,3	35,3	35,6	35,6

Estrazione report da LMS aziendale.

Le ore medie di formazione sono state calcolate dividendo le ore formative totali per il numero di risorse in organico al 31/12/2022.

### GRUPPO - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2022		2021	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	60.229	36.944	81.792	42.212
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	4.376	15.730	4.591	16.429
"Funzionale (Professional)"	17.380	58.290	13.538	46.862
<b>TOTALE</b>	<b>81.985</b>	<b>110.964</b>	<b>99.921</b>	<b>105.503</b>

Estrazione report da LMS aziendale.

## ITALIA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2022		2021	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	59.187	29.814	80.928	34.100
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	1.355	3.892	1.502	3.580
"Funzionale (Professional)"	17.115	48.678	13.291	42.356
<b>TOTALE</b>	<b>77.657</b>	<b>82.383</b>	<b>95.721</b>	<b>80.036</b>

Estrazione report da LMS aziendale.

## SPAGNA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2022		2021	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	851	5.840	720	5.343
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	2.427	9.444	2.651	11.686
"Funzionale (Professional)"	249	6.044	238	2.395
<b>TOTALE</b>	<b>3.527</b>	<b>21.328</b>	<b>3.609</b>	<b>19.424</b>

## IRLANDA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2022		2021	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	141	1.191	144	2.769
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	581	2.271	438	1.163
"Funzionale (Professional)"	15	3.560	9	2.111
<b>TOTALE</b>	<b>737</b>	<b>7.022</b>	<b>591</b>	<b>6.043</b>

## GERMANIA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2022		2021	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	50	100	71	142
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	13	123	0	0
"Funzionale (Professional)"	1	8	43	581
<b>TOTALE</b>	<b>64</b>	<b>231</b>	<b>114</b>	<b>723</b>

## Tipologia di formazione erogata rete di vendita in Italia e Spagna

	2022		2021	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
Aggiornamento Tecnico Professionale e prodotti	119.721	326.735	186.843	325.004
Formazione Manageriale e Comportamentale	15.843	80.816	9.591	32.362
Adempimenti obblighi normativi	165.088	322.076	191.393	377.842
Digital media and tools	36.208	13.005	16.491	25.103

## 8.2 Tutela del capitale umano

### GRUPPO - GRI 403-9 - Numero di infortuni sul lavoro

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	0	2	2	0	0	0
di cui mortali	0	0	0	0	0	0
di cui con gravi conseguenze (ad esclusione di quelli mortali)	0	0	0	0	0	0

### GRUPPO - Ore di lavoro dei dipendenti

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore lavorate	2.613.428	2.428.391	5.041.819	2.439.915	2.244.524	4.684.439

### GRUPPO - GRI 403-9 - Tasso di infortunio dei Dipendenti

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza degli infortuni	0	0,16	0,08	0	0	0
Indice di mortalità	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza di infortuni con gravi conseguenze	0	0	0	0	0	0

Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili viene calcolato come segue = (numero di infortuni sul lavoro registrabili/numero di ore lavorate) x 1.000.000.

## GRUPPO - GRI 403-9 - Numeri di Infortuni sul lavoro dei Collaboratori

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	0	0	0	0	3	3
di cui mortali	0	0	0	0	0	0
di cui con gravi conseguenze (ad esclusione di quelli mortali)	0	0	0	0	0	0

## GRUPPO - GRI 403-9 - Ore di lavoro dei Collaboratori

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore lavorate	304.328	291.233	595.561	219.324	248.570	467.894

## GRUPPO - GRI 403-9 - Tasso di infortunio dei Collaboratori

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza degli infortuni	0	0	0	0	2,41	1,28
Indice di mortalità	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza di infortuni con gravi conseguenze	0	0	0	0	0	0

Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili viene calcolato come segue = (numero di infortuni sul lavoro registrabili/numero di ore lavorate) x 1.000.000.

Il GRI 403-9, relativo ai Collaboratori (freelance e collaboratori esterni), si riferisce alle società Prexta, Banca Mediolanum, Mediolanum Comunicazione e Banco Mediolanum.

