

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



# Indice

<b>1.</b>	<b>Lettera del CEO agli Stakeholder</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Nota metodologica</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Identità e Profilo</b>	<b>7</b>
3.1	Storia del Gruppo, le principali tappe	7
3.2	Highlights 2020	9
3.3	Struttura del Gruppo	10
<b>4.</b>	<b>Modello di business e Governance</b>	<b>11</b>
4.1	Vision, Mission, i nostri Valori	11
4.2	Modello di Business del Gruppo Mediolanum	16
4.3	Governance, gestione dei rischi, compliance e catena di fornitura	17
4.4	Governance di sostenibilità	41
<b>5.</b>	<b>La sostenibilità Mediolanum</b>	<b>45</b>
5.1	Analisi di materialità	47
5.2	Coinvolgimento degli stakeholder	56
<b>6.</b>	<b>Responsabilità economica</b>	<b>72</b>
6.1	Performance e solidità patrimoniale	72
6.2	Business responsabile	74
6.3	Politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori	79
<b>7.</b>	<b>Responsabilità verso i clienti</b>	<b>82</b>
7.1	Centralità del cliente	84
7.2	Finanza responsabile	95
7.3	Innovazione	102
7.4	Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati	105
<b>8.</b>	<b>Responsabilità verso i collaboratori</b>	<b>112</b>
8.1	Sviluppo del capitale umano	117
8.2	Tutela del capitale umano	125
8.3	Diversità e Inclusione	131
<b>9.</b>	<b>Responsabilità verso la collettività e l'ambiente</b>	<b>133</b>
9.1	Inclusione finanziaria	135
9.2	Supporto alle comunità	137
9.3	Impatti ambientali diretti	144
<b>10.</b>	<b>Allegati</b>	<b>152</b>
<b>11.</b>	<b>Tabella indicatori GRI</b>	<b>182</b>
<b>12.</b>	<b>Relazione di revisione alla Dichiarazione Non Finanziaria</b>	<b>192</b>

# 1. Lettera del CEO agli Stakeholder

Il 2020 sarà ricordato come l'anno dell'emergenza pandemica Covid-19, che ha cambiato profondamente il modo di vivere e lavorare sia del singolo che delle imprese. Banca Mediolanum, in questa condizione di emergenza, ha saputo reagire forte della consapevolezza del proprio ruolo e dei valori cui si ispira che hanno consentito di dare risposte concrete agli stakeholder con cui opera. **Nel 2020 tutti noi abbiamo toccato con mano quanto la digitalizzazione abbia cambiato l'organizzazione e il modo di lavorare e noi in Mediolanum abbiamo gettato le basi in modo deciso per essere pronti per le sfide future.**

Mi riferisco a Flowe, che in soli 7 mesi ha ricevuto la fiducia di oltre 660.000 nuovi clienti, così come alle altre iniziative che stiamo lanciando in queste prime settimane del 2021 come, ad esempio, la nuova offerta Selfy.

Nel corso dell'importante processo di ascolto dei principali stakeholder realizzato nel 2019 era emersa la volontà di rafforzare il concetto di "centralità della persona". Questo percorso ha condotto Mediolanum ad evolvere la propria Value Strategy, con una nuova Vision, una nuova Mission e un'evoluzione anche dei Valori guida del Gruppo, mantenendo invariata l'importanza data alla sostenibilità, da sempre parte integrante dei valori di Banca Mediolanum.

**Sostenibilità significa per noi fundamentalmente responsabilità:** responsabilità economica, attraverso la creazione di valore d'impresa operando in maniera etica e sostenibile; responsabilità verso i clienti, offrendo loro una relazione improntata alla libertà e al rapporto umano e innovando costantemente per offrire servizi sempre migliori; responsabilità verso i collaboratori, garantendo un ambiente di lavoro positivo, premiante, organizzato, in cui esprimere il proprio talento al servizio del cliente e dei colleghi; responsabilità verso la collettività e l'ambiente, impegnandosi a contribuire alla creazione di una vita migliore per la collettività ponendo al centro l'attenzione verso le persone e il pianeta.

**La nostra responsabilità economica** viene dimostrata dalla solidità del modello di business di Banca Mediolanum che ha consentito di registrare uno dei migliori livelli di Utile Netto della storia del Gruppo, pari a 434 milioni di euro, nonostante l'emergenza pandemica del Covid-19 abbia avuto forti ripercussioni anche sui mercati finanziari. Gli investimenti effettuati negli anni per digitalizzare i processi quanto più possibile hanno consentito, anche nei mesi di lockdown più stretto, di operare in continuità, senza ridurre il livello di servizio offerto ai clienti e mantenendo in sicurezza collaboratori, Family Banker e dipendenti attraverso il remote working. Significativo è stato il contributo di tutte le linee di business, che grazie agli ottimi risultati commerciali conseguiti, hanno prodotto un positivo impatto sul bilancio del 2020, permettendo al Gruppo di raggiungere un patrimonio complessivo record, con Masse Amministrate e Gestite per 93,3 miliardi di euro. Le erogazioni di credito non si sono mai fermate, totalizzando nell'anno oltre 3 miliardi di euro tra mutui e prestiti concessi, portando il totale degli Impieghi alla Clientela a 12,1 miliardi di euro e mantenendo il Costo del Rischio a 16 punti base, livello di assoluta eccellenza nel panorama bancario.

Dal punto di vista della solidità patrimoniale del Gruppo, il Common Equity Tier I Ratio al 31 dicembre ammonta a 20,4% e si posiziona così ai massimi livelli.

**La nostra responsabilità verso i clienti** ci ha spinti a mettere in atto, sin dall'inizio, numerose iniziative a supporto dei clienti in questo periodo di emergenza COVID-19, con la consapevolezza della responsabilità che il Gruppo stesso assume in un'emergenza lunga, profonda che presenta ancora oggi molti lati poco noti. Abbiamo infatti contribuito, attraverso misure di sostegno come finanziamenti e fondi di garanzia a per aiutare i nostri clienti, liberi professionisti e piccole e medie imprese.

Il Gruppo ha inoltre lanciato **prodotti responsabili**, in linea con i principi ESG (Environmental, che riguarda l'impatto su ambiente e territorio; Social, che comprende iniziative con un impatto sociale; Governance, che riguarda aspetti più interni all'azienda e alla sua amministrazione) che coniugano

la ricerca di valore nei mercati azionari e nel lungo periodo, con una visione economicamente sostenibile e responsabile dal punto di vista sociale e ambientale.

Il 2020 ha visto la nascita di **Flowe**, una *better being plat-firm*, cioè una piattaforma aziendale dedicata al costante miglioramento di un servizio bancario innovativo e completamente digitale, per chi tiene alla sostenibilità, al benessere individuale e all'evoluzione sociale e ambientale. Flowe è, nella sua essenza, l'impegno presente per un futuro migliore. Nello statuto della società trova spazio, oltre alla responsabilità del conto economico, l'impatto sociale e ambiente definito dal raggiungimento delle finalità specifiche di beneficio comune, ovvero promuovere la consapevolezza del proprio benessere e educare le nuove generazioni alla cosiddetta "Innovability" (Innovazione e Sostenibilità).

**La responsabilità verso i nostri collaboratori** si realizza anche attraverso la piena tutela dei diritti e della salute degli stessi, ovvero aspetti prioritari in un contesto come quello generato dalla pandemia. Notevole è stato lo sforzo del Gruppo per implementare ed ampliare una serie di attività e processi interni necessari a cambiare repentinamente e con successo il modo di lavorare, garantendo l'operatività e rendendo sicuri gli ambienti lavorativi. Numerose sono state le iniziative pensate e adottate anche per il sostegno economico, psicologico ed organizzativo alle famiglie.

La priorità è stata quella di mettere in sicurezza tutti gli spazi lavorativi e tutte le aree comuni, garantendo l'attuazione delle disposizioni normative e la sicurezza degli oltre 2.800 dipendenti nei 4 diversi Paesi in cui il Gruppo opera. Altrettanto importante è stata l'attività di evoluzione delle azioni di aggiornamento riguardanti gli strumenti di gestione della prestazione e di sviluppo del personale arricchendo l'offerta formativa rivolta sia ai dipendenti che ai Family Banker.

**La nostra responsabilità verso la collettività e l'ambiente** si esprime attraverso azioni ed iniziative concrete a supporto della comunità e a tutela dell'ambiente in cui il Gruppo opera.

Nell'attuale contesto economico, in cui sono sempre più vaste le aree di vulnerabilità, il Gruppo ha contribuito, attraverso donazioni e raccolte fondi, alla ricerca scientifica, all'acquisto di attrezzature necessarie a favore degli ospedali italiani impegnati in prima linea nell'emergenza sanitaria. Mentre, nell'ambito dei finanziamenti ad alto impatto sociale, sono proseguite con impegno, iniziative di microcredito e antiusura, con l'obiettivo di facilitare l'inclusione finanziaria anche con l'impegno concreto nelle attività del prestito di soccorso. **Al 31 dicembre 2020 il plafond rotativo messo a disposizione da Banca Mediolanum è pari a 2.150.000 euro, i prestiti erogati raggiungono un totale di 1.438.840 euro.**

**Fondazione Mediolanum Onlus**, che ha l'obiettivo di sostenere progetti in favore dell'infanzia disagiata con progetti che riguardano l'istruzione di base, la possibilità di imparare un mestiere e la soddisfazione dei bisogni primari come cibo, alloggio, vaccinazioni e cure mediche, nel corso del 2020 **ha erogato un totale pari a euro 3.667.534, con un incremento del 18% rispetto all'anno precedente.**

**La tutela dell'ambiente** costituisce un aspetto basilare nella responsabilità di impresa, privilegiando l'adozione, nei processi aziendali, di soluzioni innovative che riducano al minimo i consumi, o prevedano l'utilizzo di risorse a ridotto impatto ambientale, mantenendo elevati standard di efficienza e sicurezza. Tutte le realtà del Gruppo hanno investito nell'adozione e applicazione di misure, politiche e comportamenti volti alla tutela ambientale, in piani e attività mirati alla riduzione degli impatti e con progetti volti all'utilizzo responsabile delle risorse.

In generale, le azioni concrete che Banca Mediolanum ha attuato nel corso del tempo, e finalizzate ad una politica di sostenibilità ambientale, richiedono l'adozione di comportamenti, anche da parte di terzi, volti alla salvaguardia dell'ambiente, anche attraverso **la scelta dei nostri fornitori, privilegiando coloro che improntano la loro attività alla sostenibilità ambientale e sociale.**

Le azioni e i risultati raggiunti nel 2020 riportati nella Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario danno conto della portata dell'impegno del Gruppo nel campo della sostenibilità, che sempre più è al centro delle scelte e delle valutazioni dei nostri stakeholder, e sono da incentivo per noi per procedere in questa direzione, anche per offrire un migliore futuro.

**Massimo Doris**

Amministratore Delegato  
di Banca Mediolanum S.p.A.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'M' followed by the letters 'Doris' in a cursive script.

## 2. Nota metodologica

Attraverso il recepimento della **Direttiva 2014/95/UE**, il **D. Lgs. 254/2016** ha introdotto nell'ordinamento italiano l'obbligo, per gli enti di interesse pubblico e per le società o gruppi di grandi dimensioni, di rendicontare, qualora rilevanti alla luce delle attività e caratteristiche proprie, in merito a temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva.

Il Gruppo Mediolanum, in quanto ente di interesse pubblico con le caratteristiche dimensionali previste per l'applicazione della normativa, pubblica – a partire dall'esercizio 2017 – una Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito anche "DNF" o Bilancio di Sostenibilità) in conformità con quanto previsto dal D. Lgs. 254/16.

La presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2020 è stata redatta in conformità ai "**Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards**" definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'**opzione "in accordance - Core"**. Inoltre, sono stati presi in considerazione i "Financial Services Sector Disclosures", definiti dal GRI nel 2013 e le "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab nella versione di dicembre 2020.

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

Il **perimetro dei dati e delle informazioni contenuti nella DNF** fa riferimento a tutte le società consolidate con il metodo integrale nel bilancio consolidato del Gruppo Mediolanum al 31 dicembre 2020, inclusa la società Flowe S.p.A. che per il primo anno viene compresa nel perimetro di tutti i dati economici, sociali e ambientali. Eventuali eccezioni, oltre a quanto di seguito riportato, sono espressamente indicate nel testo:

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

Rispetto alle edizioni precedenti della presente Dichiarazione, il Gruppo Mediolanum ha **riorganizzato i contenuti per tema materiale** al fine di favorire una semplificazione sia della struttura del documento sia della sua lettura da parte degli stakeholder. Inoltre, ad inizio dei pilastri, sono state inseriti **box dedicati alle azioni** attuate dal Gruppo **per la gestione degli impatti della pandemia da Covid-19**, qualora rilevanti. Restano parte integrante del documento gli "**Allegati**", **che contengono informazioni di dettaglio, prevalentemente quantitative**, al fine di fornire completa disclosure degli aspetti GRI materiali e degli indicatori a essi associati. Le informazioni e i dati riportati fanno riferimento all'anno 2020 (dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2020) e alle attività sviluppate dall'intero Gruppo Mediolanum nel corso dell'anno, salvo dove diversamente indicato. Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo e valutare l'andamento delle attività del Gruppo, è stato proposto il confronto con l'anno precedente, laddove possibile. Inoltre, ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate. In appendice al documento

è presente il “GRI Content Index” dove sono riportati gli indicatori GRI rendicontati e che serve come bussola nella lettura del documento.

Nel presente documento viene fatta disclosure del GRI 207 relativo alle tasse, in cui viene descritta la strategia, la politica, il controllo e la gestione del rischio, oltre che il coinvolgimento degli stakeholder e la gestione delle questioni più rilevanti in materia fiscale. *Per maggiori approfondimenti si rimanda al capitolo 6.2.3.*

La Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario del 2020 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: [csr@mediolanum.it](mailto:csr@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 25 febbraio 2021 e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum S.p.A. in data 3 marzo 2021.

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

## 3. Identità e Profilo

### 3.1 Storia del Gruppo, le principali tappe

#### 1982

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

#### 1996

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

#### 1997

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

#### 2000

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

#### 2006

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

#### 2009

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

#### 2013

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

#### 2014

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

#### 2015

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

## 2016

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

## 2017

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

## 2018

Ricorrono i 10 anni dalla crisi Lehman Brothers quando Mediolanum è intervenuta a tutela e difesa dei propri clienti facendosi carico delle perdite delle polizze Mediolanum collegate ai titoli della banca d'affari americana. Per Mediolanum "esservi vicini" non è un semplice modo di dire, ma rappresenta la propria concezione di

consulenza: Dieci anni fa come oggi: consulenti da sempre. Nasce la Direzione Investment Banking con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo delle piccole e medie imprese italiane ed al sostegno dei clienti imprenditori su tutte le tematiche di finanza straordinaria attinenti all'azienda.

## 2019

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

## 2020

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

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

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

## 3.2 Highlights 2020

---

Utile netto

434 mln di euro

---

Raccolta netta

7,7 mld di euro

---

Patrimonio amministrato

93,3 mld di euro

---

CET I

20,4 %

---

Liquidity coverage Ratio

382 %

---

Rapporto tra i crediti deteriorati e il totale impieghi

0,56 %

---

Numero di Clienti

oltre 1.530.000

---

Numero di collaboratori

8.550

---

Numero di ore di formazione complessivo per dipendenti e Family Banker

oltre 687.000

---

Valore monetario dei finanziamenti a finalità ambientale

141,5 mln di euro

---

Erogazioni liberali di Banca Mediolanum

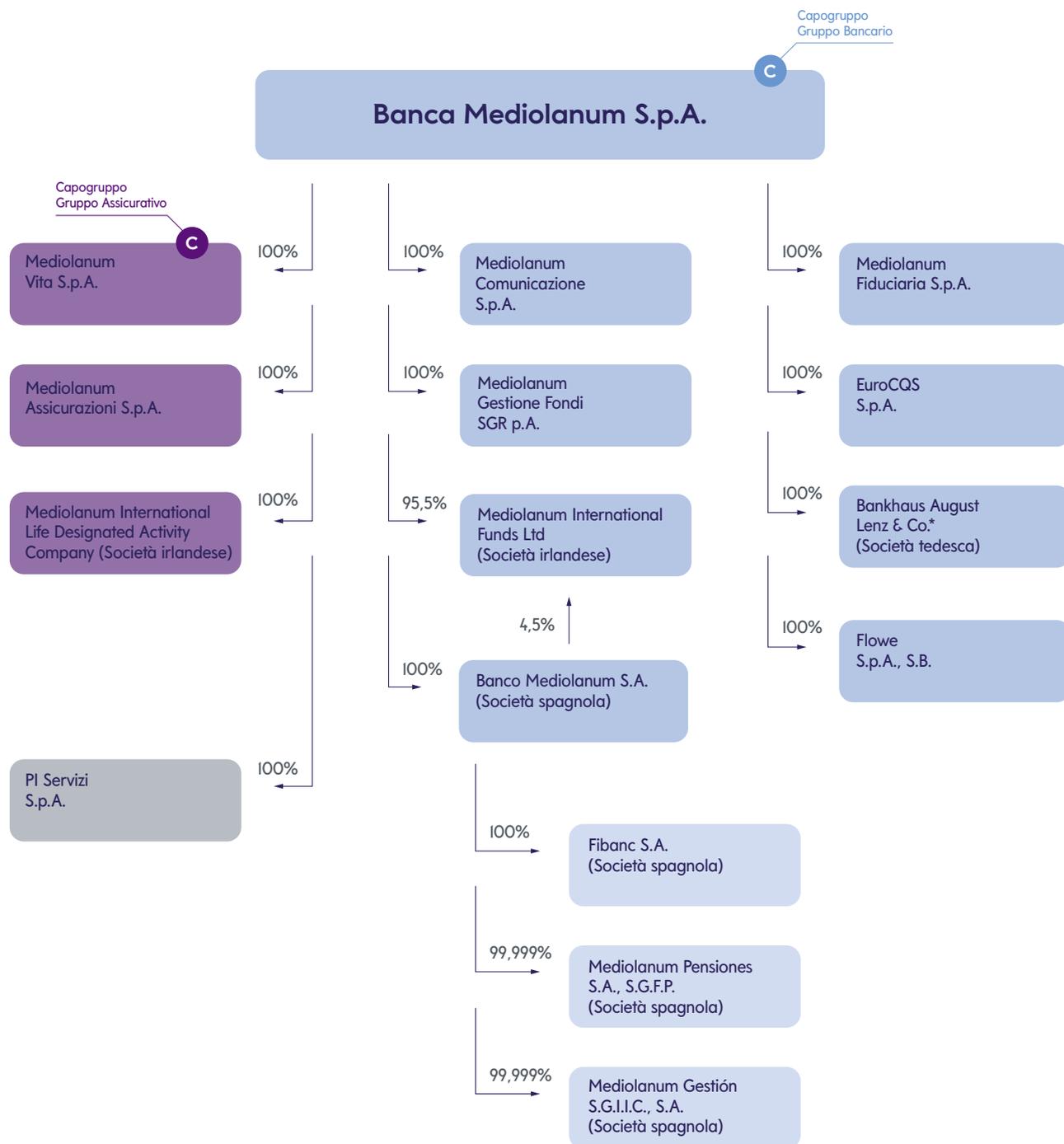
oltre 234 mln di euro  
dal 2008

---

Erogazioni liberali della Fondazione Mediolanum Onlus

oltre 20,5 mln di euro  
dal 2005

### 3.3 Struttura del Gruppo



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

## 4. Modello di business e Governance

### 4.1 Vision, Mission, i nostri Valori

Vision, Mission e Valori sono stati **aggiornati per rafforzare il concetto di centralità della Persona**, e delle relative responsabilità oltre ad evolversi in linea con il contesto presente e futuro nel quale Mediolanum si manifesta.

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

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

In quest'ottica, i **Valori** della Banca evolvono nei contenuti e nella definizione. Si passa da quattro a cinque valori che orientano i comportamenti e le attività:

- > Libertà
- > Relazione
- > Responsabilità (precedentemente definito "impegno")
- > Innovazione sostenibile (precedente definito "innovazione")
- > Positività (nuovo valore).

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

## VISION

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

## MISSION

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

# VALORI



## LIBERTÀ

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

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



## RELAZIONE

### **La persona è al centro.**

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



## RESPONSABILITÀ

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

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



## INNOVAZIONE SOSTENIBILE

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

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



## POSITIVITÀ

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

## 4.1.1 Il Codice etico e il Codice di comportamento

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

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

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

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

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

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

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

## 4.1.2 Diritti umani

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

Il Gruppo Mediolanum esercita la propria attività economica e di business considerando quali prioritari gli impatti diretti o indiretti sugli esseri umani. Il Gruppo ha definito gli ambiti di **responsabilità verso i dipendenti, i clienti, i fornitori e la comunità** ed è da sempre impegnato nel promuovere, all'interno della propria realtà aziendale e nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, una cultura aziendale

conforme alle normative vigenti, allineata alle best practices internazionali ed in grado di garantire la soddisfazione delle proprie risorse e l'attenzione rivolta ai propri clienti. Tale cultura si traduce nel perseguimento del rispetto delle regole, della privacy, dell'etica e si fonda sul valore della persona, promuovendo comportamenti ispirati alla coerenza, trasparenza, correttezza e fiducia reciproca nel pieno rispetto del Codice Etico di cui il Gruppo si è dotato.

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

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

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

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

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

Il Gruppo Mediolanum ha adottato, come da normativa, un **sistema interno per la segnalazione**, da parte del Personale, di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività svolta (c.d. **“Whistleblowing”**). In particolare, mediante i canali messi a disposizione è possibile effettuare segnalazioni circostanziate: di condotte illecite, potenziali o effettive, di atti o fatti che possano costituire violazioni, potenziali o effettive, di norme disciplinanti l'attività bancaria, finanziaria, assicurativa e in materia di abusi di mercato nonché delle disposizioni dettate in funzione di prevenzione del riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

#### 4.1.2.1 Sanzioni e Provvedimenti

Nel corso del 2020 non è stata contestata alcuna violazione e conseguentemente non sono state elevate sanzioni e/o provvedimenti in ambito Diritti Umani.

## 4.2 Modello di Business del Gruppo Mediolanum

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

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



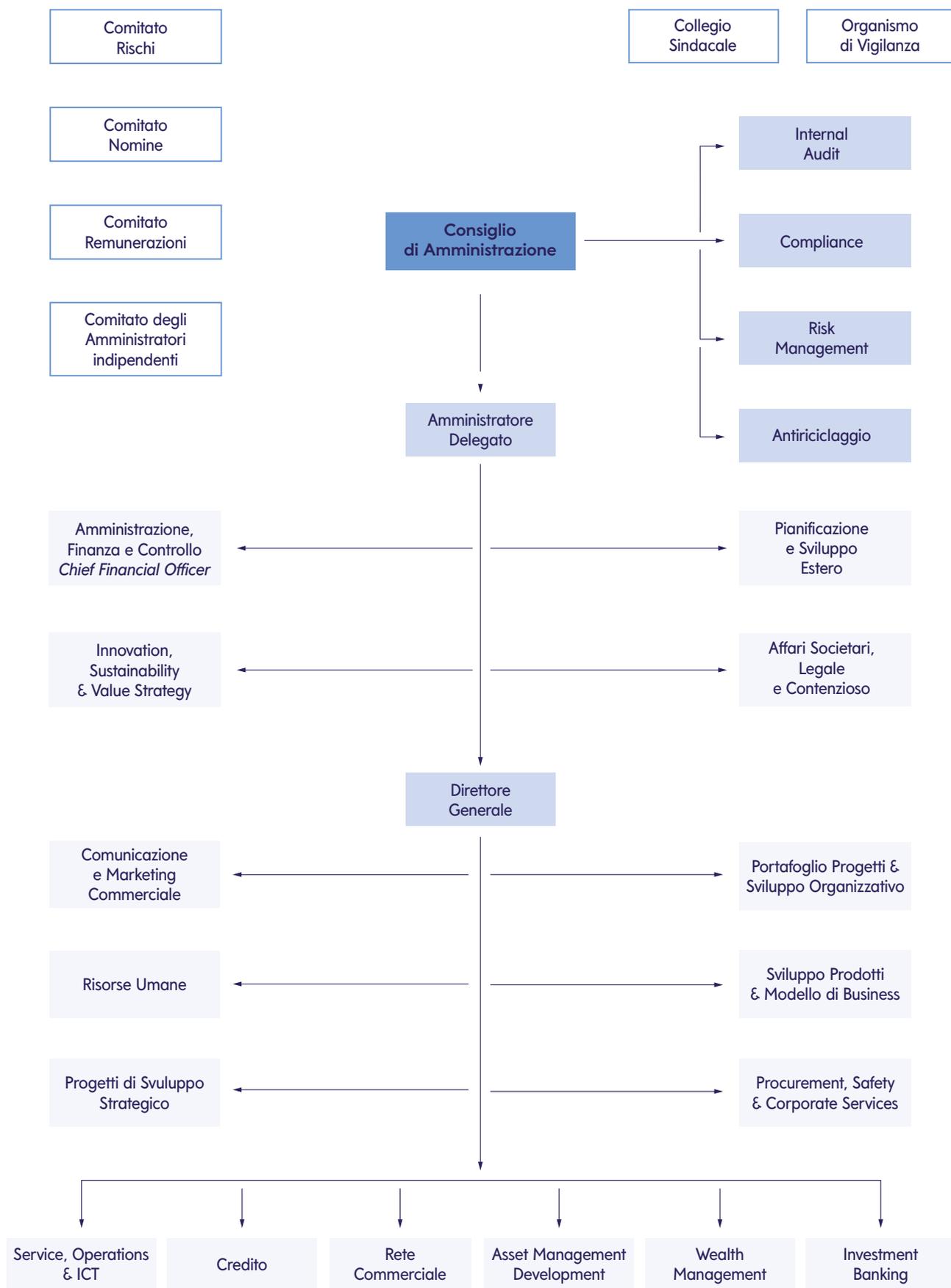
## 4.3 Governance, gestione dei rischi, compliance e catena di fornitura

### 4.3.1 Struttura organizzativa

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

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

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



## 4.3.2 Il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum

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

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

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

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

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

Il Consiglio ha nominato un **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 Autodisciplina delle società quotate, l'Amministratore Delegato in qualità di organo con funzione di gestione cura l'attuazione degli indirizzi strategici, del RAF (Risk Appetite Framework) e delle politiche di governo dei rischi definiti dall'organo con funzione di supervisione strategica ed è responsabile per l'adozione di tutti gli interventi necessari ad assicurare l'aderenza dell'organizzazione e del sistema dei controlli interni, monitorandone nel continuo il rispetto.

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

## Composizione del Consiglio di Amministrazione

Cognome e Nome	Carica	Esecutivo	Non esecutivo	Indipendente	Uomo	Donna	Anno di nascita
Doris Ennio	Presidente		•		•		1940
Pirovano Giovanni	Vicepresidente		•		•		1951
Doris Massimo Antonio <sup>(1)</sup>	Amministratore Delegato	•			•		1967
Doris Annalisa Sara	Consigliere		•			•	1970
Bianchi Bruno	Consigliere		•		•		1938
Durante Paola <sup>(2)</sup>	Consigliere		•	•		•	1969
Frasca Francesco Maria <sup>(2)</sup>	Consigliere		•	•	•		1943
Gavazza Alessandro <sup>(2)</sup>	Consigliere		•	•	•		1974
Notari Mario <sup>(2)</sup>	Consigliere		•	•	•		1964
Omarini Anna Eugenia <sup>(2)</sup>	Consigliere		•	•		•	1967
Pierantoni Roberta <sup>(2)</sup>	Consigliere		•	•		•	1971
Sarubbi Giacinto Gaetano <sup>(2)</sup>	Consigliere		•	•	•		1963
Tusquets Trias de Bes Carlos Javier	Consigliere		•		•		1951

<sup>(1)</sup> Consiglieri Esecutivi.

<sup>(2)</sup> Consiglieri Indipendenti ex art. 148 comma 3 e ai sensi del Codice di Autodisciplina.

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

La Presidenza del Consiglio di Amministrazione, coadiuvata dalle strutture competenti, si è occupata nel corso del 2020, di organizzare per gli Amministratori e i Sindaci dell'Emittente e di altre società del Gruppo **due 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 sostenibilità e di utilizzo delle tecniche di intelligenza artificiale nella gestione dei rischi.**

## Comitati interni

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

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

### COMITATO NOMINE

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

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

### COMITATO REMUNERAZIONI

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 DEGLI AMMINISTRATORI INDIPENDENTI

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

## Autovalutazione

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

- › assicurare una **verifica del corretto ed efficace funzionamento** dell'organo e della sua adeguata composizione;

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

### Regolamento del processo di Autovalutazione del Consiglio di Amministrazione

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

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

Della loro attuazione o stato di avanzamento deve essere dato conto nell'autovalutazione successiva.

Il Regolamento sopra indicato è approvato dal Consiglio di Amministrazione e sottoposto, ove richiesto, alla Banca d'Italia. A fine 2020 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 all'attenzione del Comitato Nomine e del Consiglio di Amministrazione nel corso di una adunanza consiliare nei primi mesi dell'esercizio 2021.

### 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 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

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

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

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

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

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

### Struttura remunerativa di Amministratori e Sindaci

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

### Struttura remunerativa del Personale dipendente

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

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

### Struttura remunerativa della rete di vendita

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

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

## 4.3.5 Sistema dei controlli interni

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

### Articolazione del sistema dei controlli interni

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

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

l'adeguatezza, la funzionalità (in termini di efficienza ed efficacia) e l'affidabilità del sistema dei controlli interni e del sistema informativo, con cadenza prefissata in relazione alla natura e all'intensità dei rischi.

## Risk Management

La Funzione **Risk Management** (alternativamente funzione di controllo dei rischi) di Banca Mediolanum è **responsabile dell'attuazione delle politiche di governo e del sistema di gestione dei rischi**. La funzione di controllo dei rischi ha la responsabilità di:

- › **monitorare** l'esposizione della Banca e del Gruppo ai rischi finanziari e di credito,
- › **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,
- › **esercitare un ruolo di indirizzo** e coordinamento sulle tematiche relative ai compiti istituzionali di gestione e controllo dei rischi, attuali e prospettici, orientando la banca ad un'assunzione dei rischi consapevole e coerente con il proprio livello di risk appetite.

La Funzione di Risk Management della Capogruppo pertanto **definisce e manutiene il framework del controllo e gestione di tutti i rischi delle società appartenenti al Gruppo Bancario** (per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo 4.3.6 *Gestione dei rischi*), 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 Banca.

Provvede 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 adeguatezza del sistema di processo e gestione del rischio di liquidità (ILAAP - Internal Liquidity Adequacy Assessment), che nella predisposizione del documento di Recovery Plan, nonché per tutte le attività specificatamente attribuite e disciplinate dal Regolamento interno sui rispettivi processi interni.

## Compliance

Il modello adottato 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 ai fini del rischio di non conformità**, 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, la disciplina poste a tutela del consumatore, e per quelle norme per le quali non siano previste forme di presidio specializzato all'interno della Banca (c.d. Unità Specialistiche) ovvero non rientrino nel perimetro di competenza di altre Funzioni Aziendali di Controllo. Per quanto attiene al presidio assicurato dalle Unità Specialistiche, la Funzione Compliance è responsabile, in collaborazione con le funzioni specialistiche incaricate di valutare l'adeguatezza di tale presidio al rischio di non conformità.

Competono, inoltre, alla Funzione Compliance attività di consulenza specialistica ai fini della valutazione del rischio di conformità, alert normativo e gap analysis, 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, infine, 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 e dei rapporti con gli Organismi Stragiudiziali di risoluzione delle controversie, nonché la partecipazione a gruppi di lavoro associativi per tematiche specialistiche di competenza.

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

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

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

In data 27 febbraio 2020 il Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum S.p.A. ha approvato l'aggiornamento della "**Compliance Policy**", documento che fornisce le linee di indirizzo e identifica i requisiti da rispettare per la definizione del modello di controllo sul rischio di conformità e per la sua corretta gestione. Le principali modifiche del sopracitato aggiornamento hanno riguardato la realizzazione di un **modello di controllo "integrato" delle c.d. verifiche di adeguatezza ed efficacia** sia attraverso la pianificazione sulla base dei processi aziendali che sulla revisione della formalizzazione degli esiti delle stesse rappresentati in un unico documento di sintesi. Inoltre, è stato previsto anche un affinamento del modello di controllo del presidio decentrato di Compliance, attraverso le c.d. Unità Specialistiche in coerenza con le *best practices* di mercato.

**I principi guida, l'architettura organizzativa ed i processi adottati dalla Funzione Compliance** per il soddisfacimento della propria mission e le responsabilità/interazioni facenti capo alle Unità nelle quali la Funzione è articolata sono invece **descritti nel "Regolamento della Funzione Compliance"**.

## Antiriciclaggio

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

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

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

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

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

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

### 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.

Nel corso dell'esercizio 2020, la Funzione ha svolto, sulla base del piano approvato, la propria attività di verifiche sia per Banca Mediolanum sia per le Società del Gruppo che hanno delegato, 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, che a partire dal 1° gennaio 2020, sono state accentrate presso la Funzione Internal Audit. 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 incontro.

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

## 4.3.6 Gestione dei Rischi

Il mondo dei rischi sta cambiando ed emerge la **necessità** di una funzione Risk Management con caratteristiche **di flessibilità** ed orientata all'evoluzione non solo del contesto economico e finanziario, ma anche di quello ambientale, sociale e di governance (ESG) che comporta **l'introduzione di rischi ambientali, sociali e di governo societario** che possono essere associati alle differenti linee di business e alla relativa gestione.

### 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 vengono definiti, valutati ed approvati gli **indicatori di rischio** declinati nei tre livelli di osservazione Risk Appetite, Risk Tolerance e Risk Capacity, classificati in base agli ambiti di riferimento (adeguatezza patrimoniale, rischio credito, rischio finanziario, rischio operativo, rischio mercato, ecc.) ed **hanno quindi la funzione di supportare l'alta direzione nel perseguimento degli obiettivi strategico-finanziari**, nonché di monitorare la solidità patrimoniale e finanziaria del Gruppo, sia in situazioni di gestione ordinaria che di possibili situazioni avverse, e sono di conseguenza oggetto di un processo di revisione periodica integrato con quello di pianificazione e budgeting.

## Rischi Reputazionali

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.

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.

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**, pertanto, i fattori che possono generare il rischio reputazionale vengono distinti in:

- › **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);
- › **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.

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 e così ridurre il rischio di attuazione di comportamenti fraudolenti, infedeli o abusivi da parte di consulenti finanziari che potrebbero 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.

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 attuate 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.

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

L'articolo 1 c. 1073 della Legge di Bilancio 2019, introducendo una modifica al decreto 254/16 prescrive per le imprese, tra gli obblighi connessi alla rendicontazione non finanziaria, anche l'illustrazione dei rischi e delle modalità di gestione dei principali. A tal fine Il Gruppo Mediolanum si è dotato, nel corso del 2019, di un modello interno processuale ed organizzativo di individuazione, valutazione e gestione dei rischi riferiti ai temi materiali di carattere non finanziario.

Nel corso del 2020 il processo di individuazione, valutazione e gestione dei rischi ESG ha previsto:

1. L'**identificazione e mappatura**, per l'intero gruppo Mediolanum, di 119 rischi legati ai temi materiali non finanziari (riferimento: *5.1 Analisi di materialità*), di cui il 40% viene generato internamente ed il restante è subito dall'esterno. Rispetto allo scorso anno sono stati censiti 5 nuovi rischi con impatto sui temi materiali relativi al Business Responsabile e alla Centralità della Persona.
2. L'**allocazione** dei suddetti rischi su complessivi 30 **risk owner** suddivisi tra responsabili di Direzione e di Funzione.

Nel complesso la gestione dei rischi ESG è improntata al perseguimento di standard di controllo e monitoraggio strutturati ed efficaci, evidenziati da un livello di impatto qualitativo che si attesta su valori medio/bassi per il 95% dell'intero Framework. In tal senso l'adozione di azioni di mitigazione intraprese dai singoli risk owner sembra essere consistente, con un **raggio di copertura, sui singoli topic materiali intorno all'80%**, e che sfiora quasi il 50% sul totale dei rischi.

Il gap più consistente in termini di contenimento e mitigazione dei rischi generati rimane quello legato al tema materiale della finanza responsabile. A tal fine **Banca Mediolanum si è impegnata nella definizione di un modello di offerta di prodotti sostenibili**, a livello di Conglomerato Finanziario.

All'interno del Programma di Sostenibilità del 2020 sono state avviate specifiche iniziative progettuali, che coinvolgono tutte le funzioni e le società del Conglomerato impegnate nella realizzazione di prodotti/servizi, volta a definire le linee guida operative per la realizzazione ed il monitoraggio dei prodotti/servizi offerti.

