

Lettera del CEO agli stakeholder

La Dichiarazione Non Finanziaria di carattere consolidato rappresenta un ulteriore passo di un percorso di consapevolezza del nostro ruolo di impresa responsabile, nonché dell'impegno che ci contraddistingue nel fare business in modo etico e rispettoso delle persone e dell'ambiente. Mantenendo fede all'impegno di creare valore a lungo termine, questo documento si pone l'obiettivo di monitorare le performance della banca legate alla sostenibilità, al fine di evidenziare i progressi fatti e indirizzare meglio le strategie future. Il 2018 è stato un anno complesso per tutto il sistema bancario italiano, caratterizzato da un'alta instabilità e da performance negative dei mercati, nonché da un forte incremento dello spread in Italia. In questo quadro Banca Mediolanum si è distinta ancora una volta per la capacità di raggiungere risultati concreti. L'andamento dell'attività ricorrente ha evidenziato la solidità del modello di Banca Mediolanum, con il Margine Operativo pari a 288 milioni di euro, in crescita del 33% rispetto al 2017, sostenuto da tutte le linee di business. La Raccolta Netta Totale di Gruppo ha raggiunto 4,1 miliardi di euro, con un'ottima contribuzione della Raccolta Gestita per ben 3 miliardi, evidente segnale della bontà dell'offerta e della qualità della consulenza dei Family Banker.

Il valore del brand Mediolanum è notevolmente migliorato, come dimostra la ricerca Banking 500 condotta dalla società di ricerca indipendente Brand Finance sulle 500 principali banche mondiali. Banca Mediolanum si posiziona al 26esimo posto nel mondo, distinguendosi anche come la banca che ha incrementato maggiormente tale valore (+82%).

Il Capitale Umano è il principale asset del Gruppo, patrimonio di conoscenze, abilità, modi di lavorare e competenze, che ogni individuo porta in azienda per creare valore e fornire un servizio di eccellenza al cliente. I collaboratori sono "accompagnati" in percorsi di sviluppo delle conoscenze e competenze, con l'obiettivo di far emergere talento e capacità, e sono destinatari di politiche di Welfare aziendale inclusive, atte a favorire il WorkLife Balance e a garantire il benessere della persona. I collaboratori di sede e della rete di vendita sono stati coinvolti in un piano di formazione di 728.600 ore.

Banca Mediolanum continua ad investire sui servizi di pagamento utilizzando tecnologie innovative al fine di consentire alla clientela di accedere e effettuare le operazioni, anche dispositive in modo sempre più semplice, efficiente e sicuro. Infatti, Banca Mediolanum è stato il primo istituto bancario in Italia, a sviluppare i servizi di mobile payment per tutta la clientela, sulle

principali piattaforme Apple Pay, Samsung Pay e Google Pay.

Tra i diversi riconoscimenti nel settore Innovazione si inserisce il premio ABI per l'Innovazione Bancaria sui Canali Digitali, con un primo posto meritato grazie all'applicazione che consente di semplificare l'esperienza di utilizzo della Banca e permette ai clienti di effettuare anche operazioni complesse, come pagare un F24.

L'impegno a favore del territorio e della collettività è sempre stato centrale per Banca Mediolanum e si concretizza, ad esempio, con il provvedimento di liberalità a sostegno dei nostri clienti e del loro territorio in occasione di calamità naturali quali terremoti, alluvioni, nubifragi. Parallelamente, a ulteriore sostegno verso i clienti che hanno subito danni, la banca mette a disposizione agevolazioni, relative ai servizi bancari e di credito, che vanno dall'azzeramento dei canoni di conto per 24 mesi fino alla sospensione della rata del mutuo e alla riduzione dello spread sui mutui.

Nel corso del 2018 le erogazioni liberali a fondo perduto a favore di clienti e collaboratori sono state di 43.450 euro e complessivamente, dal 2008, superiori a € 233 milioni di euro.