## 8.3 Diversità e inclusione

### GRUPPO - GRI 405-1 - Categorie protette dipendenti

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	1	0	1	1	0	1
Manager	5	4	9	5	4	9
Non-Management Employees	35	41	76	31	36	67
<b>TOTALE</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>86</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>77</b>

### ITALIA - GRI 405-2 - Rapporto tra stipendio base (RAL) delle donne e quella degli uomini

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	193.035	137.256	71,1	186.578	137.475	73,7
Manager	72.353	66.766	92,3	72.459	66.998	92,5
Non-Management Employees	39.428	38.124	96,7	39.120	37.991	97,1

### ITALIA - GRI 405-2 - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini

%	2022			2021		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	260.502	166.686	63,99	242.275	169.098	69,8
Manager	78.540	70.994	90,39	77.269	70.795	91,6
Non-Management Employees	42.836	41.241	96,28	41.721	40.219	96,4

## SPAGNA - GRI 405-2 - Rapporto tra stipendio base (RAL) delle donne e quello degli uomini

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	209.509,6	n.a.*	n.a.*	204.042,6	n.a.*	n.a.*
Manager	61.520	51.797,9	84,2	59.276,4	54.396,9	91,8
Non-Management Employees	30.401,2	28.458,1	93,6	30.956,4	29.285,2	94,6

A seguito di un affinamento metodologico sono state riviste le categorie professionali dei dipendenti per la Entity spagnola. Di conseguenza i valori relativi all'anno 2021 differiscono rispetto a quanto pubblicato nell'ultima DNF.

\* A seguito delle comunicazioni in merito alla variazione della metodologia per l'identificazione delle categorie professionali per la società spagnola e irlandese, Mediolanum, per ragioni di riservatezza e limitata rappresentatività del dato, non rendiconta tale valore in quanto, considerato il numero limitato di componenti della categoria. Pertanto, la Società ha ritenuto opportuno non inserire il dato puntuale relativo alle retribuzione. Tale omissione viene segnalata anche nel Content Index del presente documento.

## SPAGNA - GRI 405-2 - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	287.679,88	n.a.*	n.a.*	288.923,2	n.a.*	n.a.*
Manager	70.254,69	56.543,53	80,48	65.381,5	58.455,8	89,4
Non-Management Employees	33.303,5	31.184,59	93,64	31.722,2	30.064,6	94,7

A seguito di un affinamento metodologico sono state riviste le categorie professionali dei dipendenti per la Entity spagnola. Di conseguenza i valori relativi all'anno 2021 differiscono rispetto a quanto pubblicato nell'ultima DNF.

\* A seguito delle comunicazioni in merito alla variazione della metodologia per l'identificazione delle categorie professionali per la società spagnola e irlandese, Mediolanum, per ragioni di riservatezza e limitata rappresentatività del dato, non rendiconta tale valore in quanto, considerato il numero limitato di componenti della categoria. Pertanto, la Società ha ritenuto opportuno non inserire il dato puntuale relativo alle retribuzione. Tale omissione viene segnalata anche nel Content Index del presente documento.

## IRLANDA - GRI 405-2 - Rapporto tra stipendio base (RAL) delle donne e quella degli uomini

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	187.024	181.250	96,9	172.696	175.500	101,6
Manager	118.800	95.300	80,2	111.100	84.111	75,7
Non-Management Employees	63.213	47.432	75,0	54.854	50.250	91,6

## IRLANDA - GRI 405-2 - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini

	2022			2021		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	241.581	217.809	90,7	211.356	200.072	94,6
Manager	145.903	106.456	72,7	139.283	97.560	70,0
Non-Management Employees	71.548	49.417	69,1	58.840	53.674	91,2

Non viene riportato il rapporto tra stipendio base e remunerazione delle donne rispetto agli uomini per la sede in Germania in quanto non considerata sede operativa significativa in quanto il totale dei dipendenti ammonta a 22 (di cui 10 donne).

