

Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario 2019 - 2020

Redatta ai sensi del D.Lgs. 254/16



MEDIOBANCA

Indice

1.	Nota metodologica	5
	1.1 Standard di rendicontazione applicati	6
	1.2 Perimetro di reporting	7
	1.3 Processo di rendicontazione	8
2.	Strategia	13
3.	Identità	17
	3.1 Gruppo Mediobanca	18
	3.2 Modello di Governance	25
	3.3 Compliance, controllo interno e gestione dei rischi	27
	3.4 Governance della sostenibilità	30
	3.5 Stakeholder engagement	32
	3.6 Temi materiali e ambiti del D.Lgs. 254/2016	33
	3.7 Sustainable Development Goals	35
4.	Etica e integrità nel business e lotta alla corruzione	39
	4.1 Politiche e iniziative a supporto della prevenzione e contrasto alla corruzione	40
	4.2 Rischi rilevanti in ambito corruzione	45
5.	Persone e Diritti Umani	49
	5.1 Politiche e rischi rilevanti	50
	5.2 Persone del Gruppo Mediobanca: creazione e tutela dell'occupazione	55
	5.3 Diversità, inclusione e pari opportunità	59
	5.4 Tutela dei Diritti Umani	61
	5.5 Formazione e sviluppo professionale	63
	5.6 Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti	65
	5.7 Incentivi, benefit e retribuzione del personale	68
	5.8 Commitment, engagement e soddisfazione dei dipendenti	71
	5.9 Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti	73
6.	Mercato	79
	6.1 Clienti	80
	6.1.1 Politiche e rischi rilevanti	80
	6.1.2 Clienti del Gruppo	85
	6.1.3 Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio	89
	6.1.4 Trasparenza delle informazioni riguardo prodotti e servizi	91

6.1.5	Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria	92
6.1.6	Investimenti responsabili e prodotti sostenibili	94
6.1.7	Innovazione, multicanalità e digitalizzazione	98
6.1.8	Protezione dei dati personali e Data Security	100
6.2	Gestione responsabile della catena di fornitura	104
6.2.1	Politiche e rischi rilevanti	104
6.3	Investitori e Azionisti	107
7.	Collettività	111
7.1	Enti e Istituzioni Pubbliche	112
7.2	Impatti e investimenti sulla comunità	113
7.2.1	Ambiente e territorio	115
7.2.2	Cultura, ricerca e innovazione	116
7.2.3	Inclusione sociale	117
8.	Ambiente	121
8.1	Politiche e rischi rilevanti	122
8.2	Gestione degli impatti ambientali legati al business	124
8.3	Consumi energetici ed emissioni di CO ₂	124
8.4	Acquisto e consumo di prodotti sostenibili	129
8.4.1	Consumi idrici	129
8.4.2	Consumi di carta e rifiuti	130
9.	Obiettivi e impegni futuri	135
10.	GRI Content Index	141
11.	Relazione Indipendente sulla revisione limitata della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario	151
12.	Contatti	158

Nota metodologica



MEDIOBANCA



1. Nota metodologica

1.1 Standard di rendicontazione applicati

[GRI 102-52], [GRI 102-54]

La Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito anche “Dichiarazione” o “DCNF”) del Gruppo Mediobanca (di seguito anche “il Gruppo”), redatta in conformità all’art.4 del D. Lgs. 254/2016 (in seguito anche “Decreto”), contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei Diritti Umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto.

La presente Dichiarazione, pubblicata con periodicità annuale a partire dall’esercizio 2017- 2018, è redatta ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e secondo l’opzione “in accordance core” dei Global Reporting Iniziative Sustainability Reporting Standards (“GRI Standards”) pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Iniziative (GRI), che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria.

Al fine di agevolare gli stakeholder a individuare le informazioni all’interno del documento, a pagina 142 è riportato il GRI Content Index. I riferimenti agli indicatori GRI sono riportati ai fini di una maggiore comprensione all’interno del testo evidenziati con il simbolo [GRI N.].

La rendicontazione non finanziaria, presentata nella Dichiarazione, riflette il principio di materialità o rilevanza, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante i GRI Standards. I temi trattati all’interno della Dichiarazione sono, infatti, quelli che, a seguito all’analisi di materialità, descritta a pagina 33, sono stati considerati rilevanti poiché in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder.