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

## Performance e solidità patrimoniale

Rischio subito	(Business)	Rischio di liquidità e solidità che genera una scarsa capacità di attrarre e mantenere i clienti	Sistema di Controllo interno di 2° e 3° livello Risk Appetite Framework Politiche di gestione dei rischi finanziari, di mercato, di credito, liquidità, tecnico assicurativi ed operativi	Bancaria Assicurativa
----------------	------------	--	---	-----------------------

## Business Responsabile

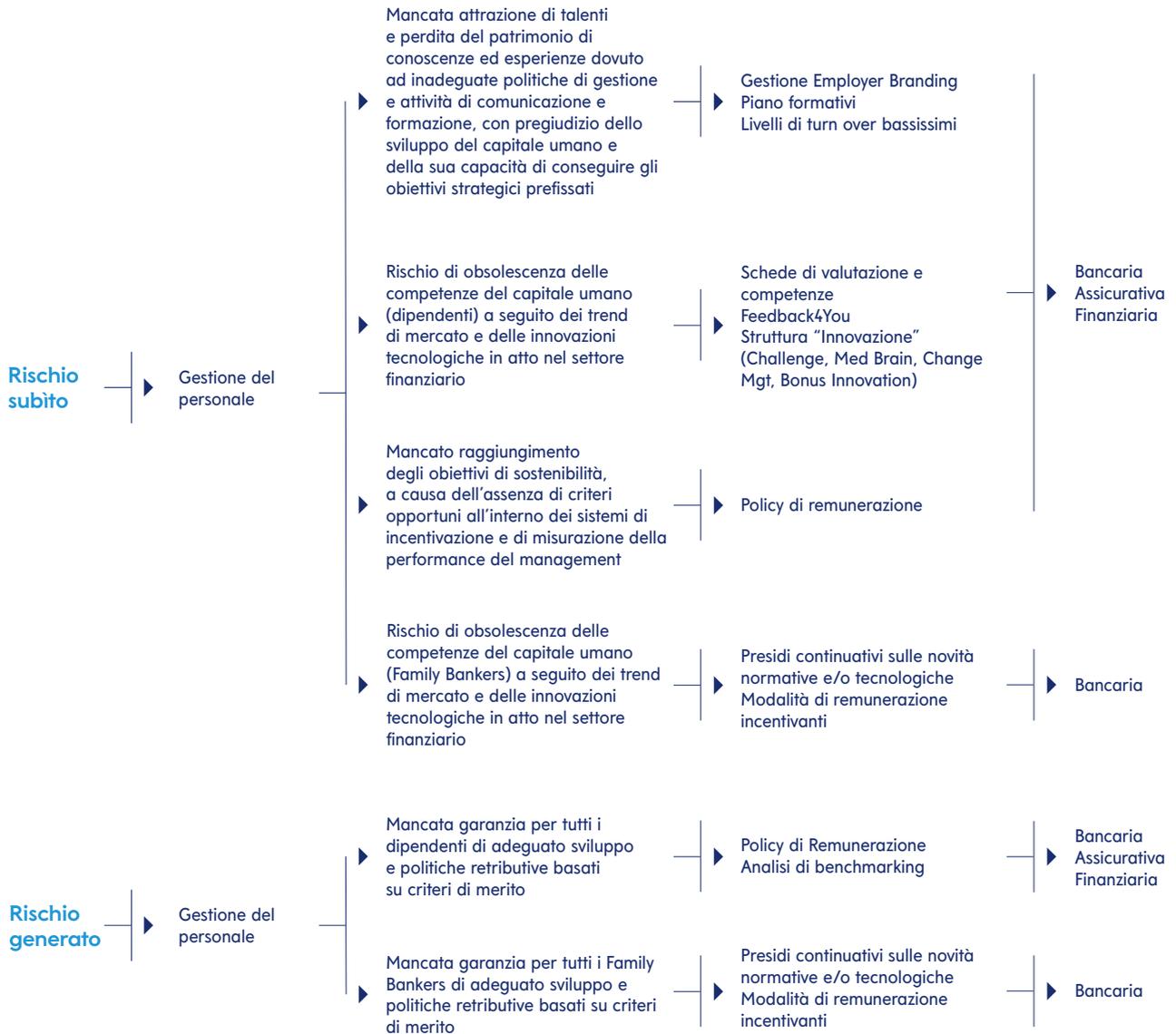
Rischio subito	Lotta contro la corruzione	Rischio di corruzione all'interno delle operations aziendali dal mancato rispetto della relativa normativa interna ed esterna	Codice Etico Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del d.lgs. 231/2001	Bancaria Assicurativa
	Tutti	Rischio di mancata 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

Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione del rischio	Gestione del rischio	Aree di intervento	
Rischio generato	Tutti	Assicurare la conformità e adeguatezza della gestione degli eventi aziendali ai principi e criteri approvati nella policy in materia di gestione sostenibile degli eventi	Regolamento del processo di organizzazione degli eventi aziendali, Policy operativa sulla gestione sostenibile degli eventi, Procedura operativa di Identificazione e valutazione degli aspetti di sviluppo sostenibile", Procedura operativa del "Riesame del sistema di gestione sostenibile degli eventi"	Bancaria
	Aspetti sociali	Rischio di non conformità al sistema di controllo per la tutela dei diritti umani	Politica sui Diritti Umani È allo studio un progetto di due diligence interna	Bancaria

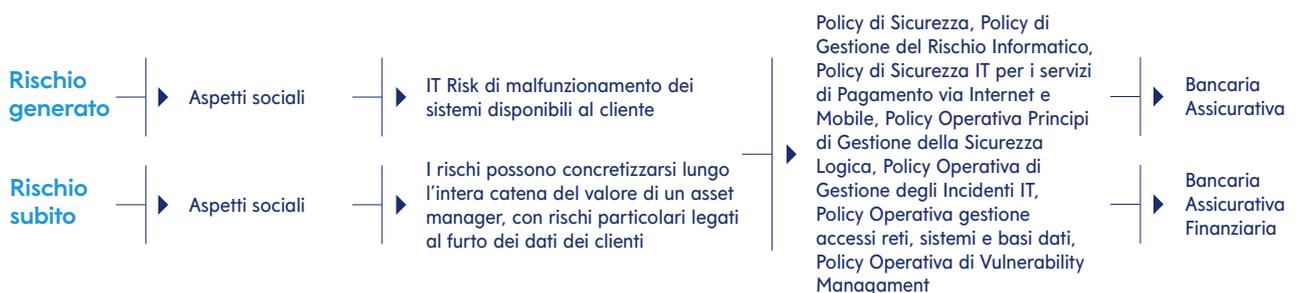
## Centralità della persona

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

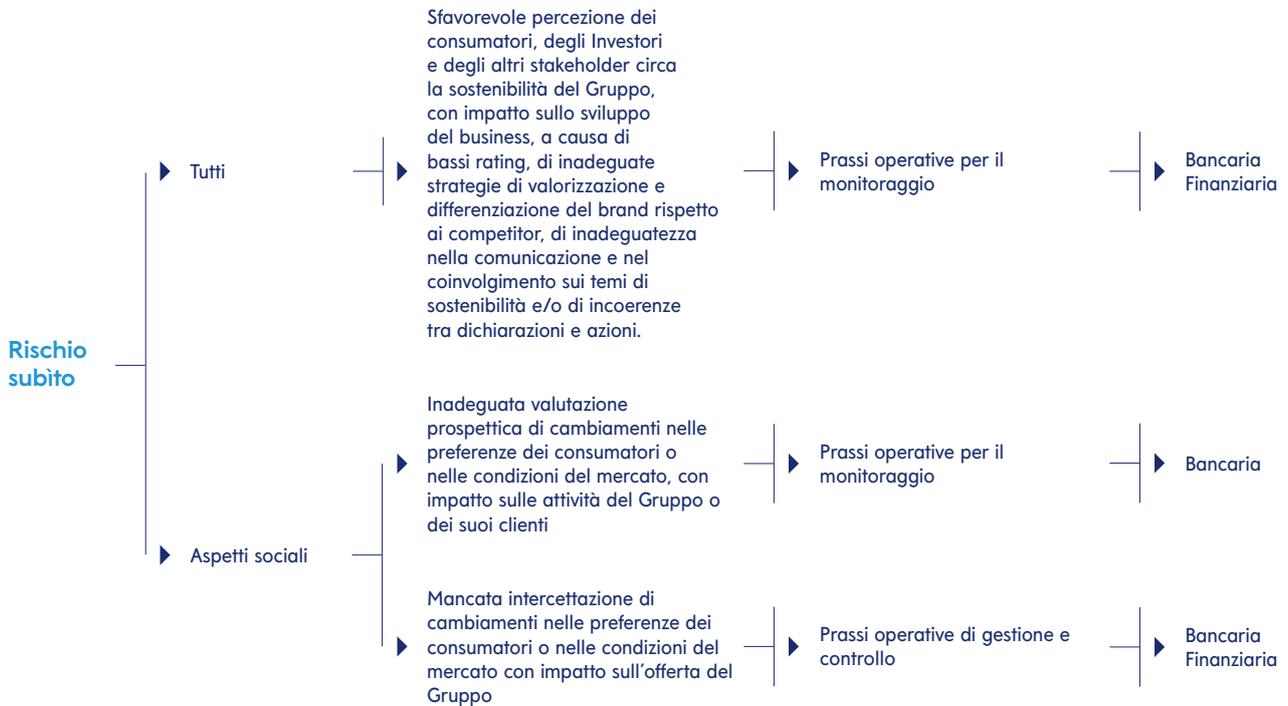
## Sviluppo del capitale umano



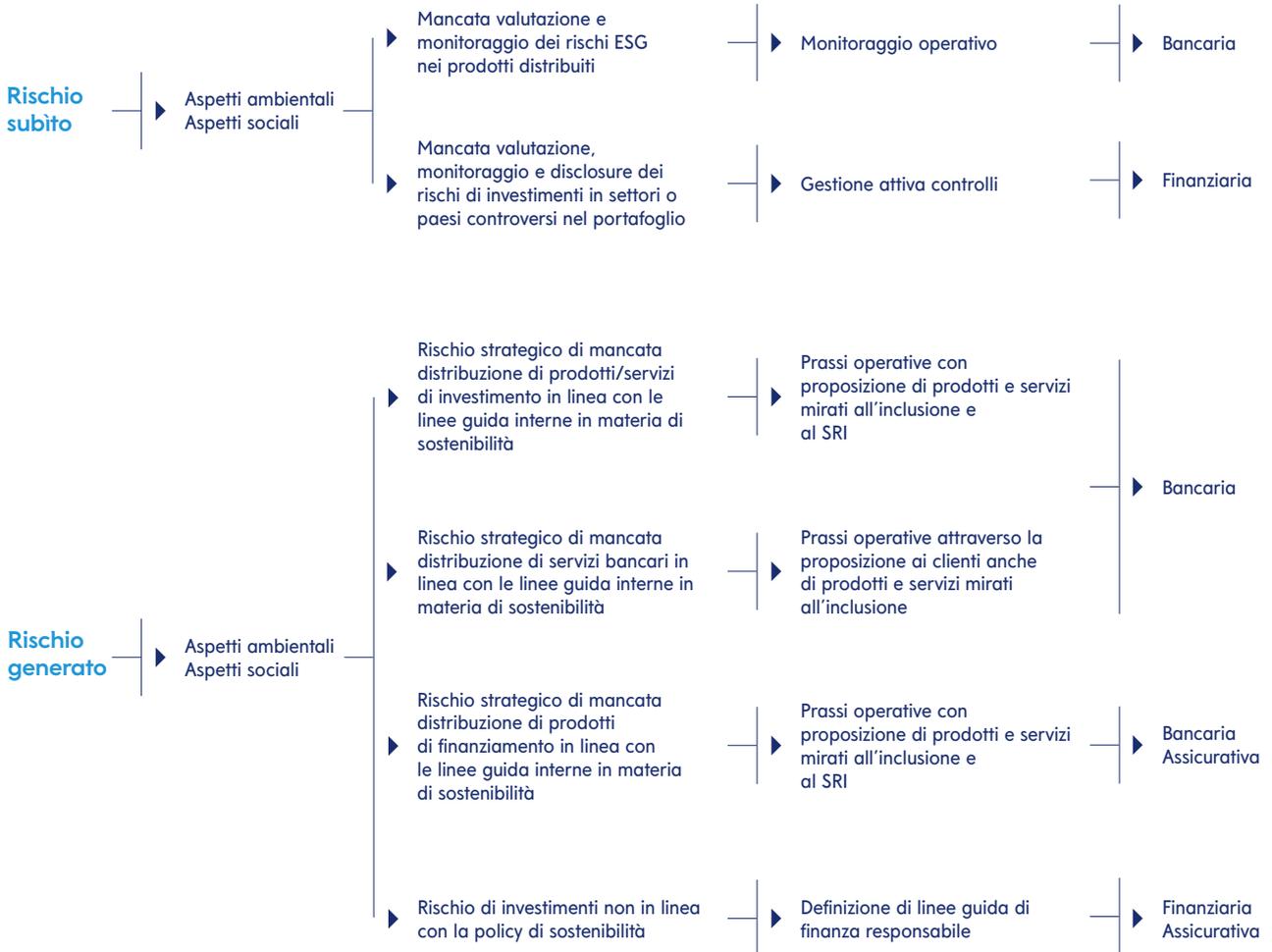
## Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati



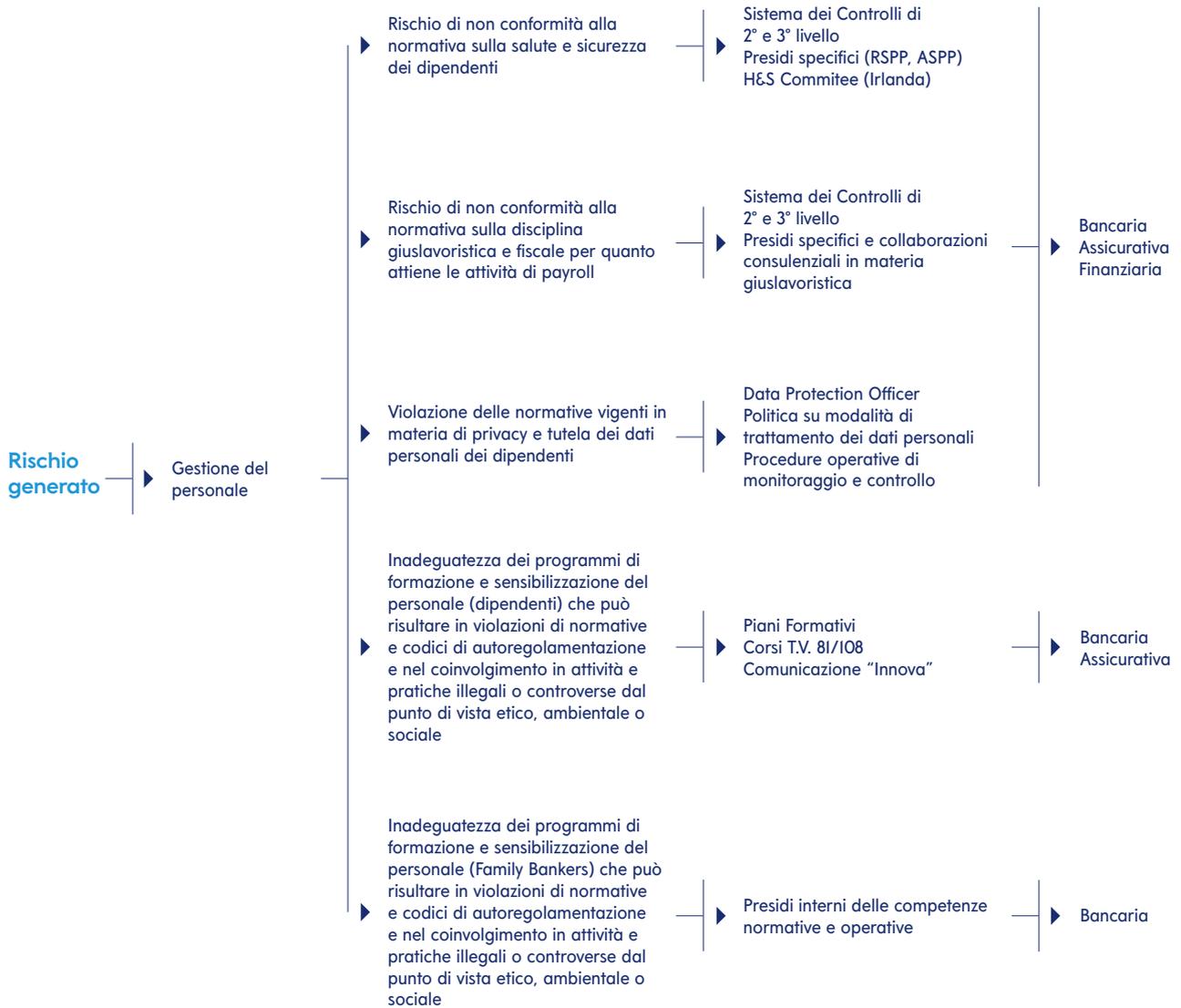
## Innovazione



## Finanza responsabile



## Tutela del capitale umano



Ambiti  
del D.Lgs.  
254/2016

Descrizione  
del rischio

Gestione  
del rischio

Aree di  
intervento

Rischio  
subito

Gestione del  
personale

▶ Rischio di interruzione delle attività lavorative a causa di una mancata garanzia di confort fisico lavorativo ai dipendenti

▶ Norme UNI e legislazione corrente

▶ Rischio di interruzione delle attività lavorative a causa di una mancata garanzia di confort psicologico lavorativo ai dipendenti

▶ Gestione Safety (modello)  
▶ Analisi e Survey periodiche  
▶ Dialogo gestore/dipendente

▶ Inadeguata gestione della diversità e delle pari opportunità, con particolare riferimento alla diversità di genere, con possibili ricadute sulla reputazione della Banca e sulla realizzazione delle strategie e degli obiettivi aziendali

▶ Schede di Valutazione  
▶ Modello di Scostamento Retributivo

▶ Bancaria  
Assicurativa

▶ Inadeguate relazioni sindacali, risultanti in malcontento, tensioni e/o agitazioni, con possibili ricadute sulla realizzazione delle strategie e degli obiettivi aziendali

▶ CIA  
▶ Gestione ordinaria delle rappresentanze sindacali aziendali

▶ Inadeguatezza dei programmi di formazione e sensibilizzazione del personale (Family Bankers) che può risultare in violazioni di normative e codici di autoregolamentazione e nel coinvolgimento in attività e pratiche illegali o controverse dal punto di vista etico, ambientale o sociale

▶ Presidi interni su aggiornamenti formativi e competenze normative/operative

▶ Bancaria

## Inclusione finanziaria

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  
generato

▶ Aspetti sociali

▶ 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 di sviluppo delle piattaforme digitali non inclusivo di talune categorie di utenti (es. ipovedenti, stranieri, ...)

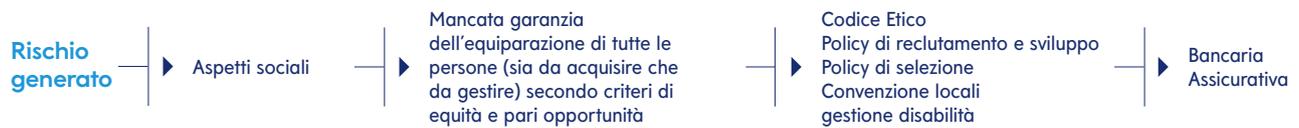
▶ Sistema di controllo interno

▶ Bancaria  
Assicurativa

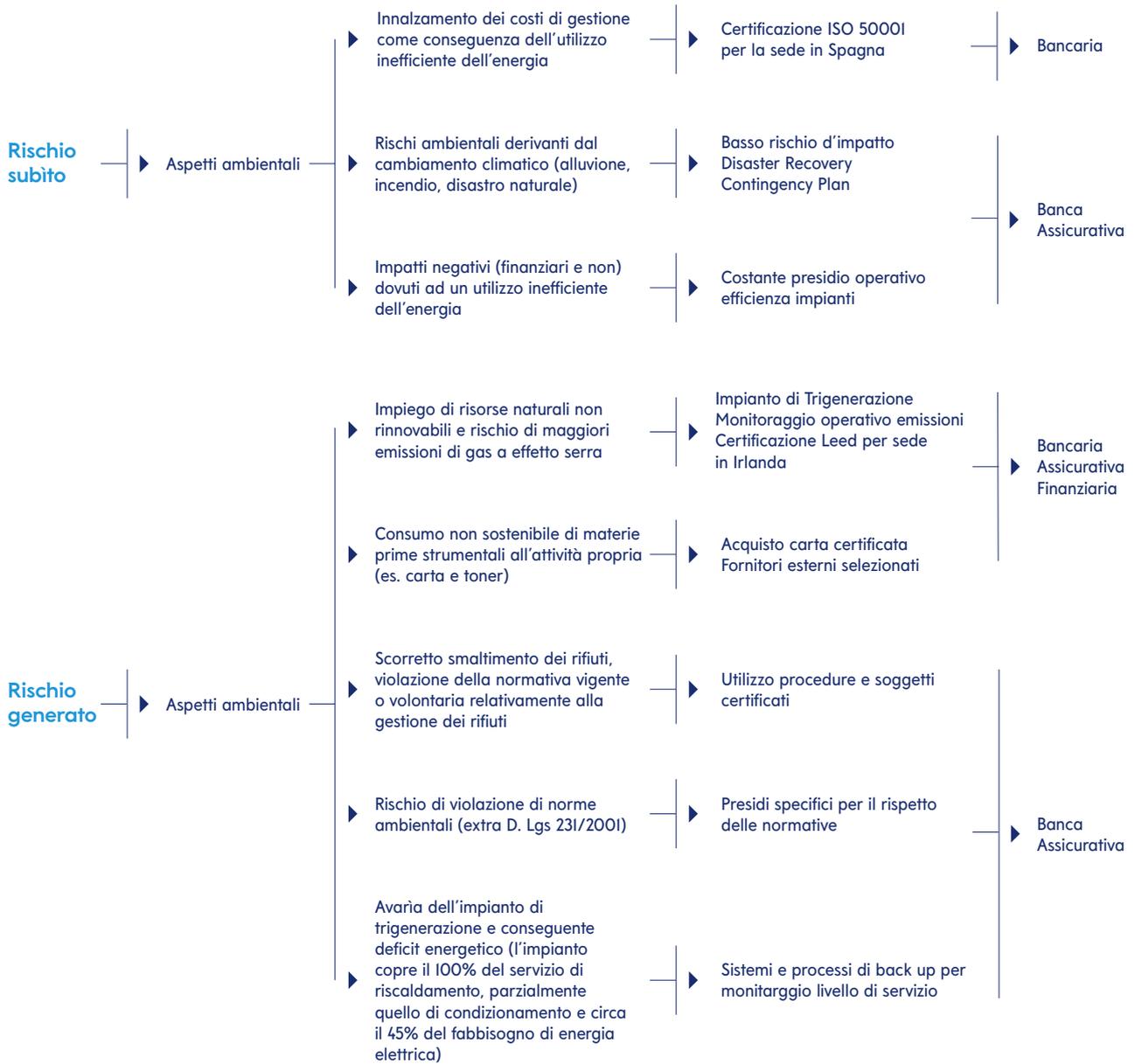
## Supporto della comunità



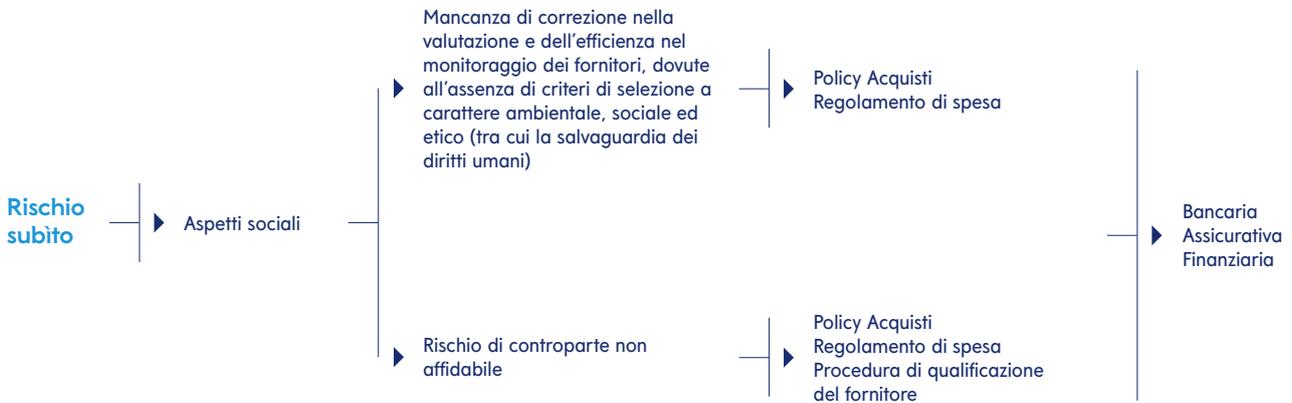
## Diversità e Inclusione



## Impatti ambientali diretti



## Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori



### 4.3.7 Rischi connessi al Climate Change

La crescente attenzione che le tante istituzioni governative, economico-finanziarie e sociali continuano a destinare al cambiamento climatico ha innescato tutta una serie di iniziative, anche in ambito finanziario, per sensibilizzare in merito ai **rischi collegati al cambiamento climatico**.

**Banca Mediolanum**, in considerazione di tutte le raccomandazioni e le indicazioni che i vari organismi internazionali e le differenti autorità di vigilanza europee hanno comunicato e pubblicato sul tema in oggetto, nella propria valutazione e considerazione dei rischi a cui è esposta **ha individuato e mappato i rischi correlati al cambiamento climatico**:

- > **il rischio fisico**: fa riferimento agli effetti di tipo economico subiti dai soggetti che possono essere esposti ad eventi estremi dei fenomeni naturali. Un esempio è la perdita di capitali fisici in conseguenza a disastri ambientali che possono far aumentare il numero di prestiti in sofferenza nel portafoglio di quelle banche che sono particolarmente esposte in quanto lavorano con famiglie o imprese presenti nelle zone più a rischio; ciò potrebbe anche indurre tali banche a limitare l'offerta di credito, con la naturale conseguenza di rendere inefficiente il meccanismo dell'intermediazione creditizia e della politica monetaria di un paese. Inoltre, se questi effetti si manifestano su larga scala, minacciano di fatto la stabilità del sistema finanziario nel suo complesso con conseguenze inevitabili sulla contrazione degli investimenti produttivi.
- > **il rischio di transizione**: deriva dagli impegni presi dalla comunità internazionale con l'obiettivo di stabilizzare la concentrazione atmosferica dei gas serra ad un livello che consenta di mantenere l'aumento della temperatura al di sotto dei 2 ° C e con l'obiettivo dichiarato di limitare tale aumento al di sotto di 1,5 ° C rispetto ai livelli preindustriali. Una transizione non correttamente regolamentata verso un'economia a basse emissioni di anidride carbonica potrebbe ridurre drasticamente il valore delle riserve energetiche e delle infrastrutture connesse. Ciò potrebbe innescare una corsa alla vendita dei titoli delle compagnie energetiche da parte delle maggiori società di investimento, con conseguenze che potrebbero segnare in maniera negativa il naturale percorso di crescita economica-produttiva

globale. Inoltre, la transizione potrebbe essere anche di tipo inflazionistico, perché le politiche climatiche potrebbero richiedere l'utilizzo di fonti energetiche alternative attualmente più costose o portare all'introduzione di particolari sistemi di tariffazione che influenzano i prezzi e le attività economiche.

### **Banca Mediolanum ha provveduto nel corso del 2020, nell'ambito delle attività di gestione dei rischi, ad un'analisi dei possibili impatti del rischio fisico nel proprio portafoglio creditizio.**

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. In tale ambito oltre all'attuale offerta di fondi che risultano essere già orientati anche in investimenti di tipo "green", sono in fase di definizione da parte delle società prodotte del Gruppo linee di investimento in prodotti gestiti dedicate principalmente ad investimenti ecosostenibili. Questi esempi risultano essere delle significative espressioni di una consapevole attenzione ai temi ambientali avviata da Banca Mediolanum e che si sta evolvendo anche attraverso una **attenta e mirata gestione e mitigazione dei rischi climatici che caratterizzano parte degli ambiti delle tematiche ESG, concretizzandosi di fatto con la considerazione di tale tipologia di rischi anche nell'ambito del RAF.**

## **4.3.8 Rischi e politiche di gestione con i fornitori**

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

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

## 4.4 Governance di sostenibilità

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

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

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

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

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

La compagnia Mediolanum Vita, in quanto capogruppo del Gruppo Assicurativo Mediolanum, si è dotata di un analogo Comitato per il Controllo interno e Rischi che, con specifico riguardo alle compagnie italiane del medesimo gruppo, svolge analoghe funzioni nell’ambito della sostenibilità e dell’eticità dell’attività di impresa. All’interno della **Direzione Innovation, Sustainability & Value Strategy** di Banca Mediolanum, in staff all’Amministratore Delegato, è stato istituito l’**Ufficio Sustainability**, responsabile di sviluppare i progetti di sostenibilità aziendale. Tra gli ambiti principali di responsabilità rientrano il coordinamento di tutte le attività in materia di sostenibilità, garantendo l’applicazione della strategia in collaborazione con tutte le Direzioni del Gruppo, in particolare è referente per il presidio dei rischi non finanziari (connessi ai temi materiali), gestisce le iniziative sociali e solidali di Banca Mediolanum nonché la predisposizione della DNF.

## 4.4.1 Politiche per la sostenibilità

### Policy di sostenibilità

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

La Policy ha quindi l’obiettivo di:

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

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

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

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

La Policy ha quindi l’obiettivo di:

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

### Policy ambientale

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

## Policy diritti umani

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

## Policy 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)

## Policy in materia di prodotti responsabili

Nel 2020 è stata emanata la “**Policy operativa in materia di prodotti responsabili**” che definisce i principi di base e le linee guida in materia di sostenibilità, impegnandosi a perseguire l’integrazione dei criteri ESG (Environment, Social, Governance) nelle proprie scelte di investimento. Per maggiori approfondimenti si rimanda al tema materiale Finanza Responsabile.

## Policy di investimento responsabile di Mediolanum International Funds

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



## Policy operativa sulla gestione sostenibile degli eventi

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

In particolare, i criteri di sostenibilità ambientale, sociale ed economica vanno tenuti in considerazione in tutte le fasi di un evento, le quali si possono distinguere in:

- › preparazione e promozione: ovvero le attività che vanno dall’ideazione creativa del format, alla definizione della composizione dello staff preposto all’organizzazione e realizzazione dell’evento, fino alla realizzazione del Piano di Produzione, alla scelta dei fornitori e dei materiali promozionali con attenzione alla ecocompatibilità degli stessi;
- › allestimento e svolgimento: che ricomprende tutte le variabili legate al trasporto di organizzatori, materiale e partecipanti, fino all’eventuale catering e pernottamento. Sulla base delle decisioni prese nella precedente fase, si possono considerare criteri di sostenibilità che prevedano ad esempio la vicinanza geografica dei partecipanti all’evento, l’utilizzo

- di materiali e allestimenti ecocompatibili e/o a basso consumo energetico;
- › chiusura dell'evento e disallestimento: in tale fase di chiusura deve essere posta attenzione al corretto smaltimento dei rifiuti prodotti ed alla migliore ottimizzazione possibile dei trasporti per la rimozione dei materiali di allestimento utilizzati.

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

Nel 2019 Banca Mediolanum ha sviluppato uno strumento in grado di poter definire, grazie alla creazione di un indicatore di scoring, il livello di sostenibilità delle proprie iniziative progettuali attraverso una misurazione efficace dei rischi e/o benefici connessi, utilizzando la metodologia definita in ambito ANASF. Ciò ha permesso di **accrescere l'awareness interna sugli impatti ambientali, sociali e di governance integrandoli nel processo di valutazione dei singoli progetti sviluppati**. Nel corso del 2020 l'impegno della Banca in tal senso si è ampliato introducendo la misurazione dello scoring ESG anche alle iniziative progettuali di funzionamento e tecnologiche.

## 5. La sostenibilità Mediolanum

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

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

### Stato di avanzamento delle iniziative in materia di sostenibilità

Di seguito si riportano gli avanzamenti rispetto ad alcune delle iniziative anticipate nello scorso esercizio:

- > Approvata nel 2020 Policy Diritti Umani;
- > Aggiornato e integrato il framework dei rischi non finanziari legati alle tematiche ritenute materiali in ambito ESG;
- > Aggiornato il perimetro di

valutazione dello scoring ESG per le iniziative progettuali di Banca Mediolanum;

- > Sviluppo del programma di sostenibilità pluriennale;
- > Emanata Policy operativa in materia di prodotti responsabili.

Per approfondimenti si rimanda alle specifiche sezioni del presente documento dedicate al singolo tema.

Nel 2019 è stato attivato un **programma di sostenibilità su base pluriennale** con 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.

Nel 2020 i progetti, parte di questo programma, sono diventati 25 e riguardano tematiche materiali come:

- > Business responsabile e Centralità della persona con, ad esempio, il progetto che ha portato all'**evoluzione della Value Strategy** con la definizione della Vision, della Mission e dei Valori del Gruppo;
- > Finanza responsabile, con progetti nell'ambito dell'**offerta dei prodotti e servizi** disponibili ai Clienti con attenzione agli impatti, positivi e negativi, su collettività e ambiente;
- > Supporto alle comunità, con la creazione del **progetto "Mediolanum Insieme"** per sostenere organizzazioni no profit sul territorio ma anche con il progetto per sviluppare il volontariato aziendale;
- > Diversità e Inclusione, con ulteriori avanzamenti nei **progetti dedicati alla valorizzazione del talento femminile** come il progetto "DonneMediolanum" dedicato alle dipendenti e il progetto "Women in Med" dedicato alle Family Banker;

- › Impatti ambientali diretti, con la pianificazione di **progetti per la misurazione dell'impatto ambientale**;
- › Politiche di approvvigionamento e **valutazione dei fornitori**, con un progetto per aumentare la conoscenza dei partner con cui Mediolanum lavora, anche relativamente al **comportamento ESG** degli stessi.

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).

## 5.1 Analisi di materialità

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

L'esercizio 2020 è stato caratterizzato dall'instabilità del contesto socio-economico, innescata dalla crisi generata dalla diffusione della pandemia da Covid-19, i cui impatti sul breve termine possono aver influenzato la performance aziendale, anche in riferimento agli indicatori di tipo non finanziario.

Date le peculiarità del 2020 e la correlazione tra le tematiche ritenute materiali e la strategia di medio periodo del Gruppo Mediolanum, **per l'esercizio 2020 viene confermata la matrice di materialità già identificata nel 2019**. Tale scelta vuole garantire un puntuale raffronto delle performance con l'esercizio precedente a tutela della trasparenza delle informazioni nonché vuole evidenziare impatti della pandemia da Covid-19 sulla prestazione non finanziaria del Gruppo.

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

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

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

L'avvio del percorso di stakeholder management nel 2020, anno successivo all'ultimo aggiornamento dell'analisi di materialità, ha dato al Gruppo l'opportunità di attivare le prime azioni utili all'implementazione di un approccio programmatico e proattivo per il prossimo aggiornamento della matrice di materialità e della pianificazione strategica di medio periodo.

### Il processo di analisi di materialità

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

Nel 2019, l'analisi di materialità è stata svolta attraverso una metodologia definita al fine di soddisfare pienamente le richieste normative contenute nel D. Lgs. 254/2016, prendendo come riferimento i principali standard e linee guida nazionali e internazionali in materia di rendicontazione non finanziaria, in particolare:

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

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

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

La metodologia utilizzata si articola in 3 fasi principali:

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

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

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

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

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

## Matrice di Materialità

La matrice di materialità, coniugata al modello di business del Gruppo, consente di individuare le direttrici strategiche su cui l'azienda basa il proprio business sostenibile. Per questo, è stata condivisa dall'Amministratore Delegato con tutto il Management, per poi essere valutata dal Comitato Rischi, e successivamente approvata da parte del Consiglio di Amministrazione.

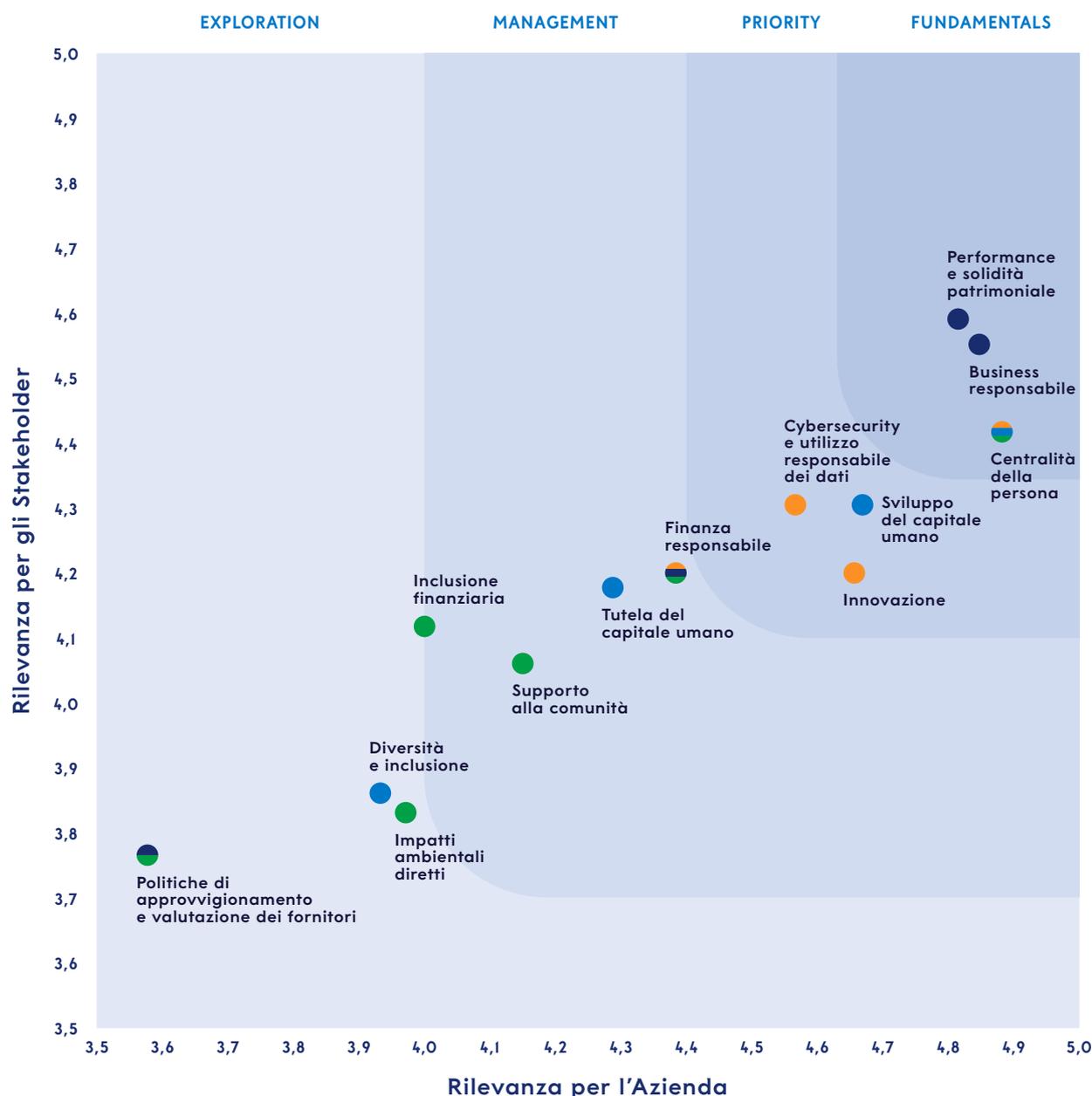
L'elaborazione dell'analisi di materialità del 2019 ha evidenziato il **carattere trasversale di alcuni temi materiali** portando ad un raggruppamento dei precedenti sei pilastri (Governance e Compliance; Responsabilità verso il cliente; Responsabilità Sociale; Responsabilità Ambientale; Responsabilità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

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

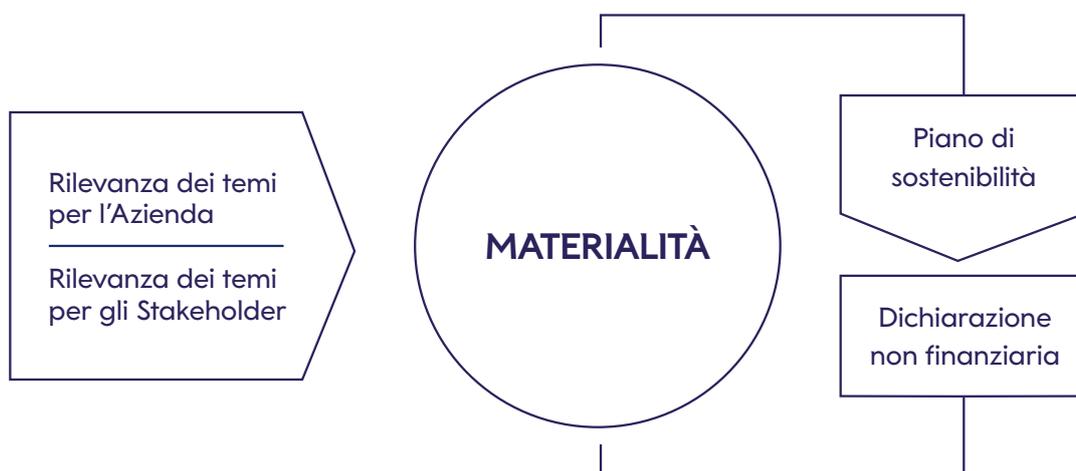
Nello specifico, i **temi materiali considerati trasversali a più pilastri** sono:

- › Centralità della persona, in quanto tema che esprime trasversalmente la centralità della collettività, dei clienti e dei collaboratori nello sviluppo delle scelte strategiche del Gruppo Mediolanum, viene rimandato a "Responsabilità verso i clienti", "Responsabilità verso i collaboratori" e "Responsabilità verso la collettività e l'ambiente". All'interno del documento il tema viene ampiamente sviluppato all'interno della "Responsabilità verso i clienti" nell'accezione di *centralità del cliente* come da modello di business integrato del Gruppo, che vede *"La Banca costruita intorno al cliente"*;

- › Finanza responsabile viene rimandato a “Responsabilità verso i clienti”, “Responsabilità economica” e “Responsabilità verso la collettività e l’ambiente”, in ragione della trasversalità della tematica, al fine di offrire una vista completa sui prodotti e servizi offerti alla clientela anche in ambito finanza sostenibile, il tema viene trattato all’interno del pilastro relativo alla “Responsabilità verso i clienti”;
- › Politiche di approvvigionamento e valutazione fornitori viene rimandato a “Responsabilità economica” e “Responsabilità verso la collettività e l’ambiente” e nello specifico viene trattato all’interno della sezione dedicata al pilastro “Responsabilità economica”.



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



## Temî 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 RESPONSABLE

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.

### POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO E VALUTAZIONE FORNITORI

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

### CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Assicurare la centralità della collettività, dei clienti e dei collaboratori ponendo, nelle scelte e strategie, l'attenzione verso le persone e il pianeta. Attraverso una profonda comprensione delle esigenze dei clienti, si impegna a curare il loro benessere e ad accompagnarli nella realizzazione delle loro aspirazioni, garantire trasparenza nell'informativa al cliente e chiarezza delle informazioni sui prodotti e servizi finanziari offerti e la conformità a leggi e regolamenti delle attività di comunicazione e promozione dei prodotti e servizi.

### FINANZA RESPONSABILE

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

### INNOVAZIONE

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

tecnologie di pagamento, app, ecc. in risposta alle dinamiche di crescente digitalizzazione dei servizi finanziari.

### **CYBERSECURITY E UTILIZZO RESPONSABILE DEI DATI**

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

### **SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO**

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

### **TUTELA DEL CAPITALE UMANO**

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

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

### **DIVERSITÀ E INCLUSIONE**

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

### **INCLUSIONE FINANZIARIA**

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

### **SUPPORTO ALLE COMUNITÀ**

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

### **IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI**

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

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

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

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

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

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

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.

SDGs	Tematiche Materiali	Iniziative di Banca Mediolanum
 <p>Porre fine alla povertà in tutte le sue forme in tutto il mondo</p>	<p>Supporto alla comunità</p> <p>—</p> <p>Inclusione finanziaria</p>	<p>Prestito di soccorso: attraverso la stipula di convenzioni con fondazioni e associazioni diocesane che perseguono finalità di solidarietà, si interviene nel campo dell'assistenza e della beneficenza con lo scopo di sostenere chiunque versi in situazioni di indebitamento, al fine di 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> <p>Conto di base: dedicato alle fasce economicamente svantaggiate, nato dalla collaborazione di MEF, Banca d'Italia, ABI, Poste Italiane e associazioni dei prestatori di servizi di pagamento.</p> <p>Iniziative per clienti e collaboratori in difficoltà.</p> <p>Collaborazioni con Fondazioni e Associazioni, in particolare con Fondazione Mediolanum Onlus che sostiene progetti in favore dell'infanzia disagiata, e con Mediolanum Aproxima attraverso collaborazioni e sostegno alle ONG.</p>



Garantire una vita sana e promuovere il benessere per tutti a tutte le età

Tutela del capitale umano  
—  
Supporto alla comunità

Politiche di Welfare aziendale inclusive, atte a stimolare il Work-Life Balance e a garantire il benessere della persona. Sono stati attivati servizi e progetti rivolti a tutti i collaboratori, come l'asilo nido aziendale e diverse attività extra-lavorative, da quelle culturali a quelle atletico-sportive.

Collaborazione in Irlanda attraverso *Coolmine Therapeutic Community* centro di recupero da droga e alcol dedicato a mamme e bambini.



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

Supporto alle Comunità  
—  
Sviluppo del Capitale Umano

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

Iniziative di formazione dei dipendenti.



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

Diversità e inclusione

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

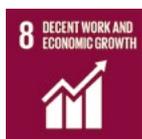


Assicurare l'accesso all'energia a prezzi accessibili, affidabile, sostenibile e moderno per tutti

Impatti ambientali diretti

Gli impianti di trigenerazione consentono l'autoproduzione di energia elettrica, termica e frigorifera. Nel 2020 hanno coperto oltre il 43% del fabbisogno dell'energia elettrica e ridotto ulteriormente le emissioni di CO<sub>2</sub>.

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



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

Performance e solidità patrimoniale  
—  
Finanza Responsabile

PIR con l'obiettivo di contribuire alla ripresa dell'economia italiana.