## 9. Responsabilità verso la collettività e l'ambiente

### GRUPPO - GRI 301-1 - Materiali utilizzati

	Unità di Misura	2022	2021
Carta certificata (riciclata)	t	9,9	8,4
Carta (bianca e intestata)*	t	0,3	2,1
Toner	t	22,0	6,0

\* Fonte del dato: ordini e fatture.

### GRUPPO - GRI 302-1 - Totale Consumi energetici interni all'organizzazione

	Unità di Misura	2022	2021
Energia elettrica acquistata	KWh	8.472.686	6.597.651
di cui rinnovabile e certificata con GO (Garanzia d'Origine)	KWh	7.778.071	742.697
Energia Elettrica autoprodotta	KWh	2.797.112	4.564.295
Energia Elettrica venduta	KWh	0	0
Gas Naturale	m3	843.235	1.412.026
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	L	1.721	3.404
Benzina (da auto a noleggio)	L	88.360	58.183
Gasolio (da auto a noleggio)	L	140.041	115.084

Fonte del dato: bollette, fatture e contabilizzatori.

## GRI 302-1 - Totale Consumi energetici interni all'organizzazione (Gj)

	Unità di Misura	2022	2021
Energia elettrica	Gj	30.989,2	23.752,0
Gas Naturale	Gj	28.914,5	48.414,0
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	Gj	61,9	122,0
Benzina (da auto a noleggio)*	Gj	2.820,1	1.291,0
Gasolio (da auto a noleggio)*	Gj	5.040,6	2.895,0
<b>TOTALE</b>	<b>Gj</b>	<b>67.826,6</b>	<b>76.474,0</b>

\* Si specifica che il valore viene moltiplicato per un fattore pari a 0,7 considerando l'uso promiscuo dei veicoli.

## GRI 302-3 - Intensità energetica

	Unità di Misura	2022	2021
Energia elettrica per dipendente*	kWh/dip.	3.573,3	2.111,4
	Gj/dip.	12,8	7,7

\* Il denominatore utilizzato per il calcolo dell'intensità energetica è il numero totale dei dipendenti del Gruppo (ad esclusione del personale tedesco, in quanto la sede in Germania non è stata considerata nel calcolo del consumo energetico). La tipologia di energia inclusa nell'intensità energetica è l'elettricità consumata all'interno dell'organizzazione.

## GRUPPO - GRI 305-4 - Intensità delle emissioni di GHG

	Unità di Misura	2022	2021
Intensità emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2 - Location Based)*	tCO <sub>2</sub> eq/dip.	0,93	0,66
Intensità emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2 - Market Based)*	tCO <sub>2</sub> eq/dip.	0,02	0,88

## GRUPPO 303-3 - Prelievo idrico

Il valore del prelievo idrico totale è pari a 81.159.585,00 litri. Le risorse idriche utilizzate sono interamente di terze parti.

I prelievi idrici indicati sono, in minima parte, oggetto di stima a causa della discrepanza tra le tempistiche della fatturazione delle bollette e la chiusura della DNF. In tal senso, i prelievi idrici indicati sono la somma di dati provenienti da bollette, letture dei contatori e proiezioni basate sui consumi storici.

## GRUPPO GRI 306-3 - Rifiuti generati

	Unità di Misura	2022	2021
	t	91,07	28,8

\* Non essendo al momento presente una metodologia univoca di raccolta per i singoli paesi e singola categoria di rifiuti, il dato viene consolidato. Nonostante ciò, si specifica i rifiuti generati sono tutti non pericolosi e riguardano ad esempio carta e plastica.

# Tabelle Pillar III

Di seguito si riportano l'insieme delle metriche gestionali sui fattori di rischio climatici e ambientali per le diverse categorie di rischio tradizionali.