La rendicontazione si ispira ai seguenti principi:

- ◇ **Inclusività:** sono tenute in considerazione le aspettative e gli interessi di tutti i soggetti che a vario titolo concorrono o sono influenzati dalle attività del Gruppo.
- ◇ **Contesto di sostenibilità:** la rendicontazione dei risultati non finanziari riflette il contesto socio-economico in cui il Gruppo opera e i temi di maggiore rilevanza per il settore di appartenenza.
- ◇ **Completezza:** i temi rendicontati e il perimetro della Dichiarazione consentono agli stakeholder di formulare un giudizio completo sui principali impatti di carattere sociale e ambientale del Gruppo.
- ◇ **Equilibrio tra aspetti positivi e negativi:** la Dichiarazione riporta, sia gli aspetti in cui il Gruppo mostra risultati e trend positivi, sia gli ambiti in cui emergono margini di ulteriore miglioramento.
- ◇ **Comparabilità:** gli indicatori sono stati utilizzati in modo da consentire una costruzione e rielaborazione nel tempo, garantendo un monitoraggio costante della performance.



- ◇ **Accuratezza:** la rendicontazione dei dati è avvenuta attraverso rilevazioni dirette, limitando il più possibile il ricorso a stime.
- ◇ **Tempestività:** la Dichiarazione viene redatta con cadenza annuale e resa pubblica contestualmente al Bilancio d'esercizio.
- ◇ **Affidabilità:** tutti i dati e le informazioni riportati sono stati validati dai responsabili delle funzioni aziendali di pertinenza e sono elaborati su evidenze documentali in grado di provarne l'esistenza, la completezza e l'accuratezza.
- ◇ **Chiarezza:** la Dichiarazione contiene informazioni presentate in maniera comprensibile e accessibile a tutti gli stakeholder.

1.2 Perimetro di Reporting

[GRI 102-10], [GRI 102-45], [GRI 102-47], [GRI 102-48], [GRI 102-49], [GRI 102-50], [GRI 102-51]

I dati e le informazioni qualitativi e quantitativi contenuti nella presente Dichiarazione si riferiscono alle performance del Gruppo Mediobanca relative all'esercizio chiuso il 30 giugno 2020. Come previsto dal D.Lgs. 254/2016, art. 4, il perimetro di rendicontazione della DCNF copre quasi integralmente quello del Bilancio consolidato 2019-2020¹.

Sono escluse le rilevazioni dei dati non finanziari delle società senza dipendenti, non operative oppure in liquidazione.

SOCIETÀ ESCLUSE DAL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE DCNF

PROMINVESTMENT S.P.A.
CMB ASSET MANAGEMENT S.A.M.
CMB WEALTH MANAGEMENT LIMITED
MB FUNDING LUXEMBOURG S.A.
QUARZO S.R.L.
QUARZO CQS S.R.L.
MEDIOBANCA COVERED BOND S.R.L.
MEDIOBANCA INTERNATIONAL IMMOBILIARE S. A R.L.
CAIRN CAPITAL GUARANTEE LIMITED
CAIRN CAPITAL INVESTMENTS LIMITED
CAIRN INVESTMENT MANAGERS LIMITED
AMPLUS FINANCE LIMITED
COMPASS RENT S.R.L.
MB CONTACT SOLUTIONS S.R.L.

1. L'elenco completo delle società consolidate è riportato a pagina 102 della Parte A – Nota Integrativa Consolidato



Eventuali ulteriori limitazioni a tale perimetro, relative alla copertura di specifici indicatori, sono opportunamente indicate all'interno della DCNF. Tali limitazioni non compromettono la rappresentatività dei risultati e delle attività del Gruppo, così come richiesto dal D. lgs. 254/2016.

I dati rendicontati in Dichiarazione fanno riferimento all'esercizio 2019-2020 e sono comparati con i dati dei due esercizi precedenti.

Con riferimento all'esercizio 2018-2019, si è valutato di aggiornare, all'interno della presente Dichiarazione, alcuni dati risultati imprecisi. I dati aggiornati sono riportati e segnalati all'interno del paragrafo 8.3 *Consumi energetici ed emissioni di CO₂*.