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



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

Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati

—  
Innovazione

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

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



Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

Politiche di approv-  
vigionamento e valutazione fornitori

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

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



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

Impatti ambientali diretti

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

La lista di autovetture all'interno della policy aziendale "Policy e Procedura operativa per l'assegnazione, l'utilizzo e la gestione del parco auto aziendale" prevede limiti massimi sia di emissione di 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.

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



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

Business Responsabile

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. Nel corpus normativo adottato internamente assume particolare rilevanza la "Policy sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo.

## 5.2 Coinvolgimento degli stakeholder

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

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

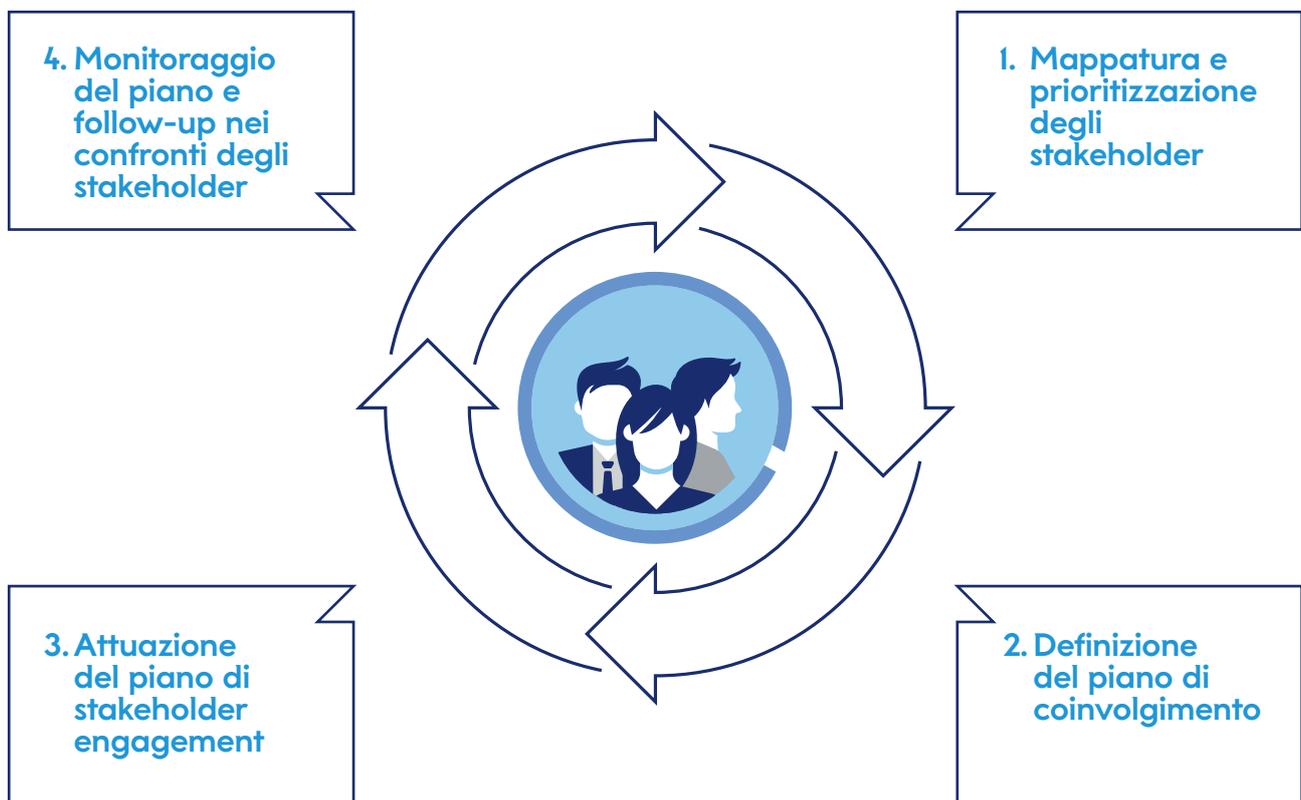
Nel dettaglio sono stati ascoltati stakeholder interni ed esterni attraverso le seguenti **modalità di coinvolgimento**:

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

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

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

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



## 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 AA1000SEES;
- > Prioritizzazione degli stakeholder mediante calcolo della Rilevanza dello Stakeholder per ogni categoria, sulla base dei parametri definiti dell'AA1000SEES.

Il risultato di tale esercizio, aggiornato nel corso del 2020, ha portato ad una mappatura di tutti gli stakeholder del Gruppo con la pesatura della rilevanza quali/quantitativa delle loro principali

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

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

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

Categoria di stakeholder	Strumenti di dialogo	Funzioni aziendali coinvolte
<b>Clienti</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valutazione della customer satisfaction</li> <li>- Indagine periodica di customer experience con frequenza trimestrale</li> <li>- Indagini di customer experience su temi specifici</li> <li>- Indagine di brand reputation</li> <li>- Eventi sul territorio</li> <li>- Social Network</li> <li>- MPM/Direct mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direzione commerciale</li> <li>- Investment Banking</li> <li>- Direzione Asset Private &amp; Wealth Management</li> <li>- Direzione Comunicazione e Marketing Commerciale</li> <li>- Direzione Innovation, Sustainability and Value Strategy</li> <li>- Presidenza</li> <li>- Vice Presidenza</li> <li>- Amministratore Delegato</li> </ul>
<b>Dipendenti</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portale intranet</li> <li>- Meeting periodici</li> <li>- Good News</li> <li>- Social Network interno</li> <li>- House Organ</li> <li>- Attività extralavorative</li> <li>- Eventi info formativi</li> <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 e Marketing, Commerciale</li> <li>- Direzione Innovation, Sustainability and Value Strategy</li> </ul>
<b>Azionisti e Comunità Finanziaria</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività Ufficio Investor Relations</li> <li>- Incontri regolari</li> <li>- Contatti telefonici</li> <li>- Roadshow</li> <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 Commerciale</li> <li>- Direzione Comunicazione e Marketing, Commerciale</li> <li>- Direzione Innovation, Sustainability and Value Strategy</li> <li>- Investment Banking</li> <li>- Direzione Banking Operations</li> <li>- Presidenza</li> <li>- Vice Presidenza</li> </ul>

---

## Media



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

- Direzione Comunicazione e Marketing, Commerciale

---

## Associazioni di categoria



- Incontri istituzionali
- Esponenti del gruppo negli organi associativi

- Direzione Relazioni Istituzionali

---

## Istituzioni e Regolatori



- Incontri regolari

- Divisione Legal and Compliance
- Direzione Relazioni Istituzionali

---

## Fornitori



- Incontri regolari
- Contatti telefonici
- Portale
- Questionari

- Chief Financial Officer
- Direzione acquisti e Corporate Services

---

## Collettività



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

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

## 5.2.2 Clienti

La pandemia di COVID-19 ha imposto una rivalutazione totale di quelle che sono esigenze e priorità, pertanto anche gran parte dei **contenuti** creati da Comunicazione sono stati **dedicati alla vicinanza Cliente/Banca**, ai servizi che quest'ultima mette a disposizione della clientela e alle novità introdotte a seguito dell'emergenza sanitaria in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, tra cui la sospensione del pagamento delle rate del mutuo per la prima casa e dei premi per le polizze assicurative, l'anticipo della cassa integrazione o la fruizione delle detrazioni fiscali del 110% (Superbonus).

La comunicazione si è sviluppata attraverso **differenti vie di azione** (e-mail di direct e personal marketing, eventi digitali, spot televisivi, radio e affissioni) ed ha interessato principalmente prodotti e servizi su tematiche quali protezione e credito, promuovendo parallelamente soluzioni concrete volte a facilitare l'operatività degli utenti sulle piattaforme digitali (Home Banking e App), come la valorizzazione dei servizi di Instant Credit e Mediolanum Shop ForYou, la realizzazione di progetti di digitalizzazione legati al mondo dei pagamenti come il Bonifico Istantaneo SEPA, il continuo supporto ai sistemi di pagamento come Apple Pay, Plick e Bancomat Pay, e lo sviluppo della Mediolanum App sui dispositivi Huawei.

Nel corso dell'anno, le iniziative di comunicazione hanno interessato anche la **sicurezza informatica degli utenti**. **Tra le iniziative**: una sensibilizzazione periodica della clientela sulle attività di phishing e frodi informatiche e la creazione di un vero e proprio tutorial sulla tutela dei dati sensibili, non solo in rapporto all'attività bancaria ma anche all'esperienza giornaliera online; e l'informativa specifica sulla **Direttiva PSD2** – che regola nuovi servizi di pagamento e garantisce un elevato livello di **protezione dei consumatori mediante la Strong Customer Authentication (SCA)** – attraverso un messaggio informativo nell'estratto conto di marzo 2020 nonché una sezione dedicata sul sito istituzionale e la pubblicazione sul Mediolanum Magazine della guida ABI "Come cambiano i pagamenti online con la PSD2".

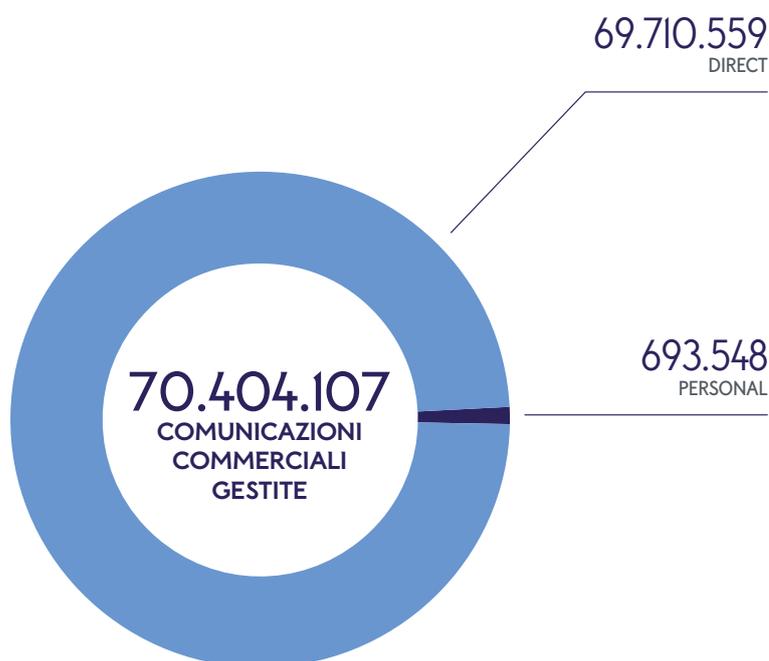
La **sostenibilità** è l'altra principale tematica trattata nel 2020 dalla comunicazione:

- › Attività di promozione dei prodotti sostenibili, tra cui Mediolanum Mutuo Eco+, Mutuo e Prestito Casa+, nonché della nuova società del Gruppo Mediolanum Flowe, che permette un servizio bancario innovativo e completamente digitale;
- › Sponsorizzazione e attività legate al Giro d'Italia, per la prima volta realizzate in modalità principalmente digitale;
- › Partnership con zeroCO2 e contributo al progetto per l'incremento delle aree verdi nel comune di Milano;
- › Supporto alla Fondazione Mediolanum nella promozione di progetti legati all'emergenza COVID-19 e alla condizione di povertà di numerose famiglie italiane.

Durante l'anno sono state gestite un totale di **70.404.107 comunicazioni commerciali** di cui:

- › Direct: 69.710.559
- › Personal: 693.548

Si è verificato, dunque, un **forte incremento dei volumi** rispetto all'anno 2019, per quanto le attività ordinarie, a partire da marzo 2020, siano state gestite totalmente in remote working.



La volontà di avvicinarsi a nuovi clienti e rispondere alle loro esigenze, in un mondo in continuo mutamento, ha imposto di guardare gli aspetti finanziari con uno sguardo nuovo e attraverso l'utilizzo di **linguaggi comunicativi inediti**. Banca Mediolanum, infatti, si affida per la prima volta al cinema con il **cortometraggio "Raccontami di me"**, volto alla sensibilizzazione dei clienti sul valore di una corretta consulenza e pianificazione finanziaria.

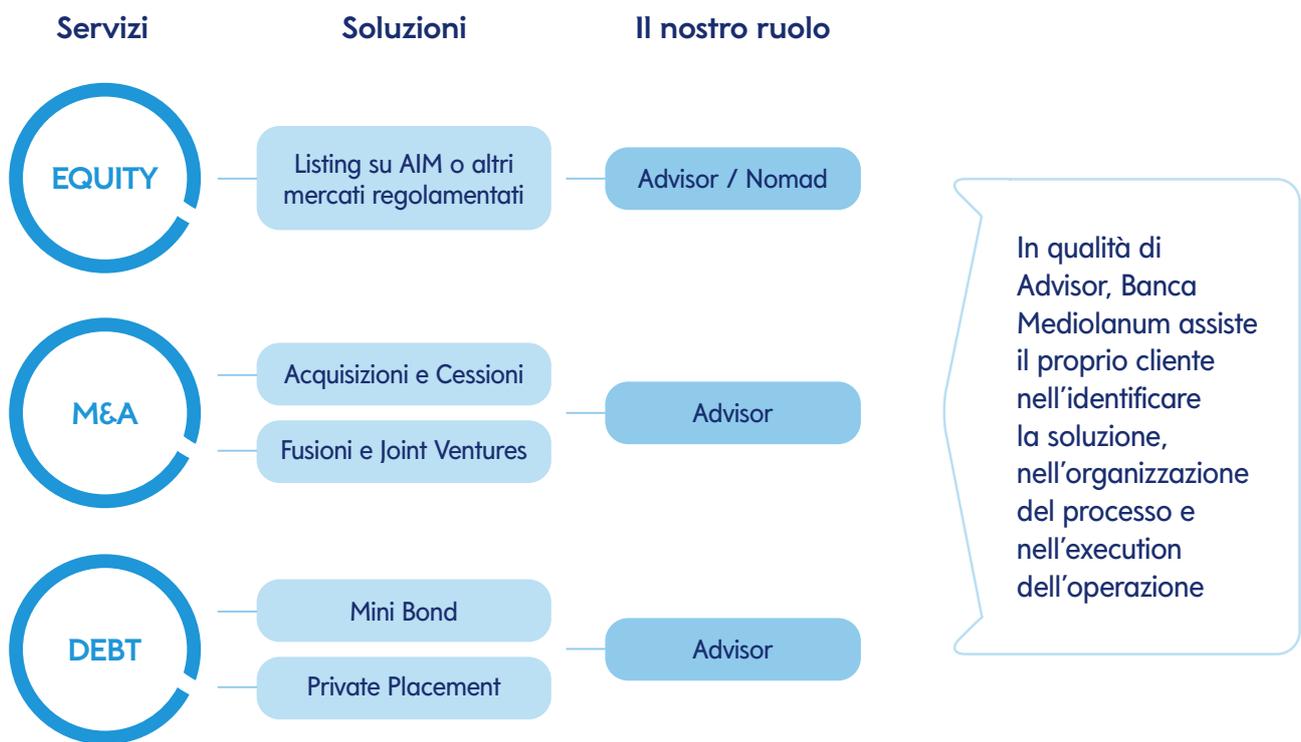
Dal mese di ottobre sono state infatti numerose le iniziative di comunicazione di approfondimento alla visione del corto.

Altri canali di **comunicazione utilizzati nel 2020 sono stati:**

- > gli **eventi digitali** – rivolti a clienti e prospect – che hanno rafforzato i messaggi più importanti veicolati durante il 2020 in merito alla situazione sanitaria ed economico-finanziaria attraverso il format "Insieme ce la faremo", e al tema protezione con "Proteggi il tuo domani", ed infine al ruolo indispensabile del Consulente Finanziario con il cortometraggio "Raccontami di me".
- > il **Mediolanum Magazine – appuntamento mensile di informazione** di Banca Mediolanum – che ha consolidato la sua posizione di trait-d'union tra banca e cliente, superando la media di mercato di apertura delle comunicazioni B2C del settore Banche in relazione alle Newsletter.

Nello specifico per i **clienti imprese**, a fine 2017 è stata costituita la Direzione Investment Banking, che opera al fianco di imprese e imprenditori per tutte le operazioni aziendali strategiche e di finanza straordinaria: dall'acquisizione e cessione di aziende alla ricerca di partner finanziari; dalla consulenza nelle emissioni obbligazionarie fino alla quotazione in Borsa. Viene, inoltre, verificata l'adeguatezza delle soluzioni proposte con riferimento al portafoglio di servizi offerti (quotazioni in Borsa, M&A, emissione di

minibond). Tutto questo nel rispetto dei valori fondanti del Gruppo Mediolanum che si basano innanzitutto sulla fiducia e sulla relazione di lungo periodo con i propri clienti. Di seguito uno schema dei servizi offerti.



## 5.2.2.1 Clienti Customer Satisfaction Italia

Nel periodo 4 dicembre 2020 - 10 gennaio 2021, 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 949 clienti che considerano Banca Mediolanum Prima Banca.

Parallelamente è stato costruito un campione analogo su panel BVA-Doxa intervistando clienti di banche tradizionali e banche dirette. Il campione del mercato di riferimento è costituito da 929 intervistati sulla propria banca principale.

Il livello di soddisfazione complessivo registra una crescita rispetto all'anno precedente che si riflette in modo per lo più trasversale nelle diverse aree indagate.

%	2020			2019		
	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
Customer Satisfaction Index	84,2	69,4	77,8	81,1	69,6	77,7
Soddisfazione complessiva	83,0	71,0	77,6	79,7	69,7	76,8
Soddisfazione vs aspettative	83,4	67,9	75,5	79,6	68,9	75,2
Soddisfazione vs altre banche	86,9	69,6	80,3	84,5	71,2	80,8

## 5.2.3 Family Banker

Il Family Banker è la figura professionale che rappresenta il **punto di riferimento tra banca e cliente**.

Studia le soluzioni che meglio rispondono alle esigenze di risparmio, investimento, previdenza, protezione o finanziamento, e affianca il cliente, se necessario, anche nel primo approccio all'utilizzo della multicanalità.

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

**Portale aziendale:** il portale **B.MedNet** veicola tutte le informazioni e i materiali relativi alle iniziative commerciali, di formazione, informazione e incentivazione, attraverso l'accesso a contenuti, aggiornati su servizi e prodotti, su novità e norme inerenti alla professione. Nel corso del 2020 sono stati pubblicati oltre 3.176 aggiornamenti di contenuti e diffuse 1.364 news. Nell'anno sono stati creati diversi mini-siti dedicati a specifici canvas commerciali.

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

con tutti i materiali ordinabili.

Per Banca Mediolanum il Marketing Territoriale è supporto attivo per la Rete di Vendita nello sviluppo del territorio attraverso strumenti di Marketing finalizzati ad aumentare la competitività e l'attrattività. Nel corso del 2020 sono stati gestiti 2.505 ordini.

MyMarketing ha avviato un **processo di sostenibilità rivoluzionando la natura dei materiali** per consentire ai nostri Family Banker di continuare ad esercitare la propria attività attraverso consulenza a distanza con un approccio sempre più digitale.

**Comunicazione Rete di Vendita:** per comunicazioni di particolare interesse, rilevanza o urgenza viene utilizzato l'invio di SMS ed e-mail a tutti Family Banker, o al target interessato dall'oggetto della comunicazione. Nel 2020 sono state effettuate oltre 368 campagne SMS per un totale di 1.273.000 SMS inviati e 920 campagne e-mail per un totale di 728.500 e-mail inviate, raggiungendo picchi molto significativi durante il periodo di lockdown.

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

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

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

**Nel 2020 sono state gestite circa 315.000 richieste pervenute dai Family Banker** e dai Private Banker, di cui circa 214.000 attraverso il canale delle istanze scritte, con una percentuale di risposta, entro un giorno lavorativo, superiore al 60%. Il supporto telefonico è stato comunque garantito in outbound per le urgenze ed è stato definito un piano graduale di riattivazione, sempre da remoto.

## 5.2.4 Dipendenti

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

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

Il Gruppo è sempre stato molto attento a comunicare con i propri dipendenti, a renderli partecipi e informati della vita aziendale, delle novità e delle attività del Gruppo, in quest'ottica con il **nuovo format #NOIDIMEDIOLANUM** è stato dato inizio ad una serie di video che hanno permesso sin dall'inizio dell'emergenza di aggiornare tutti i dipendenti sulle decisioni e azioni adottate dell'azienda per garantire l'operatività in sicurezza e per tutte le novità a supporto dei dipendenti e dei propri familiari. Nelle 45 puntate che si sono svolte nel corso dell'anno, sono intervenuti più volte l'Amministratore Delegato,

il Direttore Generale e diversi responsabili per esporre le attività che l'azienda ha messo in campo; sono state effettuate interviste con esperti per spiegare come proteggersi e come adottare tutte le norme di sicurezza; sono state comunicate tutte le iniziative che hanno permesso di rimanere uniti in questo momento particolarmente difficile.

La Direzione Risorse Umane ha inviato circa **200 mila messaggi** al personale per fornire aggiornamenti, indicazioni operative, soluzioni adottate per fronteggiare l'emergenza.

Tra le iniziative aziendali realizzate dalla Banca per prendersi cura del benessere dei propri collaboratori, nel periodo di emergenza sanitaria che ha caratterizzato fortemente questo 2020, è nato in aprile anche lo **spazio digitale "Benessere da remoto"**. Un ambiente collaborativo, di interazione virtuale, alimentato quotidianamente dall'area di Comunicazione Interna: un "luogo" dove si possono condividere semplici consigli e utili suggerimenti sul benessere psico-fisico della persona e dove promuovere anche iniziative ludico-culturali, disponibili on-line. È una Community di interesse realizzata sul social network aziendale Yammer della suite Microsoft 365.

Di facile accesso e consultazione, "Benessere da remoto" consente di caricare materiale, link, video, raccogliere suggerimenti e idee, facilitando l'interazione tra #NoidiMediolanum per mantenere tutti proiettati allo "star bene" anche lavorando da casa.

I principali filoni di wellness trattati nel corso del 2020 sono stati quelli relativi a: esercizi fisici, yoga-meditazione da seguire on line, segnalazione di app e siti gratuiti per accedere ad audio libri, film e video in streaming, concerti e musei online, accessi a biblioteche virtuali e/o corsi gratuiti, consigli nutrizionali e suggerimenti per trovare o ritrovare il proprio equilibrio psico-fisico e suggerimenti per intrattenere e divertirsi con la propria famiglia a casa.

**Più di 400 post pubblicati** dall'avvio dell'iniziativa, 1.322 persone attive e oltre 53.400 visualizzazioni.

Aumentare il senso di appartenenza e coesione è lo scopo di una serie di iniziative pensate per rinforzare e stimolare il senso di compartecipazione dei dipendenti, per mantenere il senso di vicinanza nonostante il distanziamento.

**howRU?** è stato un canale di ascolto ideato per essere vicini anche quando si lavora da remoto e per restare in contatto con l'organizzazione, per capire insieme se e come si sia modificato il nostro stato d'animo e il nostro spirito di adattamento alla differente realtà lavorativa. Si è creato un **sistema di survey leggere e veloci** focalizzate sul lavoro e sui disagi del lavoro da remoto in situazione di emergenza sanitaria.

A novembre poi sono state lanciate **12 iniziative, rappresentate da altrettante CARDS**, alcune vere e proprie challenge, come "walking challenge" o le "picture challenge", altre più conviviali, piccoli momenti da condividere come un caffè tra colleghi o un pranzo virtuale tra amici. Alcune sono iniziative dove l'attenzione è orientata anche alla gratificazione delle persone meritevoli e ad azioni di Team Building per mantenere unite le organizzazioni, fino ai gruppi di lavoro più piccoli; altre sono pensate per dare la possibilità di stare insieme ad un ospite di eccezione per un momento di confronto sui temi aziendali, ma anche come occasione per conoscere il lato più personale dell'ospite.

Lo sviluppo di queste iniziative, orientate a mantenere vivo il senso di appartenenza, allo scopo di far sentire tutti nella "casa" Mediolanum ha portato alla creazione del **portale "HOMEdiolanum – al centro ci sei tu"**: uno spazio per stare insieme, per il benessere di tutti. In questo luogo virtuale è possibile condividere le proprie passioni, tenersi in forma ed imparare a rilassarsi con esercizi quotidiani guidati da un trainer, intrattenere divertendo i propri figli con iniziative ideate per loro ed imparando a cucinare in modo salutare.

Con **#NOIDIMEDIOLANUM INSIEME** (la Convention di Sede) l'azienda ha voluto dare continuità ad una modalità di comunicazione a cui il Gruppo è abituato, per stare insieme e incontrare tutta la community Mediolanum. La Convention si è tenuta a fine giugno, quest'anno in modo virtuale, per condividere insieme lo stesso momento, per parlare dell'andamento del Gruppo, di quello che era stato già realizzato nei primi mesi dell'anno, ma soprattutto delle strategie future.

Come ogni anno non poteva mancare la **fiesta di Natale**, un momento molto sentito dall'azienda e dai propri dipendenti per svagarsi e festeggiare insieme un momento speciale. Svolto da remoto con la partecipazione di ospiti e con il coinvolgimento di tutta l'azienda, ci si è potuti rivedere e abbracciare virtualmente tutti.

È stato inviato a casa di ogni collaboratore il dono di Natale, con una ulteriore sorpresa, un buono acquisto spendibile nel più grande market-place mondiale, annunciato durante l'evento di fine anno.

Durante tutto l'anno **BMonAir** la radioTV aziendale nata nel 2019, con le sue 39 puntate nel corso del 2020, non ha mai interrotto le sue trasmissioni e ha rappresentato uno strumento di comunicazione importante in questa fase di emergenza e distanziamento. Oltre alle comunicazioni necessarie a far rimanere sempre aggiornati sui nuovi prodotti, progetti ed iniziative specifiche per i dipendenti, si sono alternati momenti più leggeri ed ironici, coinvolgendo i dipendenti, per colmare il distanziamento far le persone.

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

- › **House organ "El Apuntador"**: inviato mensilmente per aggiornare il personale sulle attività aziendali e sulle novità del settore, con l'obiettivo di creare coesione e senso di appartenenza all'Azienda.
- › **Intranet**: pubblicazione di informazioni e novità relative al mondo aziendale; al suo interno sono anche disponibili tutti i numeri della rivista aziendale.
- › **Casella postale "Codice etico"**: nuovo canale di comunicazione per i dipendenti di Banco Mediolanum che desiderano segnalare eventuali violazioni del Codice Etico, garantendo l'anonimato.
- › **Gala di Natale 2020**: evento in diretta streaming, pensato per mantenere il senso di comunità anche in un anno così particolare, che ha visto il coinvolgimento diretto dei dipendenti attraverso la produzione di video caricaturali che ritraevano quei dipendenti che avevano previamente dato il proprio assenso all'uso della propria immagine.
- › **Festa di Babbo Natale 2020**: la tradizionale festa dedicata ai figli dei dipendenti che quest'anno ha previsto la donazione di un buono regalo spendibile online per tutti i figli minori di 13 anni.

## 5.2.5 Media

Il dialogo con lo stakeholder Media viene gestito dalla funzione Public & Media Relations, all'interno della quale operano le due unità: Media Relations e Relazioni Pubbliche.

L'ufficio **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 di **dialogo vivo e costante con la stampa** 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. L'ufficio Media Relations

è soggetto a rischi connessi al tipo di attività che svolge essendo la prima interfaccia tra la comunità giornalistica e l'Azienda. Per ridurre i rischi reputazionali del Gruppo e dei suoi rappresentanti, dal 2017 è stata introdotta la Media Policy ovvero la linea guida, rivolta ai dipendenti e alla rete di Family Banker, che definisce i comportamenti da attuare in coerenza con la Policy sulla gestione del rischio di reputazione approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca, per preservare e sostenere la reputazione e l'immagine della stessa, contribuendo alla creazione di una specifica identità.

Nel 2020 sono stati dedicati a Banca Mediolanum, alle figure apicali e al top management **12.716** tra articoli carta stampata e web, e servizi radio e tv. Nello specifico così ripartiti:

	2020	2019
	Nr Contenuti	Nr Contenuti
Stampa	2.385	2.877
Web	10.045	8.609
Radio	41	82
TV	245	187
<b>TOTALE</b>	<b>12.716</b>	<b>11.755</b>

Le **Relazioni Pubbliche**, promuovono e incentivano la partecipazione delle figure apicali dell'azienda in convegni, tavole rotonde, seminari, incontri organizzati da terze parte 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.

Il team Relazioni Pubbliche mette in atto l'attività di **Stakeholders Relationship Management** monitorando e governando le dinamiche dei propri sistemi di relazione con i pubblici influenti sul raggiungimento degli obiettivi perseguiti. Segmentando il pubblico in due categorie: influenti e stakeholder, il team Public & Media Relations adotta modelli relazionali diversi. Nel primo caso, attirando l'attenzione e poi accelerando il raggiungimento dell'obiettivo preposto nel secondo caso accelerando il raggiungimento dell'obiettivo preposto. Dal punto di vista organizzativo il team si propone di ascoltare le aspettative dei suoi stakeholders prima di definire gli obiettivi, in particolare si pone l'obiettivo di governare le relazioni dirette con alcuni pubblici di riferimento diretto (leader di opinione, istituzioni pubbliche, le associazioni di rappresentanza, le associazioni di categoria, associazioni di interesse).

## 5.2.6 Azionisti e comunità finanziaria

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

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

Nel corso del 2020 un grande sforzo è stato profuso nel presidiare il **mantenimento delle relazioni con la comunità finanziaria e nell'aggiornare la stessa sull'ottimo andamento del Gruppo nell'anno delle incertezze legate al Covid-19**. Se da un lato quindi i risultati commerciali hanno positivamente colpito e rassicurato analisti ed investitori, molta attenzione è stata posta su tutto il settore bancario per quantificare gli impatti della sospensione del pagamento dei dividendi raccomandata a più riprese sia dalla Banca Centrale Europa che dalla Banca d'Italia.

Da un punto di vista strettamente operativo l'attività dell'unità Investor Relations è stata fortemente impattata da marzo in poi per l'impossibilità di viaggiare a causa delle restrizioni dovute alla pandemia: gli appuntamenti in presenza sono infatti diminuiti dell'86% rispetto al 2019, potendo essere svolti solo nei primi 2 mesi dell'anno. Si son però imposte molto velocemente **nuove modalità da remoto per mantenere vive le interazioni**, e l'attività si è quindi ridistribuita sulle piattaforme di video-conferencing e sulla telefonia garantendo così un volume di appuntamenti stabile rispetto al 2019, con un minore coinvolgimento di investitori istituzionali, ma maggiori contatti con gli analisti finanziari.

### Numero di eventi con Investitori e Analisti

	2020			2019		
	Numero di eventi	Investitori incontrati	Analisti incontrati	Numero di eventi	Investitori incontrati	Analisti incontrati
con Top Management	100	234	106	114	289	90
solo Investor Relations	201	76	155	189	96	118
<b>TOTALE</b>	<b>301</b>	<b>310</b>	<b>261</b>	<b>303</b>	<b>385</b>	<b>208</b>
% Investor Relations sul totale	67	25	59	62	25	57

## 5.2.7 Associazioni di categoria

### ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA - ITALIA

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

### 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.

## 5.2.8 Istituzioni e regolatori

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

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

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

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

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

## 5.2.9 Collettività

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

### Politiche di gestione degli eventi promossi da Mediolanum

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

### 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".**

Nei primi due mesi del 2020 sono stati realizzati oltre 300 eventi in presenza con il coinvolgimento di circa 15.000 partecipanti.

L'improvvisa emergenza sanitaria cominciata nel mese di marzo, che ha inevitabilmente bloccato tutte le attività in presenza, ha portato all'introduzione di una **nuova modalità di incontro della clientela: gli Eventi Digitali**. Sono state realizzate dalla Sede 9 trasmissioni di carattere nazionale, trasmesse su tutti i canali social della Banca, con il coinvolgimento di oltre 570.000 partecipanti e oltre 400 eventi organizzati direttamente dai Family Banker sul territorio.

Anche quest'anno la sponsorizzazione del Giro d'Italia è stata un'occasione per mantenere, seppur contingentate, relazioni con i clienti, attraverso la presenza nelle diverse località sul territorio, realizzate nel massimo rispetto dei protocolli di sicurezza, per garantire la tutela degli ospiti coinvolti.

In **Spagna**, attraverso **eventi professionali, culturali o sportivi**, Banco Mediolanum guadagna visibilità e rafforza il rapporto con i clienti e i potenziali clienti, e contribuisce alla diffusione dei valori dell'azienda.

### Eventi sostenibili ISO20121

A partire da settembre 2020, alla luce degli obiettivi ricevuti dal riesame di gestione sostenibile degli eventi, in collaborazione con l'Ufficio Sustainability, sono stati **analizzati dal punto di vista qualitativo 92 eventi** somministrati dall'ufficio Organizzazione Eventi nell'arco dell'anno, in formato digitale tramite la piattaforma Teams. **L'analisi ha valutato l'appartenenza alle categorie di interesse della ISO 20121: Ambientale, Sociale ed Economica**. A ciascuna categoria sono stati assegnati aspetti peculiari che, sommati, vogliono dare un'immagine complessiva del livello di sostenibilità degli eventi organizzati. Le schede di valutazione sono state compilate ex post all'erogazione degli eventi per avere dei dati attendibili.

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

## 5.2.10 Fornitori

Il **Settore Acquisti** è la funzione aziendale che supporta le diverse unità organizzative nella ricerca, individuazione e approvvigionamento dei beni e dei servizi necessari ad assicurare il regolare svolgimento dell'attività aziendale nella sua sede italiana. È di sua competenza la gestione dell'Albo Ufficiale dei Fornitori, dove sono inserite le società con le quali vengono mantenuti rapporti ricorrenti per l'acquisto di beni o servizi. Attraverso una piattaforma, i fornitori vengono coinvolti ed invitati a registrarsi fornendo tutti i dati anagrafici e, in una seconda fase, a completare le informazioni relativamente ai servizi e ambiti di attività, comprese le referenze più significative. Attraverso l'Albo Ufficiale viene effettuato il monitoraggio dei fornitori che vengono periodicamente valutati in base a Key Performance Indicators (indicatori essenziali) per i servizi resi, sia per gli aspetti commerciali sia per gli aspetti tecnici.

## 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

In un anno caratterizzato dall'emergenza pandemica del Covid-19, con forti ripercussioni anche sui mercati finanziari, la solidità del modello di business di Banca Mediolanum ha consentito di **registrare uno dei migliori livelli di Utile Netto della storia del Gruppo, pari a 434 milioni di euro**. Gli investimenti effettuati negli anni per digitalizzare i processi quanto più possibile hanno consentito, anche nei mesi di lockdown più stretto, di operare in continuità, senza ridurre il livello di servizio offerto ai clienti e mantenendo in sicurezza collaboratori e dipendenti attraverso il remote working. Significativo è stato il contributo di tutte le linee di business, che grazie agli ottimi risultati commerciali conseguiti, hanno prodotto un positivo impatto sul bilancio del 2020. In particolare, si sottolineano i risultati conseguiti in termini di **Raccolta Netta Totale, pari a 7,7 miliardi di euro**, che insieme al pieno recupero dei mercati finanziari nella seconda parte del 2020, ha permesso al Gruppo di raggiungere un patrimonio complessivo record, con **Masse Amministrate e Gestite per 93,3 miliardi di euro**. Le erogazioni di credito non si sono mai fermate, totalizzando nell'anno oltre 3 miliardi di euro tra mutui e prestiti concessi, portando il totale degli Impieghi alla Clientela a 12,1 miliardi di euro e mantenendo il Costo del Rischio a 16 punti base, livello di assoluta eccellenza nel panorama bancario.

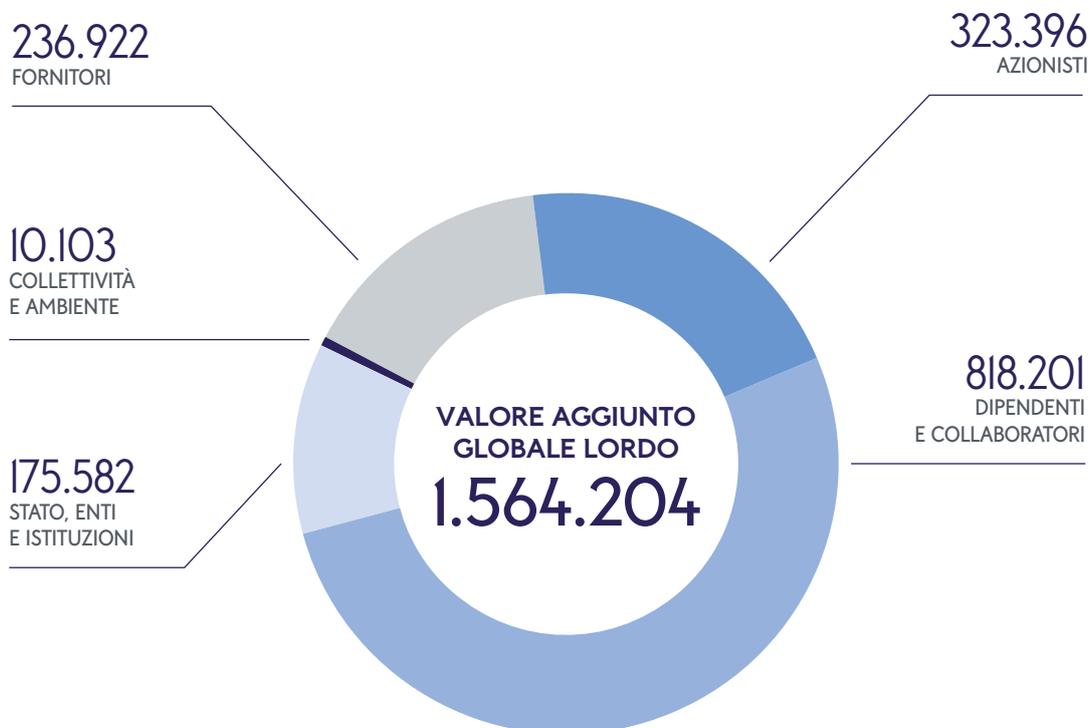
Il business delle Polizze Protezione ha raccolto nell'anno **137 milioni di euro di premi**, in aumento del 29% rispetto al 2019.

Nell'anno sono state adoperate forti efficienze sui progetti in corso, condizione che ha consentito di affrontare senza ingenti accelerazioni sui costi il lancio di nuove iniziative, tra cui spicca Flowe, il nuovo Istituto di Moneta Elettronica dedicato ai giovani e legato alle tematiche di Innovability (Innovazione e Sostenibilità).

Dal punto di vista della solidità patrimoniale del Gruppo, **il Common Equity Tier 1 Ratio al 31 dicembre ammonta a 20,4%**. A tale proposito si rammenta che l'Autorità di Vigilanza ha raccomandato a più riprese nel corso del 2020 alle banche italiane di astenersi dalla distribuzione di dividendi per preservare i livelli di capitale per meglio assorbire l'eventuale shock sui bilanci legato alla pandemia. Tali limitazioni permangono fino al 30 settembre 2021 ed in tal senso il CET1 Ratio di Banca Mediolanum, che si posiziona ai massimi livelli, considera già la proposta all'Assemblea degli Azionisti di distribuzione di dividendi tra maggio e ottobre 2021 per 573 milioni di euro, subordinatamente all'assenza di nuovi provvedimenti e/o raccomandazioni ostative alla distribuzione emanate da parte della stessa Autorità.

## Performance economico-finanziaria

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



Il totale valore economico trattenuto si attesta a 217.969 migliaia di euro.

La ripartizione del valore economico generato, ovvero del Valore Aggiunto, è una **riclassificazione del conto economico atta a evidenziare il valore generato dal Gruppo e la sua distribuzione ai principali stakeholder**.

Il valore aggiunto del Gruppo Mediolanum esprime quindi in termini monetari i rapporti tra l'impresa e il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni dei principali stakeholder:

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

## 6.2 Business responsabile

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

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

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

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

### 6.2.1 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, 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).

## 6.2.2 Impegno al contrasto della corruzione

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

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

Banco Mediolanum vieta qualsiasi tentativo di corruzione, induzione a dare o promettere benefici, nonché l'accettazione di qualsiasi beneficio che sia destinato ad omettere i doveri della funzione stessa o ad infrangere gli obblighi di fedeltà.

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

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

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

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

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

## 6.2.3 Tax Policy

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

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

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

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

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

### Policy Fiscale

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

La Policy Fiscale, o strategia fiscale, descrive le **linee guida e i principi di condotta relativi alla gestione della variabile fiscale** ed in particolare del rischio a queste associato sia di natura sanzionatoria che reputazionale. Il documento, inoltre, definisce i ruoli e le responsabilità nella gestione del rischio fiscale, nonché le modalità applicative dei principi ispiratori. I temi 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 nel documento «Policy Fiscale - Principi di condotta in materia fiscale» di Banca Mediolanum (cd. 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 porre in essere gli adeguati presidi di controllo a fronte dei rischi insistenti nella propria area di attività;
- › Il secondo livello è di tipo organizzativo, avendo la banca istituito un apposito presidio, rappresentato dal Settore Conformità e Consulenza della Divisione Affari Fiscali, responsabile di presidiare il processo di rilevazione, misurazione, gestione e controllo dei rischi fiscali. Il Settore partecipa altresì al processo di compliance (così come definito dalla Compliance Policy di Gruppo), supportando la funzione Compliance del Gruppo Bancario e del Gruppo Assicurativo e svolgendo direttamente alcune attività ad essa delegate come Unità Specialistica di Compliance.
- › Infine, l'Internal Audit, è responsabile di fornire assurance complessiva sul disegno e sul funzionamento nel complesso del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

**Gli incidenti o sospetti di frode fiscale possono essere segnalati internamente** o da terzi utilizzando i canali di comunicazione stabiliti dalla funzione di compliance (come, ad esempio, *il sistema Whistleblowing*; *si veda sezione 4.3.9 Diritti umani*).

