



COMUNICAZIONE DI SOSTENIBILITÀ: INFORMAZIONI INTEGRATIVE

COMUNICAZIONE DI SOSTENIBILITÀ: INFORMAZIONI INTEGRATIVE

Il presente documento fornisce informazioni integrative e di approfondimento rispetto ai contenuti inclusi nella Dichiarazione Consolidata sulla Sostenibilità del Gruppo Mediolanum, relativa all'esercizio 2025.

L'obiettivo della presente pubblicazione è fornire ulteriori elementi informativi, sia di natura qualitativa sia quantitativa, in merito a specifici temi ambientali, sociali e di governance (ESG), contribuendo a completare il quadro di rendicontazione già delineato nella Dichiarazione Consolidata sulla Sostenibilità.

Attraverso tali approfondimenti, il documento intende favorire una maggiore comprensione delle tematiche trattate e rispondere alle esigenze informative dei diversi stakeholder del Gruppo.

INDICE

1. Informazioni Ambientali	4
1.1 Valutazione e monitoraggio dei rischi fisici	4
1.1.1 Informazioni sul piano di adattamento ai rischi fisici climatici	4
1.2 Credito responsabile	5
1.2.1 Integrazione dei fattori ESG nel processo di gestione del Credito Corporate	5
2. Informazioni Sociali	6
2.1 Capitale umano e pratiche di lavoro	6
2.1.1 Informazioni sulla diversità di genere nella forza lavoro	6
2.1.2 Informazioni sulla composizione della forza lavoro per nazionalità	6
2.1.3 Informazioni sul divario retributivo di genere	6
2.1.4 Informazioni sui programmi di supporto ai dipendenti	7
2.1.5 Informazioni su incentivi e rimborsi finanziari ai dipendenti per programmi di lauree professionalizzanti, master e certificazioni	7
2.1.6 Informazioni sui risultati delle survey dei dipendenti	7
2.1.7 Informazioni sul tasso di assenteismo	8
2.2 Inclusione finanziaria	8
2.2.1 Informazioni sull'accesso al credito per gli Enti del Terzo Settore (ETS)	8
2.3 Protezione finanziaria dei clienti	8
2.3.1 Informazioni sul coinvolgimento del Board nella revisione di prodotti e servizi	8
2.3.2 Informazioni sul coinvolgimento del Management nella revisione di prodotti e servizi	9
2.3.3 Informazioni sulle politiche di recupero crediti	9
2.4 Relazioni con la clientela	9
2.4.1 Informazioni sui presidi di governance per la gestione dei reclami	10
2.5 Privacy e protezione dei dati sensibili	10
2.5.1 Informazioni sulla Policy di Sicurezza Informatica e sul programma di gestione della sicurezza delle informazioni	10
2.5.2 Informazioni sui presidi per l'attuazione della Privacy Policy	11
2.5.3 Informazioni sulla formazione in materia di privacy e sicurezza dei dati	11
3. Informazioni di Governance	12
3.1 Etica aziendale	12
3.1.1 Informazioni sulla formazione in materia di etica aziendale e anticorruzione	12
3.2 Risk management	12
3.2.1 Informazioni sugli audit dei processi di Risk management e descrizione dei presidi e azioni di mitigazione dei rischi	12
3.2.2 Informazioni sui rischi emergenti di lungo periodo	14
3.3 Trasparenza fiscale	15
3.3.1 Informazioni sulla strategia e sulla governance fiscale di Gruppo	15
3.3.2 Effective Tax Rate	16
3.4 Intelligenza Artificiale responsabile	17
3.4.1 Informazioni su una Policy di Intelligenza Artificiale responsabile	17
3.4.2 Informazioni sui programmi di Intelligenza Artificiale responsabile	18
3.4.3 Strategia di <i>Digital Transformation</i>	18

1. Informazioni Ambientali

1.1 Valutazione e monitoraggio dei rischi fisici

1.1.1 Informazioni sul piano di adattamento ai rischi fisici climatici

I cambiamenti climatici possono determinare impatti diretti e indiretti sulle attività economiche, sugli asset e sulle infrastrutture attraverso l'aumento della frequenza e dell'intensità di eventi meteorologici estremi e l'evoluzione di fenomeni climatici di lungo periodo. In questo contesto, Banca Mediolanum integra i rischi fisici climatici nei propri processi di gestione dei rischi, con l'obiettivo di rafforzare la resilienza del modello di business e supportare un approccio di adattamento ai cambiamenti climatici, come di seguito evidenziato.

1. Analisi di Materialità – Focus Rischio Fisico

Banca Mediolanum ha effettuato un'analisi dettagliata dei fattori di rischio climatici e ambientali, ivi inclusi i fattori di rischio fisico, ritenuti rilevanti per il proprio modello di business, valutandone la materialità rispetto alle categorie di rischio che caratterizzano l'attività del Gruppo, sia finanziari (i.e. Rischio di Credito, Rischio di Mercato, Rischio di Liquidità, Rischio Strategico) sia non finanziari (i.e. Rischio Operativo, Rischio Reputazionale, Rischio Terze Parti, Rischio ICT e Sicurezza).

Rischio di Credito

Con riferimento al portafoglio creditizio, il fattore di rischio fisico rappresenta il fenomeno prevalente che può incidere sulle garanzie immobiliari del portafoglio dei prestiti ipotecari. L'esigua esposizione verso controparti corporate ha escluso l'incidenza del fattore fisico e di transizione nelle esposizioni verso imprese. L'analisi valuta il grado di esposizione dell'immobile ai rischi fisici acuti (ad esempio, ondata di calore, incendio, ecc.) e cronici (ad esempio, stress termico, stress idrico, ecc.) in funzione della pericolosità geografica e del danno atteso.

Rischio di Mercato/Rischio Strategico

Per la valutazione del portafoglio di proprietà e del portafoglio gestito, viene svolta un'analisi settoriale finalizzata a identificare come gli emittenti appartenenti a diversi settori economici impattano, positivamente o negativamente, sugli ambiti climatici e ambientali relativi a fattori di rischio di transizione e fisico.

Rischio Operativo

La valutazione di materialità con riferimento al Rischio Operativo è effettuata identificando tra gli immobili di proprietà della Banca, quali di questi sono ubicati in zone a rilevante pericolosità sotto il profilo del rischio fisico. La valutazione considera informazioni in merito alla pericolosità del rischio derivante dal rischio di alluvioni e di frane (Rischio fisico acuto) e da precipitazione cumulata, temperatura dell'aria massima e minima, altezza neve, velocità vento, innalzamento acque, grandine, fulmini (Rischio fisico cronico).

Rischio Terze parti

Le analisi consentono di identificare gli immobili delle Terze Parti (contrattualizzate con il Gruppo Mediolanum mediante accordi di natura continuativa, relativi all'appalto di servizi ICT e non ICT) ubicati in zone a rilevante pericolosità sotto il profilo del rischio fisico.

Rischio ICT e Sicurezza

Con riferimento agli asset ICT impiegati per l'erogazione dei servizi a supporto del Gruppo, l'analisi include una valutazione del rischio ICT e di Sicurezza correlato all'insufficiente sicurezza fisica ICT derivante da danneggiamenti hardware causati da eventi naturali (Allagamento, Incendio, Terremoto, ecc.).

2. Indicatori di Monitoraggio – Focus Rischio Fisico

Con l'obiettivo di attenuare i rischi associati ai fattori ambientali che derivano dall'operatività, il Gruppo ha implementato specifici indicatori operativi di monitoraggio definiti nella *Policy di Gestione dei rischi ESG* della Banca. Tra i principali indicatori monitorati si evidenziano:

- **indicatore di rischio fisico per immobili:** percentuale di garanzie immobiliari caratterizzate da un elevato score di rischio fisico (acuto, cronico e sismico) rispetto al totale delle garanzie immobiliari;
- **indicatore rischio fisico – uffici:** numero di sedi della Banca ubicate in zone soggette ad alto rischio fisico rispetto al totale sedi;
- **indicatore rischio fisico – terze parti:** percentuale di fornitori con sede operativa in zone soggette ad elevato rischio fisico rispetto al totale fornitori.