## Rischio di Credito

INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	METRICA DI MONITORAGGIO PREVISTA	PERIMETRO/NOTE
1. % Garanzie immobiliari con score rischio fisico (acuto, cronico e terremoto) alto rispetto al numero totale di garanzie immobiliari	Rapporto tra il numero di garanzie immobiliari caratterizzate da uno score di rischio fisico (sintetizza i potenziali impatti attesi sull'immobile derivanti dai rischi cronici, rischi acuti e terremoto) «alto» o «molto alto» rispetto al numero totale delle garanzie immobiliari	Distribuzione di utilizzato, valore della garanzia e numero di pezzi tra le classi di rating dell'indicatore	Portafogli Retail e Corporate
2. % Garanzie immobiliari con score terremoto alto rispetto al numero totale di garanzie immobiliari	Rapporto tra il numero di garanzie immobiliari caratterizzate da uno score terremoto (sintetizza i potenziali impatti attesi sull'immobile derivanti dal Terremoto) maggiore o uguale a 7 rispetto al numero totale delle garanzie immobiliari	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Portafogli Retail e Corporate
3. % Garanzie immobiliari con score rischio cronico alto rispetto al numero totale di garanzie immobiliari	Rapporto tra il numero di garanzie immobiliari caratterizzate da uno score rischio cronico (sintetizza i potenziali impatti attesi sull'immobile derivanti dai rischi cronici) «alto» o «molto alto» rispetto al numero totale delle garanzie immobiliari	Distribuzione di utilizzato, valore della garanzia e numero di pezzi tra le classi di rating dell'indicatore	Portafogli Retail e Corporate
4. % Garanzie immobiliari con score rischio acuto alto rispetto al numero totale di garanzie immobiliari	Rapporto tra il numero di garanzie immobiliari caratterizzate da uno score rischio acuto (che sintetizza i potenziali impatti attesi sull'immobile derivanti dai rischi acuti) «alto» o «molto alto» rispetto al numero totale delle garanzie immobiliari	Distribuzione di utilizzato, valore della garanzia e numero di pezzi tra le classi di rating dell'indicatore	Portafogli Retail e Corporate
5. % Garanzie immobiliari caratterizzate da classe energetica alta rispetto al numero totale di garanzie immobiliari	Rapporto tra il numero di garanzie immobiliari caratterizzate da una classe energetica alta (classe A) rispetto al numero totale delle garanzie immobiliari	Distribuzione di utilizzato, valore della garanzia e numero di pezzi tra le classi di rating dell'indicatore	Portafogli Retail e Corporate
6. % Garanzie immobiliari caratterizzate da un buon indice di prestazione energetica globale rispetto al numero complessivo di garanzie immobiliari	Rapporto tra il numero di garanzie immobiliari caratterizzate da un buon indice di prestazione energetica globale (espresso in KWh/m <sup>2</sup> anno <sup>32</sup> ) rispetto al numero totale delle garanzie immobiliari	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Portafogli Retail e Corporate
7. % Controparti corporate con score Environmental alto rispetto al numero totale di controparti corporate	Rapporto tra il numero di controparti corporate caratterizzate da un E rating (indicatore di sintesi delle informazioni del repository afferenti il tema «environment») alto (4 o 5) rispetto al numero totale di controparti corporate	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Portafoglio Corporate