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

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

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

## 6.3 Politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori

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

### 6.3.1 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 un paio di anni una collaborazione con Bureau Veritas, organismo riconosciuto ed accreditato dalle più importanti organizzazioni nazionali e internazionali nei servizi di ispezione, verifica di conformità e certificazione.

Tale collaborazione ha affrontato i temi trattati dalla ISO 20400:2017, la prima norma internazionale sull'approvvigionamento responsabile, che permette alle aziende di compiere scelte più informate, introducendo criteri e processi di valutazione dei fornitori e dei prodotti/servizi in base alle relative performance di sostenibilità.

Come primo risultato di questa collaborazione, **la Divisione Acquisti ha integrato da marzo 2020 la valutazione dei fornitori nell' "Albo Fornitori" esistente, 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 **nuovo modello di Scoring Model, adottato da gennaio 2020, all'interno del quale è stata inserita una sezione ad hoc relativa alla sostenibilità**.

Inoltre, i format contrattuali prevedono **l'accettazione delle norme anticorruzione e collusione** (Legge 231), la sottoscrizione del Codice Etico del Gruppo Mediolanum e l'applicazione delle norme che regolamentano l'Appalto, il Subappalto e il GDPR.

Il tutto in coerenza con quanto previsto dalla Policy di Conglomerato, aggiornata nel 2019, all'interno della quale si richiama in maniera chiara l'importanza di avvalersi di fornitori, correnti e potenziali, che siano in linea con i principi di sostenibilità e responsabilità del Conglomerato.



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

In quest'ottica nel 2020 il Procurement ha collaborato a **progetti innovativi** quali:

- > Implementazione di una APP che gestisce gli orari di servizio oltre che i biglietti virtualizzati per le navette Aziendali;
- > Adozione di autovetture con limiti massimi di emissione di CO<sub>2</sub>;
- > Implementazione della firma elettronica sia verso i Clienti che verso i Fornitori;
- > Riduzione della plastica monouso, con la selezione di un Fornitore di colonnine di acqua naturalizzata, collegate alla rete idrica;
- > Acquisto per tutti i dipendenti di borracce personalizzate in acciaio;
- > 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);
- > Adozione, per il pacco dono dei dipendenti, di una scatola in materiale ecologico riciclabile al 100% con eliminazione di tutti i materiali plastificati (scotch, reggette e polistirolo);
- > Utilizzo di un packaging ecosostenibile per confezionare i regali di Buon Compleanno dei clienti «Prima Fila»;
- > Adozione di prodotti igienico sanitari, certificati e realizzati, con carta riciclata.

Inoltre, in collaborazione con le Unità Organizzative Marketing Organizzazione Eventi e Sustainability, si è proceduto alla ri-certificazione per la ISO 20121 Eventi Sostenibili.

## 6.3.2 Fornitori iscritti all'Albo Ufficiale Fornitori

I fornitori ricorrenti, compresi altresì coloro che hanno un fatturato superiore ai 100.000 euro (circa 300 Fornitori), sono stati invitati, e valutati negli ambiti sopra descritti, ai fini dell'inserimento nell'Albo Ufficiale dei Fornitori". L'Albo ufficiale Fornitori nel 2020 ha visto proseguire l'attività di valutazione dei fornitori ricorrenti, introducendo dal secondo semestre anche un questionario specifico nell'ambito della Sostenibilità. L'anno 2020 si è concluso con un totale di circa nr. 460 fornitori, tra qualificati e in corso di approvazione, di questi circa il 40% è stato avviato nel secondo semestre.

### Ripartizione per categoria merceologica Italia

%	2020	2019
EDP e Banche Dati	46,28	40,94
Spese generali	20,94	20,17
Promo-pubblicitarie e Marketing	11,85	16,58
Consulenze professionali	9,82	9,11
Gestione immobili	3,25	4,05
UtENZE	1,39	1,47
Spedizioni e trasporti	2,20	2,99
Assicurative	1,89	1,23
Altre	2,37	3,46

## 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 del 2020. 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.

### Iniziative a favore dei clienti durante il periodo emergenziale

Il Gruppo Mediolanum nell'ambito dell'emergenza Covid-19 ha **intrapreso importanti iniziative a supporto della clientela**. Nello specifico:

#### INIZIATIVE A SUPPORTO DELLE FAMIGLIE

- > Decreto Rilancio, supporto per Ecobonus 110%
- > Sospensione pagamento rate di mutuo prima casa
- > Anticipo cassa integrazione in relazione all'emergenza sanitaria Covid-19 (D.L. n.18 del 17/03/2020)

#### INIZIATIVE A SUPPORTO DELLE IMPRESE

- > Misure di sostegno finanziario alle micro, piccole e medie imprese colpite dall'epidemia di Covid-19 ai sensi dell'articolo 56 del Decreto Legge 17 marzo 2020 numero 18 "Cura Italia"
- > Decreto Liquidità, Finanziamenti per la liquidità fino a 30.000 Euro
- > Decreto Liquidità, Finanziamenti per la liquidità per imprese con ricavi fino a 3.200.000 Euro
- > Decreto Liquidità, Finanziamenti per la liquidità fino a 5.000.000 Euro

- > Decreto Liquidità, Finanziamenti con Garanzia SACE

#### INIZIATIVE IN AMBITO PROTEZIONE

**Nel contesto dell'emergenza da Covid-19 si è analizzato il cambiamento**, accelerato dalla situazione sanitaria vissuta nel periodo, **in termini di sensibilità all'importanza della salute e alla consapevolezza della necessità di un'azione di tutela individuale ad integrazione di quella pubblica**, in collaborazione con Censis e una società indipendente di consulenza, specializzata nell'educazione e nella pianificazione finanziaria. In particolare:

- > attraverso testimonianze di esperti si sono condivisi con i clienti importanti consigli su argomenti quali uno stile di vita sano, la cura del proprio fisico e l'evoluzione della concezione dello stile abitativo, avvertiti con maggiore interesse nel periodo di emergenza sanitaria, in relazione all'esigenza di difendere il benessere dell'individuo in ogni sua forma attraverso strumenti adeguati;

- > insieme ad un noto giornalista e conduttore televisivo abbiamo offerto una panoramica dell'importanza crescente che la Protezione assume nella quotidianità, anche in relazione ai nuovi contesti sociali ed economici recentemente emersi.

#### INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE

Nel mese di **marzo** è stata avviata l'**iniziativa di comunicazione "Insieme ce la faremo"** con l'obiettivo di trasmettere, in un momento difficile per il Paese, la vicinanza del Gruppo a tutti gli italiani, ricordando la capacità di superare le crisi avvenute in passato. La campagna desiderava inoltre promuovere una importante **raccolta fondi a beneficio degli ospedali italiani**, dando continuità alle azioni già intraprese a beneficio degli Istituti ospedalieri impegnati in prima linea contro l'emergenza sanitaria del Covid-19.

## 7.1 Centralità del cliente

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

### 7.1.1 Personalizzazione, sicurezza e innovazione delle soluzioni finanziarie

L’anno 2020 è stato caratterizzato dall’avvento della terribile pandemia di Coronavirus. Essa, pur nella sua drammaticità, ha peraltro messo in risalto i valori fondanti e i principi di funzionamento su cui si basa l’esistenza e la validità del modello di Banca Mediolanum. Infatti, la **centralità della relazione con il cliente** e l’assunzione di responsabilità, dal vertice a qualunque operatore del sistema banca, ha consentito per quanto possibile, di mitigare i drammatici impatti dell’insorgenza del Covid-19. Quanto accaduto ha funzionato da acceleratore di valori che nella situazione emergenziale venutasi a creare hanno attratto verso il Gruppo il consenso di clienti e prospect.

**Lo spaesamento generalizzato di fronte ad un fenomeno sconosciuto e la necessità di distanziamento sociale che ne sono derivate hanno reso tangibile e cementato il valore e l’utilità del Family Banker.** Il “banchiere di famiglia” si è dimostrato in grado di raggiungere da subito, tramite la tecnologia messa a disposizione dall’Azienda, in totale sicurezza e senza soluzione di continuità il proprio cliente.

L’impegno info/formativo profuso per rendere comprensibile alla clientela la dinamica complessa, congestionata e iper-reattiva del mercato dei capitali nel periodo di lockdown ha fatto acquistare consapevolezza e fiducia sulla consulenza fornita e sulle strategie prospettate.

**Tutto ciò si è tradotto nell’incremento verticale, anno su anno, dei principali indicatori che contraddistinguono l’attività di Banca Mediolanum:** la raccolta lorda, la raccolta amministrata, la raccolta gestita, il credito erogato e l’adozione degli strumenti di moneta elettronica.

#### Customer Satisfaction Italia 2020

%	2020			2019		
	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
È una banca che offre una gamma di prodotti e di servizi completa*	85,4	74,3	79,8	82,1	72,6	79,7

\* Indagine di mercato svolta in Italia in collaborazione con l’istituto di ricerca BVA-Doxa nel periodo 4 dicembre 2020 - 10 gennaio 2021.

In **Spagna**, dal 2012, la società di consulenza indipendente Stiga sviluppa il **Customer Satisfaction Benchmarking** per posizionare le entità finanziarie che operano nel mercato spagnolo in termini di soddisfazione e impegno del cliente. Lo studio analizza diversi parametri e raccoglie le opinioni dei clienti da un totale di diciassette realtà del settore bancario. Tra i parametri valutati si trovano anche la soddisfazione della clientela per servizi come il mobile banking e la predisposizione a consigliare la propria banca.

Il risultato dello studio di benchmarking sulla soddisfazione dei clienti del settore finanziario ha visto Banco Mediolanum **posizionarsi nelle prime 3 posizioni in tutti e 15 indicatori analizzati**, nello specifico: 8 in prima posizione, 4 in seconda e 3 in terza posizione.

## 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

Il 2020 è stato un **anno di consolidamento dell'app mobile**, dopo il restyling di luglio 2019. L'integrazione con l'app Mediolanum Wallet (terminata a settembre 2019) ha permesso di migliorare la user experience complessiva e razionalizzare i punti di accesso del cliente, che adesso può accedere alla Banca con una sola app di riferimento.

Secondo l'ultima indagine BVA-Doxa (BVA-Doxa – Customer Satisfaction, dicembre 2020 – gennaio 2021, Clienti Prima Banca), la **soddisfazione della clientela dell'app mobile si è attestata a 88 su 100**, punteggio che vede l'app Mediolanum in testa alle app per gradimento nei confronti dei maggiori player di mercato (la cui media si attesta a 78,3). Inoltre, l'app di Banca Mediolanum si conferma ogni mese ai vertici sugli store mobile Android (4,7/ 5) e Apple (4,4/5).

Forti dei risultati registrati nei primi mesi del 2020, durante i mesi del lockdown e in particolare **da fine marzo, 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. Tali iniziative hanno ulteriormente contribuito alla diffusione e all'utilizzo dei canali digitali: circa 50 mila clienti, infatti, si sono attivati utilizzando per la prima volta l'app, o si sono riattivati dopo un periodo di inattività di almeno 2 mesi. L'operatività inoltre ha visto una crescita, proprio nel periodo di lockdown, fino quasi a 400 mila accessi al giorno.

Guardando alle nuove iniziative progettuali, con particolare riferimento alla divisione Marketing Clienti e Servizi Digitali, sono state accelerate e realizzate numerose iniziative, volte alla migliore erogazione di prodotti e servizi da remoto verso la Clientela. L'anno 2020 si è avviato con il rilascio a gennaio del progetto che ha reso **l'app Mediolanum compatibile con Voice Over di Apple e quindi accessibile per i clienti non vedenti e ipovedenti**.

A marzo 2020 è stato poi rilasciato il progetto che ha introdotto su app e sito la possibilità di gestire le carte di credito in possesso della clientela, mediante le funzioni di recupero del PIN, gestione della spendibilità (limitazione importi, aree geografiche, ecc.) e rateizzazione delle spese.

A giugno 2020 è stato rilasciato il **progetto Home Insurance**, che consente di migliorare la trasparenza verso il Cliente rispetto alle polizze contratte, organizzandole in un unico cruscotto maggiormente accessibile. Il Progetto ha riguardato sia i correntisti Banca Mediolanum sia i non correntisti che hanno in essere polizze con Mediolanum Vita o Mediolanum Assicurazioni.

Il mese di settembre 2020 ha visto numero progettualità rilasciate in produzione tra cui l'**App Mediolanum per Huawei**, che supporta adesso i dispositivi di ultima concezione da loro prodotti e che non impiegano i servizi Google, il Bonifico Instant che dà la possibilità ai Clienti di effettuare da sito e app bonifici istantanei in area SEPA verso le banche aderenti, la Nuova Area Fondi il cui restyling completo ha introdotto anche la visualizzazione delle strategie d'investimento e il riconoscimento del volto su cellulari Android per l'accesso e la disposizione delle operazioni.

Il mese di ottobre 2020 ha visto il lancio presso la clientela del **Restyling Investimenti Assicurativi su app e sito**, in ottica di miglior fruibilità ed esperienza complessiva e del nuovo sistema di acquisizione dei Bollettini con Foto, che permette di pagare i bollettini direttamente dallo smartphone acquisendo i dati del bollettino cartaceo mediante fotocamera, con performance nettamente superiori alla soluzione precedentemente in essere.

Infine, il mese di novembre 2020 ha visto la **conclusione della roadmap di rilasci con l'introduzione del nuovo grafico Intelligent Investment Strategy in area fondi**, che migliora la rappresentazione della strategia potendo consultare l'andamento del fondo sovrapposto alle conversioni effettuate dall'automatismo, e Instant Credit Fase 2 che ha introdotto la gestione di massimali personalizzati e la chiamata a banche dati online sui clienti pre-approvabili, aumentando del 160% il bacino dei clienti in ambito.

Guardando quindi all'utilizzo, i canali digitali sono da sempre estremamente apprezzati dai nostri clienti. **Durante il 2020 si sono registrati più di 300 mila accessi al giorno, 3/4 dei quali effettuati dallo smartphone, per 45 mila dispositivi giornaliere.**

In continuità con le tendenze registrate negli anni passati, è il mobile il canale più utilizzato dalla clientela per accedere alla Banca: nel 2020 due accessi su tre, il 76% pari a 86 milioni, vengono effettuati tramite l'app, in crescita del 46,3% rispetto al 2019.



**App Mobile:** le operazioni disposte tramite app mobile per smartphone a dicembre 2020 sono state 7,203 milioni, +32% rispetto al 2019, confermando il mobile come il canale con la crescita più forte.



**Sito web:** a dicembre 2020 gli accessi alla banca rappresentano circa il 20% del totale, sostanzialmente stabili rispetto allo stesso periodo del 2019. Gli accessi al sito nel 2020 sono stati circa 22,6 milioni. Il sito rimane il canale di riferimento per i clienti a livello dispositivo, con 8,4 milioni di disposizioni nel periodo, oltre di 870 mila in più del 2019.



**Canale telefonico:** ha visto una contrazione rispetto al 2019 con 4,2 milioni di contatti contro 4,5 dello stesso periodo. Di questi, il numero di quelli che vengono trasferiti ai Banking Specialist è rimasto stabile. La struttura del Customer Banking Center ha lavorato con rinnovato e massimo impegno al fine di supportare e assistere con continuità la propria Clientela, nell'anno infatti, il 64% di chiamate sono state risposte entro i 20" e il tempo medio di risposta nello stesso periodo è stato per tutti i clienti di 82 secondi.

## Customer Satisfaction Italia 2020

%	2020*			2019		
	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
Soddisfazione complessiva Internet Banking	87,1	78,1	83,0	84,7	77,0	82,6
Overall sito web	86,3	77,9	84,0	84,1	77,0	83,4
Come valuta la qualità del Sito Web di Banca Mediolanum nel complesso?	86,8	78,5	84,4	84,6	77,5	84,2
"E come valuta la qualità del Sito Web di Banca Mediolanum rispetto a quanto ti aspettavi?"	85,6	77,2	83,6	83,7	76,4	82,6
Overall app	88,0	78,3	82,0	85,4	77,0	81,7
Soddisfazione complessiva APP	88,2	79,1	82,6	85,7	77,0	82,4
Soddisfazione Servizio APP vs aspettative	87,8	77,3	81,6	85,0	76,5	81,2

\* Indagine di mercato svolta in Italia in collaborazione con l'istituto di ricerca BVA-Doxa nel periodo 4 dicembre 2020 - 10 gennaio 2021.

## 7.1.4 Servizi Bancari

In particolare, con riferimento all'offerta di tassi creditori su vincoli e giacenze di conto corrente, nonostante la permanenza ai minimi storici dei principali tassi di riferimento sul mercato e la forte instabilità e volatilità, **Banca Mediolanum ha continuato nella strategia lanciata con l'inizio dell'anno e volta all'acquisizione di nuovi clienti e masse** con un tasso promozionale pari al 2% annuo lordo sui Depositi a tempo di conto corrente della durata di 6 mesi, effettuati tramite l'apporto di nuova liquidità.

Con lo stesso **obiettivo, favorire la diversificazione nell'allocazione tra masse amministrare e gestite detenute dai clienti**, la Banca ha mantenuto attiva per tutto l'anno l'offerta sui tassi creditori di entrambi i comparti, Azionario e Obbligazionario, del Servizio Double Chance, strumento che ben si adatta ad investire gradualmente nei mercati, sfruttandone le oscillazioni. In tal senso la Banca ha attivato nel corso dell'intero anno diverse iniziative promozionali riguardanti il comparto Azionario con tassi del 2% sulle durate a 3,6 e 12 mesi e dell'1,50% annuo lordo sulla durata a 24 mesi.

Mantenendo sempre **alta l'attenzione alla tecnologia e all'innovazione**, strumenti e valori fondanti del modello di Banca Mediolanum, nel mese di settembre è stato reso disponibile a tutta la clientela l'innovativo servizio Bonifico Istantaneo, servizio sicuro e veloce per ricevere e trasferire denaro in tempo reale, da e verso tutte le banche aderenti, tutti i giorni, 24 ore su 24, direttamente da home banking e app mobile. Parallelamente è stata attivata un'iniziativa promozionale che prevede la gratuità del servizio fino al 31 dicembre 2020.

Nel corso dell'anno sono state attivate e portate avanti **iniziative commerciali** volte ad arricchire la proposizione di Conto Mediolanum per i nuovi e i già clienti attraverso concorsi a premi e attività di co-marketing.

In **Spagna**, nell'ambito della **Convenzione 2020**, che ha come valore centrale e asse tematico il concetto di "Persona" (come centro del modello Mediolanum), è stato presentato il **Progetto Imprenditori**, che si rivolge al segmento di clientela costituito da liberi professionisti con una serie di prodotti e servizi dedicati. Questo progetto **include prodotti di protezione (ILT e Commercio) e prodotti bancari**: un conto corrente che include servizi come carte di credito e di debito. La carta è composta per l'84% da un materiale a base biologica a base di mais non commestibile. L'amido di mais viene trasformato in resina PLA ed eventualmente materiale cartaceo Bio Sourced (PLA).

Questa carta include anche **servizi esclusivi, come il servizio Smart Delay** con servizi ad hoc all'interno dell'aeroporto per l'intestatario e i suoi accompagnatori. Inoltre, in virtù della titolarità del conto dei nuovi imprenditori, viene offerto un **servizio di assistenza legale** esclusivo in modo completamente gratuito.

## 7.1.5 Credito

### Instant Credit E Samsung For You

Nel 2020 il **prestito personale "Instant Credit"** nell'essere l'unico prodotto di credito personale totalmente digitale della Banca, è stato oggetto di aggiornamenti e di implementazioni al fine di incrementare le sue funzioni. Ciò in particolare con l'obiettivo di facilitare il processo di sottoscrizione e ampliare il target di clienti che possono richiedere il prestito.

Permane la sua caratteristica di prodotto altamente innovativo capace di soddisfare in ogni momento il bisogno di credito dei clienti.

Il **prestito "Shop For You", prestito digitale a tasso zero della durata di 24 mesi**, finalizzato all'acquisto di beni, si è ulteriormente sviluppato integrando alcuni servizi di credito in uso a Instant Credit

e ampliando il catalogo dei prodotti offerti.

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

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:

- > Mutuo Mediolanum Eco+
- > Mutuo Mediolanum Young
- > Prestito Mediolanum Eco+ Mobility

## Credito in Spagna

### Finanziamento con garanzia

Banco Mediolanum mette sempre il cliente al centro del proprio modello migliorando i propri servizi e, quindi, offre prodotti di finanziamento con garanzia per rispondere alle esigenze dei clienti.

Il credito con garanzia è una porta aperta alle esigenze di finanziamento dei clienti, che hanno sottoscritto prodotti di risparmio gestito commercializzati da Banco Mediolanum, con un tasso di interesse molto competitivo sul mercato.

È possibile avviare la sottoscrizione di questi prodotti attraverso il sito web di Banco Mediolanum, allegando, online, tutta la documentazione necessaria per la realizzazione dell'operazione. Il Family Banker può gestire la richiesta del cliente tramite BMedRed (Extranet Commerciale). Il cliente e il suo Family Banker sono costantemente informati, via online, sullo stato delle procedure di aggiudicazione.

### Carte di credito pre-concesse

Al fine di migliorare la customer experience e snellire le procedure, Banco Mediolanum ha facilitato la richiesta di una carta di credito, attraverso il sito web e l'app, effettuando un'analisi preliminare dei clienti che soddisfano i requisiti per la sua concessione.

In questo modo i clienti che soddisfano i requisiti possono richiedere la carta di credito, determinandone il plafond e scegliendo il PIN. La preselezione del PIN elimina il mailing, risparmiando sui costi di stampa e spedizione.

Il cliente avrà la carta di credito, riducendo i tempi di consegna ad un periodo massimo di 7 giorni lavorativi, con una User experience molto positiva.

### Instant credit

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

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

## 7.1.6 Protezione

Le Compagnie hanno provveduto, in conformità alle disposizioni contenute nel Regolamento IVASS n. 41/2018 in tema di coerenza delle informazioni riportate all'interno dei documenti che compongono il Set Informativo, a rielaborare la struttura delle Condizioni di Assicurazione adeguandole ai DIP Aggiuntivi, al fine di rendere ancora più agevoli alla Clientela la lettura e la comprensione del documento.

In ambito marketing e comunicazione, sono state avviate varie iniziative, rivolte sia alla clientela sia alla

Rete di Vendita finalizzate alla **sensibilizzazione e educazione sulle tematiche di protezione** attraverso eventi di carattere scientifico divulgativo, svolti in modalità digitale e in collaborazione con partner accreditati e noti al grande pubblico.

La stessa campagna istituzionale *“Raccontami di me”* si è concentrata sull'importanza della Protezione nell'ambito della consulenza finanziaria e patrimoniale, a partire dalla tutela di beni fondamentali come la casa e la salute.

Infine, nel contesto operativo emerso durante il periodo di emergenza sanitaria e di lockdown, Banca Mediolanum si è impegnata, anche supportata dalla propria Rete di Vendita e dai Family Protection Specialists, in varie **iniziative volte a far familiarizzare la Clientela con nuovi canali a distanza** (ad esempio attraverso app di videoconferenza), come ulteriore supporto alla consueta multicanalità della Banca, per garantire la continuità informativa e operativa, oltre che per la gestione del proprio portafoglio anche in ambito Protezione.

Le Compagnie assicurative del Gruppo hanno rassicurato la clientela attraverso i propri siti sulla completa operatività dei servizi di assistenza offerti dai prodotti sottoscritti e sulla copertura offerta anche relativamente alle patologie legate all'emergenza sanitaria in corso.

Tra i principali **prodotti** offerti **nel segmento della protezione in Italia** si ricordano:

- › **Mediolanum Capitale Sorriso:** nuova polizza di Mediolanum Assicurazioni S.p.A., pensata per fornire un'ampia copertura per il rimborso delle spese odontoiatriche affrontate dal Cliente e dal proprio nucleo familiare. Questa polizza si accompagna al prodotto di rimborso spese sanitarie già presente in gamma ed è pensato per rispondere alle esigenze della Clientela legate non solo ai grandi rischi ma anche alla quotidianità.
- › **Mediolanum Life Protection:** con l'obiettivo di semplificare la sottoscrizione del prodotto Mediolanum Life Protection di Mediolanum Vita S.p.A., agevolando la copertura per capitali anche significativi, si è provveduto ad innalzare il capitale assicurabile senza visita medica, ma con il solo questionario sanitario, a 400.000 euro.

## Protezione in Spagna

**La tutela è parte integrante della consulenza offerta dai Family Banker** di Banco Mediolanum, in quanto rappresenta la leva indispensabile per preservare il “Capitale Umano” dei nostri clienti.

Al fine di ottimizzare le soluzioni per i clienti, Banco Mediolanum, quest'anno 2020, ha presentato con successo all'organo di vigilanza spagnolo in materia assicurativa (DGSFP) la richiesta di evoluzione a Operatore Banca Assicurazione (OBS) Vincolato. Questo cambiamento consentirà alla Banca di proporre ai propri clienti un'offerta ancora più completa di prodotti e Compagnie assicurative.

Attualmente il Banco Mediolanum offre **assicurazioni sulla vita (Unit-Linked) e assicurazioni contro i rischi**; la prima con la compagnia assicurativa irlandese del gruppo (Mediolanum International Life) e la seconda con Generali. In particolare, le assicurazioni contro i rischi offerte sono Infortuni, Casa e Vita, e anche nella Convenzione 2020 sono stati presentati due nuovi prodotti (ILT e commercio), disponibili dal 2021.

Si segnala che l'offerta assicurativa sulle polizze vita si è arricchita nel 2020, grazie **all'introduzione del prodotto Generali “Vida Universal”**, che propone un piano di premi annuali stabilito nel momento della stipula del contratto e non modificabile per tutta la vigenza del contratto.

## 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.** L'offerta è stata studiata in linea con quanto previsto dagli orientamenti sui dispositivi di governance e di controllo dei prodotti bancari al dettaglio emanati dall'European Banking Authority e dalle relative disposizioni di attuazione della Banca d'Italia. Per dar modo al cliente di relazionarsi al meglio con il mondo finanziario e permettergli di comprenderne le caratteristiche principali, Banca Mediolanum rispetta in pieno i requisiti di trasparenza 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.

A tal proposito alla fine del 2019 è stato creato un **polo specialistico unico per la Banca**, con la responsabilità del governo e monitoraggio delle attività di Trasparenza svolte dalle diverse strutture.

Il 2020 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.

Gli interventi, attualmente in corso, mirano ad incrementare il presidio della qualità del processo di creazione e revisione del materiale informativo al fine di migliorare sempre più la comunicazione verso la clientela. Infatti, le informazioni sono rese alla clientela in modo corretto, chiaro ed esauriente nonché adeguato alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della clientela. Considerato che il principio di proporzionalità in caso si può riferire solo a temi POG e non anche a trasparenza informativa, suggeriamo di eliminarlo per non sollevare dubbi in proposito.

Al riguardo, la progettazione e l'implementazione di procedure automatiche per la produzione dell'informazione e dei documenti previsti dalla normativa di trasparenza, è volta a rendere più efficace ed efficiente lo svolgimento delle attività.

Dà ultimo si sta completando l'attività **d'inquadramento e rafforzamento della disciplina e dei regolamenti di Gruppo per tutti i processi riconducibili alla Trasparenza.**

Uno dei principi cardine di Banca Mediolanum è di rendere noto ai clienti, nel rispetto dell'autonomia negoziale, 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 anche i rischi legali e reputazionali e concorre alla sana e prudente gestione aziendale.

Per avere un quadro organico di come viene trattata la trasparenza è possibile consultare la sezione dedicata del sito internet di Banca Mediolanum Spa.

## 7.1.8 Gestione reclami

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

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

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

All'Ufficio Reclami, presso la Direzione Affari Societari, Legale e Contenzioso, compete, tra l'altro, di effettuare analisi volte ad individuare e avviare le opportune azioni di miglioramento con conseguente valutazione delle cause che possano interessare procedure, prodotti e servizi. Redige, inoltre, le debite informative e rendiconti periodici sui reclami anche per il Consiglio di Amministrazione e le Funzioni/Organi di controllo. In particolare verso la Funzione Compliance l'Ufficio Reclami è responsabile dell'attività di rendicontazione che viene fornita per la predisposizione della "Relazione della funzione di controllo di conformità sull'attività svolta", con evidenza di eventuali carenze procedurali, organizzative e comportamentali emerse a seguito delle analisi svolte.

Con riferimento all'emergenza Covid-19, la gestione dei reclami è proseguita regolarmente pur con attività da remoto. In ogni caso, per lo straordinario momento di emergenza sanitaria e delle difficili condizioni operative, al fine di limitarne gli effetti negativi sui procedimenti ed agevolare lo svolgimento delle attività, anche le Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Consob, Ivass) sono intervenute, dal mese di marzo 2020, con sospensioni e proroghe dei termini per lo svolgimento delle attività nei procedimenti di mediazione, negoziazione assistita, risoluzione stragiudiziale delle controversie, dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), nonché delle relative proroghe dei termini per la gestione dei reclami.

**Dall'esame dei reclami pervenuti nell'anno 2020, non sono emerse carenze procedurali, organizzative e comportamentali** tali da essere comunicate agli Organi Aziendali pur essendo monitorate alcune iniziative di mitigazione per gli ambiti maggiormente significativi e riguardo l'avvio di ordinarie attività di miglioramento dei processi operativi e di servizio alla clientela.

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

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

Inoltre, in conformità con le disposizioni del Real Decreto Ley 1/2017 del 20 gennaio, relativo alle misure urgenti per la tutela dei consumatori nell'ambito delle clausole "suolo", Banco Mediolanum ha implementato una procedura per il trattamento delle richieste di restituzione degli importi che i Clienti

hanno versato nel pagamento delle rate del mutuo e che considerano alla stregua di clausola “suolo”. La gestione delle domande presentate corrisponde alla “Unidad de Solicitud de Análisis de Aplicación” ex RDL 1/2017.

## 7.1.9 Ricorsi ABF e ACF

Nel corso del 2020 sono pervenuti n. 23 Ricorsi ABF per la Banca, n. 8 Ricorsi ABF per EuroCqs e n. 20 Ricorsi ACF per la Banca.

## 7.1.10 Iniziative di comunicazione verso i Clienti

### Comunicazione Istituzionale in Italia

Il 2020 si apre con la realizzazione, nel mese di **gennaio**, di una campagna pubblicitaria full media volta a promuovere la nuova offerta di Conto Mediolanum. Oltre alla promozione del tasso al 2% annuo lordo sulle nuove masse, la campagna valorizza alcuni elementi chiave del nostro modello, quali la solidità della Banca, che permette a Mediolanum di proporre un’offerta altamente qualitativa, l’efficienza operativa (“una banca tecnologica e sempre con te”) e la figura chiave del Family Banker.

A fine **aprile** prende il via una nuova campagna stampa sui principali quotidiani nazionali dedicata alla promozione di Double Chance, la strategia di investimento di Banca Mediolanum che permette ai clienti di entrare gradualmente nei mercati mondiali mitigando gli effetti della volatilità e beneficiando, al contempo, di un rendimento fino al 2% annuo lordo sulle somme presenti sul conto dedicato.

Nel mese di **giugno** una quarta iniziativa pubblicitaria sostiene l’acquisizione di nuovi clienti, promuovendo in primis il primato ottenuto da Banca Mediolanum nella ricerca di Customer Satisfaction 2019 di BVA-Doxa, che la decreta la banca più consigliata in Italia dai clienti. A questo si aggiunge un focus sul modello di Banca Mediolanum, in grado di coniugare la migliore tecnologia per operare in remoto e il fattore umano, grazie alla relazione e alla consulenza offerte dal Family Banker. Infine, viene promossa la nuova iniziativa For You Rewarding che permette ai clienti che presentano nuovi correntisti di ottenere esclusivi premi.

Il 16 **ottobre** viene lanciato il progetto “Raccontami di me”, iniziativa di comunicazione volta a supportare la centralità della consulenza e l’importanza di una pianificazione finanziaria per il futuro delle persone e delle famiglie. Il progetto capitalizza quanto realizzato da Banco Mediolanum nel 2019 con il progetto “Te lo digo a mi”, tenendo conto delle peculiarità del nostro posizionamento sul mercato italiano. Allo spot TV, che vede la presenza di Massimo Doris come testimonial, si affianca la realizzazione di un cortometraggio della durata di 11 minuti con Anna Foglietta come attrice protagonista, visionabile all’indirizzo “AscoltaBuoniConsigli.it”.

L’anno si conclude con una campagna stampa sui principali quotidiani e periodici di settore che, nel mese di **dicembre** promuove i due nuovi fondi sostenibili Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile di Mediolanum Gestione Fondi e Mediolanum Global Impact di Mediolanum International Funds, due prodotti con esplicito taglio ESG che hanno, tra le altre, la finalità di generare un impatto sociale e ambientale positivo.

L'iniziativa costituisce un ulteriore passo in avanti nell'ambito del più ampio progetto che Banca Mediolanum ha intrapreso come impegno verso la sostenibilità, con l'obiettivo di coniugare il mondo degli investimenti e una forte attenzione all'ambiente.

Il giorno **24 dicembre** sui principali quotidiani nazionali viene pubblicata una pagina pubblicitaria con soggetto natalizio volta a ringraziare i clienti che in questo anno difficile hanno riposto in Banca Mediolanum la loro fiducia, rimarcando l'importanza di ascoltare buoni consigli per effettuare scelte corrette e consapevoli.

### Comunicazione Istituzionale in Spagna

Banco Mediolanum è stato riconosciuto come la banca con i clienti più soddisfatti della propria banca a livello nazionale, secondo lo studio di Benchmarking of Customer Satisfaction 2019 condotto dalla società di consulenza indipendente Stiga che analizza le principali entità del settore bancario in Spagna. Pertanto, nel mese di marzo e nel mese di novembre 2020, sono state realizzate due campagne pubblicitarie "**el banco mejor valorado por sus clientes**" sui risultati ottenuti in detta indagine di soddisfazione.

Il 13 aprile è stata lanciata la campagna pubblicitaria "Raccontami di me", una storia sulla vita, sul denaro e su come pianificare e prendere le migliori decisioni per raggiungere i propri obiettivi. Perché il nostro presente è il risultato delle decisioni che abbiamo preso in passato.

La campagna è durata 6 settimane e sono stati utilizzati 3 media: TV, digitale e Social Network, con un formato pubblicitario da 20 secondi in TV, una campagna digitale su piattaforme di rete televisiva, reti pubblicitarie e pubblicità (contenuti brandizzati) incluso il cortometraggio di "Raccontami di me", di 10' e spot di 20", 45" e cortometraggio di 10' sui Social Network. Il branded content è durato fino a fine luglio.

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.

## 7.2 Finanza responsabile

Banca Mediolanum, sempre attenta alle evoluzioni del settore ed alle richieste normative, già dal 2019 ha intrapreso un **percorso strutturato per il consolidamento e lo sviluppo dei processi di progettazione e implementazione di prodotti e servizi sostenibili** nonché per l'introduzione dei fattori ESG (Environmental, Social and Governance) nel Risk Appetite Framework (RAF). Nel corso del 2020, il Gruppo ha previsto un'analisi dei possibili impatti del rischio fisico nel portafoglio creditizio ed ha integrato nel proprio RAF la tipologia di rischi ESG.

In ragione della **natura trasversale della tematica**, i contenuti vengono proposti all'interno della *Responsabilità verso i clienti* al fine di offrire una **panoramica completa dei prodotti, servizi bancari e d'investimento sostenibili del Gruppo Mediolanum**.

Il tema della **sostenibilità**, quale **parte integrante dei valori del Gruppo Mediolanum**, si traduce nello sviluppo di prodotti e servizi quali i Mutui e Prestiti Eco, servizi di investimento responsabile e la realizzazione di una nuova carta di debito in un materiale sostenibile che contribuirà alla riduzione del consumo di plastica dell'84%.

La comunicazione verso i clienti, di conseguenza, volge alla **valorizzazione dell'offerta** attraverso il rilascio di una creatività dedicata che, da un lato, favorisce la riconoscibilità del valore sostenibile delle singole iniziative e, dall'altro **evidenzia in concreto la numerosità delle attività promosse dalla Banca** tra cui ad esempio il consolidato impegno in ambito Green mediante la partnership con zeroCO2 e il contributo al progetto per l'incremento delle aree verdi nel comune di Milano.

Inoltre, il **legame tra sostenibilità e innovazione**, si traduce nello sviluppo di soluzioni innovative che favoriscono comportamenti sostenibili nell'interesse della collettività. Ed è proprio da questa premessa che è nata **Flowe**, la nuova società del Gruppo Mediolanum **fondata per presidiare in modo significativo e concreto un nuovo segmento di mercato, quello della sostenibilità e del benessere individuale**, attraverso l'offerta di un servizio bancario innovativo e completamente digitale.

### 7.2.1 Prodotti, servizi e Politiche di gestione

Banca Mediolanum S.p.A., Capogruppo del Conglomerato Finanziario Mediolanum, unitamente alle società controllate, ha intrapreso da tempo un **percorso di consapevolezza del ruolo di impresa responsabile**, attraverso 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. Nel perseguire il suo percorso per una finanza sostenibile, 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, impregnandosi attraverso l'integrazione dei criteri ESG (Environment, Social, Governance) nelle proprie scelte di investimento. Il documento è rivolto a tutte le strutture del Conglomerato Finanziario Mediolanum indistintamente, dal momento che la sostenibilità è parte della cultura aziendale del Conglomerato e **si applica a qualsiasi prodotto**.

#### Servizi bancari, credito e protezione

Relativamente ai servizi bancari, di credito e di protezione per il Conglomerato, è in corso lo studio di un modello di scoring ESG.

## Riparti Italia

Anche nel 2020 Banca Mediolanum conferma l'impegno di andare incontro alle esigenze dei propri clienti attraverso **un'offerta di mutui e prestiti agevolati attraverso l'iniziativa "Riparti Italia"** coerentemente con il quadro normativo della Legge di Stabilità che fa leva su agevolazioni fiscali per ristrutturazioni immobiliari, riqualificazioni energetiche e interventi per il miglioramento del rischio sismico, sulla prima casa. L'obiettivo è la riqualificazione delle classi energetiche e minore impatto ambientale attraverso l'investimento in soluzioni energetiche alternative, supportando progetti di edilizia sostenibile. Si specifica che da ottobre 2020 la gamma di prodotti Riparti Italia è stata ridenominata in **Mediolanum Casa+**.

Nel corso del 2020 sono stati erogati:

- › **43,8 Milioni** di Mutui Riparti Italia **pari al 3,1% del totale erogato**
- › **27,3 Milioni** di Prestiti Riparti Italia **pari al 4,6% del totale erogato**

## Mutuo Mediolanum Eco+

Da aprile 2019 i Clienti di Banca Mediolanum possono richiedere un mutuo con spread agevolato, garantito da ipoteca di primo grado, dedicato agli immobili con alta efficienza energetica (classe energetica B, A, A+) e destinato alle operazioni di acquisto, scambio e surroga. Nel corso del 2020 (agg al 30/11) sono stati erogati 67,5 Milioni di Mutui Mediolanum Eco+ pari al 4,2% del totale erogato.

## Mutuo Mediolanum Young

I destinatari del Mutuo Mediolanum Young sono i giovani di età inferiore a 35 anni, al fine di valorizzare i progetti di acquisto della 1° casa, attraverso un finanziamento con LTV massimo fino al 90%, preammortamento opzionale di due anni, senza applicazione di alcuna maggiorazione, e una riduzione progressiva dello spread applicato, ogni 5 anni, in caso di pagamenti regolari. Nel corso del 2020 sono stati erogati 40,0 Milioni di Mutui Mediolanum Young pari al 2,5% del totale erogato.

## Prestito Mediolanum Eco+ Mobility

Da settembre 2019 i Clienti di Banca Mediolanum possono richiedere il prestito Mediolanum Eco+ Mobility con spread agevolato che permette di finanziare l'acquisto di nuove auto ibride o elettriche, cicli e motoveicoli. Nel corso del 2020 sono stati erogati 2,9 Milioni di Prestiti Mediolanum Eco+ Mobility pari al 0,51% del totale erogato.

## Prestito ECO in Spagna

Offre uno spread agevolato sia per l'acquisto di un veicolo a zero emissioni, sia per l'acquisto di un'abitazione ad alta efficienza energetica.

## Strumenti finanziari e prodotti di investimento assicurativi

### Normativa Interna di riferimento

- › Policy Investment Banking
- › Policy operativa in materia di prodotti responsabili
- › 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

Le linee guida descritte nella **"Policy operativa in materia di prodotti responsabili"** si applicano a tutti i prodotti di investimento emessi e/o distribuiti dal Gruppo, con una diversa profondità legata alle specificità del prodotto e della Società emittente.

Nel corso del 2020 Banca Mediolanum ha avviato le **attività relative alla finanza sostenibile anche in ottemperanza ai requisiti previsti dal Regolamento 2019 / 2088 (SFDR)**.

In particolare, sono state intraprese azioni volte a realizzare, o rafforzare ove già attuata nel tempo, **l'integrazione dei criteri ESG nei principali processi coinvolti dalla Normativa:**

- > Investimento
- > Consulenza
- > Remunerazione

Sono state inoltre pianificate le azioni volte a garantire, come previsto del sopra citato Regolamento, una completa disclosure nei confronti dei clienti e del mercato circa l'integrazione dei criteri ESG attraverso 2 canali:

- > Sito web dell'intermediario;
- > Documentazione pre-contrattuale.

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

La sostenibilità è una parte essenziale dei valori e della cultura di **Mediolanum International Funds** ed è pienamente allineata con gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo: sviluppare forti opportunità di business che siano sostenibili nel lungo termine attraverso la gestione responsabile dell'azienda. Nel 2020 Mediolanum International Funds ha portato avanti lo sviluppo della policy di investimento responsabile attraverso una implementazione, il cui obiettivo principale è l'integrazione dei principi ESG nel processo di investimento. Il cambiamento climatico è un rischio globale che richiede un'azione immediata attraverso l'adesione al quadro legislativo dell'UE, la produzione e il consumo responsabili al fine di allinearsi agli obiettivi contenuti negli SDGs delle Nazioni Unite, in particolare: 7, 13 e 12.