3. Analisi di scenario climatico nell'ambito ICAAP

Nella rendicontazione dell'ICAAP sono stati integrati scenari *climate* con l'obiettivo di valutare come i cambiamenti climatici possano ripercuotersi sul business del Gruppo. Le analisi *climate* condotte si basano sugli scenari sviluppati dal "Network for Greening the Financial System (NGFS)", che rappresentano differenti combinazioni di obiettivi e tempistiche di implementazione e, quindi, diversi profili in termini dei rischi che caratterizzano l'ambito *climate*, ossia rischio di transizione e rischio fisico.

In tale contesto, il rischio di transizione impatta in maniera prevalente sul valore degli strumenti finanziari come azioni e obbligazioni, in quanto obiettivi più stringenti in termini di emissioni implicano maggiori costi per le società che devono rispettarli in tempi stretti. Il rischio fisico, invece, ha un impatto maggiore sul portafoglio creditizio di Banca Mediolanum, in particolare quello garantito da immobili.

1.2 Credito responsabile

1.2.1 Integrazione dei fattori ESG nel processo di gestione del Credito Corporate

Nell'ambito del processo di gestione della pratica di Credito Corporate, disciplinato dal relativo Regolamento interno, Banca Mediolanum integra la valutazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) all'interno della fase di istruttoria creditizia, condotta dall'*Ufficio Analisti Corporate* della Direzione Credito. Tale integrazione si innesta organicamente nel processo esistente, che già prevede – tra i criteri di analisi qualitativa della controparte – la valutazione della "attenzione posta alle problematiche ambientali" da parte del management e degli esponenti aziendali, nonché l'esclusione di finanziamenti a soggetti operanti in settori che possano esporre la Banca a rischi reputazionali.

A completamento del quadro valutativo, il Regolamento prevede già l'utilizzo di un Rating ESG, definito come giudizio sintetico che certifica la solidità di una Società dal punto di vista delle performance ambientali, sociali e di governance, complementare al rating tradizionale di natura economico-finanziaria. Per le aziende appartenenti a settori caratterizzati da una maggiore esposizione ai rischi ESG, tale rating affianca il Rating CRS di Cedacri e il Rating di Cerved nell'ambito della valutazione complessiva del merito creditizio.

Sotto il profilo metodologico, lo score ESG sintetico è costruito combinando oltre 50 informazioni puntuali di natura statistica, geografica e settoriale, riconducibili alle tre dimensioni Ambientale (E), Sociale (S) e di Governance (G). Il punteggio complessivo, così come i punteggi delle singole componenti, viene espresso attraverso una classificazione su 5 classi di merito (da Classe 1, più virtuosa, a Classe 5), confrontabile con la distribuzione delle imprese appartenenti al medesimo settore ATECO di riferimento (benchmark settoriale), al fine di posizionare la controparte rispetto ai propri competitor diretti. Ciascuna componente è a sua volta scomposta in fattori specifici, per ognuno dei quali viene attribuito un giudizio qualitativo (Eccellente/ Medio/ Inadeguato) basato su indicatori puntuali:

- **Componente Ambientale (E):** efficienza energetica (es. quota di energia rinnovabile), biodiversità ed ecosistemi, rischio fisico (esposizione a eventi climatici cronici e acuti, oltre al rischio sismico), emissioni e rischio di transizione (intensità delle emissioni GHG Scope 1, 2, 3), uso dell'acqua e produzione di rifiuti (livello di economia circolare, quota di rifiuti riciclabili);

- Componente Sociale (S): rapporto con la comunità e il territorio, relazioni con i dipendenti (precarità lavorativa, sicurezza sul lavoro), rapporto con il cliente (codici di condotta fornitori), tutela dei Diritti Umani e contrasto a povertà/emarginazione;
- Componente di Governance (G): considerazioni etiche (rating di legalità, Codice Etico, presidi antiriciclaggio), strategia e risk management, inclusività (equilibrio di genere e generazionale negli organi aziendali), trasparenza (presenza di sito aziendale e disclosure su temi ESG).

Il modello include inoltre un modulo dedicato al rischio fisico e di transizione climatica (con dettaglio delle emissioni di CO₂ per Scope 1, 2 e 3), un indicatore di allineamento alla Tassonomia UE (TAC Regolamentare, che misura l'eligibilità dell'attività economica rispetto ai criteri di *Climate Change Adaptation* e *Mitigation*) e un set di indicatori Pillar 3 Disclosure – Rischi ESG, coerenti con il Regolamento Delegato (UE) 2020/1818, utili a verificare eventuali disallineamenti rispetto agli Accordi di Parigi (es. esposizione a settori ad alta intensità di carbonio o a comparti energetici/estrattivi).

Il processo istruttorio è inoltre presidiato da controlli interni di primo livello, in coerenza con il più ampio sistema dei controlli adottato dal Gruppo Mediolanum, e si svolge nel rispetto del Risk Appetite Framework approvato dal Consiglio di Amministrazione.

2. Informazioni Sociali

2.1 Capitale umano e pratiche di lavoro

2.1.1 Informazioni sulla diversità di genere nella forza lavoro

Con riferimento al Gruppo consolidato (Italia ed estero), la tabella seguente riporta la distribuzione della rappresentanza femminile nelle diverse categorie manageriali. I dati forniscono una panoramica della presenza delle donne nei ruoli di responsabilità all'interno dell'organizzazione.

Categoria	% donne
Donne in posizioni manageriali ("Women in all management positions")	34,2%
Donne in posizioni di junior management	36,6%
Donne in posizioni di top management	21,1%

2.1.2 Informazioni sulla composizione della forza lavoro per nazionalità

Con riferimento al Gruppo consolidato (Italia ed estero), la tabella seguente riporta la ripartizione delle persone del Gruppo per area geografica di nazionalità. Per la popolazione con nazionalità appartenente all'Unione Europea, sono inoltre evidenziate le nazionalità maggiormente rappresentate, calcolate sul totale della popolazione UE.

Nazionalità	Incidenza
Unione Europea	98,1%
di cui Italiana	84,4%
di cui Spagnola	11,9%
di cui Irlandese	3,0%
Extra-UE	1,9%

2.1.3 Informazioni sul divario retributivo di genere

Il **median gender pay gap** del Gruppo Mediolanum (perimetro Italia) nel 2025 è pari al **9,81%**. Il dato misura la differenza tra la retribuzione oraria lorda mediana dei dipendenti di sesso maschile e quella delle dipendenti di

sempre femminile, rapportata alla retribuzione oraria lorda mediana dei dipendenti di sesso maschile ed espressa secondo la seguente formula:

(Retribuzione oraria lorda mediana dei dipendenti di sesso maschile – Retribuzione oraria lorda mediana delle dipendenti di sesso femminile) / Retribuzione oraria lorda mediana dei dipendenti di sesso maschile × 100

2.1.4 Informazioni sui programmi di supporto ai dipendenti

Nel 2025, Banca Mediolanum ha ulteriormente rafforzato il proprio sistema di welfare a sostegno della genitorialità e della famiglia, introducendo un bonus di 1.000 euro per ogni figlio nato, adottato o accolto in affidato preadottivo.

Il Gruppo offre, inoltre, contributi economici destinati a sostenere le spese legate alla cura e all'educazione dei figli, comprese quelle per l'istruzione e le rette scolastiche. Tra le iniziative dedicate rientra anche il nido aziendale, che accoglie circa 130 figli di dipendenti.