32 La soglia impiegata è il valore di 50 KWh/m<sup>2</sup>.

8. % Controparti corporate con score rischio fisico (acuto, cronico e terremoto) alto rispetto al numero totale di controparti corporate	Rapporto tra il numero di controparti corporate caratterizzate da uno score di rischio fisico (sintetizza i potenziali impatti attesi sull'azienda derivanti dai rischi cronici, rischi acuti e terremoto) «alto» o «molto alto» rispetto al numero totale di controparti corporate	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Portafoglio Corporate
9. % Controparti corporate con score terremoto alto rispetto al numero totale di controparti corporate	Rapporto tra il numero di controparti corporate caratterizzate da uno score terremoto (sintetizza i potenziali impatti attesi sull'azienda derivanti dal Terremoto) maggiore o uguale a 7 rispetto al numero totale di controparti corporate	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Portafoglio Corporate
10. % Controparti corporate con score rischio cronico alto rispetto al numero totale di controparti corporate	Rapporto tra il numero di controparti corporate caratterizzate da uno score rischio cronico (sintetizza i potenziali impatti attesi sull'azienda derivanti dai rischi cronici) «alto» o «molto alto» rispetto al numero totale di controparti corporate	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Portafoglio Corporate
11. % Controparti corporate con score rischio acuto alto rispetto al numero totale di controparti corporate	Rapporto tra il numero di controparti corporate caratterizzate da uno score rischio acuto (che sintetizza i potenziali impatti attesi sull'azienda derivanti dai rischi acuti) «alto» o «molto alto» rispetto al numero totale di controparti corporate	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Portafoglio Corporate
12. Media ponderata della GHG Intensity (scope I) per l'esposizione (settore)	Media ponderata dell'indicatore GHG Intensity - scope I (Tonnellate di CO <sub>2</sub> e <sup>4</sup> (GHG Scope I)/ fatturato (dato interno)) per l'esposizione di ciascuna controparte all'interno del settore	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Portafoglio Corporate
13. Media ponderata dell'intensità di carbonio (settore)	Media delle tonnellate di CO <sub>2</sub> e <sup>33</sup> (GHG Scope I) ponderata per l'esposizione (€ Mln) per ciascun settore	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Portafoglio Corporate
14. % Controparti corporate con elevato impatto atteso in termini economico finanziari sugli investimenti dalla transizione rispetto al numero totale di controparti corporate	Rapporto tra il numero di controparti corporate caratterizzate da un elevato impatto atteso in termini economico finanziari su Ebitda dalla transizione (valore 4 o 5) rispetto al numero totale di controparti corporate	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Portafoglio Corporate

33 L'equivalente-biossido di carbonio o CO<sub>2</sub> equivalente (CO<sub>2</sub>e) è una metrica utilizzata per comparare le emissioni dei vari gas a effetto serra sulla base del loro potenziale di riscaldamento globale, convertendo le quantità di emissioni degli altri gas nella quantità equivalente di biossido di carbonio avente il medesimo potenziale di riscaldamento globale.

## Rischio di Mercato

INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	METRICA DI MONITORAGGIO PREVISTA	PERIMETRO/NOTE
1. Climate VaR	Il Climate VaR è una metrica che stima l'impatto di scenari climatici sulla valorizzazione di un portafoglio. Tali scenari includono: climate policy risk, physical climate risk e technology transition.	Variazione di valore degli strumenti considerati (titoli di proprietà) generata da specifici scenari climate	Portafoglio titoli di proprietà
2. tCO <sub>2e</sub> / \$M GDP nominal	Indicatore di Carbon Footprint: tonnellate di emissioni per milione di nominal GDP	Indicatore al momento non utilizzato per monitoraggio portafoglio	Emittenti sovereign
3. tCO <sub>2e</sub> / \$M invested (suddivisione in due classi: Scope 1 e 2, Scope 3 e Total)	Indicatore di Carbon Footprint: tonnellate di emissioni. Scope 1: emissioni dirette. Scope 2: emissioni indirette generate nella produzione dell'elettricità consumata dalla società/portafoglio. Scope 3: tutte altre emissioni indirette derivanti da fonti non controllate dalla società/portafoglio	Indicatore al momento non utilizzato per monitoraggio portafoglio	Emittenti corporate

## Rischio Strategico

INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	METRICA DI MONITORAGGIO PREVISTA	PERIMETRO/NOTE
1. Climate VaR	Il Climate VaR è una metrica che stima l'impatto di scenari climatici sulla valorizzazione di un portafoglio. Tali scenari includono: climate policy risk, physical climate risk e technology transition	Variazione di valore degli strumenti considerati (Asset Under Management) generata da specifici scenari climate	Asset Under Management (tramite look through)
2. tCO <sub>2e</sub> / \$M GDP nominal	Indicatore di Carbon Footprint: tonnellate di emissioni per milione di nominal GDP	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Emittenti sovereign
3. tCO <sub>2e</sub> / \$M invested (suddivisione in due classi: Scope 1 e 2, Scope 3 e Total)	Indicatore di Carbon Footprint: tonnellate di emissioni. Scope 1: emissioni dirette. Scope 2: emissioni indirette generate nella produzione dell'elettricità consumata dalla società/portafoglio. Scope 3: tutte altre emissioni indirette derivanti da fonti non controllate dalla società/portafoglio	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Emittenti corporate