Tale approccio è in linea con la Matrice di Materialità i cui temi sono focalizzati sul valore strategico della sostenibilità anche in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs). Ciò si manifesta anche nel modo di fare impresa, nell'attenzione rivolta agli stakeholder, nel modo di sostenere i dipendenti e nel rispetto dell'ambiente, contribuendo anche allo sviluppo della comunità di appartenenza. Inoltre, incorporare i principi ESG nel processo di investimento può portare a rendimenti più sostenibili e ad un futuro migliore, al fine di proteggere e accrescere il valore dei beni dei clienti attraverso l'impegno e la gestione responsabile: solidi risultati finanziari derivanti dalle migliori soluzioni di investimento possibili. Nel 2020 si è continuato a promuovere l'agenda ESG.

Mediolanum International Funds ritiene che uno degli strumenti più potenti di cui disporre sia l'ingaggio con gestori terzi, dato il peso significativo dell'Asset Under Management che viene esternalizzato. A tal fine, viene inviato un dettagliato questionario di verifica al fine di costruire un database e valutare quali manager sono particolarmente proattivi e di evidenziare eventuali miglioramenti nel tempo. Il primo questionario Mediolanum International Funds ESG, inviato a tutti i gestori esterni nel terzo trimestre / quarto trimestre 2019, ha ottenuto un tasso di risposta superiore al 90%. Il secondo è attualmente in fase di pubblicazione. Questo questionario va integrato con altre ricerche esterne per arrivare a una valutazione complessiva dell'efficacia dell'approccio ESG del gestore.

Mediolanum International Funds interagirà con gestori esterni che verranno considerati sotto la media con l'obiettivo di migliorare il loro rating e in assenza di miglioramenti, Mediolanum International Funds valuterà la rimozione di tali manager dalla lista di gestori terzi. Oltre al rating ESG complessivo, l'accento sarà posto sullo scoring "E" (Environmental) e sul profilo delle emissioni di carbonio, ove disponibile, per supportare il focus ambientale sui 3 SDGs perseguiti.

Mediolanum International Funds ritiene che l'approccio perseguito aiuti ad aggiungere valore nel lungo

termine in linea con l'orizzonte di investimento degli azionisti. Inoltre, Mediolanum International Funds esercita il diritto di intervento e voto inerenti agli strumenti finanziari detenuti nei fondi gestiti al fine di influenzare positivamente il percorso ESG delle aziende in portafoglio. Quest'ultimo combinato con l'ingaggio con i gestori terzi permette un approccio efficace e olistico sulle tematiche ESG.

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

In qualità di **Società di Gestione del Risparmio**, Mediolanum Gestione Fondi Sgr p.A. (nel seguito, anche MGF o la SGR) **si impegna a considerare, nell'ambito delle scelte di investimento, anche le informazioni di natura ambientale, sociale e di governance** (cd. "Environmental, Social and Governance - ESG) degli emittenti selezionati, in quanto elementi necessari per il perseguimento di performance sostenibili nel tempo.

In particolare, la SGR si impegna ad esercitare in modo ragionevole e responsabile i diritti inerenti agli strumenti finanziari di pertinenza dei patrimoni gestiti, con particolare riferimento a quelli di natura azionaria, nella consapevolezza che l'esercizio di tali diritti sia vantaggioso per i mercati finanziari e per la corporate governance delle società emittenti.

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

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

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

In particolare, Mediolanum Gestione Fondi:

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

## Prodotti di investimento responsabile

### Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile

Una soluzione che coniuga la ricerca di valore con l'attenzione verso il futuro delle nuove generazioni, del pianeta e della società investendo prevalentemente in titoli di emittenti che si contraddistinguono per il basso impatto ambientale e con elevati standard ESG (Environmental, Social and Governance) e che stanno guidando il cambiamento. La componente azionaria del fondo che rappresenta la parte principale, investe in società con emissione di CO2 pari a circa un terzo di quelle dell'indice MSCI World rappresentativo dei principali titoli azionari globali.

### Fondo BB Global Impact

L'obiettivo del fondo è ottenere una crescita del capitale a lungo termine contribuendo al contempo a un mondo più sostenibile e inclusivo investendo in un portafoglio diversificato di azioni globali attraverso un approccio multi-manager attivo. Investire in aziende i cui prodotti e servizi forniscono soluzioni alle sfide globali (inclusione sociale ed educazione; esigenze ambientali e di risorse; salute e qualità della vita).

### Mediolanum Best Brands Socially Responsible Collection

Il primo fondo di fondi nella sua categoria, un fondo di investimento che investe in fondi azionari sui mercati globali, combinando criteri finanziari con attenzione ai temi ambientali, sociali e di governance.

### Mediolanum Innovative Thematic Opportunities

Investe prevalentemente in titoli azionari a livello globale secondo le quattro principali ed innovative tematiche come quelle del mondo digitale, dello sviluppo della classe media, della rinascita industriale e dell'invecchiamento e relativo miglioramento della qualità di vita.

In Spagna, in particolare, il **Fondo Compromiso Mediolanum F.I.** assegna il 30% della commissione di gestione ad enti senza scopo di lucro. Ogni cliente può scegliere tra una selezione di ONG con cui si collabora attraverso Mediolanum Aproxima e Mediolanum Gestión e devolve annualmente il 30% della commissione di gestione all'organizzazione scelta.

Il totale devoluto per l'anno 2020 è di 52.025€.

## 7.2.2 Flowe

Il 2020 vede la nascita di Flowe, **Società Benefit, pending BCorp<sup>(1)</sup> 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**.

<sup>1</sup> Una società pending BCorp è una benefit corporation, cioè una società che integra nel proprio oggetto sociale, oltre agli obiettivi di profitto, anche lo scopo di avere un impatto positivo sulla società e sulla biosfera, che è in attesa di una certificazione da parte terza (BLab), al fine di essere identificata come una società BCorp a tutti gli effetti.

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

- › **Il primo beneficio comune di Flowe ha come obiettivo l'educazione e la diffusione nei confronti dei giovani e delle diverse componenti sociali dei principi della sostenibilità e dell'innovazione.** Gli utenti di Flowe, i Flome, hanno accesso tramite l'app di Flowe a diversi contenuti volti ad ispirarli sui **temi della sostenibilità, dell'innovazione e dello spirito imprenditoriale**, come ad esempio video e interventi di imprenditori e dei partner di Flowe. Tra queste aziende e associazioni che contribuiscono a creare valore per tutti gli utenti con le proprie competenze specifiche e i propri servizi. Fondamentali per il raggiungimento di questo primo obiettivo risultano essere anche le iniziative di educazione promosse nelle scuole e nelle università, quali ad esempio il progetto FLOWE Generation con Humans to Humans, una realtà promotrice di lezioni digitali con l'obiettivo di valorizzare la missione etica delle imprese. L'innovazione e la sostenibilità, nonché gli interventi, le interviste ai partner e il sostegno di diverse associazioni benefiche, vengono promossi in modo attivo da Flowe tramite i propri canali social di Instagram, Facebook e LinkedIn.
- › **Il secondo beneficio comune è quello di promuovere la cultura del benessere sociale ed economico, educando i giovani a una miglior consapevolezza e gestione delle proprie finanze.** A tale scopo vengono utilizzati diversi materiali informativi e le tecnologie digitali, e vengono anche promosse iniziative come convegni e seminari. A tale scopo risulta molto importante la **partnership con Doconomy**, startup che combatte il cambiamento climatico, e che **permette di quantificare l'impatto di CO<sub>2</sub> delle spese degli utenti**. L'aumento della consapevolezza e lo stimolo al miglioramento del proprio essere avvengono anche in app, con il partner Healty Virtuoso, che traccia i passi totali fatti in un giorno ed i minuti di workout. Nella sezione Focus si trovano video, corsi e minipillole sui temi della *better being economy* e della crescita personale e professionale. Infine, Arcadia è la sezione pensata per stimolare i Flome a migliorarsi attraverso una logica di gamification con reward quali badge, crescita di livello del proprio profilo e guadagno delle gemme, la moneta virtuale spendibile in app per sconti e offerte.

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

## 7.2.3 Climate Change

Banca Mediolanum, in considerazione di tutte le raccomandazioni e le indicazioni che i vari organismi internazionali e le differenti autorità di vigilanza europee hanno **comunicato e pubblicato sul tema in oggetto, nella propria valutazione e considerazione dei rischi a cui è esposta ha individuato e mappato i rischi correlati al cambiamento climatico come il rischio fisico e il rischio di transizione**. Il primo fa riferimento agli effetti di tipo economico subiti dai soggetti che possono essere esposti ad eventi estremi dei fenomeni naturali mentre il secondo, deriva dagli impegni presi dalla comunità internazionale per la riduzione della concentrazione atmosferica dei gas serra.

**Nel corso del 2020**, Banca Mediolanum ha provveduto ad un'**analisi dei possibili impatti del rischio fisico nel proprio portafoglio creditizio mentre per quanto concerne il rischio di transizione**, il

Gruppo Bancario Mediolanum ha già **intrapreso e adottato diverse soluzioni organizzative ed iniziative di business allo scopo di anticipare quelle che potrebbero essere a breve o medio termine le richieste specifiche da parte del regolatore europeo e/o nazionale**. In tale ambito, oltre all'attuale **offerta di fondi**, sono in fase di definizione **linee di investimento in prodotti gestiti dedicate principalmente ad investimenti eco sostenibili**.

## 7.3 Innovazione

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

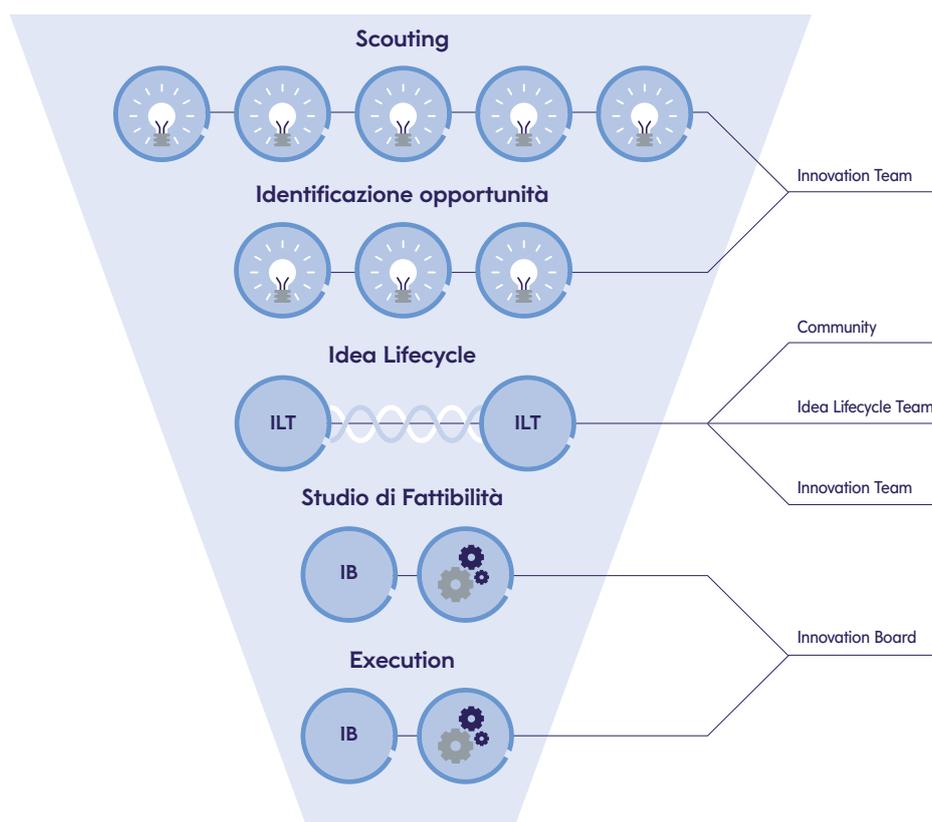
**Attraverso la valorizzazione dei servizi digitali si intendono migliorare attività e processi.** Per questo, il Gruppo continua ad investire sui servizi di pagamento, sviluppando tecnologie innovative per offrire ai Clienti un'esperienza di utilizzo ancora più completa, puntando su sicurezza, autonomia ed efficienza.

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

La missione della Funzione Innovazione è quella di **generare nuovo valore e diffondere la cultura dell'Innovazione.** È collocata all'interno della Direzione Innovazione, Sustainability e Value Strategy, la quale è in staff all'Amministratore Delegato.

Il **processo di Innovazione** ("Funnel") si compone di diverse fasi in cui intervengono diversi attori:

- › **Fase di Scouting:** comprende tutte le attività di ricerca e sperimentazione. 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, etc) che ritiene interessanti.
- › **Identificazione delle Opportunità:** quanto prodotto nella fase di Scouting viene analizzato rispetto ai valori di Mediolanum, al valore proposto ai suoi Clienti, al valore potenziale per i propri Family Banker e alle potenzialità oggettive di quanto osservato. A tal fine, anche in ottica di "Open Innovation" vengono coinvolti di volta in volta i senior manager delle linee di Business della Banca ed i Family Banker che possono essere interessati alla specifica opportunità individuata.
- › **Idea Lifecycle:** è il processo di sviluppo portato avanti dal team attraverso metodologie di Design Thinking e Fast Prototyping. Ha l'obiettivo di costruire dei "Concept" o, in alcuni casi, dei "Prototipi", attraverso le fasi di Idea Generation, Crunching e Prototyping.
- › **Studio di fattibilità:** se il Prototipo o il Concept ricevono una valutazione complessivamente positiva dal Top Management vengono coinvolte le diverse linee di business per la produzione di uno studio di fattibilità e di una valutazione economica del progetto. Se anche questi elementi vengono valutati positivamente si procede con la fase di execution.
- › **Execution:** lo studio di fattibilità "promosso" dalla valutazione positiva conferisce al prototipo lo status di progetto che quindi rientra all'interno del "Portafoglio Progetti", gestito dall'Unità Organizzativa di Demand & Portfolio Management, che ne valuta anche la priorità rispetto agli altri. Il progetto viene infine preso in carico dalla linea di business di competenza.



Il **programma “Bonus Pool”**, nella sua terza edizione 2020, ha riscontrato una importante partecipazione delle direzioni aziendali e un aumento significativo delle idee e dei progetti presentati rispetto alle edizioni precedenti.

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

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

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

**Mediolanum ha avuto un ruolo propulsivo nei progetti realizzati nell’ambito delle attività internazionali portate avanti in collaborazione con R3** (ad esempio nel KYC Retail e nella tokenizzazione di assets immobiliari) ed ha partecipato attivamente ai progetti di sistema realizzati con il coordinamento dell’Associazione Bancaria Italiana (Spunta Interbancaria).

Di particolare rilevanza è stato inoltre il **progetto della Insurance Blockchain Sandbox**, portato avanti insieme ad altre importanti realtà bancarie e assicurative nazionali ed internazionali e con la collaborazione continuativa del Cefit e dell’Università Cattolica, volto alla costruzione di una piattaforma

per la diffusione e vendita di polizze parametriche “smart” con capacità di “auto-liquidazione” dei sinistri. Una modalità di produzione particolarmente orientata al Cliente e che ha dato ottimi risultati nel periodo di attivazione. L’intero processo ha visto una **costante supervisione di IVASS**.

Sono proseguite anche nel 2020 le attività di sviluppo di casi d’uso basati su Intelligenza Artificiale e sono iniziate le prime attività volte a sperimentare l’applicazione del quantum computing.

### Premio Banking Award 2020 categoria “digital focus”

Il 18 dicembre 2020 è stato assegnato a Banca Mediolanum il prestigioso **Private Banking Award 2020** per la categoria **“Digital focus” con menzione speciale per Flowe** con la seguente motivazione: *“Per la portata innovativa di Flowe, soluzione unica per il mercato italiano, destinata a diventare un benchmark”*.

Nel 2020, in **Irlanda** è stato lanciato l’**Institutional Interactive Fund dashboard** (IIFD), ovvero uno strumento che consente agli investitori istituzionali di avere informazioni quotidiane sulla gamma di fondi in termini di performance, flussi, costi, metriche dei rischi, partecipazioni, ecc. In linea con la strategia IT triennale, questa dashboard si avvale di un software di visualizzazione che incorpora anche strumenti di Artificial Intelligence & Machine Learning per facilitare la comprensione e l’analisi delle prestazioni dei fondi da parte dell’utente. Nel prossimo anno la stessa tecnologia sarà ulteriormente utilizzata per altri progetti chiave.

### Digitalizzazione e dematerializzazione

Nel corso del 2020 – in seguito a numerosi progetti di dematerializzazione e digitalizzazione – si conferma la quasi totale adozione del canale digitale da parte della clientela, con il **raggiungimento di una soglia fisiologica del 93% di dematerializzazione per il settore bancario e transazionale**, mentre per quanto riguarda il settore del risparmio gestito e dell’assicurativo i dati provano un incremento graduale. **La percentuale complessiva di tutte le società del Gruppo relativa ai rapporti smaterializzati si attesta ad una media dell’81%.**

Banca Mediolanum, in ottemperanza alle disposizioni di Banca d’Italia e IVASS, circa la necessità di contenere il numero di spedizioni nei mesi di lockdown nazionale, ha dematerializzato temporaneamente le comunicazioni massive previste tra marzo e giugno, tra cui rendicontazioni ed estratti conto.

## 7.4 Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati

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

### 7.4.1 Privacy

Con 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, sono state **introdotte nuove regole e i nuovi principi in materia di privacy** ed in particolare:

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

Mediolanum 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.

All'interno della nostra struttura è presente l'**Ufficio Privacy, composto da cinque risorse** interamente dedicate al presidio degli adempimenti in materia di privacy. In particolare, l'Ufficio Privacy:

- › si occupa del tracciamento delle operazioni bancarie (Garante II) effettuando continue

verifiche sugli accessi ai dati bancari della Clientela effettuati dai soggetti autorizzati al trattamento dei dati;

- › cura la predisposizione, a livello di gruppo, del Data Processing Agreement (DPA) quale addendum contrattuale utilizzato in allegato ai contratti di fornitura che prevedono il trattamento dei dati personali e conseguentemente la qualifica del fornitore di Responsabile del trattamento; cura la gestione delle richieste dell'interessato inerenti i propri dati; cura la gestione delle richieste relative al "Codice Deontologico delle Centrali Rischi Private";
- › redige e aggiorna le informative e i consensi privacy; fornisce la consulenza in materia di privacy a tutte le funzioni aziendali; fornisce supporto per la predisposizione dei riscontri ai reclami dei Clienti relativi alla privacy.

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.

È presente all'interno dell'organizzazione aziendale il **Responsabile della protezione dei dati o DPO**, figura incaricata di garantire l'osservanza del GDPR, di fornire consulenza al Titolare in materia di protezione dei dati personali e cooperare con il Garante della Privacy. Il DPO ha funzioni di supporto al Titolare e nello specifico è coinvolto, con funzioni di informazione, consulenza e controllo in tutte le questioni interne che riguardano la protezione dei dati.

All'interno di Banca Mediolanum, il ruolo di DPO è stato affidato ad 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.

Si evidenzia, altresì, l'attenzione per l'aggiornamento di regolamentazione aziendale o 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. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, di recente è stato rivisto il documento "Privacy Policy" che fornisce, tra l'altro, le linee di indirizzo ed identifica i requisiti normativi da rispettare ai fini del presidio degli aspetti inerenti al trattamento dei dati personali comuni, di natura particolare e giudiziari degli interessati in conformità al Regolamento Europeo UE 2016/679 (di seguito anche "GDPR"), al Decreto Legislativo n.196/2003 "Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali" e successive modifiche ed integrazioni (di seguito anche "Codice Privacy" o "Codice") e ai provvedimenti emessi dal Garante per la protezione dei dati personali (di seguito anche "il Garante").

Sono state dedicate **circa 12.000 ore di formazione erogata a tutti i dipendenti**, al fine di accrescere la consapevolezza degli stessi sul rispetto della Privacy. Mentre, per i soli 5 componenti dell'Ufficio Privacy, sono state dedicate ulteriori **74 ore di formazione** destinate, in particolare, allo studio interpretativo della normativa sul trattamento dei dati personali e alla disamina dei provvedimenti del Garante applicabili ai casi pratici oggetto di discussione.

Nel corso del 2020 la Banca ha ricevuto **8 segnalazioni** per presunte violazioni, di cui **solo 1** qualificata come ipotesi di Data Breach e, conseguentemente, notificata la Garante.

Nel corso dell'anno 2020 non risultano presentate denunce.

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

Durante il 2020 **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 Piano dei Sistemi. Nel proprio ambito sono incluse le iniziative legate all'evoluzione della gestione dei rischi IT a livello Enterprise e le iniziative relative al miglioramento dell'efficacia dei presidi di sicurezza IT, non IT e di Cyber security.

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

### Presenza di politiche, procedure, regolamenti e responsabilità specifiche

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

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

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

- > modello di gestione dei rischi informatici integrato con il modello di gestione dei rischi enterprise;
- > definizione di un quadro di riferimento metodologico e di controllo per il presidio e il governo della Sicurezza Informatica, condiviso con le strutture del Gruppo interessate;
- > redazione e aggiornamento delle policy di sicurezza informatica e di data protection;

- › presidio delle minacce, sulla base della conoscenza del contesto dei rischi aziendali (metriche retrospettive);
- › presidio dei rischi di Cyber Security, sulla base del contesto di settore, nazionale ed internazionale (metriche prospettive);
- › integrazione nel ciclo di vita di progettazione di servizi, soluzioni ed esternalizzazioni (*IT Security by design*);
- › standardizzazione e rafforzamento continuo dei presidi IT e di Sicurezza IT.

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. Nel corso del 2020 è stata introdotta l'utilizzo della Multi Factor Authentication per l'accesso alle risorse informatiche aziendali. Inoltre, per gestire in modo più efficiente e robusto gli accessi ai sistemi sono stati introdotti strumenti di Access Management infrastrutturale per tracciare anche le modifiche alle configurazioni e i comandi dati.

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

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

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

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

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

Durante l'anno in corso, **in Spagna sono state realizzate molteplici azioni di formazione e sensibilizzazione** alla sicurezza. I processi di sicurezza devono essere integrati con un **piano di sensibilizzazione e formazione attiva** in materia di sicurezza per i dipendenti della Banca, i Family Banker e clienti. Per questo nel corso dell'anno vengono svolte una serie di azioni di gestione della formazione attraverso corsi o pillole per garantire la corretta consapevolezza delle persone della Banca. È stato realizzato un corso di sicurezza IT, in particolare sul phishing, che tutti i dipendenti hanno dovuto frequentare e superare, oltre a ricevere circa 25 pillole di sensibilizzazione alla sicurezza. Queste azioni formative sono state estese anche ai Family Banker; ai clienti sono state lanciate diverse azioni di comunicazione incentrate sulla sicurezza.

### Presenza di un modello risk-based strutturato

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In **Spagna**, la Gestione della Sicurezza svolta dall'**area IT** ha lo scopo di garantire e preservare le informazioni e il patrimonio della Banca e dei suoi clienti. In particolare, l'**area Sicurezza** opera per garantire la riservatezza e la disponibilità dei dati e delle informazioni della Banca, la loro integrità, la protezione e il salvataggio dei dati e l'accessibilità ai servizi e alle applicazioni della Banca. Per questo, vengono stabilite una serie di politiche, regolamenti e procedure per aiutare a garantire che gli obiettivi dell'area di sicurezza siano raggiunti. Le **strutture di direzione e vigilanza dell'Area Sicurezza del Banco Mediolanum** sono le seguenti:

- › Il CMAR del Consiglio di Amministrazione: Realizza attività di revisione e rendicontazione trimestrali dei piani annuali di sicurezza. Approva le politiche di gestione della Sicurezza e riceve report sulle azioni svolte nel periodo.
- › Comitato per la sicurezza informatica: realizza attività di revisione mensile e reportistica dei piani annuali di sicurezza. Supervisiona le azioni svolte nel campo della Sicurezza IT e riceve la reportistica del piano dettagliato delle azioni di Sicurezza

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

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

### Modello di gestione dei cyber attacchi

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

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

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

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

In **Spagna**, Banco Mediolanum dispone di **procedure per la gestione degli incidenti informatici incorporate in un modello di gestione degli Incidenti** che possono verificarsi nell'ambiente operativo della Banca. Questo modello di gestione operativa per gli incidenti informatici è inoltre regolato da regolamenti espliciti della Banca di Spagna sugli incidenti informatici e dai regolamenti sui pagamenti

elettronici. Questi regolamenti stabiliscono chiaramente le misure da adottare in caso di incidente per quanto riguarda le comunicazioni con gli enti di vigilanza. Inoltre, il modello include anche le azioni da intraprendere per la gestione operativa dell'incidente nonché le relative segnalazioni e segnalazioni interne alla Banca, se necessario.

### IT Security KPI (Italia e Spagna)

	2020
Numero di utenti che utilizzano un sistema a doppie credenziali per l'autenticazione	1.207.676
Ore di formazione erogate sul tema	525,2
Numero di strutture dedicate al presidio della tematica	7
Numero delle transazioni fraudolente bloccate	173

## 8. Responsabilità verso i collaboratori

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

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

Il Gruppo Mediolanum, attivo in Europa con **2.896 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.

### Totale della Forza Lavoro

Numero persone	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	1.454	1.442	2.896	1.405	1.376	2.781
Family banker	4.306	1.160	5.466	4.151	1.067	5.218
Altri collaboratori	70	118	188	54	95	149
<b>TOTALE</b>	<b>5.830</b>	<b>2.720</b>	<b>8.550</b>	<b>5.610</b>	<b>2.538</b>	<b>8.148</b>

## Iniziative a favore dei collaboratori durante il periodo emergenziale

Il Gruppo Mediolanum ha messo in atto, sin dall'inizio, **numerose iniziative contro la pandemia COVID-19**, con la consapevolezza della responsabilità che il Gruppo stesso assume in un'emergenza lunga, profonda che presenta ancora oggi molti lati poco noti.

La **repentina remotizzazione della quasi totalità dei dipendenti di sede** è stata accompagnata da rapide e mirate azioni di aggiornamento riguardanti gli strumenti di gestione della prestazione e di sviluppo del personale e, in particolare, l'**offerta formativa** per dipendenti e Family Banker ha subito significative evoluzioni.

Dal marzo 2020 infatti le aule di **Mediolanum Corporate University**, sede principale delle attività didattiche per la rete di vendita di Banca Mediolanum, sono inaccessibili a causa dell'emergenza pandemica e tutta la struttura aziendale preposta allo studio e alla realizzazione della formazione opera in **smart working dalla fine di febbraio**.

**Tutte le attività di progettazione e di erogazione sono state riviste in modalità "a distanza"** a seguito della preventiva e necessaria acquisizione delle skill tecniche per la gestione degli strumenti digitali sia da parte dei progettisti dello staff che dei docenti e infine dei discenti stessi. Tutte le iniziative didattiche previste in aula, sia in sede che sul territorio, sono state quindi oggetto di una importante riformulazione, volta a garantire comunque il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi abituali, anche se progettate e svolte a distanza e in forma digitale.

Sono stati rivisti contenuti e tempi degli eventi formativi per adeguarsi alle nuove logiche della modalità didattica digitale, diminuendo le durate temporali dei corsi via webinar rispetto alle aule in presenza e aumentando le frequenze.

Per quanto riguarda i percorsi formativi già in corso sono stati apportati rapidamente, laddove necessari, gli indispensabili cambiamenti. In questo anno di emergenza sanitaria ogni azione del Gruppo ha avuto come scopo la **tutela dei collaboratori** sia in quanto parte dell'azienda sia facenti parte di una comunità particolarmente colpita da questa crisi. Pertanto, molte delle attività svolte nel corso del 2020 hanno avuto come obiettivo quella di **salvaguardare la salute fisica ed emotiva** dei collaboratori per poter garantire la continuità operativa.

Al fine di far fronte alla crescita di volumi in alcune aree aziendali maggiormente impattate dalle misure adottate dal Governo o dalle soluzioni aziendali individuate, si è deciso di ricorrere alla **costituzione di task force** ovvero team di risorse che **hanno ricevuto una formazione specifica (reskilling), al fine di fornire il necessario e tempestivo supporto alla clientela e rispettare le tempistiche normativamente previste nella gestione di alcuni processi**.

Notevole è stato lo sforzo dell'azienda per implementare ed ampliare una serie di attività e processi necessari a mantenere l'operatività dell'azienda, a rendere sicuri gli ambienti lavorativi, ad aiutare la gestione delle famiglie a livello economico ed organizzativo, ma anche per cambiare repentinamente e con successo il modo di lavorare.

La priorità è stata quella di **mettere in sicurezza tutti gli spazi lavorativi e tutte le aree comuni**, attuando le disposizioni previste dai diversi DPCM, con continue e ripetute sanificazioni ed igienizzazioni delle postazioni di lavoro per i pochi dipendenti che hanno svolto l'attività lavorativa in presenza. Tra le principali misure adottate ci sono: il distanziamento sociale, la fornitura di dispositivi per la protezione individuale, l'installazione di colonnine con gel igienizzante, la tracciatura di percorsi

da seguire per evitare che le persone non si incrocino, la predisposizione all'ingresso di ogni palazzo della Società di dispositivi per la misurazione della temperatura, l'organizzazione della turnazione per il pranzo presso le strutture convenzionate ed, infine, l'immediata dotazione di pc portatili a chi non ne era già dotato e l'attivazione del lavoro da remoto.

Nel corso del 2020 ha preso forma un progetto che era già nella vision del Gruppo, ma che è stato accelerato da questa situazione di emergenza: lo **smart working**. Il lavoro da remoto è stato quindi attivato in forma sperimentale, con l'obiettivo di favorire l'introduzione di una nuova modalità di svolgimento della prestazione lavorativa capace di **migliorare l'equilibrio tra gli obiettivi di efficienza, competitività e continuità operativa aziendali e le esigenze personali e familiari** dei dipendenti, determinando altresì favorevoli impatti ambientali e sulla mobilità delle persone. I dipendenti, al termine dell'emergenza sanitaria, potranno svolgere su base volontaria, mediante sottoscrizione di un accordo individuale, la prestazione in modalità smart working per indicativamente massimo 2 giorni lavorativi a settimana non frazionabili, per un limite massimo di 6 giorni mensili non frazionabili e per un totale complessivo giornaliero di dipendenti a rotazione che può arrivare indicativamente al 30% del personale in organico in ciascuna struttura. Al di fuori della fascia oraria corrispondente al normale orario di lavoro, non è richiesta la connessione ai dispositivi aziendali né la ricezione di comunicazioni da parte del datore di lavoro, **garantendosi così la "disconnessione" dagli strumenti tecnologici di lavoro.**

L'attività per remotizzare in brevissimo tempo la maggior parte dell'azienda ha coinvolto numerose risorse che hanno lavorato incessantemente per permettere di mantenere la qualità lavorativa e di assistenza al cliente immutata; è stato necessario **potenziare la**

**rete informatica** per consentire l'accesso sicuro da remoto a circa il 90% delle risorse in contemporanea, si sono potenziate le infrastrutture di sicurezza per l'accesso alla rete aziendale e predisposte numerose **"pillole formative" per la cyber security.**

Negli ultimi mesi dell'anno, è stato inoltre attivato un progetto per **definire un percorso di trasformazione verso il "future of work"**, ossia un nuovo approccio al modo di lavorare basato sul lavoro per obiettivi, sulla flessibilità, la fiducia e lo spirito di adattamento al cambiamento, supportato dalla tecnologia e dall'impiego di strumenti digitali. A fine anno sono già state avviate alcune sperimentazioni riguardo a nuove e diverse forme di rigenerazione organizzativa, che rappresentano innanzitutto delle opportunità di formazione e sviluppo delle risorse interne e valorizzano le qualità e la trasversalità delle energie e del capitale umano presenti nel Gruppo.

Il Gruppo più che mai in questo periodo storico si è adoperato per mantenere in serenità e in sicurezza, non solo fisica ma anche psicologica, tutte le sue risorse.

**Numerose sono state le iniziative** pensate e adottate sia per un sostegno economico sia per un sostegno psicologico ed organizzativo delle famiglie.

- › Tra le prime importanti iniziative realizzate è stata sicuramente la stipula di una **polizza assicurativa sul Covid-19**: la copertura è rivolta a tutti i dipendenti (compresi stagisti e risorse con contratto di somministrazione) e ai consulenti finanziari ed è valida in caso di infezione diagnosticata e riconosce una indennità giornaliera in occasione di ricovero. La polizza garantisce inoltre assistenza post ricovero: dal trasporto in ambulanza, al supporto di colf e baby-sitter, alla consegna a domicilio della spesa.
- › Come ulteriore aiuto economico tangibile, rispetto a quanto introdotto dal Decreto Cura Italia, che ha previsto l'erogazione

per i lavoratori dipendenti del settore Privato di un Bonus Presenza del valore massimo di 100 euro da erogare in base alla effettiva presenza al lavoro nel mese di marzo e in base a precisi requisiti reddituali, è stato riconosciuto un **bonus presenza di 250 euro settimanali** (1.000 euro mensili) per le persone che si sono recate a lavorare in sede, questo in quanto, nonostante l'attivazione dello smart working alcune attività, a garanzia della continuità operativa, sono dovute rimanere attive in sede, soprattutto nelle prime fasi della emergenza anche per fronteggiare il maggior disagio e i diversi costi di spostamento. Il bonus è stato riconosciuto, a tutti i dipendenti coinvolti, per i mesi di marzo-maggio ed **ha interessato 792 risorse**, per un valore complessivo di 924.000 euro, superando di gran lunga i criteri di riconoscimento temporali, economici e reddituali previsti invece dal bonus ministeriale.

- › A metà marzo il Gruppo ha **erogato un anticipo di stipendio** a supporto dell'organizzazione individuale e ha inoltre sospeso per i mesi da marzo ad agosto il pagamento della retta dell'asilo nido aziendale.
- › Sempre in un'ottica di maggior tutela della salute dei collaboratori del Gruppo sin dall'inizio dell'epidemia, è stato mantenuto il **servizio di ristoro convenzionato del Garden** presente nel campus ove ha sede il Gruppo in Italia, organizzando turni per la pausa pranzo per consentire il massimo distanziamento anche ai tavoli, con possibilità di pranzo da asporto. Per agevolare ulteriormente i collaboratori in questo periodo particolare, il costo totale del servizio è a carico dell'Azienda.
- › Sul fronte della gestione del personale, si è accelerato il processo di **progressiva trasformazione digitale dei servizi amministrativi HR**, che prevede la rivisitazione dei modelli gestionali

e dei processi, puntando sulla dematerializzazione di molti documenti. In quest'ottica e pur essendo in momento di emergenza sanitaria, il Gruppo ha fortemente voluto mantenere alcuni servizi che sono ormai consolidati nel wellbeing aziendale, tra questi, come ogni anno, l'azienda ha offerto ai propri dipendenti l'**assistenza fiscale** (compilazione del modello 730), compiendo sforzi significativi per riuscire a garantire il servizio anche da remoto.

- › Pensando alla complessa riorganizzazione familiare è stata introdotta una **agevolazione oraria per i genitori**, riducendo di un'ora l'orario lavorativo giornaliero; sempre per le stesse ragioni si è aggiunta una maggiore flessibilità oraria di ingresso in azienda anticipando l'entrata alle ore 7:00, per permettere una migliore conciliazione degli impegni familiari, derivanti anche dalla chiusura delle scuole e dalla didattica a distanza per i propri figli.
- › Il Gruppo ha ritenuto fondamentale supportare anche il benessere psicologico dei propri dipendenti e a questo fine ha messo a disposizione anche un **servizio di supporto psicologico da remoto** (garantendone la totale riservatezza), che ha rappresentato un valido aiuto per ritrovare la fiducia nella propria capacità di gestire eventi emotivamente impattanti come quelli vissuti in questi mesi. Il servizio di ascolto e supporto, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, consente di parlare con un professionista esperto in qualsiasi momento in caso se ne senta la necessità.
- › Banca Mediolanum ha messo a disposizione per i dipendenti della sede italiana e i propri familiari una convenzione con l'ospedale Humanitas per gli **esami sierologici e il tampone naso-faringeo** e, nel mese di settembre, in previsione di un possibile progressivo rientro al lavoro in azienda, ha predisposto una campagna con adesione volontaria, per svolgere i test

sierologici ai dipendenti e collaboratori del Gruppo. Inoltre, a ottobre è stata attivata una **campagna di vaccinazione antinfluenzale**, volontaria e gratuita, per i dipendenti.

In **Spagna** è stata garantita la disponibilità del materiale da ufficio (sedie da ufficio, schermi aggiuntivi, tastiere, ecc.) presso le abitazioni dei dipendenti con un servizio di consegna a domicilio. Al personale che ha richiesto di frequentare eccezionalmente la sede, è stato eseguito **test sierologico / tampone** e la sede è stata adattata alla situazione, definendo procedure operative ad hoc, installando poster informativi, gel e apportando miglioramenti nelle parti comuni per prevenire il contagio garantendo un distanziamento di 2 metri tra le postazioni. Sono state inoltre attivate diverse iniziative di coinvolgimento e supporto ai dipendenti che hanno previsto, ad esempio,

incontri di coaching settimanale, pillole di mindfulness, eventi in diretta online e incontri periodici con il management, servizio di supporto psicologico, pillole informative di sensibilizzazione su tematiche riguardanti la gestione delle emozioni e dello stress, ecc. In **Irlanda**, analogamente, è stato messo a disposizione, su base volontaria il **test sierologico Covid-19** a tutto il personale e le aree di lavoro sono state riviste con adeguata segnaletica direzionale, stazioni di sanificazione in tutto l'ufficio, e fornitura di mascherine e guanti a tutto il personale.

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

## 8.1 Sviluppo del capitale umano

Mediolanum si impegna a garantire l'ottimale gestione delle risorse umane di tutte le società del Gruppo, perseguendo la **valorizzazione e lo sviluppo attraverso percorsi formativi di alta formazione**, anche in collaborazione con alcune delle principali università italiane all'interno della propria Corporate University (Master, Certificate). L'approccio formativo adottato prevede una **co-responsabilità da parte di ciascun collaboratore nell'attivarsi per il proprio autoaggiornamento e sviluppo** professionale e manageriale (mediante un'offerta Open-Architecture).

**Il senso di appartenenza e l'engagement del capitale umano sono il primo motore per rendere un'azienda innovativa e votata alla crescita**; ne ha un forte peso anche il benessere globale generato dalle condizioni che l'azienda offre in termini di incentivi, di opportunità di carriera e di benessere al lavoro. I **rischi identificati**, riguardo al tema dello sviluppo del capitale umano, sono principalmente relativi al mancato sviluppo delle risorse e alla perdita di risorse per le quali sono state effettuati investimenti di crescita. Tali rischi sono per loro natura controbilanciati e le politiche di Gruppo mirano a ottenere i benefici attesi mitigandoli, ad esempio tramite l'ampliamento della platea dei beneficiari delle iniziative di sviluppo.

Nel contesto del Gruppo Mediolanum, molti sono stati gli interventi che hanno coinvolto l'azienda nella **digitalizzazione** dei processi, per garantire gli standard qualitativi volti al perseguimento dell'eccellenza, attraverso la definizione del dimensionamento e della qualità delle risorse, perseguendo la valorizzazione e lo sviluppo del proprio personale anche attraverso percorsi di alta formazione (nel 2020 nello specifico si sono sviluppati un Certificate e un Data Management).

**L'area della formazione risorse umane ha saputo garantire il potenziamento delle competenze dei dipendenti** mantenendo di fatto invariati i già elevati volumi di attività dell'anno precedente. Gli importanti investimenti in formazione, già avviati negli ultimi anni per creare sistemi di collaborazione e di condivisione della conoscenza aziendale, sviluppati con strumenti multimediali e digitali, ha permesso elevata efficienza e flessibilità organizzativa nel continuo coinvolgimento dei partecipanti ai moduli formativi. L'uso di tali metodologie, ad integrazione, complemento ed oggi alla completa sostituzione della fase d'aula, ha permesso infatti di alternare proficuamente autovalutazione delle conoscenze, autoapprendimento, lavoro di team, project work e lezioni frontali con docenti collegati via web. Più nel dettaglio, pur conservando la consueta ciclicità annuale dei processi di valutazione e di autovalutazione, sono stati forniti **specifici indirizzi per la definizione delle priorità dell'anno e rinnovati i contenuti** (gli elementi oggetto di osservazione) **del processo di performance**. Con l'obiettivo di orientare maggiormente i collaboratori verso gli obiettivi strategici aziendali e di supportarli in un momento di forte incertezza esogena, nel corso della prima parte dell'anno sono state fornite delle specifiche linee guida per la definizione degli obiettivi e dei piani di azione individuali dell'anno e semplificati e aggiornati i contenuti del processo di valutazione, con particolare attenzione alla tematica del lavoro agile. Parallelamente, e in coerenza con i processi di valutazione, anche lo **strumento aziendale di continuous feedback** è stato rinnovato nei contenuti, valorizzando anche in questo caso il tema del lavoro agile, della responsabilità individuale tramite lo sviluppo dell'imprenditorialità e della leadership a distanza. Tali interventi sono stati accompagnati da un processo di comunicazione interna rivolto alla totalità dei dipendenti, anche attraverso i canali digitali del Gruppo e con la creazione di contenuti redazionali e video. A supporto dei colleghi è stata inoltre creata un'apposita piattaforma web, all'interno della quale sono riportate tutte le informazioni relative alle competenze comportamentali oggetto di osservazione nei processi di Performance Measurement.