Attraverso i contratti integrativi aziendali, Banca Mediolanum riconosce specifiche misure di sostegno per esigenze familiari e di assistenza sanitaria. In particolare, sono previsti fino a quattro giorni annui di permesso per i dipendenti della Banca e fino a cinque giorni annui per quelli del comparto assicurativo in caso di grave infermità o ricovero di familiari conviventi o parenti entro il secondo grado. Sono inoltre concessi un giorno di permesso non retribuito per visite mediche dei figli fino a 14 anni e ulteriori permessi brevi non retribuiti per comprovate esigenze di assistenza medico-sanitaria ai familiari.

Nel corso del 2025 è stato introdotto il programma *Family Caregiver Support*, rivolto ai dipendenti che prestano assistenza a familiari in condizioni di fragilità. L'iniziativa mette a disposizione servizi di supporto psicologico, orientamento ai servizi presenti sul territorio e strumenti informativi dedicati, con l'obiettivo di favorire il benessere delle persone e supportarle nella gestione delle responsabilità di cura.

Il Gruppo promuove inoltre misure concrete volte a favorire l'equilibrio tra vita privata e professionale. In particolare, è prevista la possibilità di richiedere l'accesso a un regime di lavoro part-time per i dodici mesi successivi al rientro dalla maternità, al fine di agevolare la conciliazione tra responsabilità familiari e lavorative. A partire dal quinto mese di gravidanza è inoltre prevista la possibilità di svolgere l'attività lavorativa in modalità full smart working, a tutela della salute e del benessere delle future madri.

2.1.5 Informazioni su incentivi e rimborsi finanziari ai dipendenti per programmi di lauree professionalizzanti, master e certificazioni

Il piano formativo è definito e implementato con la finalità di supportare le sfide strategiche aziendali attraverso lo sviluppo del capitale umano del Gruppo Mediolanum, compresi i dipendenti con contratto part-time e di somministrazione (cd. interinali) e altre figure assimilabili (stage), arricchendo il patrimonio di conoscenze e competenze e rafforzando il sistema valoriale e culturale con il fine ultimo di poter fornire al cliente un servizio di sempre maggior qualità e una performance di alto livello.

In questo contesto si evidenziano i diversi cataloghi di **corsi online per l'autoformazione**, le **iniziative in house** realizzate **in partnership con primarie Business School**, tra cui SDA Bocconi e Polimi GSOM, e l'opportunità di **accedere a eventi, convegni, corsi e certificazioni esterne sostenute e finanziate** dall'azienda presso **primarie istituzioni accademiche e/o di formazione**.

2.1.6 Informazioni sui risultati delle survey dei dipendenti

Periodicamente, le risorse del Gruppo Mediolanum vengono ascoltate attraverso l'uso di survey di clima per misurare il loro livello di soddisfazione rispetto alle iniziative di formazione e sviluppo. **#VociDiMediolanum** è stata l'ultima opinion survey (indagine di clima), realizzata internamente, alla fine del 2024, grazie all'utilizzo di soluzioni tecnologiche che hanno garantito l'anonimato nella compilazione del questionario. Da 25 anni questo strumento di indagine viene usato ciclicamente per misurare il livello di engagement e le opinioni personali riguardo alle diverse aree della vita lavorativa. Lo scopo è quello di individuare successivamente le azioni che possano

incrementare il benessere dei dipendenti e incentivare un clima positivo e la motivazione al lavoro. Il processo consiste nel misurare la percezione delle persone e il loro grado di coinvolgimento, per favorire una contribuzione propositiva e responsabile al raggiungimento degli obiettivi di Gruppo. La survey ha coinvolto i dipendenti del Gruppo Mediolanum in Italia attraverso l'utilizzo di un questionario online, tramite il quale è stato attivato un focus di ascolto delle opinioni in relazione a 13 tematiche di indagine e due domande aperte. Le persone hanno espresso la propria opinione, confermando lo spirito di partecipazione e l'orientamento al miglioramento continuo che contraddistingue Mediolanum. L'adesione all'iniziativa ha fatto registrare una **partecipazione volontaria** della popolazione aziendale dell'**82,5%**, in linea con gli indici di aspettativa usati da altre aziende nazionali e internazionali. L'**engagement rate** si è attestato al **77%**.

Il questionario somministrato al personale dipendente ha inoltre approfondito specifiche aree tematiche, tra cui la diversity & inclusion, il benessere organizzativo, la soddisfazione lavorativa e il senso di scopo.

2.1.7 Informazioni sul tasso di assenteismo

Con riferimento al Gruppo Mediolanum nel perimetro Italia, il tasso di assenteismo viene monitorato annualmente al fine di valutare l'andamento delle assenze della popolazione aziendale. La tabella seguente ne riporta l'evoluzione nel periodo 2022-2025, unitamente alla copertura del dato rilevato.

Tasso di assenteismo	2022	2023	2024	2025
% sul totale dei giorni programmati	3,20%	2,89%	3,50%	2,79%
Copertura dei dati (% Perimetro Italia)	100%	100%	100%	100%

2.2 Inclusione finanziaria

2.2.1 Informazioni sull'accesso al credito per gli Enti del Terzo Settore (ETS)

Banca Mediolanum ha sviluppato soluzioni dedicate agli Enti del Terzo Settore ("ETS"), tra cui finanziamenti destinati a organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, enti filantropici, imprese sociali (incluse le cooperative sociali), reti associative, società di mutuo soccorso, senza scopo di lucro e con finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale e iscritti nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (Prestiti e Fidi Mediolanum ETS), e un conto corrente dedicato alle medesime categorie di enti. Nel 2025 sono stati concessi **9 tra prestiti e fidi agli ETS**, per un totale di 1.395.000€.

2.3 Protezione finanziaria dei clienti

2.3.1 Informazioni sul coinvolgimento del Board nella revisione di prodotti e servizi

Come previsto dalla *Policy di Product Governance in materia di prodotti e servizi bancari di Banca Mediolanum*, il Consiglio di Amministrazione è l'organo con funzione di supervisione strategica che approva e riesamina periodicamente i principi e le linee guida cui la Banca è tenuta ad attenersi con riferimento alla creazione e/o distribuzione di prodotti/ servizi bancari. Lo stesso approva il processo per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività e l'inserimento in nuovi mercati. Infine, valuta periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia, con il supporto delle Funzioni Aziendali di Controllo, dei dispositivi di governance e di controllo sui prodotti e che gli stessi siano parte del proprio sistema di governance, di gestione dei rischi e dei controlli interni.

2.3.2 Informazioni sul coinvolgimento del Management nella revisione di prodotti e servizi

In conformità a quanto previsto dalla *Policy di Product Governance in materia di prodotti e servizi bancari di Banca Mediolanum*, la Banca presenta specifici comitati manageriali a supporto dell'Amministratore Delegato nello svolgimento delle proprie funzioni in materia.

Il **Comitato manageriale di Coordinamento di Gruppo e Sviluppo Strategico** supporta l'Amministratore Delegato nello svolgimento delle proprie funzioni in materia di Product Oversight Governance, formulando proposte e/o pareri preventivi in merito all'individuazione e definizione delle iniziative in ambito strategico e di funzionamento legate all'avvio di nuove attività e/ o all'inserimento in nuovi mercati (ad esempio, nuovi segmenti di attività o nuove linee di prodotto, nuovi segmenti di mercato della clientela, nuovi canali di distribuzione), da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Il **Comitato Manageriale di Direzione, nella configurazione di Business**, supporta l'Amministratore Delegato nello svolgimento delle proprie funzioni, esprimendo valutazioni, proposte e/o pareri preventivi in merito all'organizzazione e al funzionamento dei processi di creazione e sviluppo di nuovi prodotti e servizi bancari ideati e distribuiti dalla Banca, ivi incluse le valutazioni inerenti alle iniziative commerciali e di comunicazione ad essi offerenti, oltre che in merito alle verifiche condotte in ambito Product Governance in relazione alle previsioni normative per i Produttori ed i Distributori.