1.3 Processo di rendicontazione

La predisposizione della DCNF del Gruppo Mediobanca al 30 giugno 2020 si è basata su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

- ◇ il coinvolgimento di tutte le strutture e direzioni aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e delle relative informazioni oggetto della presente Dichiarazione. I referenti individuati hanno descritto le iniziative significative avvenute nel periodo di rendicontazione e hanno collaborato alla fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il compito di verificare e validare tutte le informazioni riportate nella Dichiarazione, ciascuno per la propria area di competenza. In particolare, per soddisfare i requisiti del D.Lgs. 254/2016 e dei GRI Standards, le informazioni incluse nella presente Dichiarazione sono state gestite tramite schede di raccolta dati relativamente ai contributi qualitativi, mentre i dati quantitativi sono stati caricati sulla piattaforma IT utilizzata per la redazione del Bilancio consolidato di Gruppo. Tale processo è regolato da un'apposita Direttiva interna che prevede, inoltre, la validazione formale da parte delle funzioni contributrici. I dati sono stati elaborati tramite estrazioni e calcoli puntuali e, laddove specificatamente indicato, mediante stime. I dati e le informazioni di natura economico-finanziaria derivano dal Bilancio consolidato del Gruppo al 30/06/2020;
- ◇ l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato per l'approvazione del Bilancio 2019-2020, previo esame del Comitato manageriale di Sostenibilità, del Comitato endoconsiliare di CSR e del Collegio Sindacale;
- ◇ l'assurance sulla Dichiarazione da parte di PricewaterhouseCoopers nella forma di un esame limitato;
- ◇ la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet corporate al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli stakeholder.

Inoltre, nel corso del 2019, il Gruppo ha avviato un progetto di rafforzamento del Sistema di Controllo Interno relativo alle informazioni non finanziarie volto a individuare e formalizzare i principali rischi, le responsabilità e i relativi controlli. In particolare, il programma di rafforzamento ha previsto una prima fase di assessment finalizzata all'individuazione di alcuni punti di attenzione che, sulla base dei risultati dello stesso, proseguirà nel corso di tutto il 2020 con le attività di definizione, testing e formalizzazione dei controlli in termini di obiettivi, strumenti e owner.



Tabella di raccordo tra gli ambiti del Decreto, i temi materiali e i GRI Standards²

AMBITI DEL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	GENERAL DISCLOSURES E TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	PERIMETRO DEGLI IMPATTI	
			INTERNI AL GRUPPO	ESTERNI AL GRUPPO
CORRUZIONE	Etica e integrità nel business	Etica e integrità (GRI 102-16) Anti-corruzione (GRI 205)	Tutto il Gruppo	Comunità
	Stabilità, regolamentazione e resilienza del sistema finanziario	(*)	Tutto il Gruppo	
SOCIALE	Gestione e valutazione sistematica dei rischi e brand reputation	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti
	Modello di business e strategia	(*)	Tutto il Gruppo	
	Trasparenza delle informazioni riguardo prodotti e servizi	Marketing ed etichettatura (GRI 417)	Tutto il Gruppo	Clienti
	Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti
	Protezione e Data Security	Privacy (GRI 418)	Tutto il Gruppo	Clienti
	Innovazione, multicanalità e digitalizzazione	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti
	Contributo al sistema economico e alla società	(*)	Tutto il Gruppo	Comunità
	Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti Comunità
	Impatti e investimenti sulle comunità	(*)	Tutto il Gruppo	Comunità
	PERSONALE	Formazione e sviluppo professionale	Formazione e istruzione (GRI 404)	Tutto il Gruppo
Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti		Occupazione (GRI 401) Formazione e istruzione (GRI 404)	Tutto il Gruppo	
Creazione e tutela dell'occupazione		Occupazione (GRI 401)	Tutto il Gruppo	

2. Sono evidenziati in grassetto i temi più rilevanti per il Gruppo come si evince dal quadrante in alto a destra nella Matrice di Materialità (Paragrafo 3.6.Temi materiali e ambiti del D.Lgs. 254/2016)