## Rischio Operativo

INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	METRICA DI MONITORAGGIO PREVISTA	PERIMETRO/NOTE
1. N. fornitori con sede operativa in zone soggette ad elevato rischio fisico rispetto al totale fornitori	Percentuale di fornitori con sede operativa in zone soggette ad elevato rischio fisico (rischio sismico, idraulico, idrogeologico e climatico) rispetto al numero complessivo di fornitori	Quota di fornitori della banca ubicati in zone esposte ad elevato rischio fisico	FEI di Banca Mediolanum
2. N. sedi della banca ubicati in zone soggette ad alto rischio fisico rispetto al totale sedi	Percentuale di uffici ubicati in zone soggette ad elevato rischio fisico (rischio sismico, idraulico, idrogeologico e climatico) rispetto al numero complessivo di uffici	Quota di uffici della banca ubicati in zone esposte ad elevato rischio fisico	Immobili di proprietà della banca
3. Perdite operative derivanti da fattori C&E (rischio fisico e di transizione) /Margine di intermediazione	Rapporto tra perdite effetti-ve/prospettiche (e.g. eventi fisici acuti su sedi della banca (rischio fisico)) derivanti da fattori C&E (rischio fisico e di transizione) al netto dell'efficacia dei controlli posti in essere per la loro mitigazione e il Margine di intermediazione della banca	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Immobili di proprietà di Banca Mediolanum e prodotti offerti

## Rischio Reputazionale

INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	METRICA DI MONITORAGGIO PREVISTA	PERIMETRO/NOTE
1. Obiettivo in termini di emissioni assolute di GHG	Tonnellate di CO <sub>2</sub> e rag-giunte o riduzione in %, rispetto all'anno di riferimento	Al momento non utilizzato nell'attività di monitoraggio.	Gruppo Bancario / Banca Mediolanum
2. Obiettivi qualitativi - greenwashing	Obiettivi qualitativi volti a garantire un approccio organico ai temi C&E	Valutazioni qualitative ex-pert-based	N/A
3. Obiettivi qualitativi - fornitori	Obiettivi qualitativi volti alla collaborazione con fornitori di beni/servizi operanti nel rispetto dei principi C&E	Valutazioni qualitative ex-pert-based	N/A

# 11. Indice dei contenuti GRI

<b>DICHIARAZIONE D'USO</b>	Gruppo Banca Mediolanum ha rendicontato in conformità agli Standard GRI le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2022 - 31.12.2022
<b>GRI UTILIZZATI</b>	GRI I: Principi Fondamentali 2021
<b>STANDARD DI SETTORE GRI PERTINENTI</b>	GRI G4 The Financial Services Sector Disclosures

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONI		
			Requisiti	Ragione	Spiegazione
<b>GRI 2: INFORMATIVE GENERALI (2021)</b>					
2-1	Dettagli organizzativi	11			
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	4-5			
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e referente	4-5			
2-4	Restatement delle informazioni		Nel corso del 2022 è stata aggiornata la metodologia di calcolo delle emissioni di scope 3 (categoria investimenti).		
2-5	Assurance esterna	327-330			
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	18-20, 142-143, 275			
2-7	Dipendenti	292-295			
2-8	Lavoratori non Dipendenti	295			
2-9	Struttura e composizione della governance	21-22, 24-29			
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	21-22			
2-11	Presidente del massimo organo di governo	21-24			
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	64-65, 105			
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	64-65			