La Banca stabilisce, attua e rivede periodicamente dispositivi di governance e di controllo dei prodotti e servizi. Nella fase di sviluppo e di immissione sul mercato dei prodotti, tali dispositivi sono atti a garantire che gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche dei clienti al dettaglio siano presi in considerazione, evitando un potenziale pregiudizio per i clienti al dettaglio e riducendo al minimo i conflitti di interesse (ad es. matrice prodotto/clienti, analisi prodotto articolato, survey di mercato, analisi di stress test, ecc.). I dispositivi di governance e di controllo dei prodotti e servizi si applicano secondo principi di proporzionalità, avendo riguardo alla natura, alla dimensione e alla complessità dell'operatività della Banca, alla complessità e alla rischiosità dei prodotti, alle tecniche di commercializzazione impiegate nonché alle diverse tipologie di clienti. Gli stessi sono periodicamente valutati per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti, e sono adeguatamente formalizzati. A tal fine, la documentazione relativa all'adozione e all'applicazione delle procedure è debitamente documentata e conservata.

2.3.3 Informazioni sulle politiche di recupero crediti

Il *Regolamento del processo di recupero crediti Ordinari, Corporate e Speciali* illustra i principi guida, l'architettura organizzativa e le interdipendenze alla base del processo di recupero crediti Ordinari, Corporate e Speciali.

Come indicato nello stesso Regolamento, l'**Ufficio Recupero Crediti**, all'interno del Settore *Contenzioso, Recupero Crediti, ADR e Reclami* della Direzione Affari Societari, Legale e Contenzioso, è responsabile della classificazione a sofferenza delle esposizioni verso i clienti in stato di insolvenza o in condizioni assimilabili, derivanti da crediti bancari quali affidamenti, prestiti, scoperti di conto corrente e mutui. Inoltre, gestisce i processi di recupero dei crediti ordinari, corporate e speciali, indirizzando e coordinando altresì l'attività degli Studi Legali esterni incaricati del recupero.

L'ufficio si occupa anche della formalizzazione, per quanto di propria competenza, di accordi transattivi con i debitori e della definizione dell'imputazione a perdita dei crediti inesigibili, nel rispetto dei poteri deliberativi previsti dalla normativa interna.

2.4 Relazioni con la clientela

2.4.1 Informazioni sui presidi di governance per la gestione dei reclami

L'Ufficio Reclami, all'interno del Settore *Contenzioso, Recupero Crediti, ADR e Reclami* della Direzione Affari Societari, Legale e Contenzioso, gestisce operativamente i reclami della clientela di Banca Mediolanum valutando eventuali indicazioni e/o segnali che presuppongono possibili disservizi attribuibili a carenze nelle procedure interne aziendali, suggerendo eventuali attività di correzione o mitigazione del rischio.

L'Ufficio Reclami, nello specifico:

- registra i reclami ricevuti dalla clientela, li analizza e si occupa della relativa gestione, coinvolgendo le unità organizzative referenti per le tematiche affrontate;
- effettua le segnalazioni opportune alle unità organizzative interessate e al Responsabile del Settore Contenzioso, Recupero Crediti, ADR e Reclami, nel caso emergano criticità nei processi operativi di gestione dei reclami;
- individua eventuali interventi per la mitigazione dei rischi rilevati a seguito degli approfondimenti effettuati, in accordo con le unità operative coinvolte;
- predispone, con il supporto dell'*Unità di Supporto Manageriale Advisory, Reporting e Coordinamento di Direzione*, la reportistica e le relazioni istituzionali periodiche sui reclami riferibili alla Banca, tra cui il "Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami", ai sensi del Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediari e clienti". Tale rendiconto viene inviato alla Funzione Compliance per i necessari adempimenti.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami sottopone annualmente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale una Relazione sui reclami, che esamina metriche, KPI e indicatori di performance aggregati relativi ai reclami. L'Organo Amministrativo e quello di Controllo, nell'ambito delle rispettive competenze, formulano le proprie valutazioni in ordine alla Relazione.

Infine, sono previsti flussi informativi riferibili ai dati dei reclami utili alla predisposizione dei flussi segnalatici a Banca d'Italia previsti dalle Circ. 272 del 30 luglio 2008 e Circ. 217 del 5 agosto 1996 e successive modifiche.

La Banca assicura un adeguato livello di formazione delle risorse coinvolte nella gestione dei reclami tramite iniziative formative periodiche e costanti volte a fornire un'aggiornata conoscenza dei compiti, doveri e novità normative attinenti al proprio incarico.

2.5 Privacy e protezione dei dati sensibili

2.5.1 Informazioni sulla Policy di Sicurezza Informatica e sul programma di gestione della sicurezza delle informazioni

Banca Mediolanum si è dotata di una **Policy di Sicurezza Informatica** a livello di Gruppo, che definisce i principi di riferimento, i ruoli e le responsabilità in materia di sicurezza delle informazioni e volta alla gestione del sistema informativo, alla prevenzione dei *data breach* e, più in generale, alla definizione di un perimetro di sicurezza efficace ed efficiente.

La Policy è strutturata in coerenza con i requisiti normativi previsti dal framework DORA (*Digital Operational Resilience Act*).

La sicurezza informatica è presidiata da una struttura dedicata, sotto il coordinamento del Chief Information Security Officer (CISO), responsabile della protezione degli asset IT, fisici e informativi dell'organizzazione. Il presidio è ulteriormente rafforzato dalla produzione di un report periodico che fornisce un aggiornamento su iniziative intraprese, incidenti critici e programmi di *awareness*, in ottica di un continuo miglioramento.

L'ambito di controllo copre, inoltre, l'*incident management* ICT e cyber, attività di *resilience testing*, monitoraggio di indicatori di rischio e performance (KRI/KPI), business continuity e la gestione dei fornitori critici, inclusi assessment, requisiti contrattuali e attività di controllo sui provider ICT.

Inoltre, in materia di *vulnerability assessment*, Banca Mediolanum ha adottato una specifica **Policy di Vulnerability Management**, finalizzata a garantire un processo strutturato di identificazione, classificazione, valutazione e prioritizzazione delle vulnerabilità relative a sistemi informatici, applicazioni e infrastrutture di rete.

2.5.2 Informazioni sui presidi per l'attuazione della Privacy Policy

Banca Mediolanum ha adottato una **Privacy Policy**, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum S.p.A. e che trova diretta applicazione all'interno della stessa. I principi definiti in tale Policy si applicano a tutte le unità organizzative della Banca incluse nel perimetro di intervento.

Il modello adottato per il presidio degli aspetti inerenti al trattamento dei dati personali – inclusi quelli appartenenti a categorie particolari e i dati relativi a condanne penali e reati, riferiti a clientela, dipendenti e fornitori – prevede il coinvolgimento dell'*Ufficio Privacy*. Tale ufficio, costituito all'interno della Divisione Affari Legali, svolge e coordina tutti gli adempimenti previsti dalle normative in tema di privacy. In particolare:

- provvede alle comunicazioni al Garante;
- cura la redazione e l'aggiornamento delle lettere di nomina a responsabile, delle lettere di nomina a soggetto autorizzato e delle informative sul trattamento dei dati tenendo conto delle finalità indicate dalle funzioni aziendali interessate;
- cura la gestione delle richieste dell'interessato inerenti ai propri dati;
- cura la gestione delle richieste relative al GDPR (*General Data Protection Regulation*);
- effettua la supervisione sulla formazione privacy erogata ai dipendenti;
- redige e aggiorna le informative e i consensi privacy;
- fornisce la consulenza, in materia di privacy, a tutte le Funzioni aziendali;
- evade i reclami dei clienti relativi alla privacy.