AMBITI DEL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	GENERAL DISCLOSURES E TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	PERIMETRO DEGLI IMPATTI		
			INTERNI AL GRUPPO	ESTERNI AL GRUPPO	
PERSONALE	Commitment, engagement e soddisfazione dei dipendenti	(*)	Tutto il Gruppo		
	Diversità, inclusione e pari opportunità	Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Tutto il Gruppo		
	Incentivi, benefit e retribuzione del personale	Occupazione (GRI 401)	Tutto il Gruppo		
	Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti	Salute e sicurezza (GRI 403)	Tutto il Gruppo		
AMBIENTE E DIRITTI UMANI	Investimenti responsabili e prodotti sostenibili	(*)	Tutto il Gruppo	Clienti	
AMBIENTE	Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti legati al business	Acqua (303) Rifiuti (306)	Tutto il Gruppo	Ambiente	
	Consumi energetici ed emissioni di CO₂	Energia (GRI 302) Emissioni (GRI 305)	Tutto il Gruppo	Ambiente	
	Acquisto e consumo di prodotti sostenibili	Materiali (GRI 301)	Tutto il Gruppo	Ambiente	
CATENA DI FORNITURA	Gestione responsabile della catena di fornitura	(*)	Tutto il Gruppo	Fornitori	

* Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata a un Topic-Specific GRI Standards) il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori di performance considerati rilevanti

ANCA



EMANZIMBIO

TO

Strategia

[GRI 102-14]



MEDIOBANCA



2. Strategia

L'esercizio è stato caratterizzato dallo shock inedito causato dalla **pandemia Covid-19** che, oltre alle considerevoli conseguenze umane e sociali, ha provocato lo stallo delle principali economie mondiali, entrate rapidamente in recessione.

Il **modello di business integrato e diversificato** e il **solido e basso profilo di rischio** del Gruppo Mediobanca sono stati fondamentali per affrontare una crisi senza precedenti nei tempi moderni.

Inoltre, grazie a una **piattaforma tecnologica** solida ed efficace, il Gruppo è stato in grado di adattarsi rapidamente alla nuova modalità di smart working, mettendo in sicurezza i propri dipendenti, pur senza interrompere il servizio offerto ai clienti, sia in filiale che tramite i canali remoti.

In ambito finanziario, malgrado l'emergenza, il Gruppo chiude l'esercizio 2019-20 con risultati solidi: **ricavi stabili a €2,5mld** (+3% al netto dei one-off Covid), **utile netto di €600m**, in calo rispetto all'anno precedente (€823m), prevalentemente per la contabilizzazione di poste straordinarie (circa €285m) imputabili per l'80% al Covid-19. Al netto di tali poste **l'utile del Gruppo si attesta a €887m**, con l'utile per azione in crescita del 3%.

Le divisioni vedono un significativo progresso del Wealth Management e un consolidamento lato Consumer; rimane positivo ed elevato l'apporto delle divisioni di Corporate Investment Banking e di Principal Investing.

L'anno appena trascorso ha segnato anche la presentazione del nuovo **Piano Industriale 2019-2023** che, per la prima volta, integra target quantitativi di sostenibilità, con l'intento di contribuire al conseguimento di 6 dei 17 macro obiettivi descritti dai **Sustainable Development Goals** delle **Nazioni Unite**.

L'adesione al **Global Compact** e ai **Principles for Responsible Investment** delle **Nazioni Unite** è un'ulteriore conferma dell'impegno del Gruppo verso la generazione di un cambiamento positivo a livello globale.

In linea con gli impegni assunti con il Piano, il Gruppo ha adottato una **strategia** incentrata sulla **crescita sostenibile nel tempo**, la **valorizzazione delle persone**, la **sensibilità al contesto sociale** e la **riduzione degli impatti ambientali diretti e indiretti**.

A presidio della responsabilità sociale, all'interno del Consiglio di Amministrazione è stato costituito il **Comitato di Corporate Social Responsibility** con compiti istruttori sulle materie di sostenibilità.

La crescita responsabile del Gruppo è ulteriormente rafforzata dalla nuova **Politica sulla Sostenibilità** che disciplina gli **impatti sociali e ambientali diretti** e dalla **Politica in materia di Finanziamenti e Investimenti Responsabili**, recentemente adottata, che regola quelli indiretti, delineando i principi generali e le linee guida per valutare i fattori ESG (Environmental, Social e Governance) nelle attività di finanziamento, investimento e consulenza.

Le **persone** sono un patrimonio essenziale nonché il presupposto strategico per la competitività del



Gruppo che è impegnato nella formazione, nello sviluppo e nella promozione di pari opportunità e di diritti umani in ogni sua attività.