### HR Innovation Award 2020

L'Osservatorio HR Innovation Practice del Politecnico di Milano ha assegnato gli HR Innovation Award 2020 alle organizzazioni che si sono distinte per la capacità di utilizzare le tecnologie digitali come leva di innovazione e miglioramento dei principali processi di gestione e sviluppo delle risorse umane. **Banca Mediolanum è risultata vincitrice della categoria "People Empowerment", per il progetto "Feedback4U"** che ha portato all'adozione di un tool di continuous feedback, che ha permesso la diffusione della cultura del feedback a 360° e l'aumento dell'engagement delle persone.

### Lo sviluppo del capitale umano in Spagna

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

- › **Stage:** strategia che nasce dalle specifiche esigenze dipartimentali e che offre l'opportunità e la possibilità, a tutti i dipendenti, di lavorare presso un diverso reparto per un determinato periodo di tempo.
- › **Job Posting:** strumento di sviluppo che nasce dalla volontà di promuovere la possibilità per i dipendenti di far conoscere all'azienda il proprio profilo curriculare e le proprie aspirazioni professionali, valorizzando così al meglio il talento interno del Gruppo.
- › **Stage estivi per figli di dipendenti:** opportunità di far conoscere il funzionamento del sistema finanziario ai figli dei dipendenti del Gruppo Mediolanum di età compresa tra 16 e 25 anni. L'obiettivo è quello di offrire loro un'esperienza lavorativa di prima qualità affinché possano migliorare il loro Curriculum Vitae, con esperienze che gli permettano di crescere come individui e professionisti. Eccezionalmente nel 2020, i giovani hanno svolto gli stage a distanza in modalità online.

### Lo sviluppo del capitale umano in Irlanda

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

Nel 2020 è stata avviata un'**iniziativa pluriennale** incentrata sui dipendenti, attraverso la fornitura di un **piano di apprendimento e sviluppo su misura a supporto degli obiettivi di carriera dei dipendenti e degli obiettivi organizzativi**. Il piano ha previsto l'identificazione delle abilità e delle competenze richieste dall'organizzazione per realizzare una strategia di lungo termine. Il piano, attualmente in fase di implementazione, **comporterà la creazione di job families e profili di ruolo che a loro volta consentiranno all'organizzazione di identificare percorsi di carriera** per i dipendenti, promuovendo così il duplice obiettivo di fidelizzazione e sviluppo del personale. Questo nuovo quadro si applicherà a tutto il personale all'interno dell'organizzazione e faciliterà la costruzione di una forza lavoro strutturata per tutti i livelli in tutte le funzioni chiave all'interno dell'azienda e quindi **garantirà un approccio olistico e integrato** anche alla pianificazione della successione.

Mediolanum Irish Operations ha inoltre messo a disposizione del personale, nel 2020, una serie di **corsi di formazione online per la gestione dei fabbisogni formativi tecnici e per il continuo supporto al raggiungimento di qualifiche professionali rilevanti** per lo sviluppo professionale attuale e futuro.

## 8.1.1 Formazione

L'apprendimento e la formazione sono da sempre fondamentali in Banca Mediolanum, dove i collaboratori si formano attraverso percorsi e attività formative progettate e realizzate anche all'interno della **Mediolanum Corporate University, l'istituto educativo di Banca Mediolanum nato nel 2009**.

### 8.1.1.1 Formazione dipendenti

#### Formazione in Italia

Nel 2020, in un contesto totalmente condizionato dalla pandemia COVID-19 e dalla conseguente **adozione di innovative soluzioni di lavoro, di collaborazione ed apprendimento a distanza**, l'area della formazione risorse umane ha saputo garantire ai propri colleghi le consuete opportunità formative, mantenendo di fatto invariati i già elevati volumi di attività dell'anno precedente.

Le student hours complessive ammontano così a poco meno di 66.000, coinvolgendo circa il 97% dell'organico aziendale.

Considerando inoltre la formazione erogata a favore di tutti gli attori/partner che, con differenti tipologie di contratto, concorrono al comune obiettivo di fornire un servizio di eccellenza al Cliente finale, il monte ore complessivo sale a più di 106.000.

Il lavoro già avviato negli ultimi anni per creare sistemi di collaborazione e di condivisione della conoscenza aziendale, sviluppati con **strumenti multimediali e digitali**, ha permesso **elevata efficienza e flessibilità organizzativa** nel continuo coinvolgimento dei partecipanti ai moduli formativi. L'uso di tali metodologie, ad integrazione, complemento ed oggi alla completa sostituzione della fase d'aula, ha permesso infatti di alternare proficuamente autovalutazione delle conoscenze, autoapprendimento, lavoro di team, project work e lezioni frontali con docenti collegati via web.

Il 2020 in particolare ha visto crescere necessariamente la componente di **formazione a distanza (89%)**, sia in modalità sincrona che asincrona, incrementando di circa 2,5 volte il dato del 2019 e rappresentando di fatto la quasi totalità della formazione erogata.

Tra i principali progetti dell'anno si evidenzia "**MCU4U per il lavoro agile**": una piattaforma digitale a disposizione della popolazione aziendale per supportarla nel lavoro da remoto e nelle relative nuove dinamiche di collaborazione a distanza. L'ambiente raccoglie stimoli ed indicazioni che spaziano dal benessere da remoto alla cyber security, da articoli esterni a contributi video del Top Management ed alle esperienze della community interna. Infine, due percorsi formativi, uno per tutte le risorse ed uno dedicato ai team manager, per allenare le digital skills e costruire il mindset necessario per garantire l'efficacia, la produttività ed il mantenimento di adeguate relazioni umane, rafforzando e sviluppando le competenze e le abitudini necessarie per adattare il proprio ruolo ed il proprio stile di lavoro ad un modo diverso di collaborare.

Si è conclusa inoltre la terza edizione del "**Certificate in Banking & Finance**" rivolto a quadri ed impiegati del Gruppo. L'iniziativa, che ha l'obiettivo di trasferire le conoscenze fondamentali di business e di gestione aziendale al fine di costruire un approccio comune e diffuso alle tematiche economiche, ha permesso ai 23 partecipanti di ottenere la certificazione tramite l'ottenimento di un Open Badge rilasciato da Mediolanum Corporate University e riconosciuto a livello interaziendale.

Continuo l'impegno di **addestramento e formazione per le strutture di customer care** sia in termini di competenze tecnico professionali che di condivisione degli orientamenti aziendali a supporto della strategia di consolidamento della cultura della centralità del servizio ai clienti ed alla rete di vendita. In particolare, i responsabili dei team di lavoro delle strutture di front office sono stati coinvolti in un percorso formativo "**Coaching in action**" volto a consolidare le linee guida e le tecniche base per essere un coach efficace, a trasferire il corretto mindset attraverso modelli di riferimento e ad avviare un percorso di consapevolezza del proprio ruolo per accelerare la capacità di gestione delle persone, anche a distanza. Lo scopo del progetto è stimolare la produttività del gruppo, le capacità di problem solving, agevolare il brainstorming e guidare la motivazione.

Confermate tutte le iniziative, su base volontaria e fuori orario di lavoro, di social learning denominate "**Mensana**", in cui i colleghi con maggiori conoscenze condividono il loro sapere con il resto della popolazione aziendale. Un'opportunità colta da un numero sempre maggiore di dipendenti per sviluppare competenze linguistiche ("Lunch & Learn" e "Comer Y Aprendre") e digitali ("DigiMed"), per condividere attenzioni e riflessioni su tematiche sociali ("Sostenibilità", "SocialMedia" e "Organizzazione Positiva") e di innovazione ("Innovazione").

L'offerta "**Open**" disponibile per i dipendenti ha visto anche quest'anno incrementare il numero di titoli a catalogo, aggiornando la library dei contenuti online dedicati alle soft skills e rendendo disponibili nuovi Eventi Live a cui potersi iscrivere, dalle iniziative dedicate allo sviluppo delle digital skills ai corsi di comunicazione, di scrittura efficace, di presentation skills e degli strumenti di Microsoft Office. Sempre più strategica, inoltre, la collaborazione con altre piattaforme di e-learning, capaci di offrire contenuti online specialistici.

Infine, l'iniziativa "**Data Value Management**", nata nel 2019 e rivolta ai professionisti che gestiscono i dati in maniera strategica, si è arricchita fino a diventare un vero e proprio catalogo di corsi per lo sviluppo sia di competenze hard (quantitative analysis, statistics, machine learning, linguaggi di programmazione e strumenti per l'analisi e lo studio di advanced analytics) che di competenze soft (digital collaboration, modelli di leadership). A questo, inoltre, si è affiancata la costituzione di una community formata da professionisti con diversa estrazione aziendale e seniority, capace di rappresentare l'ampia varietà di ruoli che la gestione strategica dei dati porta con sé.

## Formazione in Spagna

Nel 2020 Banco Mediolanum ha attuato diversi interventi formativi per i dipendenti, evoluti - a seguito dell'avvento dell'emergenza sanitaria - in **formazione online su diverse piattaforme** (tra cui BMedTalent per la formazione obbligatoria in e-learning).

Oltre alle iniziative continuative come i **corsi di lingua** (italiano e inglese) e i percorsi di **formazione tecnica specifica sulla normativa** come quelli relativi a MIFID II (tramite il portale BMedLearning), al settore assicurativo e al diritto ipotecario, Banco Mediolanum - in qualità di **partner di APD e IESE** - offre **formazione al personale del Gruppo Mediolanum** con l'obiettivo di sviluppare opportunità di formazione e/o temi di interesse, a prezzi più convenienti. Inoltre, Banco Mediolanum offre la possibilità di **sovvenzionare il costo dei master e dei diplomi post-laurea** ufficiali relativi al lavoro attraverso il modello di remunerazione flessibile o un compenso economico di € 1000 a persona, e un contratto di permanenza di 2 anni associato.

Durante i mesi dell'emergenza sanitaria sono stati proposti settimanalmente 2-3 istituti di formazione, offrendo percorsi formativi gratuiti per il personale e sono stati attivati programmi formativi dedicati allo sviluppo delle competenze necessarie per svolgere in maniera efficiente le attività lavorative da remoto. In particolare:

- › Lancio del **programma "Improvement Teams"**, il cui obiettivo è sviluppare un tema di valore che influisca sullo sviluppo del business da parte di team composti da persone

di diversi livelli e dipartimenti dell'entità. Questi "team di miglioramento" sviluppano i loro progetti, che richiedono velocità e flessibilità, utilizzando la **metodologia Agile**.

- › Programma di formazione dedicata a gruppo di dipendenti identificato come "*brand ambassador*" per **migliorare le loro presentazioni attraverso i media digitali e diventare più efficaci e di impatto**.
- › **Formazione su Microsoft 365** (Planner, Forms, SharePoint, One Note, ecc.) dedicato al personale per migliorare le competenze digitali e ottenere il massimo dagli strumenti digitali di Microsoft 365.

## 8.1.1.2 Formazione della Rete di Family Banker

### GRI 404-1 Ore medie di formazione della rete di vendita

Numero persone	2020			2019		
	Totale personale Rete di vendita	Ore erogate	Ore Medie	Totale personale Rete di vendita	Ore erogate	Ore Medie
Manager	904	89.934	99	810	100.592	124
Consulenti	4.562	508.475	111	4.408	478.498	109
<b>TOTALE</b>	<b>5.466</b>	<b>598.409</b>	<b>109</b>	<b>5.218</b>	<b>579.090</b>	<b>111</b>

### Formazione e addestramento in Italia

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

A causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, nel corso del 2020 l'approccio formativo ha subito una significativa evoluzione in quanto, dovendo rinunciare alla possibilità di organizzare momenti didattici in aula sia nella sede di Mediolanum Corporate University che sul territorio, all'interno della **modalità Digital Learning** sono stati affiancati ai corsi Online di approfondimento e di formazione individuale, attività didattiche via webinar, svolte attraverso la piattaforma Microsoft Teams, che hanno permesso di favorire comunque il confronto diretto con la Rete di Vendita, mantenendo lo scambio esperienziale e relazionale.

Nella sua attività didattica la funzione Formazione Rete Commerciale si avvale della **collaborazione dei Relatori Faculty di Mediolanum Corporate University per cui è previsto un continuativo piano formativo specialistico** destinato a potenziare le competenze specifiche, attraverso l'erogazione

di percorsi mirati sia a rafforzare le conoscenze tecnico-commerciali che a potenziare le abilità di tipo relazionali, comunicative, di facilitazione e gestione dell'aula e competenze nell'ambito dell'innovazione digitale.

Nel corso del 2020 tra le attività formative previste specificatamente per questo target è stato previsto il modulo per l'approfondimento delle tecniche di comunicazione attraverso le piattaforme digitali e la conoscenza e la gestione degli strumenti digitali a supporto della erogazione di webinar formativi.

A fine dicembre 2020 sono **oltre 100 i Relatori Mediolanum Corporate University** che erogano sia presso la sede centrale, sia sul territorio nazionale.

Di seguito si riportano i **principali interventi formativi** dell'anno rivolti ai Family Banker italiani.

- › La seconda edizione del percorso di formazione manageriale, della durata di 28 mesi, denominato **"Banking & Innovation Management Executive Master"** (in breve BIMEX), avviata nel marzo 2019 e riconvertita in sessioni didattiche via webinar. Il percorso - destinato a 85 manager della Rete Commerciale, suddivisi in 4 classi - nasce con l'obiettivo di accrescere e potenziare le conoscenze tecniche e le abilità manageriali necessarie per esercitare quella "leadership delle competenze" indispensabile, nel contesto attuale e futuro, per condurre con successo gruppi di collaboratori. La seconda edizione ha visto la collaborazione per la docenza con l'Università Cattolica del Sacro Cuore e affermati professionisti e società di comprovata esperienza, oltre a 14 Relatori Mediolanum Corporate University e a figure manageriali della Banca.
- › **Il percorso formativo di mantenimento biennale**, denominato **BIMEX Up**, con cadenza semestrale, per gli oltre 250 manager che hanno partecipato e concluso la prima edizione dell'Executive Master, con l'obiettivo di consolidare le competenze tecniche e comportamentali acquisite in BIMEX e tradurle in strategie operative funzionali al raggiungimento degli obiettivi di business.
- › La prima edizione del percorso formativo **Supervisor Experiential Active Learning**, conclusosi nel 2020, dedicato alla figura del Family Banker Supervisor, con l'obiettivo di rafforzare la consapevolezza del proprio ruolo e le competenze e le skills nella gestione dei propri collaboratori. Il percorso, della durata di un anno e suddiviso in quattro moduli, ha visto il coinvolgimento di 70 partecipanti, suddivisi in 6 differenti classi, seguiti, per tutta la durata del programma formativo, dallo stesso relatore Mediolanum Corporate University per monitorare efficacemente e in maniera proattiva e costante la crescita professionale nel ruolo, con l'affiancamento di un'attività di coaching.
- › Nel febbraio 2020 è giunta al termine anche la prima edizione del **"Professional Executive Master in Family Banking"**, un percorso di selezione e formazione per l'avviamento alla libera professione di Consulente Finanziario rivolto a giovani neolaureati e laureati della durata di 15 mesi. Si tratta di un percorso specialistico *learning by doing* che alterna moduli formativi presso Mediolanum Corporate University con una costante attività formativa-addestrativa presso i Family Banker Office. Con più di 5.200 ore di formazione tra corsi d'aula e on line e 33 giornate d'aula in MCU, il Professional Executive Master in Family Banking ha consentito ai partecipanti di ottenere l'iscrizione all'Albo unico dei Consulenti Finanziari (OCF) e al RUI (IVASS), oltre alla Certificazione EFPA livello EIP per Consulenti Finanziari e di intraprendere con successo l'attività di consulente finanziario. Nel corso del 2021 è previsto l'avvio di un progetto con l'intento di promuovere con ancora maggiore convinzione iniziative volte a favorire percorsi di crescita professionale per giovani neolaureati e laureati all'interno della rete di vendita di Banca Mediolanum.
- › Il nuovo percorso **Mediolanum Innovative Training** (a cadenza mensile) che sostituisce il ciclo di incontri My Business 360° (a cadenza quindicinale) coinvolge l'intera rete di Family Banker in aule formative sul territorio con l'obiettivo di formare e aggiornare la struttura

commerciale della Banca sui temi relativi agli scenari, all'andamento dei mercati, alle strategie aziendali, ad approfondimenti sull'offerta di prodotti e servizi. Le aule si avvalgono della presenza di relatori interni della Faculty, appositamente formati ogni mese presso Mediolanum Corporate University, affiancati da importanti relatori esterni, scelti tra i maggiori esperti e professionisti del panorama economico italiano. Le aule territoriali sono state sostituite, a partire da febbraio 2020, con edizioni digitali veicolate attraverso la piattaforma di TV aziendale nel nuovo format MIT ON AIR. Sono state erogate in totale 9 edizioni di cui 8 in modalità digitale: i livelli di partecipazione e di gradimento non ne hanno risentito, mantenendosi sempre su standard molto elevati ed in linea con la versione "live".

- › Il nuovo corso online "**Social Reputation**" per la corretta gestione della propria presenza sui Social Network che si affianca ai corsi per la corretta gestione del proprio Brand. 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: sono stati previsti corsi per l'uso della piattaforma di videoconferenza, per il corretto modo di comunicare via web e di relazionarsi verso i clienti e i collaboratori. Sono state inoltre erogate a tutta la rete di vendita "pillole" ad argomento **sicurezza digitale**, volte ad accrescere la conoscenza e la consapevolezza dei rischi informatici.
- › I moduli formativi via webinar dedicati alla nuova figura professionale del **Family Protection Specialist**, l'esperto della protezione che opera sul territorio e affianca il Family Banker nell'analisi dei bisogni e nella definizione delle soluzioni assicurative in linea con le esigenze dei Clienti. Sempre in tema di Protezione, a tutta la rete di vendita è stato inoltre erogato il corso online "**Proteggi ciò che ami: la consulenza patrimoniale e i prodotti di Banca Mediolanum**".
- › L'attività formativa di approfondimento tecnico per gli specialisti territoriali del credito e un corso online a vantaggio di tutta la rete di vendita in occasione dell'iniziativa nazionale relativa all'agevolazione **ECOBONUS 110%**.
- › 2 nuovi corsi online per l'approfondimento delle **tematiche fiscali** legate all'attività di consulenza sono stati rilasciati a tutta la rete.
- › In tema di **formazione normativa obbligatoria** e nel rispetto del dettato dei **Regolamento Ivass 40/2018 e Intermediari Consob 20307/18**, nel corso dell'anno sono stati erogati cinque corsi di Aggiornamento Professionale con modalità online, per un monte ore complessivo di 30 ore. L'erogazione di tali corsi è volta al mantenimento dell'iscrizione al RUI (Ivass) ed all'albo OCF (Consob). 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.

Inoltre, Banca Mediolanum è al fianco della Rete Commerciale offrendo ai propri Family Banker la possibilità di partecipare a **specifici percorsi formativi finalizzati al sostenimento dell'esame di certificazione EFPA** per i seguenti livelli: EIP per CF (European Investment Practitioner) per Consulenti Finanziari, EFA (European Financial Advisor) e per il livello avanzato EFP (European Financial Planner). A fine dicembre 2020 i Family Banker di Banca Mediolanum certificati EFPA sono pari a 949 di cui: 483 EIP CF, 372 EFA, 94 EFP.

### Formazione e addestramento in Spagna

La formazione della Rete Commerciale è uno dei pilastri fondamentali per Banco Mediolanum. In collaborazione con la Mediolanum Corporate University, vengono programmati e realizzati diversi **percorsi formativi per l'intera Rete Commerciale, adeguati ad ogni tipologia di Family Banker e ad ogni momento della propria carriera** professionale.

I diversi corsi e percorsi formativi per la Rete Commerciale sono realizzati con una metodologia che integra concetti teorici con la loro applicazione pratica, per ottenere un apprendimento efficace secondo un approccio integrato di formazione e addestramento.

I corsi proposti da Banco Mediolanum hanno sempre avuto un'alta componente di formazione online, pertanto è stata facilmente garantita continuità nelle attività di formazione della rete commerciale durante il periodo dell'emergenza sanitaria.

Nel corso del 2020 sono state realizzate numerose attività di formazione rivolte alla Rete Commerciale. In particolare, oltre ai consueti corsi già avviati stabilmente, si evidenziano le seguenti attività formative:

- › In relazione alla **formazione tecnica**, si segnala che sulla piattaforma online **B.Med Learning** sono stati realizzati oltre 80 seminari online, contenuti che mirano ad arricchire l'autoformazione e completare le competenze tecniche della rete commerciale in termini di prodotti e servizi offerti da Banco Mediolanum.
- › Degni di nota anche i **Corsi di Benvenuto** rivolti ai nuovi Family Banker che iniziano la loro attività professionale in azienda. È stato un anno record di nuovi inserimenti, per un totale di 398 nuovi Family Banker.
- › Nel mese di novembre è stato realizzato un nuovo corso di formazione (**Caddies Academy**), dedicato alla figura del Supervisore FB, con l'obiettivo di rafforzare la consapevolezza del proprio ruolo e le capacità gestionali dei propri collaboratori. Il corso è composto da 6 moduli e hanno partecipato 86 Supervisor, suddivisi in 6 gruppi.
- › Nel corso dell'anno è stata prevista formazione atta a rafforzare le competenze tecnico-commerciali della nuova figura professionale dell'**Esperto Protezione**, per dare una risposta adeguata alle esigenze di tutela delle persone, delle famiglie e dei beni. Il Protection Expert è il FB di riferimento per tutta la rete, che accompagna il Family Banker nell'analisi dei bisogni e nella definizione di soluzioni in ambito di tutela, in linea con le esigenze dei Clienti.
- › L'intera Rete è stata oggetto di formazione sul mantenimento in vigore delle varie **Certificazioni ufficiali**, previste dalla normativa vigente.
- › Dal punto di vista della **formazione digitale** si segnala la formazione sui nuovi strumenti **Tool PAC e Tool InBest**, strumenti di supporto dei Family Banker per la gestione delle relazioni con i clienti. Numerosi sono stati gli incontri "virtuali" volti ad approfondirne e comprenderne meglio le caratteristiche.
- › Data la situazione di emergenza sanitaria vissuta nel corso del 2020, è stata rafforzata anche la formazione nel campo della **Comunicazione Digitale**, per fornire strumenti e meccanismi ai membri della Rete Commerciale per gestire la comunicazione con i clienti attraverso i media digitali in modo efficace.

Si è inoltre tenuto un **corso ad hoc per Family Banker in difficoltà**, sottolineando i temi più rilevanti e utili per lo sviluppo proficuo della professione. Grazie a questo corso, il 59% dei Family Banker ha dichiarato di essere riuscito a migliorare la propria performance.

## 8.2 Tutela del capitale umano

Il Capitale Umano è il principale asset del Gruppo. Patrimonio di conoscenze, abilità, modi di lavorare e competenze che ogni individuo porta in azienda per creare valore e fornire un servizio di eccellenza al cliente. Per questo Mediolanum si impegna per **salvaguardare la salute e la sicurezza** dei dipendenti attraverso l'adozione di adeguate misure di prevenzione e protezione e favorendo lo sviluppo di una cultura interna sul tema tramite formazione e informazione.

Nel contesto emergenziale venutosi a creare durante il 2020, il Gruppo ha attivato diversi presidi aggiuntivi per la tutela della salute e sicurezza del proprio personale nonché per **garantire il mantenimento di un equilibrio vita-lavoro** durante lo svolgimento delle attività da remoto.

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.

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

La Direzione Risorse Umane si avvale nello specifico dell'Unità Advisory Normativo Risorse Umane, per il presidio specialistico della normativa giuslavoristica, previdenziale e fiscale rilevante nell'ambito dei processi che la Direzione rivolge ai propri dipendenti. La Direzione è inoltre attenta ad **ascoltare e coinvolgere i dipendenti nel rispetto della trasparenza, delle idee, delle opinioni dei singoli e al continuo dialogo collettivo** tramite le relazioni industriali.

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

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

### 8.2.1 Recruiting e retention

#### Recruiting e retention dei dipendenti

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

Presidia, inoltre, la normativa specialistica di competenza e attua gli interventi di adeguamento

alla stessa, in collaborazione con le altre funzioni aziendali.

Fondamentale è la formazione per il mantenimento e la valorizzazione di questo patrimonio. Anche in questo periodo di emergenza e con la repentina remotizzazione del lavoro, le ore di formazione erogate ai dipendenti hanno mantenuto l'andamento dell'anno precedente.

La situazione emergenziale non ha pertanto interrotto le attività di relazione con il mercato del lavoro ed in particolare:

- › da marzo 2020, il **processo di recruiting** è stato gestito totalmente da remoto, nel rispetto delle fasi che caratterizzano il processo di selezione e valutazione: il colloquio con le Risorse Umane, il colloquio con la Linea, la negoziazione e il closing. I **fattori abilitanti sono la tecnologia e le capacità interpersonali** per condurre il processo: la videointervista consente di "incontrare" un alto numero di candidati e di valutarne, oltre che le competenze professionali e attitudinali, le capacità espressive e relazionali;
- › il susseguente **processo di onboarding** è gestito da remoto: la contrattualizzazione, ma anche la dotazione dei dispositivi informatici e telefonici che permettono ai nuovi dipendenti di intraprendere la propria attività professionale e vivere la socialità aziendale, seppure a distanza.

Quale strumento di sviluppo e canale di reclutamento interno si è proseguito nell'utilizzo del **sistema di "Job Posting" interno**: questa iniziativa permettere a tutti i dipendenti che si candidano di farsi conoscere – in termini curriculari, attitudinali e di aspirazioni professionali – e contribuisce a promuovere la crescita delle risorse, a sviluppare i talenti, a valorizzare le competenze maturate e a supportare la conoscenza del business a 360°, **favorendo la job rotation**, secondo criteri orientati alla trasparenza ed alla meritocrazia. Durante l'anno sono stati pubblicati 10 annunci con 143 candidature spontanee e ricoperte 10 posizioni.

Nel corso del 2020 sono state inserite 151 risorse ed il loro ingresso è stato valorizzato attraverso un piano editoriale social di employer branding. Altre **attività di employer branding** hanno riguardato, in maniera particolare, iniziative organizzate con primari atenei nazionali e istituti accademici per opportunità professionali dedicate al target dei neolaureati: career days, webinar, partnership per co-progettazione.

Ulteriori elementi di criticità nella tutela del capitale umano possono essere rappresentati anche dalle eventuali uscite di risorse, così come da un impoverimento e/o una obsolescenza delle conoscenze e capacità, che possono generare un danno non solo alla redditività dell'azienda ma anche alla comunità in cui opera. **Le iniziative a tutela del capitale umano sono quindi volte a minimizzare il rischio di perdita e di obsolescenza del patrimonio di conoscenze ed esperienze** in particolare di quelle ritenute maggiormente distintive e critiche per lo sviluppo del business. A tale scopo, i percorsi di sviluppo per le persone ad alto potenziale sono attivati a seguito di momenti di assessment specifico circa i singoli individui e le competenze da loro possedute.

Gestionalmente il Gruppo ha incrementato i propri livelli occupazionali (mediante recruiting digitale) e ha, in ogni caso, dato seguito alla politica di incrementi retributivi meritocratici annuale ed agli sviluppi di carriera stabiliti.

## Recruiting e retention dei Family Banker

### GRI 405-1b - Ripartizione della rete di vendita per qualifica e genere

Numero persone	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Manager	804	100	904	724	86	810
Consulenti	3.502	1.060	4.562	3.427	981	4.408
<b>TOTALE</b>	<b>4.306</b>	<b>1.160</b>	<b>5.466</b>	<b>4.151</b>	<b>1.067</b>	<b>5.218</b>

Fonte dati CRM. NB: manager di rete in sede sono considerati come "Consulenti".

L'attività di reclutamento è da sempre caratterizzata da un significativo **focus verso candidati aventi un comprovato mercato relazionale di riferimento**.

Particolare rilievo è posto anche sul programma di inserimento in attività nel Gruppo per i primi 12 mesi. Sono previsti strumenti e percorsi formativi per accompagnare i bancari non ancora iscritti all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari durante il periodo di preparazione e superamento della prova. Si fornisce inoltre supporto nell'analisi del mercato potenziale e per tutti gli aspetti legali legati alle finalizzazioni commerciali.

La Funzione preposta al raggiungimento di questi obiettivi si propone, attraverso una linea manageriale presente sia in Sede che in loco, di supportare l'attività capillare effettuata ad opera dei Manager Territoriali, i diretti responsabili della crescita dimensionale.

Il Team di Sede, a diretto riporto della Direzione Commerciale, si occupa di **creare supporti innovativi e strumenti adeguati a garantire l'efficacia del processo di selezione e la produttività dei neo-inseriti**.

Si propone inoltre di affiancare e addestrare i Manager preposti alla selezione.

Inoltre, il Team cura la **corretta ed efficace immagine e comunicazione**, in coordinamento con la Direzione Marketing del brand Mediolanum a livello centrale e territoriale, **rispetto agli elementi di recruiting**.

Dal punto di vista della distribuzione geografica della rete di Family Banker si registra una chiara coerenza rispetto alla distribuzione della ricchezza nazionale.

## 8.2.2 Welfare aziendale

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

Il welfare del Gruppo Mediolanum è disponibile sulla **piattaforma "WELLMED"**, con piena funzionalità digitale, e – dal 2015 – comprende anche un piano ampio e personalizzato di **flexible benefits**, denominato **"Wellmed Wallet"** che offre alla generalità dei dipendenti delle società italiane del Gruppo Mediolanum, la possibilità di accedere ad un paniere di beni e servizi. Tale Piano, in linea con la cultura aziendale, permette di aumentare il senso di appartenenza, l'engagement e la "proposta di valore" del Gruppo alle persone. Il Piano rappresenta una libera iniziativa aziendale a beneficio dei propri dipendenti, diretta anche ad incrementarne il potere di acquisto individuale, con beni e servizi utili alla vita quotidiana.

La caratteristica del Piano “Wellmed Wallet” è quella di consentire a ciascun dipendente di poter destinare l’importo figurativo (“credito welfare”), messo a disposizione ad inizio anno dalle società del Gruppo, all’utilizzo di servizi ad hoc scelti in base alle proprie esigenze e preferenze.

In continuità con l’anno precedente, è stata rinnovata la “**CARD SALUTE**”, una card distribuita a tutti i dipendenti del Gruppo Italia, che consente di poter accedere a **prestazione mediche e sanitarie a tariffe agevolate** presso le strutture di uno dei più grandi network indipendenti d’Italia con circa 11.000 centri convenzionati diffusi su tutto il territorio nazionale: istituti di ricerca scientifici, case di cura private, centri diagnostici e fisioterapici, ambulatori, laboratori, studi specialistici e odontoiatrici. Tale servizio, offerto gratuitamente, è **esteso a tutto il nucleo familiare, genitori inclusi**. Inoltre, sono stati attivati con specialisti esterni, sportelli di ascolto attivo psicologico e servizi di telemedicina.

**L’Asilo Nido “BabyMed”** presente nella sede italiana da oltre 15 anni, all’inizio del 2020 era frequentato da 102 bambini, da 0 a 3 anni, poi a causa dell’emergenza sanitaria il servizio è stato momentaneamente sospeso, per essere riattivato inizialmente a settembre con 52 bambini fino ad arrivare a 65 presenze a dicembre.

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

Il Gruppo Mediolanum ha adottato un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro**, ed ha definito all’interno della propria struttura organizzativa, precise responsabilità, procedure operative, processi sensibili a tali tematiche e adeguate risorse economiche per l’implementazione delle strategie finalizzate ad ottenere elevati standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

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

- › assicurare in ogni fase dei processi aziendali di competenza gli adempimenti in materia di sicurezza e salute dei luoghi di lavoro, garantendo l’efficacia e l’attuazione di precisi principi di **controllo**;
- › garantire **trasparenza, correttezza e tracciabilità** nei confronti degli adempimenti verso gli Enti esterni preposti al controllo in materia di sicurezza sul lavoro;

- > provvedere, nell'ambito dei **contratti di appalto o di fornitura**, ad informare le controparti sugli eventuali rischi in materia di sicurezza sul lavoro e ad elaborare le connesse misure preventive;
- > prevedere nei **contratti con soggetti terzi**, nell'ambito delle attività finalizzate alla gestione e prevenzione dei rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, apposite clausole di impegno all'osservanza dei suoi principi;
- > favorire e **promuovere l'informazione interna** in tema di:
  - > eventuali rischi connessi all'attività lavorativa;
  - > misure di prevenzione adottate;
  - > procedure e strumentazione di pronto soccorso;
  - > procedure in caso di incendio ed evacuazione degli ambienti di lavoro;
  - > curare il rispetto delle normative in tema di salute e sicurezza nei confronti di tutti i lavoratori anche non dipendenti e dei terzi in genere che dovessero trovarsi nei luoghi di lavoro.

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

- > al rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi ad attrezzature, impianti e luoghi di lavoro;
- > alle attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;
- > alle attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- > alle attività di sorveglianza sanitaria;
- > alle attività di informazione e formazione dei lavoratori;
- > alle attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure da parte dei lavoratori;
- > all'acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;
- > alle periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.

### Salute e sicurezza sul lavoro in Irlanda

Mediolanum Irish Operations dispone di un **sistema di gestione della salute e della sicurezza** che prevede una struttura gestionale che fa riferimento all'Amministratore Delegato / MD, a cui seguono: i Senior Manager, il Responsabile della Sicurezza, il Rappresentante per la Sicurezza e poi i Dipendenti.

**Ogni persona all'interno dell'organizzazione deve garantire l'effettiva applicazione della Dichiarazione di sicurezza nella propria area di responsabilità** in linea con la legislazione.

### Salute e sicurezza sul lavoro in Spagna

Banco Mediolanum dispone di un **Piano di Prevenzione** in cui vengono descritti aspetti quali:

- a) **L'identificazione dell'attività aziendale**, anche in termini di numero delle sedi e dei lavoratori;
- b) **La struttura organizzativa** dell'azienda, individuando le funzioni e le responsabilità assunte da ciascuno dei suoi livelli gerarchici ed i rispettivi canali di comunicazione tra di loro;
- c) **L'organizzazione della produzione** in termini di identificazione dei diversi processi tecnici e delle pratiche e procedure organizzative esistenti in azienda;
- d) **L'organizzazione della prevenzione** in azienda, indicando la modalità preventiva prescelta e gli organi di rappresentanza esistenti;
- e) **La politica, gli obiettivi e le finalità** che l'azienda intende raggiungere in materia di prevenzione, nonché le risorse umane, tecniche, materiali ed economiche che avrà a disposizione a tal fine.

Banco Mediolanum, viene supportato da un servizio di prevenzione esterno che fornisce consulenza e supporto all'azienda per la corretta gestione della prevenzione dei rischi con particolare riferimento a: gestione della sicurezza sul lavoro, igiene, sorveglianza sanitaria e analisi ergonomiche e psicosociologiche.

## 8.3 Diversità e Inclusione

Il Gruppo Mediolanum, nel considerare il valore centrale della persona, si impegna per **valorizzare la diversità e le pari opportunità** nella forza lavoro e pone particolare attenzione a tematiche inerenti al genere, anche nella rete di vendita. Per questo, ha deciso di sviluppare **iniziative che promuovano la diversity e l'inclusione**, al fine di accrescere ed integrare in azienda competenze ed attitudini distintive.

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". Inoltre, nella forza lavoro nel 2020 è stato inserito un dipendente con disabilità. Banco Mediolanum, oltre alle azioni che svolge attivamente grazie a Mediolanum Aproxima, ha effettuato un'ulteriore donazione alla Fondazione Adecco in occasione del Disability Day del 3 dicembre.

In **Irlanda** dall'agosto 2018 è presente un "**Head of Diversity & Inclusion**" oltre ad una **policy relativa a diversità e inclusione**.

Mediolanum Irish Operations vuole infatti distinguersi ed essere riconosciuto come un datore di lavoro con una reputazione positiva per la diversità e le pratiche di inclusione e per questo si impegna a essere un'organizzazione che riconosce il valore della diversità creando un ambiente di lavoro dove tutti si sentono inclusi e valorizzati indipendentemente dalle differenze. Mediolanum Irish Operations riconosce che le pari opportunità riguardano le buone pratiche di impiego e cerca per questo di assicurare che la diversità e l'inclusione sul posto di lavoro siano supportate e sia garantito 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.

### Iniziative per i dipendenti

Tali iniziative 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.

Il progetto "**DonneMediolanum**" nasce proprio con questi obiettivi. Nei mesi di novembre e dicembre 2020 è stata avviata, con il supporto di una qualificata società dedicata alla tematica, una prima fase prevalentemente di **ascolto delle esperienze e delle sensibilità delle Donne in Mediolanum** e servirà a tracciare successivi percorsi di formazione, sviluppo e comunicazione, per **promuovere e consolidare una cultura aziendale che fa della diversity un valore**.

Questa prima fase si è concretizzata in 4 workshops della durata di 1 ora e mezza ciascuno, svolti in modalità online, con la partecipazione complessiva di 38 donne del middle-management del Gruppo con l'obiettivo di progettare successivi percorsi di formazione e attività di comunicazione e sensibilizzazione sul tema gender diversity.

### Iniziative per i Family Banker

È continuata anche l'attività del **progetto di inclusione e eguaglianza di genere della Rete di vendita**, che ha visto il coinvolgimento di circa **30 colleghe Family Banker** (provenienti da tutte le regioni e rappresentanti di vari ruoli e carriere presenti nella rete commerciale) nel prendere sempre più coscienza e rafforzare la community di donne consulenti finanziarie di BMed. Si sono svolti vari incontri con lo scopo di valorizzare i caratteri della community e individuare un piano di azione per evolvere la community stessa e agevolare l'integrazione e l'eguaglianza in un "mondo" in cui sono ad oggi ancora poco rappresentate, quello finanziario (in rete Banca Mediolanum le donne corrispondono a circa il 20% del totale dei Family Banker). Nel corso dell'anno è stato stabilito un **piano di formazione e di coaching per le "fondatrici" della community** come test che si concluderà nei primi mesi del 2021 e farà da progetto pilota per il lancio vero e proprio della community che vedrà la condivisione del manifesto della community, delle attività previste e i dettagli della governance della stessa.

## 9. Responsabilità verso la collettività e l'ambiente

Mediolanum si impegna a contribuire alla creazione di una vita migliore per la collettività ponendo, nelle proprie scelte e strategie, l'attenzione verso le persone e il pianeta.

La Banca promuove un approccio globale nel supporto allo sviluppo della collettività, identificata nelle realtà sociali e culturali con le quali l'azienda si relaziona nel corso della propria attività. Banca Mediolanum organizza e partecipa a diverse **attività** di carattere sociale, culturale e sportivo **per valorizzare e consolidare la relazione nonché il supporto alla collettività**. Inoltre, attraverso la **Fondazione Mediolanum Onlus**, costituita nel 2002, il Gruppo si impegna per far fronte in modo organizzato alle richieste e sollecitazioni da parte del Terzo Settore.

Dal punto di vista **ambientale**, l'impegno del Gruppo Mediolanum si concretizza in piani e attività mirati alla riduzione degli impatti ambientali, attraverso **progetti volti all'utilizzo responsabile delle risorse** che, in sintonia con la strategia aziendale, tutelano l'ambiente e garantiscono la piena adozione delle normative nazionali ed internazionali.

### Iniziative a favore della collettività durante il periodo emergenziale

La banca si è impegnata con **raccolte fondi ed erogazioni liberali a favore degli ospedali in prima linea nell'emergenza COVID-19 in Italia**:

- > **Ospedale San Matteo di Pavia** - Banca Mediolanum ha acquistato direttamente per il Reparto di Terapia Intensiva 2 ventilatori polmonari e 2 ecografi portatili, oltreché per il reparto di Radiologia 2 RX portatili, per un valore complessivo di **241.560 euro**.
- > **Ospedale Policlinico di Milano** - Banca Mediolanum ha donato con erogazione liberale **200.000 euro** per contribuire all'acquisto di attrezzature per le nuove aree del Reparto di Terapia Intensiva.
- > **Ospedale Sacco di Milano** - Il valore totale dell'intervento ammonta a **1.446.764 euro** tra raccolta fondi ed erogazioni liberali, di seguito le specifiche:
  1. *per il reparto Microbiologia, Virologia e Bioemergenze sono stati donati **561.136 euro** così distinti:*
    - > **dalla raccolta fondi: 421.136 euro**, in parte destinati all'acquisto di strumenti

diagnostici e in parte (**140.000 euro**) destinati alla ricerca

- > **dall'erogazione liberale: 140.000 euro** con cui l'ospedale ha acquistato uno strumento diagnostico (l'estrattore che consente la preparazione di campioni di DNA, RNA e acidi nucleici batterici e virali da una vasta gamma di materiali di partenza).
- 2. *per le Unità Operative di Malattie Infettive e Terapia Intensiva sono stati donati **885.628 euro** così distinti:*
  - > **dalla raccolta fondi: 785.628 euro** destinati alla ricerca
  - > **dall'erogazione liberale: 100.000 euro** con cui sono state acquistate dall'ospedale attrezzature necessarie per il reparto (ecografi, saturimetri, caschi, fonendoscopi, monitor, microscopi, elettrocardiogramma, flussimetri).