A fronte dei Trattamenti di dati personali individuati dall'Ufficio Privacy e documentati nell'apposito Registro, l'*Unità Controlli Privacy* è incaricata di effettuare i relativi controlli periodici di adeguatezza ed efficacia nel processo di esecuzione dei Trattamenti eventualmente individuati. Inoltre, la Funzione *Internal Audit* esegue, per le aree di rispettiva competenza, le verifiche e i controlli sui processi in ambito Privacy.

I dati personali oggetto di trattamento nelle società del Gruppo sono custoditi e controllati in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. In tale contesto, assume particolare rilevanza la gestione degli eventuali *data breach* (violazioni dei dati personali), intesi come la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati. Secondo la normativa, la notifica di eventuali violazioni di dati dovrà avvenire possibilmente senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore, dal momento in cui si è venuti a conoscenza della violazione.

Infine, sono previsti interventi formativi al fine di fornire le conoscenze di base in materia di privacy, necessarie al rispetto degli adempimenti e dei controlli previsti, nonché di presentare le principali disposizioni normative secondo una chiave di lettura che, oltre ai concetti giuridici, esamini gli aspetti lavorativi, di marketing e comunicazione, dal punto di vista della Società, del cliente e del dipendente. La formazione prevede corsi online obbligatori, erogati periodicamente a tutti i dipendenti e collaboratori della Rete di Vendita, il cui superamento è subordinato all'effettuazione di un test per verificare l'avvenuta assimilazione dei concetti.

2.5.3 Informazioni sulla formazione in materia di privacy e sicurezza dei dati

Per le Società del Conglomerato sono previsti interventi formativi al fine di fornire le conoscenze di base in materia di privacy, necessarie al rispetto degli adempimenti e dei controlli previsti. Tali interventi consistono nel rilascio di corsi online obbligatori per tutti i dipendenti e collaboratori della Rete di Vendita. Il superamento di tali corsi è

subordinato all'effettuazione di un test per verificare l'avvenuta assimilazione dei concetti oggetto dei corsi.

Nelle Società italiane, per garantire che tutti i dipendenti siano consapevoli delle normative sulla protezione dei dati e sappiano come applicarle correttamente, nel 2025 è proseguita l'assegnazione ai neo inseriti del corso base in tema di GDPR e del corso "La tutela della privacy: casi concreti" rilasciato a tutta la popolazione aziendale negli anni precedenti. Si evidenzia che tale percorso formativo è esteso a tutto il personale delle Società italiane, includendo non solo i **dipendenti a tempo pieno**, bensì anche i **dipendenti part-time** e i **lavoratori con contratti di somministrazione** (cd. interinali), **al fine di garantire un livello uniforme di conoscenza e applicazione delle normative in materia di protezione dei dati**.

Nel corso del 2025 è stato inoltre rilasciato un nuovo corso, dal titolo "Protezione della Privacy in banca: circolazione delle informazioni e tracciamento delle operazioni" presentato in una puntata del canale di comunicazione interna dedicato ai dipendenti a gennaio 2025, a cui ha fatto seguito una lettera indirizzata a ciascun dipendente che richiamava la presa visione, col fine di sensibilizzare e responsabilizzare ciascuno ad adottare un comportamento adeguato.

3. Informazioni di Governance

3.1 Etica aziendale

3.1.1 Informazioni sulla formazione in materia di etica aziendale e anticorruzione

Il Gruppo Mediolanum ha adottato diverse iniziative in riferimento all'anticorruzione e all'antiriciclaggio. In particolare, per il 2025, in ambito anticorruzione è stato erogato il *Corso Compliance - Anticorruzione* a tutta la **popolazione aziendale**, includendo non solo i **dipendenti a tempo pieno**, bensì anche i lavoratori con **contratti part-time** e **con contratti di somministrazione** (cd. interinali), al fine di garantire un livello uniforme di conoscenza e applicazione delle normative dedicate.

In ambito antiriciclaggio, è proseguita l'assegnazione del Corso Compliance "La disciplina Antiriciclaggio – Corso Base" per i neoassunti e del corso specialistico per le specifiche famiglie professionali in perimetro. Mediante i menzionati corsi sono stati affrontati casi esemplificativi, le sanzioni previste e i principali riferimenti normativi in ambito corruzione pubblica e tra privati; sono stati inoltre comunicati ai destinatari i presidi organizzativi previsti dalle procedure e dalle Policy in vigore. Le Società del Gruppo hanno provveduto così, nel corso dell'anno, ad aggiornare e a erogare ai destinatari la formazione necessaria.

Inoltre, il Gruppo Mediolanum promuove attivamente anche una cultura basata su correttezza ed etica, sia all'interno dell'organizzazione sia nei rapporti con il mercato. Tale impegno si concretizza nella diffusione dei principi e dei valori aziendali e nella definizione di azioni volte a rafforzare una solida cultura d'impresa. Per favorire la sua piena applicazione, il Codice Etico può essere oggetto di specifiche campagne di formazione interna e comunicazione alla clientela ovvero agli altri soggetti interessati, anche a mezzo posta elettronica o nei modi consentiti ritenuti di volta in volta più opportuni. In coerenza con questi principi, le **iniziative di formazione e comunicazione** sul **Codice Etico** del Gruppo Mediolanum si applicano a **tutto il personale**, inclusi i **dipendenti con contratto part-time** e di **somministrazione** (cd. interinali) e altre figure assimilabili (stage).

3.2 Risk management

3.2.1 Informazioni sugli audit dei processi di Risk management e descrizione dei presidi e azioni di mitigazione dei rischi

Banca Mediolanum, al fine di operare coerentemente ed efficacemente con la propria strategia, si è dotata di una specifica governance di sostenibilità, formalizzata nella *Policy di Sostenibilità del Gruppo Mediolanum*. Inoltre,

i ruoli e le responsabilità degli organi coinvolti, ivi inclusi l'Amministratore Delegato e il Comitato Rischi, sono descritti nel documento di informativa al pubblico *Pillar 3*.

Per garantire una gestione efficace dei rischi ESG, il Gruppo Mediolanum ha definito ruoli e responsabilità per le unità organizzative coinvolte nel sistema dei controlli interni, secondo il modello delle tre linee di difesa. Nello specifico:

- Prima linea di difesa: in relazione alla gestione degli impatti, rischi e opportunità, identificati coerentemente con quanto previsto dalla Direttiva CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*), ciascuna unità aziendale, per gli ambiti di propria competenza, effettua i controlli di primo livello nell'ambito del processo di Analisi di Doppia rilevanza;
- Seconda linea di difesa:
 - Funzione Risk Management: è responsabile dell'identificazione, valutazione e monitoraggio dei rischi ESG ritenuti rilevanti rispetto ai controlli di prima linea, svolti nel processo di Analisi di Doppia rilevanza;
 - Funzione Compliance: presidia il rischio di non conformità correlato a tematiche che impattano trasversalmente i processi aziendali, comprese quelle ESG e legate al cambiamento climatico, con particolare riferimento agli aspetti di tutela della clientela attuale e potenziale;
- Terza linea di difesa:
 - Funzione Internal Audit: verifica il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi, inclusi quelli ESG, valutando la qualità e l'efficacia dei sistemi di controllo interno in relazione ai rischi. In particolare, nell'ambito delle attività di controllo di terzo livello, i processi di risk management sono periodicamente oggetto di verifiche da parte della Funzione Internal Audit, che negli ultimi due anni ha condotto specifiche attività di audit su tali processi.