“Mediobanca è una banca di cui essere orgogliosi” è quanto emerge dall’ultima analisi di engagement che evidenzia anche la qualità manageriale come uno dei punti di forza.

Il Gruppo promuove la **diversità** quale valore alla base della crescita personale e dell’arricchimento culturale e professionale.

Per il secondo anno consecutivo Mediobanca è stata inclusa nel **Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)** che traccia le performance di aziende quotate e impegnate in politiche di genere sulla base delle relative politiche di sviluppo, rappresentanza e trasparenza.

Come afferma **Alberto Nagel, Amministratore Delegato del Gruppo Mediobanca**

“ Da sempre promuoviamo una cultura organizzativa basata sul valore aggiunto della diversità, che si esprime in tutte le aree di business. Impegno che abbiamo voluto rafforzare anche in occasione del Piano Strategico di Gruppo 2019-2023 esplicitando il nostro focus nelle pari opportunità di genere: rafforzeremo infatti i piani di carriera dei talenti femminili presenti in azienda anche attraverso politiche retributive di gender-equality. ”

L’attenzione all’inclusione si riflette anche nella vicinanza alla **comunità** e al **territorio** in cui opera il Gruppo, il cui impegno sociale è stato ulteriormente confermato dagli interventi messi in campo per fronteggiare l’emergenza sanitaria e sociale provocata dal Covid-19, con donazioni di circa 2,6 milioni di euro cui hanno partecipato anche dipendenti, Consiglieri e Sindaci.

Infine, la **tutela dell’ambiente** e la **lotta al cambiamento climatico** completano le priorità del Gruppo che è consapevole degli impatti che derivano dalle proprie attività aziendali e del ruolo che può ricoprire nella diffusione di comportamenti responsabili.

Le convinzioni e l’impegno sin qui descritti sono illustrati in dettaglio in questo documento che costituisce la terza **Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario** di questo Gruppo.

Identità



MEDIOBANCA



3. Identità

3.1 Gruppo Mediobanca

[GRI 102-1], [GRI 102-2], [GRI 102-4], [GRI 102-5], [GRI 102-6]

Mediobanca è nata nel 1946 con l'obiettivo di favorire la ricostruzione e lo sviluppo dell'industria italiana nel dopoguerra.

Nel corso di tale attività la Banca ha stretto solide relazioni con le più importanti famiglie industriali del Paese, favorendone lo sviluppo anche tramite investimenti azionari diretti.

Seppur nata con una precisa vocazione verso le large-corporate, secondo una logica di diversificazione sono state fin da subito avviate attività nei confronti dei segmenti retail e mid corporate con società nel credito al consumo (Compass, 1960), nel leasing (Selma, 1970), nei mutui ipotecari (Micos, 1992) e nel private banking (Banca Esperia, 2001 e CMB, 2003).

A partire dal 2003 è iniziato un profondo percorso di trasformazione condizionato da un mercato e un contesto normativo la cui evoluzione è stata fortemente accelerata dalle crisi finanziarie che hanno contraddistinto l'ultima decade.

Con l'obiettivo di rafforzare il proprio profilo patrimoniale e reddituale e di affermarsi come un operatore orientato alla creazione di valore nel lungo termine, il Gruppo Mediobanca è così passato da holding di partecipazioni a Gruppo con attività bancarie altamente specializzate.

Tale trasformazione ha comportato, da un lato la gestione attiva del portafoglio partecipazioni, eliminando gli incroci azionari, svincolandosi dai patti di sindacato e cedendo le partecipazioni non strategiche, dall'altro la crescita delle attività bancarie in cui il Gruppo è specializzato, favorendo in particolare business a basso assorbimento di capitale e con profili di ricavi prevalentemente commissionali.

Il Piano Industriale 2016-2019 ha dato un'ulteriore accelerazione a tale processo e per meglio cogliere le opportunità di crescita è stata creata la divisione dedicata al wealth management, il cui sviluppo è diventato centrale nell'ambito delle strategie di crescita del Gruppo.