2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	64-65
2-15	Conflitti d'interesse	24-27
2-16	Comunicazione delle criticità	155-156, 279-281
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	24-27
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	28-29
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	30
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	30
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	Il rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti è pari a 36,8. Non è variato il rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale mediano della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti.
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	2-3
2-23	Impegno in termini di policy	12, 15-17, 65-67
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	16-17, 65-67
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	16-17, 71-104
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	16
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	17, 272
2-28	Appartenenza ad associazioni	119
2-29	Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	71-75, 105-107
2-30	Contratti collettivi	301

## Temi materiali

### L'analisi di materialità: il processo e i risultati

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-1</b>	Processo di determinazione dei temi materiali	71-105
<b>3-2</b>	Elenco di temi materiali	71-105

## Responsabilità economica

### Performance e solidità patrimoniale

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	126-127
------------	-----------------------------	---------

#### GRI-201: PERFORMANCE ECONOMICA (2016)

<b>201-1</b>	Valore economico diretto generato e distribuito	126-127
--------------	---	---------

#### GRI-203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (2016)

<b>203-2</b>	Impatti economici indiretti significativi	245-246
--------------	---	---------

### Business responsabile

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	136-140
------------	-----------------------------	---------

#### GRI-205: ANTICORRUZIONE (2016)

<b>205-2</b>	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	274
--------------	--	-----

### GRI-207: IMPOSTE (2019)

<b>207-1</b>	Approccio alle imposte	139-140
<b>207-2</b>	Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	139-140
<b>207-3</b>	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	139-140
<b>207-4</b>	Reportistica per Paese	276

## Politiche di approvvigionamento e coinvolgimento dei fornitori

### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	141-145
------------	-----------------------------	---------

### GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016)

<b>204-1</b>	Proporzione di spesa verso i fornitori locali	277-278
--------------	---	---------

### GRI-308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016)

<b>308-1</b>	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	142-143
--------------	---	---------

### GRI-414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI (2016)

<b>414-1</b>	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando di criteri sociali	142-143
--------------	---	---------

## Responsabilità verso i clienti

### Centralità del cliente e qualità del servizio; Centralità della persona

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	145-157, 214, 244
------------	-----------------------------	-------------------

#### GRI-417: ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI (2016)

<b>417-3</b>	Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing	Come per l'esercizio precedente, nel 2022 per Italia, Spagna e Irlanda non si registrano di casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing.
--------------	---	--

### Finanza responsabile

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	158-202
------------	-----------------------------	---------

#### INDICATORI SPECIFICI DI SETTORE G4

<b>FS8</b>	Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio ambientale per ciascuna linea di business e scopo	193-199
------------	--	---------

<b>FS11</b>	Percentuale di attività soggette a screening ambientale o sociale positivo e negativo	158-202
-------------	---	---------

### Innovazione

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	203-205
------------	-----------------------------	---------

### Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	206-213
------------	-----------------------------	---------

## GRI-418: PRIVACY DEI CONSUMATORI (2016)

<b>418-1</b>	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	206-208
--------------	---	---------

## Responsabilità verso i collaboratori

### Sviluppo del capitale umano

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	216-228
------------	-----------------------------	---------

#### GRI-404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)

<b>404-1</b>	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	222, 303
--------------	---	----------

<b>404-2</b>	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	219-221
--------------	---	---------

<b>404-3</b>	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	301-302
--------------	---	---------

### Tutela del capitale umano

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	229-240
------------	-----------------------------	---------

#### GRI-401: OCCUPAZIONE (2016)

<b>401-1</b>	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	296-300
--------------	--	---------

<b>401-2</b>	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	236-238
--------------	---	---------

<b>401-3</b>	Congedo parentale	302
--------------	-------------------	-----

#### GRI-403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)

<b>403-1</b>	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	239-240
--------------	---	---------

403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	239-240
403-3	Servizi per la salute professionale	239-240
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	239-240
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	239-240
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	239-240
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	239-240
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	239-240
403-9	Infortuni sul lavoro	306-307

## Diversità e inclusione

### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

3-3	Gestione dei temi materiali	241-243
-----	-----------------------------	---------

### GRI-405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)

405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	234, 287-292, 308
-------	---	-------------------

405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	239-240
-------	---	---------

*Spiegazione.* Il dato relativo alla retribuzione dei Senior Manager della controllata spagnola e della controllata irlandese non vengono indicati per ragioni di riservatezza e limitata rappresentatività del dato a causa del numero limitato di componenti della categoria.