Il Gruppo Mediolanum ha, inoltre, definito un framework dedicato alla misurazione e gestione dei rischi ESG, integrando i fattori ESG nel proprio Risk Management Framework, secondo il seguente approccio:

1. **Integrazione della Mappa dei rischi:** i fattori di rischio ESG sono integrati nel processo di mappatura dei rischi rilevanti condotto dalla Funzione Risk Management. Tale processo prevede:
 - a. l'analisi del contesto operativo finalizzata a individuare i portafogli e le asset class rilevanti per il Gruppo;
 - b. l'identificazione della long list di rischi potenzialmente rilevanti sulla base dell'analisi di contesto e del modello di business del Gruppo¹;
 - c. valutazione della materialità dell'impatto dei fattori ESG sui rischi rilevanti.
2. **Risk Appetite Framework:** a valle dell'individuazione dei rischi rilevanti, si procede alla definizione del Risk Appetite Framework (di seguito, anche "RAF"). Il Gruppo Mediolanum, nell'ambito della propria propensione al rischio, definisce e integra i rischi ESG, in coerenza con gli esiti della valutazione di rilevanza e con il proprio inventario dei rischi. L'attuazione della propensione al rischio avviene mediante l'adozione di specifici indicatori di rischio e la definizione di limiti e soglie. Con riferimento ai rischi di sostenibilità, si riportano di seguito gli indicatori strategici del RAF che prendono in considerazione aspetti Environmental, Social e Governance sia con riferimento a controparti creditizie che ai fondi propri e di terzi:
 - a. indicatore di sostenibilità dei crediti corporate, volto a rappresentare la quota di esposizione che non rispecchia criteri di finanza sostenibile;
 - b. indicatore ESG dei fondi propri e di terzi, volto a rappresentare la capacità organizzativa di un'azienda e il livello di impegno dedicato ad affrontare i rischi e le opportunità chiave, la forza e la portata delle iniziative in ambiti ESG, tra cui programmi e obiettivi in atto per migliorare le prestazioni;
3. **Monitoraggio indicatori/Reporting:** il monitoraggio del livello di esposizione ai rischi climatici e ambientali è effettuato mediante delle specifiche metriche impiegate nell'ambito del monitoraggio operativo di tali rischi e, in parte, integrate nel RAF e nei processi di Banca Mediolanum. Il reporting degli indicatori di rischio

¹ Nell'ambito della periodica revisione della mappatura dei rischi, sono stati introdotti i fattori di rischio *climate* che impattano trasversalmente più rischi tradizionali, in quanto non rappresentano una categoria di rischio a sé stante bensì dei *risk drivers*.

climatici e ambientali è integrato nel framework della Banca in coerenza con gli attuali flussi, template, destinatari e tempistiche previsti nella reportistica declinata nelle singole Policy delle categorie di rischio tradizionali. In particolare, gli indicatori strategici inseriti nel RAF sono monitorati con frequenza almeno trimestrale e condivisi con il Consiglio di Amministrazione attraverso il *Risk Dashboard* al fine di controllare il rispetto delle soglie prestabilite;

4. **ICAAP:** il Gruppo integra i fattori di rischio ESG e i relativi impatti sulle categorie di rischio finanziario nel processo di valutazione dell'adeguatezza del capitale interno (ICAAP), anche attraverso simulazioni volte a stimarne il potenziale impatto in termini di capitale. Nell'ambito dell'ICAAP, sono stati aggiunti scenari di rischio climatico che hanno permesso di valutare gli impatti sui due principali business del Gruppo: credito e risparmio gestito. Al fine di garantire una corretta misurazione degli impatti dei fattori di rischio climatico e ambientale sui rischi tradizionali, Banca Mediolanum fa ricorso a un insieme di scenari climatici caratterizzati da un livello complessivo di rischio fisico e di rischio di transizione, determinato in base al livello di ambizione delle politiche, dalla loro tempistica, dal grado di coordinamento e dalle leve tecnologiche. L'impiego di tali scenari consente la determinazione dell'impatto dei fattori di rischio climatici e ambientali con riferimento a Rischio di Credito, Rischio di Mercato e Rischio Strategico.

3.2.2 Informazioni sui rischi emergenti di lungo periodo

Il Gruppo Mediolanum monitora costantemente i rischi emergenti che potrebbero influenzare il proprio modello di business e il profilo di rischio nel medio-lungo termine. Nell'ambito del framework di Risk Management, sono stati individuati i seguenti rischi emergenti: Rischio ICT e di Sicurezza, Rischio Geopolitico e Rischio Climatico (Climate Risk).

1. Rischio ICT e di Sicurezza

Il **Rischio ICT e di Sicurezza** consiste nel rischio di incorrere in perdite dovute alla violazione della riservatezza, carente integrità dei sistemi e dei dati, inadeguatezza o indisponibilità dei sistemi e dei dati o incapacità di sostituire la tecnologia dell'informazione (IT) entro ragionevoli limiti di tempo e costi in caso di modifica dei requisiti del contesto esterno o dell'attività (*agility*), nonché i rischi di sicurezza derivanti da processi interni inadeguati o errati o da eventi esterni, inclusi gli attacchi informatici o un livello di sicurezza fisica inadeguata.

In tal contesto, la possibilità di malfunzionamenti, indisponibilità o violazioni dei sistemi informativi e delle infrastrutture tecnologiche possono compromettere la continuità operativa, l'integrità dei dati e la sicurezza delle informazioni, generando impatti operativi, economici e reputazionali. La Banca ha predisposto una apposita Policy per la gestione e il controllo del rischio di specie e, il Gruppo Mediolanum, oltre a dotarsi dei consueti strumenti tecnologici che permettono le protezioni della rete e delle infrastrutture digitali delle società, ha sottoscritto delle polizze assicurative che contribuiscono alla mitigazione di una possibile manifestazione del rischio cyber.

Il presidio dei rischi ICT e di sicurezza è per Banca Mediolanum elemento strategico e imprescindibile per la tutela del cliente, della Banca e dei servizi erogati in ambito di riservatezza. In tal senso, è stato realizzato un modello di governo e presidio dei rischi ICT e di sicurezza, al fine di garantire un approccio nell'indirizzamento della strategia e dei presidi di protezione, che ha l'obiettivo di rafforzare nel continuo il monitoraggio dei presidi per la gestione della sicurezza ICT e dei rischi derivanti dal Cyber Crime, in forte crescita. Tali problematiche possono compromettere l'esperienza del cliente, causando disagi, ritardi e possibili perdite di guadagno. La mancanza di accesso ai servizi digitali può anche generare frustrazione, danneggiare la fiducia dei clienti, e portare a eventuali reclami. A livello operativo, la violazione della riservatezza può generare anche una possibile esposizione a sanzioni da parte dell'Autorità di vigilanza. Inoltre, eventi ricorrenti di violazione dei dati possono minare la reputazione dell'Azienda, creando un impatto duraturo sui rapporti con la clientela e la percezione pubblica, con possibili conseguenze finanziarie durature e significative. In particolare, la Funzione Risk Management monitora e controlla i Rischi ICT e di Sicurezza e garantisce che questi ultimi siano individuati, misurati, valutati, gestiti, monitorati, segnalati e mantenuti entro i limiti della propensione al rischio dell'istituto finanziario.

Inoltre, in considerazione delle recenti evoluzioni normative (ad esempio, l'AI Act) e della crescente attenzione delle Autorità di Vigilanza e della rilevanza strategica dell'Intelligenza Artificiale, la Capogruppo ha predisposto un'apposita Policy per il controllo e la gestione dei rischi derivanti dall'adozione e utilizzo di sistemi di Intelligenza Artificiale, quali nuovo fattore di rischio emergente che può impattare trasversalmente i rischi tradizionali bancari, a seguito dell'utilizzo potenziale in tutti i processi dell'attività bancaria.