In continuità con il precedente, il **Piano Industriale 2019-2023** mira ad affinare ulteriormente l'efficacia del modello di business del Gruppo, con lo scopo di affermare ancora una volta Mediobanca come un operatore che si distingue nel panorama finanziario europeo per crescita, qualità e sostenibilità. Il Gruppo ambisce a conseguire uno sviluppo positivo in tutti i segmenti di operatività facendo leva su:

- ◇ focalizzazione e posizionamento distintivo in segmenti di business a elevata specializzazione e marginalità, trainati da positive tendenze strutturali di lungo termine;
- ◇ ampia dotazione di capitale;



- ◇ continuo investimento in talento, innovazione e distribuzione.

Per la prima volta, inoltre, la strategia ESG è integrata nel piano d'impresa, così da coniugare la crescita del business e la solidità finanziaria con la responsabilità sociale e ambientale, creando valore nel lungo periodo per tutti gli stakeholder.

La solidità e la stabilità, unite alla capacità di innovare, la professionalità e la correttezza, la cura e il rispetto per clienti e partner sono i valori che hanno guidato Mediobanca fin dalle sue origini e che ne hanno consentito la recente robusta e sana crescita.

Tradizione e innovazione si fondono nelle tre diverse anime che compongono il Gruppo e che concorrono in modo bilanciato alle performance aziendali: banca di credito e d'affari, consumer banking e wealth management.

Oggi il Gruppo Mediobanca si fonda su tre attività altamente specializzate e diversificate:

	WEALTH MANAGEMENT	CONSUMER BANKING	CORPORATE & INVESTMENT BANKING
Modello di Business basato su attività altamente specializzate	Business a elevato contenuto specialistico rivolto alle famiglie	Attività storica avviata negli anni '60	Business storicamente nel DNA di Mediobanca rivolto alle imprese
	Attività a base commissionale ricorrente e basso uso di capitale	Business specialistico domestico, rivolto alle famiglie, con elevate barriere all'ingresso	Attività altamente specialistica, orientata al cliente
	Solutions business, profittevole anche non su larga scala	Stabilizzatore di ricavi, volano per il margine di interesse di gruppo, elevata redditività	Business commissionale, profittevole, ciclico
	Attività di private banking sinergica con quella di Corporate Investment Banking	Elevata frammentazione del rischio di credito	Attività ben diversificata per fonte, prodotto e geografia
	Strategia: crescita interna opportunisticamente accelerata dall'incremento dei promotori finanziari in Italia e dall'acquisizione di società prodotto di piccole/medie dimensioni		

- ◇ **Wealth Management:** raggruppa le attività di risparmio amministrato/gestito afferenti la distribuzione verso i vari segmenti di clientela:

- ◇ **Affluent & Premier:** (CheBanca!);

- ◇ **Private Banking** (Mediobanca Private Banking e CMB Monaco³). Rientrano nella divisione le fabbriche prodotto (Mediobanca SGR, Cairn Capital, RAM Active Investment e Mediobanca Management Company) raggruppate nell' **Asset Management** oltre all'attività fiduciaria di Spafid, Spafid Family Office SIM e Spafid Trust.

- ◇ **Consumer banking:** la Divisione offre alla clientela retail l'intera gamma dei prodotti di credito al

3. Lo scorso 22 luglio, su proposta del Consiglio di Amministrazione, l'assemblea straordinaria di Compagnie Monégasque de Banque S.A. ha approvato la modifica statutaria del cambio di denominazione sociale da "Compagnie Monégasque de Banque" a "CMB Monaco".