Nel 2020, **Fondazione Mediolanum Onlus** in risposta all'emergenza sanitaria, oltre alla raccolta fondi descritta in precedenza, ha svolto ulteriori iniziative:

- > acquisto e spedizione, in collaborazione con Open Biomedical, di **mascherine per la protezione individuale** che sono state donate ad Associazioni no profit ed istituzioni pubbliche che ne avevano bisogno. Nello specifico sono state donate 57.500 mascherine monouso;
- > raccolta fondi **“Insieme per la Terapia Intensiva del Buzzi”**: Fondazione Mediolanum Onlus ha sostenuto l’acquisto di attrezzature e materiali necessari per i reparti di Terapia Intensiva e per il personale medico degli ospedali italiani, con un totale di 164.825 euro donati;
- > con il progetto **“Ridisegniamo la Scuola”**, in collaborazione con Mission Bambini, grazie ad un’erogazione complessiva di 79.574 euro, sono state sostenute famiglie in difficoltà economica con bambini da 0 a 6 anni, per i quali è stato donato un kit di prima necessità, o con bambini dai 6

ai 12 anni consegnando strumenti utili alla didattica a distanza;

- > **“Milano Torna In Campo”** iniziativa nata con l’obiettivo di recuperare fondi per acquistare materiale sportivo da destinare alla ripartenza dello sport di base nella città di Milano coinvolgendo diverse associazioni sportive milanesi e sostenendo cento bambini provenienti da famiglie in difficoltà economica, in collaborazione con **Fondazione Laureus**.

**Banco Mediolanum**, nel contesto dell’emergenza da Covid-19, ha donato, alla Fundación del Hospital Clínic, 100.000 euro per la ricerca di un trattamento e di un vaccino per Covid-19. Inoltre, ha promosso una campagna tra tutti i suoi clienti per aumentare le donazioni e ne sono state aggiunte altre 50.000, da clienti e potenziali.

## 9.1 Inclusione finanziaria

Il Gruppo si impegna a **supportare le persone svantaggiate** attraverso la creazione di prodotti e servizi dedicati nonché la presenza dei Family Banker sul territorio e la disponibilità di strumenti digitali per la gestione autonoma delle finanze da parte del cliente. In aggiunta, Banca Mediolanum e le sue Fondazioni in Italia così come in Spagna, si impegnano in **attività di formazione finalizzate ad accrescere le conoscenze e le competenze finanziarie** della collettività e così sviluppare sul territorio un approccio sicuro e responsabile alla finanza.

### 9.1.1 Supporto attraverso i prodotti e servizi di Banca Mediolanum

#### Prestito di soccorso

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

La scelta di Banca Mediolanum di sostenere la lotta alla povertà e all'usura attraverso il meccanismo del prestito di soccorso vede ad oggi la **collaborazione con 9 fondazioni diocesane antiusura** in Lombardia, Piemonte, Veneto, Liguria, Emilia Romagna, Lazio, Sardegna, Sicilia e Campania. Le Fondazioni antiusura operano attraverso le Caritas delle Diocesi che si avvalgono dei Centri di Ascolto parrocchiali per intercettare le esigenze delle famiglie bisognose. Con la sottoscrizione di appositi accordi tra Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus, la Banca si impegna a concedere alle fondazioni antiusura un "Plafond" di credito rotativo da utilizzare per accordare prestiti con rimborso rateale a soggetti in difficoltà, siano essi famiglie o ditte individuali, ad un tasso simbolico (oggi circa dell'1%). L'attività del prestito di soccorso si pone come impegno concreto di Banca Mediolanum per i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite in particolare con riferimento al primo punto dell'Agenda 2030, sconfiggere la povertà in tutte le sue forme, ovunque.

Sulla Banca grava interamente il rischio di credito delle operazioni di finanziamento accordate 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 2020 il plafond rotativo messo a disposizione da Banca Mediolanum è pari a 2.150.000 euro, i prestiti erogati sono 190 per un totale 1.438.840 euro.**

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

- > Fondazione San Bernardino Milano (2009)
- > Fondazione San Gaudenzio a Novara (2013)
- > Fondazione San Matteo Apostolo a Bologna (2016)
- > Fondazione Santi Simplicio e Antonio a Tempio Pausania (OT), (2016)
- > Fondazione Santa Maria del Soccorso a Genova (2017)
- > Fondazione Beato Giuseppe Tovini a Verona (2018)
- > Fondazione Salus Populi Romani a Roma (2019)
- > Fondazione Santi Mamiliano e Rosalia a Palermo (2019)
- > Fondazione San Giuseppe Moscati a Napoli (2020)

Le suddette fondazioni operano con tutte le diocesi presenti nelle rispettive regioni ecclesiastiche.

## Customer Satisfaction Italia 2020

%	2020			2019		
	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online	Banca Mediolanum	Banche tradizionali	Banche online
Impegno nel sociale	82,1	64,5	64,5	N/A	N/A	N/A
Sostiene i suoi clienti nei momenti di difficoltà	82,3	62,6	65,6	77,3	61	66,8
Si impegna nel sociale collaborando in progetti di solidarietà e di aiuto umanitario	85,6	65,7	64	81,4	65,1	64,8
Si impegna per le iniziative socio-culturali del territorio in cui opera	82,8	66,5	64,5	79,1	65,5	63,3

### 9.1.2 Educazione finanziaria

Nel 2020 è proseguito l'impegno di Banca Mediolanum in diversi progetti volti alla divulgazione di temi finanziari destinati a clienti e prospect. I contenuti si sono concentrati principalmente sull'importanza di un'attenta pianificazione per cogliere opportunità e vantaggi derivanti da un preciso piano di accumulo del risparmio, sul passaggio generazionale, protezione e mantenimento del tenore di vita e ambito previdenziale.

Complessivamente sono stati coinvolti oltre 2.500 partecipanti, tra clienti prospect e Family Banker, in circa 50 eventi organizzati su tutto il territorio nazionale.

In **Spagna**, l'Associazione bancaria spagnola (Asociación Española de Banca, AEB), promuove il programma di educazione finanziaria "**Tus Finanzas, Tu Futuro**" ("Le tue finanze, il tuo futuro"), rivolto a studenti di età compresa tra 13 e 15 anni. I relatori "insegnanti" sono volontari professionisti, che insegnano 3 sessioni di 1 ora nei centri educativi. Lo scopo del programma è che gli studenti riflettano sull'importanza di assumersi la responsabilità delle proprie finanze, oltre a fornire loro gli strumenti di base per iniziare a gestire la propria economia e prendere decisioni finanziarie. In questo modo, gli studenti apprendono concetti di base e fondamentali come l'elaborazione di un bilancio in pareggio, la differenza tra credito e debito, il buon uso dei crediti, mentre scoprono l'importanza del risparmio e una buona pianificazione della propria economia personale.

Durante il 2020, Banco Mediolanum ha partecipato al programma con 14 volontari da 5 diverse aree in tutta la Spagna, per un totale di 18 sessioni.

## 9.2 Supporto alle comunità

Il Gruppo Mediolanum da sempre si distingue per **l'impegno sociale che vede anche Fondazione Mediolanum Onlus quale sostenitrice** di progetti, iniziative, donazioni, sponsorship e partnership pluriennali, a carattere socio-culturale nonché educativo/formativo sia nei territori in cui il Gruppo opera sia all'estero. Nei territori di appartenenza l'obiettivo è quello di **influire positivamente sul tessuto socio-economico** attraverso lo sviluppo, l'occupazione, l'innovazione e i servizi per le comunità locali.

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

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

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

La situazione contingente, legata all'emergenza sanitaria che tutta Italia e tutto il mondo sta vivendo, ha da un lato forzato ed accelerato il processo di digitalizzazione e dall'altro ha bloccato e fatto posticipare a data da destinarsi tutti gli eventi previsti sul territorio.

Centodieci ha creato un vero e proprio percorso artistico-culturale volto a scoprire i segreti dei grandi rivoluzionari dell'arte del '900, "Pensieri d'arte", attraverso 13 video di 20/30 minuti pubblicati sulle piattaforme digitali Centodieci e sui social, fruibili dal pubblico in qualsiasi momento.

Nel corso del 2020 si è deciso di utilizzare una nuova modalità di fruizione degli eventi ovvero quella digitale durante i quali sono presenti i diversi format di Centodieci in cui vengono trattati argomenti come l'arte, l'utilizzo dei social media, l'innovazione tecnologica, gli scenari mondiali del marketing e approfondimenti sulla comunicazione e sulle tecniche di ascolto, valori universali ed esperienze di vita uniche attraverso la presenza di personaggi, esempi di eccellenza nel mondo.

È stato creato, inoltre, un nuovo progetto "Lezioni Italiane", che prendendo spunto dallo straordinario saggio di Italo Calvino, Lezioni Americane, intende esplorare, svelare, riscoprire, raccontare i valori e le esperienze che hanno fatto grande l'Italia, attraverso racconti digitali (video di 20/30 minuti pubblicati sulle piattaforme digitali Centodieci e sui social, fruibili dal pubblico in qualsiasi momento), eventi live, dirette streaming (eventi organizzati eventualmente anche con il coinvolgimento della Rete di Family Banker, in alternativa agli eventi live al momento non più realizzabili) e podcast.

Diversi i format:

- › Italia allo specchio (bellezze naturalistiche, architettoniche, urbanistiche);
- › Pagine d'Italia (recensioni di libri);

- › Note d'Italia (le più belle canzoni italiane, rielaborate raccontate e cantate da un noto cantante italiano);
- › Fatto in Italia (i più significativi artisti, architetti, designer, creativi della cultura italiana dal dopoguerra ad oggi);
- › L'Italia al cinema (i più significativi registi, sceneggiatori, attori/attrici del cinema italiano);
- › Nuove parole per un'Italia nuova (dedicato alla narrazione).

Sono stati 4 i video di Fatto in Italia e 18 quelli di Note d'Italia, che sono stati messi a disposizione di tutti coloro che accedono alle piattaforme digitali Centodieci e sui social.

Ad inizio 2020 Centodieci ha continuato a sostenere Matera Capitale Europea della Cultura, calendario di eventi che aveva visto la presenza nel 2019 di 9 iniziative, offrendo alla città altre 2 iniziative culturali trasversali, aventi ad oggetto diversi ambiti della cultura. Gli ospiti del progetto sono stati chiamati a riflettere, durante il loro viaggio di avvicinamento, su un tema e/o un fenomeno in particolare individuato in collaborazione con il Comune di Matera, che comprendono i caratteri emergenti della tradizione storica e dell'ecosistema naturale della Basilicata. Le aree tematiche sono state analizzate e raccontate al pubblico attraverso un vero e proprio palinsesto di eventi cross-disciplinari che compongono il progetto Ri-Visitare Matera.

### Centodieci I Modelli Di Eccellenza

	2020		
	Totale eventi	Totale ore di erogazione	Totale partecipanti
Ispirazione	7	14	1.360
Arte	26	52	839
Progresso	16	48	1.492
Solidarietà	29	58	258
Responsabilità Sociale	3	3	119
Cambiamento	2	4	206
<b>TOTALE</b>	<b>83</b>	<b>179</b>	<b>4.274</b>

### Attività socio-culturali per la Collettività Spagna

Banco Mediolanum ha rinnovato la collaborazione con la Fondazione Gran Teatre del Liceu, il grande teatro del Liceo di Barcellona noto come "El Liceo", per sostenere specificatamente il progetto Under35 che incoraggia e promuove la cultura e l'opera tra il pubblico più giovani per la stagione 2019-2020.

### Donazioni ad Associazioni senza scopo di lucro

- › Donazione alla Fundación Valencia Club de Atletismo: 36.000€
- › Donazione alla Fundación Internacional IESE: 15.000€
- › Donazione alla Fundació del gran Teatre del Liceu: 5.000€
- › Donazione di Banco Mediolanum nella campagna di Natale: 6.000€

## 9.2.2 Liberalità e raccolta fondi

### Le emergenze 2020

Oltre alle iniziative attuate per far fronte all'emergenza Covid-19 come illustrate in introduzione di pilastro, anche nel 2020 Banca Mediolanum è stata vicina alle popolazioni colpite dalle calamità naturali, tra cui:

- › **Emergenza Maltempo Venezia – sostegno a 31 Clienti con erogazioni liberali per 26.200 euro**
- › **Emergenza Maltempo Verona e Vicenza – sostegno a 40 Clienti con erogazioni liberali per 35.700 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.

### Mediolanum Insieme

Mediolanum Insieme è il nuovo progetto solidale di Banca Mediolanum, nato con l'obiettivo di supportare le associazioni di volontariato che operano quotidianamente sul territorio.

*Cosa posso fare? Questa è la domanda chiave che spiega Mediolanum Insieme.  
La risposta è semplice: molto.*

Perché la somma di piccoli gesti, piccoli sforzi e piccole intenzioni, può diventare una forza inarrestabile e, nell'attuale contesto economico, essenziale.

Il nostro impegno è quello di dare visibilità al lavoro delle associazioni, mettendole in contatto con il nostro pubblico.

In particolare, sono state avviate tre collaborazioni: in Lombardia con l'associazione "I Sassi di Betania", al fine di promuovere progetti di socializzazione e interazione tra persone di cultura differente, in Emilia Romagna con "Re-Use with Love", con l'obiettivo di sensibilizzare le persone alla cultura del riuso, e con "A.R.O.P.", sviluppando progetti di solidarietà per sostenere i bambini affetti da malattie oncologiche e le loro famiglie.

### 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 2020, il servizio risulta attivo su **83.385 conti** (+11% rispetto al saldo del 2019) e ha generato nel corso dell'anno donazioni per un totale di **363.851 euro** (+20% rispetto al 2019). L'adesione al servizio è di circa il **10%** del totale dei conti corrente in target.

Allo storico beneficiario di questo servizio, **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, è stato affiancato un secondo beneficiario, il **Centro Benedetta d'Intino**. La mission del Centro 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.

Si segnala che nel corso dell'anno non sono state incentivate le attivazioni tramite campagne di sensibilizzazione dei Family Banker di Banca Mediolanum verso la clientela e questo ha determinato un incremento minore rispetto agli anni precedenti.

## Cause related marketing

Nel periodo ottobre e dicembre 2019, **Banca Mediolanum** e **Fondazione Mediolanum Onlus** insieme a **Banco Alimentare** hanno lanciato l'iniziativa **"Alimentiamo la Solidarietà"**, una campagna promozionale di Banca Mediolanum legata alla sottoscrizione di alcuni prodotti, per ciascuno dei quali viene devoluta a Fondazione Mediolanum una somma per sostenere, dal punto di vista alimentare, le famiglie con bambini che si trovano in difficoltà, attraverso le 21 sedi regionali del Banco Alimentare.

Banca Mediolanum ha effettuato una donazione di 204.385 euro, senza richiedere alcun tipo di contributo ai clienti.

Attraverso Fondazione Mediolanum tutto ciò che è stato raccolto è stato devoluto interamente a Banco Alimentare che ha erogato oltre 2.900.000 di pasti.

L'iniziativa è stata poi riposta a fine anno (ottobre – dicembre 2020) a favore di famiglie con minori in povertà assoluta, seguite da Fondazione Progetto Arca. Tale attività verrà rendicontata nel 2021. Nel frattempo, nello stesso periodo, alcuni Family Banker di Banca Mediolanum hanno riproposto questo modello in iniziative locali ampliando la gamma di prodotti su cui calcolare una donazione, questa volta interamente a loro carico, per un importo pari a 378 euro.

Complessivamente le attività di CRM di Banca Mediolanum hanno generato una raccolta fondi pari a **204.763 euro**.

## Attività per la collettività in Spagna

### Mediolanum Aproxima

In Spagna, il progetto di solidarietà di Banco Mediolanum, è nato nel 2014 per supportare le organizzazioni locali senza scopo di lucro attraverso il coinvolgimento diretto dei Family Banker e dei loro clienti.

In questo progetto Banco Mediolanum avvicina i propri clienti alle ONG che lavorano nel loro territorio. I Family Banker fungono da collegamento tra i loro clienti e le associazioni e le fondazioni locali, rafforzando la loro attività di solidarietà. Il progetto mira anche a creare una rete di impegno sociale. Ad esempio, collaborando ad iniziative di volontariato o sostenendo finanziariamente progetti di ONG. In totale sono 29 le ONG locali che fanno parte di questo progetto. D'altro canto, Banco Mediolanum mette a disposizione delle ONG diversi canali di comunicazione, sia online che offline, al fine di fornire loro visibilità e metterli in contatto con potenziali collaboratori.

Quest'anno durante la terza edizione della Settimana della Solidarietà (dal 30 al 6 dicembre 2020) 70 Family Banker hanno organizzato 65 iniziative online attraverso la piattaforma Mi Grano de Arena. A causa della situazione generata dalla pandemia Covid-19, infatti, tutte le iniziative sono state organizzate in modalità online. L'obiettivo della Settimana Solidaria è quello di dare visibilità e donazioni (volontarie o finanziarie) alle ONG partecipanti tra cui quelle di Mediolanum Aproxima e altre ONG che non fanno parte del progetto, ma che presentano una precedente relazione con i Family Bankers. Sono stati raccolti più di €407.623 per 72 ONG e più di 4.000 persone hanno partecipato.

### Campagna di Natale

Quest'anno Banco Mediolanum ha lanciato la terza edizione del concorso di disegno per bambini, denominato Dibujate tus sueños ("Disegna i tuoi sogni"), in cui incoraggia tutti i bambini, dai 6 ai 12 anni, a disegnare un'immagine dei loro sogni. Sono stati ricevuti più di 600 disegni, pieni di sentimenti e auguri.

Il disegno vincitore è diventato il design della cartolina di Natale di Banco Mediolanum. Ogni volta che tale cartolina è stata condivisa sui social network, Banco Mediolanum ha donato da 2 a 6 euro alle organizzazioni no profit Mediolanum Aproxima, fino a un massimo di 6.000 euro.

### Impegni di beneficenza Irlanda

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

## Coolmine Therapeutic Community

Il progetto di supporto alla comunità terapeutica e di riabilitazione alla dipendenza da alcool e droga, con un programma dedicato a mamme e bambini, unico nel suo genere in Irlanda, "Coolmine TC" ha avuto inizio nel 2016, ed è proseguito nel 2020 con una serie di iniziative volte a supportare l'Associazione nella sua crescita e offerta di servizi, grazie alle attività di volontariato, coaching, mentoring e di condivisione delle competenze da parte dei dipendenti al fine di creare valore a lungo termine per l'organizzazione di beneficenza.

Ciò è dimostrato attraverso diverse iniziative:

- › Supporto marketing e comunicazione (newsletter, pubbliche relazioni ecc.);
- › Supporto alla governance in merito alla gestione in generale;
- › Supporto per la produzione multimediale (foto e video) in diverse occasioni;
- › Regali segreti di Babbo Natale per i bambini di Ashleigh House;
- › Partecipazione allo Steering Group Com & Fundraising;
- › Donazione di 33 PC a Coolmine;
- › Supporto economico.

## Collaborazione con Fondazione Mediolanum Onlus

Fondazione Mediolanum Onlus nasce nel 2002 con l'obiettivo di seguire, realizzare e sviluppare le principali attività in ambito sociale del Gruppo Mediolanum. Nel 2012 Fondazione Mediolanum ottiene il riconoscimento della qualifica di Onlus, grazie alla quale può realizzare iniziative di raccolta fondi con l'obiettivo di aiutare il maggior numero possibile di bambini, in Italia e nel mondo.

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

## Dettaglio contributi e fundraising

Nel corso del 2020 Fondazione Mediolanum Onlus ha raccolto un totale pari a euro 3.849.564, con un incremento del 13% rispetto all'anno precedente.

Sintesi dei contributi	2020	2019
Conglomerato Finanziario Mediolanum	700.000,00 €	693.000,00 €
5x1000	467.436,25 €	217.322,75 €
Fundraising Diretto	1.904.858,85 €	2.048.205,31 €
Centesimi che Contano	363.851,04 €	304.436,93 €
Cause Related Marketing	204.763,00 €	-
Delegazione Spagnola	208.655,00 €	143.470,00 €
<b>TOTALE</b>	<b>3.849.564,14 €</b>	<b>3.406.434,99 €</b>

### Delegación de Fundación Mediolanum

La delegazione spagnola, nata per instaurare un legame tra la Fondazione e Banco Mediolanum sul modello italiano, ha dovuto affrontare, a causa della pandemia, un difficile secondo anno di attività. Ma il supporto dei Family Banker spagnoli a favore delle associazioni ed enti no profit di cui sono madrine e padrini, non è venuto meno. Con una nuova organizzazione, il ricorso a piattaforme digitali di fundraising e concentrando tutti gli eventi e le raccolte fondi in un periodo di tempo molto limitato, la delegazione è riuscita addirittura a superare i risultati dell'anno precedente. Quest'anno 2020, la Delegazione ha fornito sostegno a 44 ONG, con una donazione di 374.976 euro, nell'ambito della Settimana della Solidarietà Mediolanum.

### Ambiti di intervento e geografia interventi

Il 2020 vede una significativa crescita dell'ambito dell'**Educazione**, grazie soprattutto alla raccolta relativa a 6 progetti matching tra cui alcuni con una raccolta molto alta come, ad esempio, il progetto Piccoli Principi dell'Associazione Amici di Cometa.

Nonostante l'anno sia stato caratterizzato dalla pandemia l'ambito della **Sanità** segna una lieve contrazione mentre a risentire maggiormente è la **Ricerca** (l'anno precedente aveva avuto un significativo aumento grazie alla raccolta fondi "Curiamo la Ricerca). L'**Assistenza** rimane l'ambito di intervento più frequente con un ulteriore incremento rispetto al 2020. L'ambito dei **Diritti**, dopo il timido exploit del 2019, ritorna in ombra.

**L'Europa** è il continente in cui si concentra il maggior numero degli interventi, grazie anche al fatto che il peso dell'Italia è preponderante e comincia ad essere rilevante anche la crescita degli interventi in Spagna, grazie al lavoro della delegazione.

Anche se l'Italia continua ad essere il Paese con i progetti ai quali viene destinata la maggior parte delle risorse della Fondazione, la percentuale complessiva scende dall'71% del 2019 al **67%** del **2020**.

Ambiti di Intervento (Valori in €)	2020	2019
Assistenza	2.513.594	1.809.396
Educazione	645.149	414.858
Ricerca	68.560	293.580
Sanità	440.231	539.448
Diritti umani	0	50.230
<b>TOTALE</b>	<b>3.667.534</b>	<b>3.107.512</b>

## 9.3 Impatti ambientali diretti

Banca Mediolanum e le rispettive società estere del Gruppo si impegnano costantemente per la minimizzazione degli impatti ambientali generati dall'attività d'impresa attraverso **l'adozione di politiche inerenti all'ottimizzazione dei consumi e alla gestione delle risorse naturali e dei rifiuti**. Oltre all'utilizzo di sistemi di gestione certificati, energia da fonti rinnovabili e sistemi per il risparmio di energia e risorse negli uffici, Mediolanum ritiene che la **sensibilizzazione dei collaboratori in merito all'adozione di comportamenti sempre più ecocompatibili** abbia un ruolo centrale nella riduzione degli impatti ambientali dell'attività lavorativa.

### 9.3.1 Politica di gestione ambientale

Nei propri processi aziendali, il Gruppo Mediolanum persegue l'adozione di soluzioni innovative che riducano il consumo di risorse o ne prevedano un utilizzo a ridotto impatto ambientale mantenendo elevati standard di efficienza e sicurezza. Con la consapevolezza del proprio ruolo nei confronti della collettività e delle generazioni future, Banca Mediolanum riconosce l'importanza della sostenibilità ambientale all'interno del proprio modello di business e si impegna ad essere un attore responsabile in termini di tutela ambientale. Riconoscendo la tutela dell'ambiente quale aspetto basilare nella responsabilità di impresa, per garantire una corretta gestione della tematica, dal 2019 il Gruppo persegue la propria Policy Ambientale.

La Policy è una politica operativa di Gruppo in materia di sostenibilità ambientale nella quale sono stati individuati quattro ambiti di responsabilità:

- › Acquisto e consumo di prodotti sostenibili;
- › Energia e Cambiamento Climatico;
- › Gestione Rifiuti;
- › Cultura della sostenibilità ambientale.

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

### 9.3.2 La tutela dell'Ambiente

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

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

- › la scelta dei **fornitori** deve privilegiare coloro che improntano la loro attività alla sostenibilità ambientale e sociale;

- › i **partner** incaricati della gestione di rifiuti che possono arrecare un impatto negativo all'ambiente devono comprovare le professionalità acquisite e le autorizzazioni necessarie;
- › i **dipendenti e i collaboratori** sono tenuti a rispettare le indicazioni attinenti al corretto smaltimento dei rifiuti; ove sorgano dubbi sono invitati a consultare le strutture aziendali competenti.

Il **monitoraggio dei dati ambientali** è inserito nel sistema di comunicazione dei dati e informazioni alla comunità degli *stakeholder*.

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

## Tutela dell'Ambiente Italia

### Misure di risparmio ambientale

Nel 2020 sono stati sviluppati e realizzati progetti per la riduzione e ottimizzazione dei consumi in particolare, è terminata la sostituzione di tutti i corpi illuminanti degli uffici in tutti i palazzi della sede di Milano 3 e nel palazzo di Mediolanum Corporate University, implementando l'impianto in tutto il Campus, con sensori che regolano l'accensione e spegnimento in base alla presenza delle persone e che ci consentirà di ridurre gli sprechi, i cui risultati saranno evidenti nel corso del 2021.

Nel solo Palazzo Fermi Galeno, ultimo oggetto di sostituzione, è stato calcolato il risparmio per il 2020 vs 2019 con un delta, a favore del 2020, di circa 35.261 KWh.

A novembre è stato sostituito l'UPS Call Centre con un apparato nuovo (quello sostituito aveva più di 20 anni) che, oltre ad essere più performante e garantire un maggior supporto in caso di mancanza di Energia Elettrica da rete, ridurrà i consumi energetici con evidenza nel 2021.

Inoltre, si prevede la sostituzione anche del Ced 2000, tutto il carico passerebbe sul nuovo UPS incrementando i risparmi.

In questo anno inconsueto, dove la presenza negli uffici ha visto una riduzione sostanziale delle persone, gli impianti nei piani dei Palazzi dove non era presente il personale sono stati chiusi, trasferendo le poche persone presenti in altri stabili, evitando così il funzionamento a pieno regime degli impianti per raffrescare o riscaldare i Palazzi riducendo così i consumi.

### 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'uso 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 2020, le esigenze del Campus di MI3 City:

- > del **43,38%** dell'energia elettrica necessaria;
- > parziale servizio di riscaldamento;
- > parziale servizio di condizionamento.

Per rendere più efficienti gli impianti sono stati realizzati i collegamenti elettrici dei due impianti ai palazzi Archimede, Galilei-Volta e all'asilo nido aziendale. Questi collegamenti, oltre a fornire energia elettrica autoprodotta, consentono anche la copertura, con continuità elettrica (UPS e Gruppi Elettrogeni), del 100% delle postazioni di lavoro.

Con gli impianti di Trigenerazione presenti nel Campus di MI3 City di Basiglio, nel 2020, sono stati autoprodotti **4.864,25** MWh su 11.281,74 MWh utilizzati e prodotta acqua calda necessaria al riscaldamento, con una stima di mancato prelievo dalla rete del riscaldamento pari a **6.637** Mwhf prodotti per energia termica e **6.849** Mwhf prodotti per energia frigorifera.

### **Raccolta differenziata e smaltimento rifiuti**

Le tipologie di rifiuti trattati in maniera separata sono:

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

- > legno;
- > tubi fluorescenti.

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

Questo al fine di consentire la corretta raccolta e il successivo smaltimento.

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

### **Progetto per ottimizzare la carta**

Nell'anno 2020 Banca Mediolanum ha adottato, anche per la stampa di materiali rivolti a clienti e prospect, tipologie di carta e processi di lavorazione certificati FSC (Forest Stewardship Council), a riprova della costante attenzione del marchio verso le esigenze sociali, economiche ed ambientali. Nell'ambito del progetto carta, per la produzione cartacea di tipo commerciale, nell'anno 2020 sono stati stampati 32.069 Kg di carta FSC. Se per la stessa quantità di carta stampata se si fosse utilizzata carta senza marchio FSC il consumo di CO<sub>2</sub> sarebbe stato di 12.455 Kg. Essendo invece stata utilizzata carta con marchio FSC (per cui sono stati prodotti 11.832 kg di CO<sub>2</sub>) si è ottenuto così un risparmio di 623 kg di CO<sub>2</sub>.

È stata inoltre, lanciata una nuova linea di brochure digitali commerciali dedicate alla rete di vendita che ha permesso un ulteriore risparmio di carta per oltre 12 kg.

### **Mobilità sostenibile**

La sede di Basiglio è collegata a Milano (fermate della Metropolitana di Famagosta e San Donato) con un servizio di bus navetta. I costi della navetta sono quasi interamente a carico dell'azienda e sono riferiti al servizio di trasporto privato che collega la sede di Basiglio con il comune di Milano e il comune di San Donato, inoltre, a partire dal mese di ottobre, i titoli di viaggio cartacei sono stati eliminati e sostituiti con voucher elettronici acquistabili tramite un'apposita applicazione mobile.

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

Nel 2020 sono stati erogati da ATM ai dipendenti del Gruppo Mediolanum **89 abbonamenti urbani**.

L'attenzione per la mobilità sostenibile ha portato all'installazione nel 2020, di ulteriori 7 **colonnine di ricarica rapida** (totale installate 31) **per i veicoli elettrici**, con l'obiettivo di investire in un progetto a zero impatto ambientale con la previsione di incrementarle nei prossimi anni.

Il **parco auto** del Gruppo Mediolanum per l'anno 2020, ha visto la presenza di 135 auto rispetto alle 128 del 2019, ed è composto da veicoli con motori a limitata emissione di CO<sub>2</sub>, diesel con FAP di ultima generazione, alimentazioni alternative e la quasi totalità delle vetture sono in linea con le omologazioni Euro 5 ed Euro 6.

Resta alta l'attenzione del Gruppo Mediolanum nei confronti dei consumi e dell'ambiente. Infatti, **la lista di autovetture all'interno della nuova policy aziendale prevede limiti massimi sia di emissione di CO<sub>2</sub> che di percorrenza chilometrica** e la scelta di veicoli ad alimentazione alternativa, ibride, elettriche o a basso impatto ambientale costituisce un titolo preferenziale nel processo di rinnovo del parco auto aziendale. **Attualmente il 30% del Parco auto è costituito da auto ibride e 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** per il quale verranno divulgati documenti che certificheranno il contributo

alla riduzione della CO<sub>2</sub> emessa.

Nel 2020 il gruppo Bancario, attraverso il progetto sopra citato, ha contribuito a evitare l'emissione di 420,18 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 (l'indicatore che misura l'impatto sul riscaldamento globale) nei loro portafogli, in linea con gli obiettivi stabiliti nell'accordo di Parigi. L'Azienda è allineata, in questo modo, all'impegno collettivo per l'azione per il clima che guida l'iniziativa finanziaria del Programma delle Nazioni Unite per l'ambiente. In tal modo si garantisce che il saldo bancario sia allineato all'accordo di Parigi e all'accordo spagnolo sul clima. L'obiettivo principale di questi accordi sull'ambiente è mantenere la temperatura media globale al di sotto dei 2 gradi Celsius al di sopra dei livelli preindustriali e proseguire gli sforzi per limitare l'aumento a 1,5 gradi Celsius.

### Sistemi di gestione certificati

Banco Mediolanum, oltre all'implementazione di un **Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001** che attesta lo svolgimento del business con rispetto dell'ambiente naturale e della prevenzione dell'inquinamento, dal 2018 ha implementato un **Sistema di Gestione dell'Energia conforme alla ISO 50001** (rinnovata novembre 2019) per un uso più efficiente e più sostenibile dell'energia.

Per presidiare e monitorare entrambi i sistemi di gestione, il **Comitato per l'energia**, creato nel 2018 per garantire il rispetto della politica energetica del Banco Mediolanum, è stato **integrato con il Comitato ambientale**.

### 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;
- › **Sostituzione di 3 macchine di condizionamento e installazione di recuperatori d'aria:** sono stati apportati miglioramenti ai recuperatori d'aria e agli umidificatori per il condizionamento, che riducono i consumi energetici e quindi riducono anche le emissioni di CO<sub>2</sub>;
- › **Utilizzo di energia elettrica al 100% rinnovabile:** contratto con Iberdrola per la fornitura di energia elettrica rinnovabile certificata da "Garanzia di Origine";
- › **Installazione di rubinetti automatici:** nella sede di Banco Mediolanum sono stati installati rubinetti automatici per ridurre i consumi di acqua.

A causa della pandemia da Covid-19, non risulta possibile indicare i dati reali di risparmio energetico generato dalla sostituzione delle lampade con led e sostituzione dell'aria condizionata. Normalmente si stima che il risparmio generato da questa iniziativa sia del 5%.

### Sensibilizzazione e responsabilizzazione interna

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

### Smaltimento dei rifiuti

Nell'esercizio 2020, l'eliminazione dei **rifiuti informatici**, materiale elettronico e mobili è stata gestita con una società di gestione e trasporto dei rifiuti autorizzata con codice T-2946. L'azienda che lo gestisce rispetta tutti i requisiti ambientali, avendo la certificazione e l'accreditamento ISO 14001.

A fine 2019 è stato gestito il riciclaggio dei rifiuti: plastica, carta e organico, attraverso l'installazione di **contenitori autorizzati** in tutti gli stabili dell'Azienda. Tutti gli elementi in plastica (bicchieri, posate, ecc.) sono stati rimossi.

Infine, nel corso del 2020, è stata avviata la **gestione degli altri rifiuti secondo la norma ISO 14001**: lampade e lampade fluorescenti, mobili ingombranti, filtri climatici, carta e cartone.

### Azioni per ottimizzare l'uso della carta

- › Contrattualistica senza carta: il 99% della sottoscrizione di prodotti gestiti nel 2020 (da gennaio a ottobre) è stato fatto senza dover ricorrere al supporto fisico (cartaceo).
- › Riciclo della carta: attraverso la società Eco-Shredder, certificata dall'Agenzia dei Rifiuti per il suo utilizzo ecologico, nell'esercizio 2020 sono stati riciclati un totale di 2.138 kg.
- › Provvedimento per la limitazione del supporto cartaceo negli incontri: con utilizzo di tablet nel Consiglio di Amministrazione e la predisposizione di schermi televisivi nelle sale riunioni.
- › Utilizzo di carta bianca secondo ISO 9001/140001 (FSC C008924, EU Ecolabel, Eco-Efficient -32% wood)
- › Kit di benvenuto digitale: composto da 2 SMS e una e-mail composto da 2 SMS e una e-mail per tutti i clienti che, da maggio 2017, effettuano l'apertura Express del Contratto SB. Nel 2020 rappresentano il 98% dei kit totali inviati.
- › PDF interattivo: quale nuovo materiale commerciale che elimina la stampa su carta, già attivo per "My World" dossier degli Istituti di investimento collettivo e dei file commerciali, ed in sviluppo per la documentazione informativa sulla pensione ed i piani previdenziali del Banco Mediolanum.
- › Guida Banco Mediolanum: nella sua nuova versione digitale in formato Flipbook per incoraggiarne l'invio via e-mail, riducendo così la consegna di carta al cliente.

### Ristrutturazione della sede

Banco Mediolanum ha eseguito lavori di ristrutturazione presso la sede utilizzando materiali sostenibili. Un esempio è il legno utilizzato da foreste sostenibili, foreste ben gestite, dove gli alberi vengono tagliati in base alla loro età e salute.

### Mobilità sostenibile

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

Inoltre, durante il mese di dicembre sono stati installati **sistemi di ricarica elettrica per auto elettriche e/o ibride plug-in**. In relazione alla flotta di veicoli aziendali per dirigenti, Banco Mediolanum incoraggia la scelta di veicoli a basso impatto ambientale, come i veicoli elettrici o ibridi plug-in. Questa raccomandazione della Banca, che si concretizza allo scadere del noleggio del veicolo messo a disposizione del gestore, è stata lanciata nel 2020 ed è stata completata con la richiesta di 4 veicoli ibridi (1 consegnata nel 2020 e 3 nel 2021) che rappresentano il 26% della flotta 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.

### Stampa e riciclaggio

È continuato l'uso 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, email, passaparola.

### Iniziative per la riduzione del consumo di carta Irlanda

	2020				2019			
	Result	Baseline	Reduction achieved	% Reduction achieved	Result	Baseline	Reduction achieved	% Reduction achieved
Carta riciclata	697	2.663	1.966	26	1.059	2.663	1.604	40
Risparmio del consumo di fogli A4 generato dalle impostazioni di stampa delle stampanti	20.458	535.000	514.542	4	27.160	535.000	507.840	5

### Utilizzo di prodotti ecocompatibili

Nel 2020 è stato introdotto un nuovo prodotto per la pulizia e l'igienizzazione multi-superficie degli uffici. Il prodotto si basa sul sistema di sanificazione e pulizia con tecnologia ozono ed è un diretto sostituto di oltre il 90% dei tradizionali prodotti per la pulizia a base chimica. Il prodotto è al 100% a base d'acqua e può essere utilizzato su tutte le superfici, anche su macchine per la pulizia di interni. Oltre ad essere un unico prodotto utilizzato per la pulizia e la sanificazione, è importante anche per la prevenzione del contatto con le sostanze chimiche per la pelle, gli occhi, il naso e l'inalazione.

Sono state acquistate nuove bottiglie riutilizzabili per i dipendenti, e installato distributori di refrigeratori d'acqua aggiuntivi. Inoltre, nei distributori automatici di vivande i contenitori di plastica monouso sono stati sostituiti da contenitori compostabili.

#### **Raccolta differenziata e smaltimento rifiuti**

È ulteriormente aumentato l'impegno per il riciclo anche attraverso la raccolta differenziata nella mensa aziendale e attraverso l'installazione di unità di riciclaggio autonome negli uffici rimuovendo tutti i singoli contenitori.

#### **Mobilità sostenibile**

La Società quest'anno ha compiuto uno sforzo ulteriore per facilitare l'uso di opzioni di trasporto sostenibili attraverso il programma di viaggio governativo Bike to Work, che mira a incoraggiare i dipendenti a utilizzare le biciclette per il pendolarismo da e verso il luogo di lavoro. Con l'avvento del Covid-19 l'uso delle biciclette è stato incoraggiato ed è aumentato in modo esponenziale.

### **9.3.3 Sanzioni e Provvedimenti**

Non sono state contestate alcune violazioni e conseguentemente non sono state elevate sanzioni e/o provvedimenti in ambito ambientale nell'arco del 2020.

# 10. Allegati

## 3. Identità e Profilo

### **Aziende bancarie che offrono prodotti e servizi alla clientela:**

- › Banca Mediolanum S.p.A. con sede in Basiglio - Milano 3;
- › Banco Mediolanum S.A., con sede in Valencia;
- › Bankhaus August Lenz & Co. AG con sede in Monaco di Baviera;

### **Società dedicate alla progettazione e gestione di prodotti di risparmio gestito:**

- › Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. con sede in Basiglio – Milano 3;
- › Mediolanum Vita S.p.A. con sede a Basiglio (Milano Tre, Milano).
- › Mediolanum Assicurazioni con sede a Basiglio (Milano Tre, Milano).
- › Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life dac con sede a Dublino (Irlanda).

### **Società strumentali:**

- › Mediolanum Comunicazione S.p.A. con sede in Basiglio – Milano 3.

### **Del Gruppo Bancario Mediolanum fanno altresì parte:**

- › Mediolanum Fiduciaria S.p.A., con sede in Basiglio – Milano 3, che ha per oggetto sociale lo svolgimento dell'attività di amministrazione, mediante intestazione, dei beni mobili – anche iscritti in pubblici registri - per conto di terzi e di tutte le funzioni che costituiscono attività propria di Società fiduciaria, così come contemplate dalla legge 23 novembre 1939, n. 1966 (con espressa esclusione dei beni immobili);
- › EuroCQS S.p.A., con sede in Basiglio – Milano 3 avente ad oggetto sociale, in estrema sintesi, l'esercizio nei confronti del pubblico dell'attività di concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma.
- › FloWe S.p.A. – SB, con sede in Basiglio – Milano 3, che ha per oggetto sociale l'attività di emissione e gestione di moneta elettronica, la prestazione di servizi di pagamento, anche non connessi con tale attività, e la concessione di finanziamenti nel rispetto di quanto previsto dalle applicabili previsioni di legge e di regolamento con riguardo agli istituti di moneta elettronica e alla loro operatività.

## 4. Modello di business e Governance

### 4.3 Governance, gestione dei rischi e compliance

#### Tasso della retribuzione totale annua

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

	Rapporto su RAL
2018 media	22,30
2019 media	21,96
2020 media	21,29
Triennio 2018-2020 CEO Pay ratio	21,85

#### 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anti-corruzione

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 Spagna e Irlanda è stata svolta formazione in materia diretta ai rispettivi Consigli di Amministrazione con una partecipazione del 100% dei membri dei CdA (10 membri in Spagna e 6 membri in Irlanda).

A tutti i dipendenti viene reso disponibile il Codice Etico, contenente informazioni sulla lotta alla corruzione, attraverso la intranet aziendale e, nel 2020, il 13% dei dipendenti del Gruppo ha ricevuto formazione specifica in materia anticorruzione (nello specifico, il 100% dei dipendenti in Irlanda ed il 91,7% dei dipendenti in Spagna).

Infine, in Spagna 146 partner commerciali, corrispondenti al 37,15% del totale (185 nel 2019, corrispondenti al 46,13%) hanno ricevuto comunicazione in merito alle politiche anticorruzione dell'organizzazione.

# 5. La sostenibilità in Banca Mediolanum

## 5.2 Coinvolgimento degli stakeholder

### Clienti del Gruppo

	2020			2019		
	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum Spagna	Bankhaus August Lenz Germania	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum Spagna	Bankhaus August Lenz Germania
Numero clienti Totali	<b>1.375.480</b>	156.712	0*	1.303.759	137.171	6.256
Numero clienti Primi intestatari	<b>1.190.261</b>	141.266	0*	1.121.710	122.922	5.883
Retention clienti (%)	<b>95,91</b>	95,47	0*	95,09	93,40	95,30

Per l'Italia sono inclusi i finanziati CQS.