2. Geopolitical Risk

Il fattore di rischio geopolitico deriva da dinamiche politico-istituzionali e macroeconomiche di natura nazionale o internazionale che possono modificare il contesto operativo, normativo e finanziario di riferimento del Gruppo. In ragione della sua natura trasversale, tale fattore può incidere su molteplici categorie di rischio, tra cui rischio di credito, di mercato, di liquidità, operativo e strategico, con potenziali effetti sulla stabilità dei mercati, sulla qualità degli attivi, sulla continuità operativa e sulla sostenibilità del modello di business nel lungo termine.

Al fine di quantificare la rilevanza e l'identificazione del rischio geopolitico, sono stati valutati i potenziali impatti degli eventi geopolitici sulle principali dimensioni di esposizione del Gruppo. Nello specifico, per ciascuna dimensione di rischio identificata, il processo di misurazione si articola in un approccio strutturato che combina analisi prospettiche, simulazioni di stress e valutazioni dei punti di rottura critica. In particolare, nell'ambito del processo ICAAP, il Gruppo ha introdotto uno specifico scenario di stress denominato "Geopolitical Uncertainty", volto a valutare gli effetti di shock macroeconomici e di eventi idiosincratici sul profilo di rischio e sull'adeguatezza patrimoniale. Lo scenario considera sia fattori sistemici, quali variazioni del PIL, dei tassi di interesse, dell'occupazione e delle condizioni dei mercati finanziari, sia fattori specifici del settore bancario, tra cui impatti reputazionali, pressioni sulla raccolta, fenomeni di disintermediazione e potenziali costi operativi concentrati sul rischio terze parti.

3. Climate Risk

Il Climate Risk è un fattore di rischio connesso agli effetti dei cambiamenti climatici e al processo di transizione verso un'economia a basse emissioni, suscettibile di incidere sul Gruppo attraverso modifiche strutturali del contesto macroeconomico, regolamentare e di mercato, con potenziali impatti sul valore delle esposizioni, sulla qualità del portafoglio e sulla sostenibilità del modello di business nel medio-lungo termine.

Il Gruppo ha integrato i fattori di rischio climatico nel proprio quadro di gestione dei rischi, sviluppando strategie, politiche e processi per l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio di tali rischi nel breve, medio e lungo termine. Le analisi considerano sia il rischio fisico sia il rischio di transizione e ne valutano gli impatti sulle principali categorie di rischio tradizionali del Gruppo. Ciò include analisi di scenario, a partire dai fattori climatici, per testare la resilienza del modello di business e del profilo di rischio del Gruppo agli impatti negativi di tali fattori. In considerazione dell'intensificarsi degli effetti dei cambiamenti climatici e della continua evoluzione del quadro normativo e di vigilanza europeo, il Climate Risk è considerato uno dei principali rischi emergenti di lungo termine per il Gruppo.

3.3 Trasparenza fiscale

3.3.1 Informazioni sulla strategia e sulla governance fiscale di Gruppo

La strategia fiscale del Gruppo Mediolanum si sviluppa in modo aderente agli obiettivi di sostenibilità, nella consapevolezza che una corretta gestione della variabile fiscale rappresenti un elemento essenziale a beneficio dei propri azionisti e per tutti gli stakeholder.

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

- Legalità e Sostenibilità;
- Trasparenza, collaborazione e integrità nei rapporti con l'Amministrazione finanziaria;

- “*Tone at the top principle*”, con attribuzione al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Banca Mediolanum della responsabilità della definizione della strategia fiscale di Gruppo;
- Diffusione della cultura fiscale in azienda.

La strategia fiscale del Gruppo Mediolanum si ispira, come **modello di governo del rischio fiscale**, sia a documenti normativi e di prassi a livello internazionale, tra cui il “Cooperative Compliance Framework (OCSE 2013)” e il “Cooperative Tax Compliance: building better tax framework (OCSE 2016)”, sia a riferimenti normativi nazionali, tra cui il *Decreto Legislativo 5 agosto 2015, n. 128* (“Disposizioni sulla certezza del diritto nei rapporti tra fisco e contribuente”) e la *Circolare n. 285/2013 di Banca d’Italia*, con particolare riguardo alla gestione del rischio fiscale. La strategia fa inoltre riferimento alla normativa interna e, in particolare, al Codice Etico e al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo del Gruppo Mediolanum (Modello 231/OI).

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

L’adozione dei Principi 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 artificiose, 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.

I ruoli e le responsabilità nell’ambito del processo di gestione della fiscalità sono chiaramente definiti e attribuiti, nel rispetto dei principi di segregazione delle funzioni e di adeguata escalation dei processi decisionali. La Policy Fiscale disciplina, inoltre, il *Tax Control Framework* adottato dal Gruppo.

3.3.2 Effective Tax Rate

L’Effective Tax Rate (di seguito, anche “ETR”) rappresenta il rapporto tra le imposte sul reddito contabilizzate (reported taxes) e l’utile ante imposte (earnings before tax), e costituisce un indicatore sintetico del carico fiscale effettivo del Gruppo.

Nel 2025, l’ETR si attesta al 13,41%; tale valore risulta significativamente influenzato dalla presenza di componenti non ricorrenti. In particolare, le imposte contabilizzate nell’esercizio includono un effetto positivo derivante dal riconoscimento di crediti IRAP in relazione ad esercizi precedenti, per un ammontare complessivo pari a circa 131,4 milioni di euro, connesso alla revisione della disciplina dei dividendi infra-UE. Tale componente ha determinato un beneficio fiscale che riduce l’incidenza complessiva delle imposte sul risultato ante imposte.

Al netto di tale effetto straordinario, nel 2025 l'ETR si attesterebbe al 22,60%, valore sostanzialmente in linea con quello registrato negli esercizi precedenti (22,82% nel 2024).

3.4 Intelligenza Artificiale responsabile

3.4.1 Informazioni su una Policy di Intelligenza Artificiale responsabile

Il Gruppo considera l'Intelligenza Artificiale (di seguito, anche "AI") una leva strategica per l'innovazione, il miglioramento dell'esperienza dei clienti, l'efficienza operativa e la creazione di valore sostenibile nel lungo periodo.

L'approccio adottato promuove uno sviluppo dell'AI **antropocentrico, affidabile, sicuro e sostenibile**, nel rispetto dei **diritti fondamentali** delle persone.

L'adozione e l'utilizzo delle tecnologie di AI sono guidati da un framework di governance dedicato, da una Policy di Gruppo, approvata dal Consiglio di Amministrazione il 23 gennaio 2025 – che definisce principi, responsabilità e modalità di controllo coerenti con gli standard normativi europei e con i valori aziendali – e dalla Policy di Gestione del Rischio dell'Intelligenza Artificiale del Gruppo Mediolanum, approvata dal Consiglio di Amministrazione del 26 marzo 2026, che descrive i principi per l'analisi e la gestione dei rischi derivanti dall'adozione e utilizzo di sistemi di Intelligenza Artificiale (AI), visti come un nuovo fattore di rischio emergente che impatta trasversalmente i rischi tradizionali bancari.

Il Gruppo sviluppa, acquista e utilizza sistemi di Intelligenza Artificiale sulla base di principi fondamentali che ne guidano l'intero ciclo di vita:

- equità e non discriminazione;
- trasparenza e spiegabilità;
- supervisione umana delle decisioni rilevanti;
- robustezza e sicurezza dei sistemi;
- protezione dei dati personali e riservatezza delle informazioni;
- responsabilità e tracciabilità dei processi decisionali;
- sostenibilità ambientale e innovazione responsabile.

L'obiettivo è garantire che le tecnologie di AI siano utilizzate in modo etico, sicuro e conforme ai principi di tutela delle persone e degli stakeholder.

Il Gruppo ha adottato un framework strutturato di AI Governance e AI Risk Management finalizzato a garantire una gestione responsabile dell'Intelligenza Artificiale lungo tutto il ciclo di vita delle iniziative.