Proseguono, inoltre, le azioni di solidarietà nel campo del microcredito di soccorso a chi versa in situazioni di indebitamento, al fine di prevenire il ricorso all'usura. Grazie all'accordo con Fondazioni diocesane anti-usura, che con i centri di ascolto operano sul territorio, si individuano soggetti caratterizzati da basso reddito e/o sulla soglia di povertà, per dare loro la possibilità di far fronte a situazioni di emergenza, dalle quali dipende il miglioramento della loro qualità di vita e la relativa "riabilitazione" sociale. Sulla banca grava interamente il rischio di credito delle operazioni di finanziamento accordate. Su indicazioni di Fondazione Mediolanum Onlus, si privilegiano, come beneficiarie dei prestiti, le donne con figli a carico. Il plafond rotativo messo a disposizione dalla Banca è pari a 1.700.000 euro, e nel 2018 i prestiti erogati hanno raggiunto un totale di 717.100 euro.

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

Anche nel 2018 Fondazione Mediolanum Onlus ha proseguito nella sua attività di ente erogatore, scegliendo e finanziando 78 progetti di Enti partner, ed erogando 2.130.524 euro (+29% rispetto al 2017) con l'obiettivo di aiutare il maggior numero possibile di bambini, in Italia e nel mondo, in linea con la mission dichiarata ormai dal 2005, di sostegno all'infanzia in condizioni di disagio in Italia e nel mondo.

Attraverso “Centodieci”, attività di Mediolanum Corporate University, l’ente di formazione di Banca Mediolanum, sono stati realizzati nel 2018 oltre 200 momenti di incontro, con oltre 5mila persone, tra cui manager, imprenditori e studenti per condividere valori, ispirazioni e approfondimenti su temi come: l’innovazione, la sostenibilità e l’arte, con l’unico fine di sostenere la diffusione della cultura. Nel corso dell’anno Centodieci ha sostenuto Palermo Capitale Italiana della Cultura, offrendo alla città un calendario di nove iniziative culturali.

Banca Mediolanum è da sempre impegnata nella gestione efficiente della catena di fornitura e nel monitoraggio dei rischi di natura etica, ambientale e sociale ad essa legati e nel processo di selezione viene prestata grande attenzione per garantire la massima trasparenza e la qualità dei beni e servizi acquistati.

Da tempo ormai Banca Mediolanum investe in progetti di digitalizzazione e dematerializzazione dei documenti anche per comunicazioni verso i clienti al fine di aumentarne la sensibilità e i comportamenti. Nel corso del 2018 sono stati conclusi progetti finalizzati a rendere possibile la dematerializzazione della quasi totalità delle comunicazioni ai clienti.

Presso la sede italiana di Milano 3 vi sono due impianti di Trigenerazione che consentono l’autoproduzione contemporanea di energia elettrica, energia termica ed energia frigorifera attraverso l’impiego di cogeneratori e gruppi frigoriferi ad assorbimento. Ciò ha permesso nel 2018 di coprire oltre il 38% del fabbisogno dell’energia elettrica, al fine di ridurre ulteriormente le emissioni.

I comportamenti eco-compatibili del Gruppo trovano logica applicazione quotidiana presso gli uffici, in Italia e all’estero, attraverso una serie di iniziative e comportamenti consolidati nel corso degli anni, che hanno portato ad un tangibile contenimento sia delle spese, sia dell’impatto ambientale, quali ad esempio, la presenza di centri di raccolta per i toner usati delle stampanti e per la raccolta della carta; impostazione delle fotocopiatrici con parametri di spegnimento automatico che contribuiscono a risparmiare energia elettrica.

Il Bilancio di Sostenibilità, che da quest’anno è incluso nella Dichiarazione Non Finanziaria, rappresenta la volontà di continuare a raccontare l’impegno costante e concreto della banca in termini di sostenibilità per promuovere un progresso non solo economico, ma anche sociale e ambientale. È il risultato

di una strategia fondata su valori distintivi che hanno come fine ultimo la realizzazione della centralità della persona. Grazie alle persone e alla costruzione di relazioni solide con tutti gli stakeholders, Banca Mediolanum può continuare a crescere oggi e in futuro.

Massimo Doris

Amministratore Delegato
di Banca Mediolanum S.p.A.