\* 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

	2020		2019	
	Totale mercato	Mediolanum	Totale mercato	Mediolanum
Qualità ed efficacia della formazione	3,57	<b>3,80</b>	3,48	3,67
Percorsi di carriera, dai criteri di inserimento allo sviluppo professionale	3,29	<b>3,57</b>	3,18	3,35
Servizio Clienti	3,25	<b>3,50</b>	3,23	3,52
Soddisfazione complessiva del Family Banker®	3,68	<b>3,56</b>	3,47	3,59

Metodologia: interviste telefoniche (cati), realizzate tra il 17 giugno ed il 31 luglio 2020, ad un campione di 3.473 persone, di cui 325 ai consulenti di Banca Mediolanum. La scala di valutazione è compresa tra 1 "completamente insoddisfatto" e 4 "completamente soddisfatto".

## 6. Responsabilità economica

### 6.2 Politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori

Ripartizione dei fornitori per livello di fatturato

euro	2020					2019				
	N. fornitori		% fornitori			N. fornitori		% fornitori		
	Italia	Estero	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Italia	Estero	Totale
0 - 10.000	848	67	49	48	49	1.081	49	53	44	53
10.001 - 100.000	553	48	32	35	32	639	47	32	42	32
> 100.001	320	24	19	17	18	306	16	15	14	15
<b>TOTALE</b>	<b>1.721</b>	<b>139</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2.026</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

euro	2020				2019			
	Fatturato				Fatturato			
	Totale	% sul totale	Italia	Estero	Totale	% sul totale	Italia	Estero
0 - 10.000	2.570.247	1	2.321.194	249.053	2.755.134	1	2.590.366	164.768
10.001 - 100.000	22.836.940	7	21.227.085	1.609.855	23.863.493	8	22.182.209	1.681.284
> 100.001	313.642.155	93	295.015.772	18.626.383	277.797.309	91	264.895.378	12.901.931
<b>TOTALE</b>	<b>339.049.342</b>	<b>100</b>	<b>318.564.051</b>	<b>20.485.291</b>	<b>304.415.936</b>	<b>100</b>	<b>289.667.953</b>	<b>14.747.983</b>

## Ripartizione dei fornitori per area geografica

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Valore</b>	<b>Valore</b>
Italia - Nord	1.200	1.374
Italia - Centro	329	381
Italia - Sud e Isole	192	271
Estero	139	112
<b>Totale</b>	<b>1.860</b>	<b>2.138</b>

# 7. Responsabilità verso i clienti

## 7.1 Centralità del cliente

### Numero di contatti con la clientela per canale

	2020	2019	% verso 2019
App Mobile	97.423.165	65.988.963	47,6
Banking Centre*	2.954.317	2.916.554	1,3
Mobile	376.487	498.727	-24,5
Chat**	198.254	110.121	80,0
Others (IVR)	1.979.936	2.305.432	-14,1
Website	25.532.842	25.516.495	0,1
<b>Overall Contacts</b>	<b>102.932.159</b>	<b>97.336.292</b>	<b>0</b>

\* **Contatti Banking Center** si riferiscono ai contatti entrati (gestiti + abbandonati da cliente). Fonte: Saccd routing - Report Power BI Livelli di servizio CBC.

\*\* **Contatti Chat** si riferiscono ai contatti gestiti. Fonte: Insight - Report Power BI Livelli di servizio CBC.

### VOLUMI RECLAMI

L'analisi dei reclami ricevuti al 31 dicembre 2020, illustrata di seguito, tiene conto di tutti quelli ricevuti per iscritto, tramite fax, lettera, e-mail, Posta Elettronica Certificata (PEC), telegramma o altra forma consentita, da clienti o potenziali clienti del Gruppo, aventi ad oggetto servizi bancari e d'investimento e di intermediazione assicurativa prestati dal medesimo.

Sono pervenuti complessivamente 5.972 reclami, con un incremento (29,2%) rispetto a quelli pervenuti nel 2019: di questi, 5.778 sono risultati "trattabili" e 194 "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 2020, i reclami "riaperti", cioè quelli per i quali i clienti non hanno ritenuto soddisfacente la risposta ricevuta in prima istanza, sono stati pari a 653, di cui 650 "trattabili" e 3 "non trattabili".

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

Dei 5.972 reclami complessivamente ricevuti 5.193, circa l'87%, sono stati indirizzati a Banca Mediolanum S.p.A, FLOWE S.p.A S.B. e Banco Mediolanum S.A.

In riferimento a FLOWE S.p.A, Società iscritta nell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui all'art. 114-quater del Testo Unico Bancario (TUB), i dati dei reclami sono rilevati a partire dal 19 Maggio 2020, data di apertura al pubblico.

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

## Numero pratiche

	2020				2019			
	Nr Pratiche		Riaperture		Nr Pratiche		Riaperture	
	Trattabili	Non Trattabili	Trattabili	Non Trattabili	Trattabili	Non Trattabili	Trattabili	Non Trattabili
Banca Mediolanum S.p.A.	3.920	54	522	0	3.735	88	464	8
Banco Mediolanum S.A.	436	42	8	3	202	41	5	3
Bankhaus August Lenz & Co. AG	64	0	0	0	56	0	0	0
EuroCQS S.p.A.	198	3	15	0	54	1	2	1
Mediolanum Assicurazioni S.p.A.	100	2	11	0	70	4	6	0
Mediolanum Fiduciaria S.p.A.	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.	11	5	1	0	9	4	1	1
Mediolanum International Funds Ltd	0	0	0	0	1	0	0	0
Mediolanum International Life Ltd	34	0	8	0	31	3	4	0
Mediolanum Vita S.p.A.	353	9	59	0	307	16	58	0
Flowe S.p.A.	662	79	26	0	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>TOTALE</b>	<b>5.778</b>	<b>194</b>	<b>650</b>	<b>3</b>	<b>4.465</b>	<b>157</b>	<b>540</b>	<b>13</b>

**Il 1° aprile 2019 è divenuta operativa la fusione della società Mediolanum Asset Management Ltd nella società Mediolanum International Funds Ltd; fino alla data di fusione, nella predetta società, non risultavano comunque pervenuti reclami.**

Fonte dati:

- > Registri Reclami in gestione presso la Sede di Milano3 per le 3 società: Banca Mediolanum, Mediolanum Gestione Fondi, Eurocqs (quest'ultima dal 2020)
- > Files e/o informazioni via e-mail, dai responsabili incaricati, per le società estere, per Mediolanum Fiduciaria S.p.A., per le Società Assicuratrici (Mediolanum Assicurazioni, Mediolanum Vita e Mediolanum International Life - Branch Italia), per Flowe Spa SB;

## COMPOSIZIONE RECLAMI

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

- > il reclamo non viene accolto, in quanto considerato "non fondato";
- > il reclamo viene accolto, ovvero si procede a riconoscere il disservizio causato al cliente, accogliendone le richieste;
- > il reclamo viene risolto bonariamente attraverso una transazione stragiudiziale.

Analizzando l'esito dell'istruttoria, a fronte di 5.778 reclami "trattabili" ricevuti, 5.399 sono stati composti/ evasi\* entro il 31/12/2020, di cui 1.084 sono stati ritenuti fondati (circa il 20%).

Con riferimento ai reclami scaduti ancora in istruttoria, si precisa che per essi è stata comunque inviata una risposta interlocutoria al cliente ed alcuni hanno ricevuto risposta nei primi giorni del 2021.

### Composizione reclami

	2020	2019
Reclami Trattabili Ricevuti	5.778	4.465
Reclami Composti/Evasi*	5.399	4.177
di cui accolti	1.084	762
di cui non fondati	4.315	3.415
Reclami in istruttoria a fine periodo non scaduti	379	284
Reclami in istruttoria a fine periodo scaduti	9	8

\* 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. 9 reclami con riaperture inevase ma non scadute al 31/12/20 (erano n. 4 riaperture inevase non scadute a fine 2019).

## 8. Responsabilità verso i collaboratori

### GRI 405-Ia - Composizione degli organi di governo per genere e età

	Totale	Italia	Spagna	Irlanda	Germania
Totale	32	13	10	6	3
Donne	5	3	1	1	0
Uomini	27	10	9	5	3
< 30	-	-	-	-	-
30-50	5	3	2	-	-
> 50	27	10	8	6	3

### GRUPPO - GRI 405-Ib - Numero dei dipendenti per qualifica e genere

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	113	18	131	110	16	126
Manager	327	198	525	311	179	490
Non-Management Employees	1.014	1.226	2.240	984	1.181	2.165
<b>TOTALE</b>	<b>1.454</b>	<b>1.442</b>	<b>2.896</b>	<b>1.405</b>	<b>1.376</b>	<b>2.781</b>

GRUPPO - GRI 405-Ib - Percentuale dei dipendenti per qualifica e genere

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	3,90	0,62	4,52	3,96	0,58	4,53
Manager	11,29	6,84	18,13	11,18	6,44	17,62
Non-Management Employees	35,02	42,33	77,35	35,38	42,47	77,85
<b>TOTALE</b>	<b>50,21</b>	<b>49,79</b>	<b>100</b>	<b>50,52</b>	<b>49,48</b>	<b>100</b>

GRUPPO - GRI 405-Ib - Numero dei dipendenti per qualifica ed età

	2020				2019			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	0	52	79	131	0	55	71	126
Manager	0	389	136	525	3	362	125	490
Non-Management Employees	271	1.708	261	2.240	240	1.703	222	2.165
<b>TOTALE</b>	<b>271</b>	<b>2.149</b>	<b>476</b>	<b>2.896</b>	<b>243</b>	<b>2.120</b>	<b>418</b>	<b>2.781</b>

GRUPPO - GRI 405-1b - Percentuale dei dipendenti per qualifica ed età

%	2020				2019			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
Senior Manager	0	1,80	2,73	4,52	0	1,98	2,55	4,53
Manager	0	13,43	4,70	18,13	0,11	13,02	4,49	17,62
Non-Management Employees	9,36	58,98	9,01	77,35	8,63	61,24	7,98	77,85
<b>TOTALE</b>	<b>9,36</b>	<b>74,21</b>	<b>16,44</b>	<b>100</b>	<b>8,74</b>	<b>76,23</b>	<b>15,03</b>	<b>100</b>

GRUPPO - GRI 102-8a - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	43	40	83	34	21	55
Tempo Indeterminato	1.411	1.402	2.813	1.371	1.355	2.726
<b>TOTALE</b>	<b>1.454</b>	<b>1.442</b>	<b>2.896</b>	<b>1.405</b>	<b>1.376</b>	<b>2.781</b>

ITALIA - GRI 102-8b - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	10	22	32	12	9	21
Tempo Indeterminato	1.158	1.230	2.388	1.117	1.183	2.300
<b>TOTALE</b>	<b>1.168</b>	<b>1.252</b>	<b>2.420</b>	<b>1.129</b>	<b>1.192</b>	<b>2.321</b>

SPAGNA - GRI 102-8b - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	20	12	32	10	6	16
Tempo Indeterminato	139	104	243	142	103	245
<b>TOTALE</b>	<b>159</b>	<b>116</b>	<b>275</b>	<b>152</b>	<b>109</b>	<b>261</b>

IRLANDA - GRI 102-8b - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	11	3	14	11	3	14
Tempo Indeterminato	75	37	112	65	31	96
<b>TOTALE</b>	<b>86</b>	<b>40</b>	<b>126</b>	<b>76</b>	<b>34</b>	<b>110</b>

GERMANIA - GRI 102-8b - Ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e professionale (Determinato vs Indeterminato)

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Determinato	2	3	5	1	3	4
Tempo Indeterminato	39	31	70	47	38	85
<b>TOTALE</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>75</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>89</b>

GRUPPO - GRI 102-8c - Ripartizione dei dipendenti per tipologia di impiego  
(Full time vs Part time)

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	1.446	1.377	2.823	1.397	1.295	2.692
Part Time	8	65	73	8	81	89
<b>TOTALE</b>	<b>1.454</b>	<b>1.442</b>	<b>2.896</b>	<b>1.405</b>	<b>1.376</b>	<b>2.781</b>

GRUPPO - GRI 401-1a - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2020				2019			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni
Organico totale	2.896	1.442	1.454		2.781	1.376	1.405	
<30 anni	96	48	48	35,42	94	40	54	38,68
Tra 30 e 50 anni	117	52	65	5,44	90	39	51	4,25
> 50 anni	10	5	5	2,11	12	1	11	2,87
<b>Totale nuove assunzioni</b>	<b>223</b>	<b>105</b>	<b>118</b>	<b>7,70</b>	<b>196</b>	<b>80</b>	<b>116</b>	<b>7,05</b>
<b>Tasso di nuove assunzioni</b>	<b>7,70</b>	<b>7,28</b>	<b>8,12</b>		<b>7,05</b>	<b>5,81</b>	<b>8,26</b>	

## GRUPPO - GRI 401-Ib - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover\*

	2020				2019			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	2.896	1.442	1.454		2.781	1.376	1.405	
<30 anni	13	5	8	4,80	35	15	20	14,40
Tra 30 e 50 anni	62	23	39	2,89	99	46	53	4,67
> 50 anni	33	11	22	6,93	15	1	14	3,59
<b>Totale uscite</b>	<b>108</b>	<b>39</b>	<b>69</b>	<b>3,73</b>	<b>149</b>	<b>62</b>	<b>87</b>	<b>5,36</b>
<b>Tasso di turnover</b>	<b>3,73</b>	<b>2,70</b>	<b>4,75</b>		<b>5,36</b>	<b>4,51</b>	<b>6,19</b>	

\* Per calcolare il turnover dei dipendenti è stato considerato il rapporto tra i dipendenti sul totale dell'anno in corso.

## ITALIA - GRI 401-Ia - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2020				2019			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni
Organico totale	2.420	1.252	1.168		2.321	1.192	1.129	
<30 anni	65	40	25	34,03	68	28	40	38,64
Tra 30 e 50 anni	82	38	44	4,42	60	22	38	3,29
> 50 anni	4	2	2	1,07	3	0	3	0,94
<b>Totale nuove assunzioni</b>	<b>151</b>	<b>80</b>	<b>71</b>	<b>6,24</b>	<b>131</b>	<b>50</b>	<b>81</b>	<b>5,64</b>
<b>Tasso di nuove assunzioni</b>	<b>6,24</b>	<b>6,39</b>	<b>6,08</b>		<b>5,64</b>	<b>4,19</b>	<b>7,17</b>	

## ITALIA - GRI 40I-Ib - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2020				2019			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	2.420	1.252	1.168		2.321	1.192	1.129	
<30 anni	5	2	3	2,62	15	10	5	8,52
Tra 30 e 50 anni	32	12	20	1,72	56	22	34	3,07
> 50 anni	15	6	9	4,02	9	1	8	2,81
<b>Totale uscite</b>	<b>52</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>2,15</b>	<b>80</b>	<b>33</b>	<b>47</b>	<b>3,45</b>
<b>Tasso di turnover</b>	<b>2,15</b>	<b>1,60</b>	<b>2,74</b>		<b>3,45</b>	<b>2,77</b>	<b>4,16</b>	

## SPAGNA - GRI 40I-Ia - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2020				2019			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni
Organico totale	275	116	159		261	109	152	
<30 anni	15	5	10	34,88	14	5	9	40,00
Tra 30 e 50 anni	9	5	4	5,36	10	5	5	5,85
> 50 anni	-	-	-	NA	2	0	2	3,64
<b>Totale nuove assunzioni</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>8,73</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>9,96</b>
<b>Tasso di nuove assunzioni</b>	<b>8,73</b>	<b>8,62</b>	<b>8,81</b>		<b>9,96</b>	<b>9,17</b>	<b>10,53</b>	

Per calcolare il turnover dei dipendenti è stato considerato il rapporto tra i dipendenti sul totale dell'anno in corso.

## SPAGNA - GRI 401-Ib - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2020				2019			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	275	116	159		261	109	152	
<30 anni	0	0	0	NA	12	3	9	34,29
Tra 30 e 50 anni	5	3	2	2,98	9	5	4	5,26
> 50 anni	5	0	5	7,81	3	0	3	5,45
<b>Totale uscite</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>3,64</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>9,20</b>
<b>Tasso di turnover</b>	<b>3,64</b>	<b>2,59</b>	<b>4,40</b>		<b>9,20</b>	<b>7,34</b>	<b>10,53</b>	

## IRLANDA - GRI 401-Ia - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2020				2019			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni
Organico totale	126	40	86		110	34	76	
<30 anni	12	2	10	46,15	10	6	4	45,45
Tra 30 e 50 anni	24	7	17	27,27	14	7	7	19,18
> 50 anni	3	1	2	25,00	6	0	6	40,00
<b>Totale nuove assunzioni</b>	<b>39</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>30,95</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>27,27</b>
<b>Tasso di nuove assunzioni</b>	<b>30,95</b>	<b>25,00</b>	<b>33,72</b>		<b>27,27</b>	<b>38,24</b>	<b>22,37</b>	

Per calcolare il turnover dei dipendenti è stato considerato il rapporto tra i dipendenti sul totale dell'anno in corso.

## IRLANDA - GRI 401-1b - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2020				2019			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	126	40	86		110	34	76	
<30 anni	6	1	5	23,08	5	0	5	22,73
Tra 30 e 50 anni	11	2	9	12,05	20	12	8	27,40
> 50 anni	6	1	5	50,00	1	0	1	6,67
<b>Totale uscite</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>18,25</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>23,64</b>
<b>Tasso di turnover</b>	<b>18,25</b>	<b>10,00</b>	<b>22,09</b>		<b>23,64</b>	<b>35,29</b>	<b>18,42</b>	

## GERMANIA - GRI 401-1a - Numero di dipendenti entrati e tasso di nuove assunzioni

	2020				2019			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni	Totale	Donne	Uomini	Tasso nuove assunzioni
Organico totale	75	34	41		89	41	48	
<30 anni	4	1	3	36,36	2	1	1	20,00
Tra 30 e 50 anni	2	2	0	5,41	6	5	1	11,76
> 50 anni	3	2	1	11,11	1	1	0	3,57
<b>Totale nuove assunzioni</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>12,00</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>10,11</b>
<b>Tasso di nuove assunzioni</b>	<b>12,00</b>	<b>14,71</b>	<b>9,76</b>		<b>10,11</b>	<b>17,07</b>	<b>4,17</b>	

Per calcolare il turnover dei dipendenti è stato considerato il rapporto tra i dipendenti sul totale dell'anno in corso.

## GERMANIA - GRI 401-Ib - Numero di dipendenti usciti e tasso di turnover

	2020				2019			
	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %	Totale	Donne	Uomini	Tasso turnover %
Organico totale	75	34	41		89	41	48	
<30 anni	2	2	0	18,18	3	2	1	30,00
Tra 30 e 50 anni	14	6	8	37,84	14	7	7	27,45
> 50 anni	7	4	3	25,93	2	0	2	7,14
<b>Totale uscite</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>30,67</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>21,35</b>
<b>Tasso di turnover</b>	<b>30,67</b>	<b>35,29</b>	<b>26,83</b>		<b>21,35</b>	<b>21,95</b>	<b>20,83</b>	

## GRUPPO - GRI 102-41 - Accordi di contrattazione collettiva

	2020		2019	
	Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	% sul totale	Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	% sul totale
Senior Manager	107	100	109	100
Manager	488	100	448	100
Non-Management Employees	2.100	100	2.025	100
<b>TOTALE</b>	<b>2.695</b>	<b>100</b>	<b>2.582</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

%	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	95,45	100	96,12	95,56	100	96,19
Manager	94,85	97,75	96,00	95,58	96,18	95,81
Non-Management Employees	97,65	90,93	93,84	97,85	95,00	96,24
<b>TOTALE</b>	<b>96,83</b>	<b>92,01</b>	<b>94,34</b>	<b>97,17</b>	<b>95,22</b>	<b>96,17</b>

SPAGNA - GRI 404-3 - Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance

%	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	75	0	75,00	100	0	100
Manager	85,19	100	89,47	100	100	100
Non-Management Employees	91,41	87,62	89,70	100	100	100
<b>TOTALE</b>	<b>89,94</b>	<b>88,79</b>	<b>89,45</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

In Irlanda e Germania il 100% dei dipendenti ha ricevuto una valutazione sia nel 2019 che nel 2020.

## 8.1 Sviluppo del capitale umano

### GRUPPO - GRI 404-1a - Ore medie di formazione per dipendente

	2020							
	N° uomini	N° ore uomini	Ore medie uomini	N° Donne	N° ore donne	Ore Medie donne	Totale ore	Ore medie categoria
Senior Manager	113,0	3.086,6	27,3	18,0	657,0	36,5	3.743,5	28,6
Manager	327,0	8.918,8	27,3	198,0	5.300,1	26,8	14.218,9	27,1
Non-Management Employees	1.014,0	31.900,0	31,5	1.226,0	39.692,0	32,4	71.592,0	32,0
<b>TOTALE</b>	<b>1.454,0</b>	<b>43.905,4</b>	<b>30,2</b>	<b>1.442,0</b>	<b>45.649,1</b>	<b>31,7</b>	<b>89.554,5</b>	<b>30,9</b>

	2019							
	N° uomini	N° ore uomini	Ore medie uomini	N° Donne	N° ore donne	Ore Medie donne	Totale ore	Ore medie categoria
Senior Manager	112,0	3.481,6	31,1	15,0	486,1	32,4	3.967,7	31,2
Manager	312,0	12.018,8	38,5	180,0	6.759,1	37,6	18.777,9	38,2
Non-Management Employees	987,0	36.498,6	37,0	1.166,0	35.131,0	30,1	71.629,6	33,3
<b>TOTALE</b>	<b>1.411,0</b>	<b>51.999,1</b>	<b>36,9</b>	<b>1.361,0</b>	<b>42.376,2</b>	<b>31,1</b>	<b>94.375,3</b>	<b>34,0</b>

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 31/12/2020. Per uniformità di presentazione dei dati con il 2020, sono stati modificati anche i dati del 2019 con le cifre decimali.

### GRUPPO - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2020		2019	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	64.128	36.870	36.583	33.042
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	2.306	10.153	2.512	10.345
"Funzionale (Professional)"	13.645	42.530	13.003	50.989
<b>TOTALE</b>	<b>80.079</b>	<b>89.553</b>	<b>57.103</b>	<b>94.376</b>

Estrazione report da LMS aziendale.

## ITALIA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2020		2019	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	63.664	33.623	35.869	28.224
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	1.767	3.368	2.270	5.021
"Funzionale (Professional)"	11.434	28.898	11.662	33.133
<b>TOTALE</b>	<b>76.865</b>	<b>65.889</b>	<b>49.726</b>	<b>66.378</b>

Estrazione report da LMS aziendale.

## SPAGNA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2020		2019	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	251	697	496	1.510
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	529	4.345	240	5.278
"Funzionale (Professional)"	2.154	12.696	1.300	13.018
<b>TOTALE</b>	<b>2.934</b>	<b>17.738</b>	<b>2.036</b>	<b>19.806</b>

## IRLANDA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2020		2019	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	116	2.356	110	3.092
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	10	2.440	0	0
"Funzionale (Professional)"	0	0	12	2.200
<b>TOTALE</b>	<b>126</b>	<b>4.796</b>	<b>122</b>	<b>5.292</b>

## GERMANIA - Tipologia di formazione erogata per dipendente

	2020		2019	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
"Corporate (Citizenship + Industry)"	97	194	108	216
"Interfunzionale (Managerial & Organizational)"	0	0	2	46
"Funzionale (Professional)"	57	936	109	2.638
<b>TOTALE</b>	<b>154</b>	<b>1.130</b>	<b>219</b>	<b>2.900</b>

## Tipologia di formazione erogata rete di vendita in Italia e Spagna

	2020		2019	
	Partecipanti	Ore totali	Partecipanti	Ore totali
Aggiornamento Tecnico Professionale e prodotti	113.236	366.068	131.820	355.749
Formazione Manageriale e Comportamentale	10.760	20.515	4.056	37.671
Adempimenti obblighi normativi	71.511	209.875	95.003	184.895
Digital media and tools	995	1.951	268	775

## 8.2 Tutela del capitale umano

### GRUPPO - GRI 403-9a - Numero di infortuni sul lavoro

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	1	1	2	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 403-9a - Tasso di infortunio

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza degli infortuni	0,17	0,22	0,19	0	0,30	0,14
Indice di mortalità	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza di infortuni con gravi conseguenze	0	0	0	0	0	0

### GRUPPO - Ore di lavoro dei dipendenti

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore lavorate	1.182.327	909.955	2.092.282	2.263.491	2.011.776	4.275.267

Il conteggio delle ore per il 2020 per l'Italia fa riferimento solo al personale che durante il periodo emergenziale ha lavorato in presenza dalla Sede.

## GRUPPO - Ore di lavoro dei Collaboratori

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore lavorate	21.355	26.764	48.119	21.597	18.043	39.640

Il GRI 403-9, relativo ai Collaboratori (freelance e collaboratori esterni), si riferisce alle società: EuroCQS, Banca Mediolanum e Spagna. Nel 2020 si sono registrati due infortuni tra i collaboratori.

## 8.3 Diversità e inclusione

### GRUPPO - GRI 405-1b - Categorie protette dipendenti

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Senior Manager	1	0	1	1	0	1
Manager	4	3	7	4	4	8
Non-Management Employees	30	35	65	29	35	64
<b>TOTALE</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>73</b>	<b>34</b>	<b>39</b>	<b>73</b>

### ITALIA - GRI 405-2a - Rapporto tra stipendio base (RAL) delle donne e quella degli uomini

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	184.488	134.440	72,9	176.555	131.773	74,6
Manager	72.323	67.260	93,0	70.874	66.729	94,2
Non-Management Employees	38.487	37.867	98,4	37.431	37.288	99,6

### ITALIA - GRI 405-2a - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini

%	2020			2019		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	236.940	163.416	69,0	206.597	149.879	72,6
Manager	76.733	70.128	91,4	73.269	68.635	93,7
Non-Management Employees	41.538	40.293	97,0	39.832	39.244	98,5

SPAGNA - GRI 405-2a -Rapporto tra stipendio base (RAL) delle donne e quella degli uomini

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	265.932	N/A	N/A	266.051	N/A	N/A
Manager	98.201	68.997	70,3	92.592	65.726	71,0
Non-Management Employees	33.214	31.002	93,3	34.472	31.026	90,0

SPAGNA - GRI 405-2a - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	357.540	N/A	N/A	360.746	N/A	N/A
Manager	117.611	79.879	67,9	107.941	71.539	66,3
Non-Management Employees	36.258	33.838	93,3	35.647	31.946	89,6

IRLANDA - GRI 405-2a -Rapporto tra stipendio base (RAL) delle donne e quella degli uomini

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	173.389	N/A	N/A	174.208	N/A	N/A
Manager	111.063	83.625	75,3	113.880	83.138	73,0
Non-Management Employees	65.536	53.403	81,5	54.141	49.731	91,9

Il dato relativo ai Senior Manager donna non viene indicato per questioni di privacy.

IRLANDA - GRI 405-2a - Rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Rapporto %	Uomini	Donne	Rapporto %
Senior Manager	193.959	N/A	N/A	192.855	N/A	N/A
Manager	135.564	86.181	63,6	125.210	97.530	77,9
Non-Management Employees	70.426	56.988	80,9	59.863	52.305	87,4

Non viene riportato il rapporto tra stipendio base e remunerazione delle donne rispetto agli uomini per la sede in Germania che non è considerata una sede operativa significativa in quanto il totale dei dipendenti ammonta a 75 (di cui 34 donne), pari al 2,6% della forza lavoro totale dipendente di Gruppo.

# 9. Responsabilità verso la collettività e l'ambiente

## Impatti ambientali diretti

### GRUPPO - GRI 301-1a - Materiali utilizzati

t	Unità di Misura	2020	2019
Carta certificata (riciclata)	t	13,11	52,37
Carta (bianca e intestata)*	t	0,60	2,75
Toner	t	34,00	61,00

Fonte del dato: ordini e fatture.

\* La forte riduzione dei materiali utilizzati rispetto al 2019 è giustificata dalla riduzione del personale in Sede a causa della pandemia da Covid-19.

### Totale Consumi energetici interni all'organizzazione

	Unità di Misura	2020*	2019
Energia elettrica acquistata	KWh	7.129.495	7.680.608*
di cui rinnovabile e certificata con GO (Garanzia d'Origine)	KWh	712.006	77.101
Energia Elettrica autoprodotta	KWh	4.864.248,96	5.253.329
di cui rinnovabile	KWh	0	0
Energia Elettrica venduta	KWh	0	0
di cui rinnovabile	KWh	0	0
Gas Naturale	m3	1.544.088,3	1.702.110
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	L	0	5.000
Benzina (da auto a noleggio)	L	37.737	32.123
Gasolio (da auto a noleggio)	L	112.512	217.868

\* Nel 2020 è stato affinato il perimetro di calcolo dell'indicatore, per omogeneità e confrontabilità è stato quindi modificato anche il valore 2019

Fonte del dato: bollette e fatture

La riduzione dei consumi di energia elettrica è giustificata dalla ridotta presenza del personale negli stabili della Sede centrale di MI 3 City che ha permesso la chiusura parziale o totale di alcuni piani dell'edificio.

## GRUPPO - GRI 302-I - Totale Consumi energetici interni all'organizzazione (Gj)

	Unità di Misura	2020**	2019
Energia elettrica	Gj	25.666,2	27.650*
Gas Naturale	Gj	52.943,7	60.090
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	Gj	0	180
Benzina (da auto a noleggio)	Gj	837,0	713
Gasolio (da auto a noleggio)	Gj	2.836,8	5.480
<b>TOTALE</b>	<b>Gj</b>	<b>82.277,2</b>	<b>94.113*</b>

\* Nel 2020 è stato affinato il perimetro di calcolo dell'indicatore, per omogeneità e confrontabilità è stato quindi modificato anche il valore 2019

\*\* Fattori di conversione in Gj : Linee Guida ABI dicembre 2020 sull'applicazione dei GRI ambientali.

## GRUPPO - GRI 305-Ia - Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG)\* - Scope 1

	Unità di Misura	2020	2019
Gasolio (da gruppo elettrogeno)	tCO <sub>2</sub> eq	0	13,38
Benzina (da auto a noleggio)	tCO <sub>2</sub> eq	62,00	52,79
Gasolio (da auto noleggio)	tCO <sub>2</sub> eq	210,53	581,26
Gas Naturale	tCO <sub>2</sub> eq	3.062,68	3.382,92
<b>Totale Scope 1</b>	<b>tCO<sub>2</sub> eq</b>	<b>3.335,20</b>	<b>4.030,36</b>

\* Sono stati utilizzati come fattori di emissione: per lo Scopo I i fattori riportati nelle Linee Guida ABI dicembre 2020, sull'applicazione dei GRI ambientali 2020.

**GRUPPO - GRI 305-2a - Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG)\* - Scope 2 - Location based**

	Unità di Misura	2020	2019
Energia elettrica acquistata	tCO <sub>2</sub> eq	2.102,75	2.681,62
<b>Totale Scope 2</b>	<b>tCO<sub>2</sub> eq</b>	<b>2.102,75</b>	<b>2.681,62</b>

\* Sono stati utilizzati come fattori di emissione per lo Scopo 2 Location based:  
 > Italia: Linee Guida ABI sull'applicazione dei GRI ambientali dicembre 2020 (Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2018 – NIR 2020 e relativi annex);  
 > Spagna e Irlanda: Terna fattori emissivi – Confronti internazionali 2018.

**GRUPPO - GRI 305-2b - Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG)\* - Scope 2 - Market based**

	Unità di Misura	2020	2019
Energia elettrica acquistata da non rinnovabili	tCO <sub>2</sub> eq	2.989,84	3.637,82
Energia Elettrica acquistata con GO (Garanzia d'Origine)	tCO <sub>2</sub> eq	0	0

\* Sono stati utilizzati come fattori di emissione per lo Scopo 2 Market based: European Residual Mixes 2019 – Version I.I.

# 11. Tabella indicatori GRI

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO/I DI PAGINA E/O LINK	OMISSIONE
<b>GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURE (2016)</b>			

## PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina del documento	
102-2	Principali marchi, prodotti e servizi	5-6	
102-3	Sede principale	152	
102-4	Paesi di operatività	152	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	10	
102-6	Mercati serviti	10; 152	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	9	
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	162-164	
102-9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	40; 79	
102-10	Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione avvenuti nel periodo di rendicontazione	10	
102-11	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	27; 74	
102-12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	53-55; 69-70; 74-76; 137-143	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	69	

---

## STRATEGIA

---

102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	2-4
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	30 - 39

---

## ETICA E INTEGRITÀ

---

102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	11-14
--------	--	-------

---

## GOVERNANCE

---

102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	10; 17-22; 41
--------	--	---------------

---

## COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

---

102-40	Categorie e gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione	57-59
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	169
102-42	Processo di identificazione degli stakeholder	56-57
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder, incluso frequenze e tipologie di attività	57-59
102-44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	48-52

---

## PRATICHE DI REPORTING

---

102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato e indicazioni delle società non comprese nel report	5-6
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del Rapporto di Sostenibilità	5-6; 47-52
102-47	Aspetti materiali identificati	49
102-48	Modifiche di informazioni rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	5-6
102-49	Cambiamenti significativi in termini di obiettivi e perimetri rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	5-6
102-50	Periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità	5-6

---

<b>102-51</b>	Data di pubblicazione del precedente Bilancio di Sostenibilità e pratiche di assurance esterna	5-6 Data pubblicazione DNF 2019: 03/2020
<b>102-52</b>	Ciclo di rendicontazione	5-6
<b>102-53</b>	Contatti e indirizzi	5-6
<b>102-54</b>	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	5-6
<b>102-55</b>	Indice dei contenuti GRI	182-191
<b>102-56</b>	Assurance esterna	193-196

## Responsabilità economica

### Performance e solidità patrimoniale

#### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

<b>103-1</b>	Materialità e perimetro	48-52
<b>103-2</b>	Approccio alla gestione della tematica	72
<b>103-3</b>	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	72-73

#### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

<b>201-1</b>	Valore economico direttamente generato e distribuito	73
--------------	--	----

#### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

<b>203-2</b>	Impatti economici indiretti significativi	135-143
--------------	---	---------

## Business responsabile

### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	48-52
103-2	Approccio alla gestione della tematica	74-78
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	74-75; 153

### GRI-205: ANTICORRUZIONE (2016)

205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corrruzione	153
-------	---	-----

### GRI-207: IMPOSTE (2019)

207-1	Approccio alla fiscalità	76-78
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	76-78
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	76-78
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	Allegato I della Relazione Finanziaria Annuale 2020 di Banca Mediolanum pag. 312.

### GRI-419: CONFORMITÀ SOCIO-ECONOMICA (2016)

419-1	Non-compliance a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica	Nel 2020 per Italia, Spagna e Irlanda non si sono registrati casi di non conformità a leggi e/o regolamenti. In particolare, non sono state registrate pene pecuniarie significative e sanzioni non monetarie per la non conformità con leggi e/o normative in materia sociale ed economica.
-------	--	--

## Politiche di approvvigionamento e valutazione dei fornitori

### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	48-52
103-2	Approccio alla gestione della tematica	79-81
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	81; 155

## GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016)

204-1	Proporzione di spesa verso i fornitori locali	155
-------	---	-----

## GRI-308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016)

308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	81
-------	--	----

## GRI-414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI (2016)

414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	81
-------	--	----

## Responsabilità verso i clienti

### Centralità del cliente

#### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	48-52
-------	-------------------------	-------

103-2	Approccio alla gestione della tematica	84-94
-------	--	-------

103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	84; 87
-------	---	--------

#### GRI-417: ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI (2016)

417-3	Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing	Nel 2020 per Italia, Spagna e Irlanda non si registrano di casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing.
-------	---	---

### Finanza responsabile

#### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	48-52
-------	-------------------------	-------

103-2	Approccio alla gestione della tematica	95-101
-------	--	--------

<b>103-3</b>	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	95-99
<b>INDICATORI DEL SUPPLEMENTO DI SETTORE SPECIFICO G4</b>		
<b>FS8</b>	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per fornire un beneficio ambientale specifico per ogni linea di business suddivisa per scopo	96; 99
<b>FS11</b>	Percentuale di attività soggette a screening ambientale o sociale positivo e negativo	95-99
<b>Innovazione</b>		
<b>GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)</b>		
<b>103-1</b>	Materialità e perimetro	48-52
<b>103-2</b>	Approccio alla gestione della tematica	102-104
<b>103-3</b>	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	102-103
<b>Cybersecurity e utilizzo responsabile dei dati</b>		
<b>GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)</b>		
<b>103-1</b>	Materialità e perimetro	48-52
<b>103-2</b>	Approccio alla gestione della tematica	105-III
<b>103-3</b>	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	107; III
<b>GRI-418: PRIVACY DEI CONSUMATORI (2016)</b>		
<b>418-1</b>	Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti.	107

## Responsabilità verso i collaboratori

### Sviluppo del capitale umano

#### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	48-52
103-2	Approccio alla gestione della tematica	117-124
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	119-124; 170-171

#### GRI-404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)

404-1	Ore medie di formazione per anno e per dipendente	121; 171
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolari valutazioni delle performance e di sviluppo di carriera	170

### Tutela del capitale umano

#### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	48-52
103-2	Approccio alla gestione della tematica	125-130
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	125; 128-130; 164-169; 174-175

#### GRI-401: OCCUPAZIONE (2016)

401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	164-169 Nel corso del 2020 si è proceduto ad un ricalcolo dei tassi 2019.
401-2	Benefit offerti a dipendenti a tempo pieno che non sono offerti a dipendenti a tempo determinato o part-time	127-128

#### GRI-403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza lavorativa	128-130
-------	---	---------

<b>403-2</b>	Identificazione del pericolo, misurazione del rischio, indagine sugli incidenti	128-130
<b>403-3</b>	Servizi di medicina sul lavoro	127-128
<b>403-4</b>	Partecipazione dei lavoratori, consultazione e comunicazione sulla salute e sicurezza lavorativa	128-130
<b>403-5</b>	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza professionale	128-130
<b>403-6</b>	Promozione della salute lavorativa	128-130
<b>403-7</b>	Prevenzione e mitigazione degli impatti diretti sulla salute e sicurezza lavorativa collegati alle relazioni commerciali	128-130
<b>403-8</b>	Lavoratori tutelati da un sistema di gestione di salute e sicurezza lavorativa	128-130
<b>403-9</b>	Infortuni sul lavoro	174-175 I tassi di infortuni sono calcolati sulla base di 200.000 ore lavorate.

## Diversità e inclusione

### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

<b>103-1</b>	Materialità e perimetro	48-52
<b>103-2</b>	Approccio alla gestione della tematica	131-132
<b>103-3</b>	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	131-132; 160-162; 176-178

### GRI-405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)

<b>405-1</b>	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	127; 160-162; 176
<b>405-2</b>	Rapporto tra lo stipendio base e la remunerazione delle donne rispetto a quella degli uomini	176-178

## Responsabilità verso la collettività e l'ambiente

### Inclusione finanziaria

#### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	48-52
103-2	Approccio alla gestione della tematica	135-136
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	135-136

#### INDICATORI DEL SUPPLEMENTO DI SETTORE SPECIFICO G4

FS7	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business, ripartiti per scopo	95-96; 135
-----	--	------------

### Supporto alle comunità

#### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	48-52
103-2	Approccio alla gestione della tematica	137-143
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	137; 138; 142; 143

#### GRI-413: COMUNITÀ LOCALI (2016)

413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	137-143
-------	---	---------

### Impatti ambientali diretti

#### GRI-103: GESTIONE DELLA TEMATICA (2016)

103-1	Materialità e perimetro	48-52
103-2	Approccio alla gestione della tematica	144-151
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	144-151; 179-181

### GRI-301: MATERIALI (2016)

<b>301-1</b>	Materiali utilizzati per peso e volume	179
--------------	--	-----

### GRI-302: ENERGIA (2016)

<b>302-1</b>	Consumi energetici interni all'organizzazione	180
--------------	---	-----

<b>302-4</b>	Riduzione del consumo di energia	145; 148-149
--------------	----------------------------------	--------------

### GRI-305: EMISSIONI (2016)

<b>305-1</b>	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	180
--------------	---	-----

<b>305-2</b>	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	180-181
--------------	---	---------

## 12. Relazione di revisione alla Dichiarazione Non Finanziaria





## **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 il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banca Mediolanum SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Mediolanum") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 3 marzo 2021 (di seguito "DNF").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1 del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono, infine, responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;

- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati, inoltre, i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

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 con il personale di Banco Mediolanum SA e Mediolanum International Funds Ltd e abbiamo svolto limitate verifiche documentali al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società, Banco Mediolanum SA e Mediolanum International Funds Ltd, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro 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 2020 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.



***Altri aspetti***

La DNF per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2019, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stata sottoposta ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, il 16 marzo 2020, ha espresso su tale DNF una conclusione senza rilievi.

Milano, 23 marzo 2021

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. Ferraioli', written in a cursive style.

Giovanni Ferraioli  
(Revisore legale)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Paolo Bersani', written in a cursive style.

Paolo Bersani  
(Procuratore)

Società Capogruppo  
del Gruppo Bancario Mediolanum  
iscritta all'Albo del Gruppi Bancari

Capitale Sociale:  
euro 600.298.675,70 i.v.  
Codice fiscale 02124090164 Partita Iva 10698820155  
Iscr. Registro Imprese di Milano n. 02124090164  
R.E.A. MI-1399110  
N. 29138 sezione elenco generale art. 113 D. Lgs N 385/93

Sede Legale e Direzione:  
Via Francesco Sforza - Palazzo Meucci  
20080 Basiglio - Milano 3  
Tel: +39 02-9049.1

Pec: [bancamediolanum@pec.mediolanum.it](mailto:bancamediolanum@pec.mediolanum.it)  
Sito: [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