Le soluzioni di AI vengono valutate secondo un approccio risk-based coerente con il Regolamento Europeo sull'Intelligenza Artificiale (*AI Act*), prevedendo processi di qualificazione, classificazione, monitoraggio e controllo proporzionati ai rischi associati ai diversi casi d'uso.

In particolare, il Gruppo:

- valuta preventivamente le iniziative che prevedono l'utilizzo di sistemi di AI;
- applica specifici controlli e presidi di mitigazione commisurati al livello di rischio individuato;
- monitora nel tempo l'affidabilità, la robustezza e l'adeguatezza dei sistemi utilizzati;
- assicura il mantenimento della supervisione umana nelle decisioni rilevanti, assicurando trasparenza e spiegabilità;
- promuove il rispetto dei principi di *fairness*, trasparenza, sicurezza e protezione dei dati.

Il modello di governance adottato tiene inoltre conto della classificazione dei sistemi di AI prevista dalla normativa europea.

Il Gruppo si impegna a non sviluppare né utilizzare sistemi di Intelligenza Artificiale vietati dalla normativa, inclusi sistemi di *social scoring*, tecniche manipolative, pratiche di sorveglianza biometrica non consentite o soluzioni che possano determinare violazioni dei diritti fondamentali delle persone.

Per le applicazioni classificate ad alto rischio vengono adottati presidi rafforzati di valutazione, monitoraggio, documentazione e supervisione umana, finalizzati a garantire conformità normativa, affidabilità operativa e un'adeguata gestione degli impatti potenziali.

Per le altre categorie di sistemi sono assicurati gli obblighi di trasparenza e informazione previsti dalla normativa applicabile.

Nell'ambito dell'approccio del Gruppo all'Intelligenza Artificiale, la sicurezza informatica e la protezione delle informazioni rappresentano elementi centrali. I sistemi di AI sono sviluppati e utilizzati secondo principi di *privacy by design*, data governance e cybersecurity, prevedendo controlli proporzionati per la protezione dei dati personali, la qualità delle informazioni utilizzate e la resilienza delle infrastrutture tecnologiche sottostanti. Particolare attenzione è dedicata alla prevenzione dei *bias*, al monitoraggio della qualità dei dati e alla protezione dei sistemi da minacce informatiche e utilizzi impropri.

3.4.2 Informazioni sui programmi di Intelligenza Artificiale responsabile

Il Gruppo considera lo sviluppo delle competenze un elemento essenziale per un utilizzo responsabile dell'Intelligenza Artificiale. Per questa ragione promuove programmi strutturati di formazione, sensibilizzazione e aggiornamento continuo rivolti a dipendenti, management e organi di governance, in linea con i principi di *AI Literacy* previsti dall'*AI Act*.

Le iniziative includono attività di *awareness*, percorsi specialistici per i profili coinvolti nello sviluppo e nell'utilizzo delle tecnologie di AI, momenti di confronto interfunzionale e programmi ed eventi di aggiornamento dedicati alla leadership aziendale e al Board.

In tale contesto, il Gruppo promuove inoltre eventi dedicati all'innovazione digitale, iniziative di condivisione delle migliori pratiche, percorsi di formazione manageriale e strumenti di collaborazione finalizzati alla diffusione della cultura digitale e dell'innovazione responsabile.

L'obiettivo è sviluppare una cultura aziendale orientata all'utilizzo consapevole dell'AI, favorendo la comprensione delle opportunità offerte da queste tecnologie, dei relativi rischi, degli impatti etici e delle evoluzioni normative ad esse associate.

3.4.3 Strategia di *Digital Transformation*

La *Digital Transformation* rappresenta per il Gruppo Mediolanum una leva strategica per creare valore sostenibile e rafforzare la competitività nel lungo periodo. Non si tratta esclusivamente dell'adozione di nuove tecnologie, ma di un percorso strutturato di evoluzione dei modelli di business, dei processi operativi e delle modalità di interazione con clienti, Family Banker, collaboratori e stakeholder. Tale approccio si fonda sul modello distintivo del Gruppo "High Tech – High Touch", che integra innovazione tecnologica e centralità della relazione umana.

La strategia di Digital Transformation del Gruppo Mediolanum è stata formalizzata attraverso una Policy di Gruppo, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Banca Mediolanum il 9 maggio 2024, che definisce principi, obiettivi, direttrici di sviluppo e modello di governance della trasformazione digitale. La strategia, allineata al Piano e alla Strategia ICT, è orientata a sei obiettivi fondamentali:

- promuovere l'innovazione continua;
- migliorare l'esperienza del cliente e del Family Banker;
- incrementare l'efficienza operativa;
- presidiare i rischi digitali;
- sviluppare una diffusa cultura digitale;
- supportare una crescita sostenibile e responsabile.

L'approccio adottato mira a coniugare competitività, qualità del servizio, efficienza dei processi, sicurezza e sostenibilità, in coerenza con gli indirizzi strategici del Gruppo e con le aspettative normative e regolamentari del settore finanziario.

I principi cardine della Digital Transformation si basano sull'integrazione tra strategia di business e innovazione digitale, sulla centralità delle persone, sull'utilizzo responsabile dei dati e delle tecnologie, sull'attenzione alla sicurezza informatica e sulla diffusione delle competenze digitali lungo tutta l'organizzazione. Il Gruppo promuove un approccio inclusivo alla progettazione dei servizi, affinché le soluzioni digitali siano accessibili, intuitive e favoriscano la fiducia nell'utilizzo della tecnologia, contribuendo a ridurre le barriere legate al *digital divide*. Per implementare la strategia, il Gruppo ha definito le principali direttrici di sviluppo:

1. la piena integrazione delle iniziative digitali con le strategie di business, attraverso la digitalizzazione *end-to-end* dei processi e una pianificazione orientata alla creazione di valore per clienti e stakeholder;
2. l'adozione di tecnologie innovative e dell'*Open Innovation*, attraverso attività di *scouting*, collaborazione con startup e partner tecnologici, sperimentazione di soluzioni emergenti e monitoraggio continuo dell'evoluzione del mercato;
3. la valorizzazione del patrimonio informativo aziendale e il rafforzamento delle capacità ICT, assicurando elevati standard di data governance, protezione dei dati, cybersecurity, resilienza e conformità regolamentare;
4. lo sviluppo delle competenze digitali e la promozione di una cultura dell'innovazione diffusa, grazie a programmi di formazione, iniziative di *change management* e community dedicate allo sviluppo e alla condivisione delle competenze.

La governance della Digital Transformation coinvolge gli organi aziendali e le principali funzioni manageriali del Gruppo, favorendo una collaborazione trasversale tra le diverse Società del Gruppo e garantendo un presidio efficace degli aspetti strategici, organizzativi, tecnologici e di rischio:

- il Consiglio di Amministrazione definisce e approva gli indirizzi strategici e la Digital Strategy, mentre l'Amministratore Delegato ne guida l'attuazione;
- il Direttore Generale esercita il coordinamento complessivo e il *Program Management*, con il supporto delle Funzioni specialistiche competenti in materia di innovazione, organizzazione, ICT, canali digitali, Risorse Umane, Compliance e Risk Management;
- il Comitato di Coordinamento di Gruppo e Sviluppo Strategico assicura l'allineamento delle iniziative agli obiettivi di business e ne monitora lo stato di avanzamento.

L'implementazione della strategia segue un processo strutturato basato sulla definizione di obiettivi misurabili, sulla pianificazione integrata delle iniziative, sul coinvolgimento degli stakeholder, sulla prioritizzazione dei bisogni, sul monitoraggio continuo dei risultati e sulla valutazione delle performance attraverso specifici indicatori. Questo approccio consente al Gruppo Mediolanum di mantenere una strategia dinamica, adattabile all'evoluzione del contesto tecnologico e regolamentare e orientata alla creazione di valore sostenibile per tutti gli stakeholder.