

Lettera del CEO agli Stakeholder

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nel corso del 2019 sono stati conclusi progetti finalizzati a digitalizzare e quindi a rendere possibile la dematerializzazione della quasi totalità delle comunicazioni ai clienti, giungendo al 93% nei servizi bancari. Attraverso gli impianti di Trigenerazione collocati presso la sede italiana di Milano 3 viene autoprodotta energia elettrica, termica e frigorifera. Ciò ha permesso nel 2019 di coprire oltre il 43% del fabbisogno dell'energia elettrica al fine di ridurre ulteriormente le emissioni di CO₂.

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

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

Massimo Doris

Amministratore Delegato
di Banca Mediolanum S.p.A