### GRI-406: NON DISCRIMINAZIONE (2016)

406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	17
-------	---	----

## Responsabilità verso la collettività e l'ambiente

### Inclusione ed educazione finanziaria

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	245-246
------------	-----------------------------	---------

#### INDICATORI SPECIFICI DI SETTORE G4

<b>FS7</b>	Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	158-202
------------	---	---------

### Supporto alla comunità

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	249-257
------------	-----------------------------	---------

#### GRI-413: COMUNITÀ LOCALI (2016)

<b>413-1</b>	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	249-257
--------------	---	---------

### Impatti ambientali e climate change

#### GRI-3: TEMI MATERIALI (2021)

<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	258-272
------------	-----------------------------	---------

#### GRI-301: MATERIALI (2016)

<b>301-1</b>	Materiali utilizzati in base al peso o al volume	311
--------------	--	-----

#### GRI-302: ENERGIA (2016)

<b>302-1</b>	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	311-312
--------------	--	---------

<b>302-3</b>	Intensità energetica	312
--------------	----------------------	-----

<b>302-4</b>	Riduzione del consumo di energia	265-270
--------------	----------------------------------	---------

### GRI-303: ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018)

<b>303-3</b>	Prelievo idrico	312
--------------	-----------------	-----

### GRI-305: EMISSIONI (2016)

<b>305-1</b>	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	259
--------------	--	-----

<b>305-2</b>	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 2)	260
--------------	--	-----

<b>305-3</b>	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	261-262
--------------	--	---------

<b>305-4</b>	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	312
--------------	--	-----

<b>305-5</b>	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	265-270
--------------	---	---------

### GRI 306: RIFIUTI (2020)

<b>306-3</b>	Rifiuti generati	313
--------------	------------------	-----

# 12. Relazione di revisione alla Dichiarazione Non Finanziaria

[GRI 2-5]



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

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banca Mediolanum SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 7 marzo 2023 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "6.2 Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 e successivamente aggiornati dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, 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 Iserita 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 Iroilo 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 985000 - **Vercelli** 13105 Via Francia 21/C Tel. 015 8260001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 6 Tel. 0444 90911

### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Banca Mediolanum SpA e di Mediolanum International Funds Ltd e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Mediolanum International Funds Ltd, che abbiamo selezionato sulla base delle sue attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato incontri e approfondimenti nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

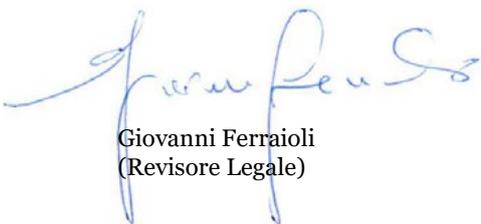
### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Mediolanum relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards selezionati, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF stessa.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Mediolanum non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "6.2 Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 24 marzo 2023

PricewaterhouseCoopers SpA



Giovanni Ferraioli  
(Revisore Legale)

Società Capogruppo  
del Gruppo Bancario Mediolanum  
iscritta all'Albo del Gruppi Bancari

Capitale Sociale:  
euro 600.370.715,80 i.v.  
Codice fiscale 02124090164 Partita Iva 10698820155  
Iscr. Registro Imprese di Milano n. 02124090164  
R.E.A. MI-1399110  
N. 29138 sezione elenco generale art. 113 D. Lgs N 385/93

Sede Legale e Direzione:  
Via Ennio Doris - Palazzo Meucci  
20079 Basiglio - Milano 3  
Tel: +39 02-9049.1

Pec: [bancamediolanum@pec.mediolanum.it](mailto:bancamediolanum@pec.mediolanum.it)  
Sito: [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)