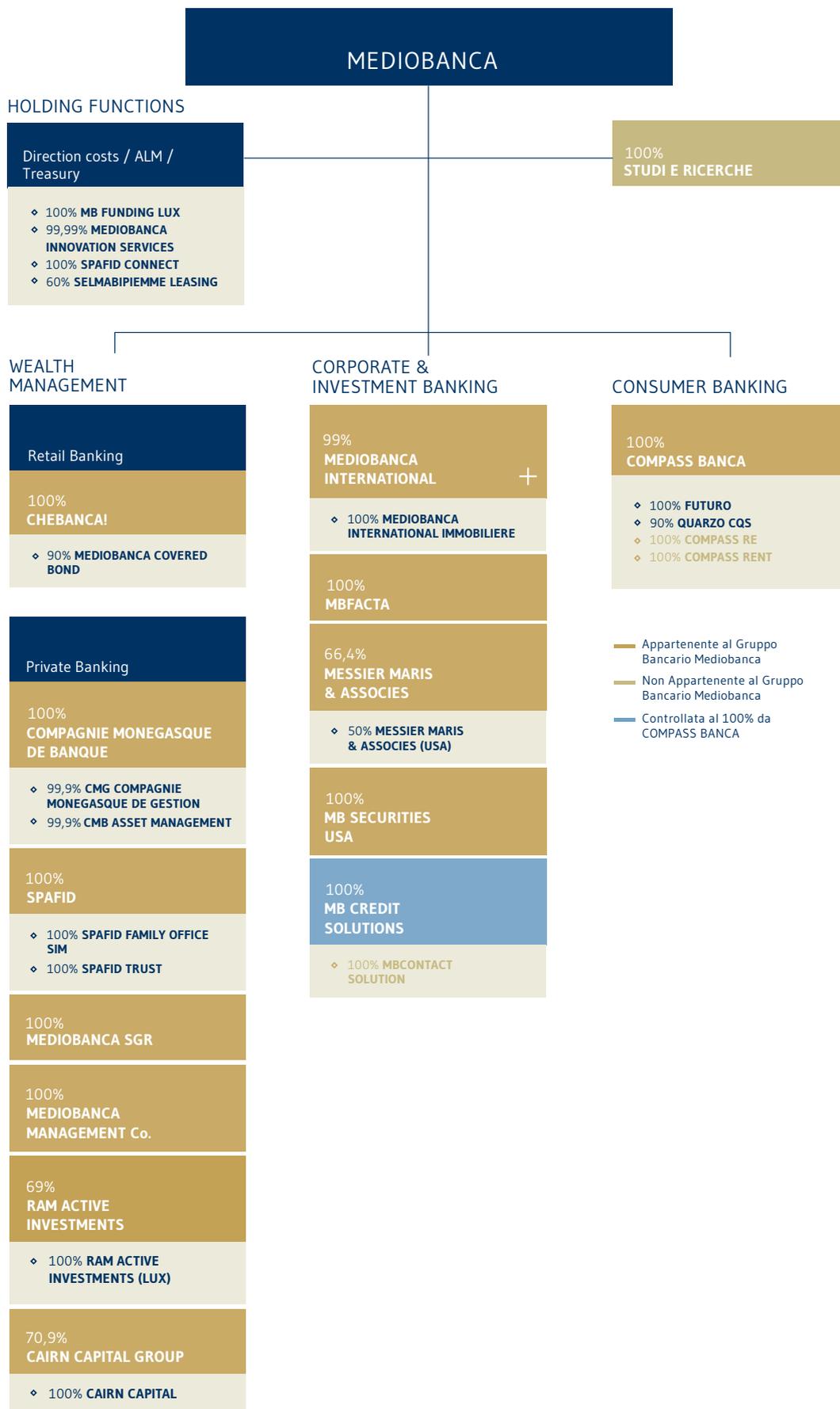
consumo: prestiti personali, finalizzati, cessione del quinto (Compass Banca e Futuro). Vi rientra anche Compass RE che riassicura i rischi legati alle polizze assicurative collocate alla clientela e la neo costituita Compass Rent attiva nel noleggio di beni mobili, soprattutto di veicoli usati.

- ◇ **Corporate & Investment Banking:** comprende i servizi destinati alla clientela Corporate nelle aree:
 - ◇ **Wholesale Banking:** (finanziamenti, attività di Capital Market, advisory, trading conto clienti e proprietario svolti da Mediobanca, Mediobanca International, Mediobanca Securities e Messier Maris et Associés);
 - ◇ **Specialty Finance, ossia Factoring e Credit Management** (incluso l'acquisto e gestione di portafogli NPL) svolti da MBFACTA e MBCredit Solutions e dalla neocostituita MBContact Solutions.
- ◇ **Holding Functions:** includono, oltre a Selma BPM Leasing, MIS, Spafid Connect⁴, Ricerche e Studi e Prominvestment, i costi delle funzioni centrali del Gruppo tra cui tesoreria e ALM di Gruppo (con l'obiettivo di ottimizzare raccolta e gestione della liquidità su base consolidata, incluso il portafoglio titoli del banking book⁵), operations, funzioni di supporto (pianificazione e bilancio, segreteria societaria, investor relator, ecc) vertice aziendale e funzioni di controllo (Risk Management, Internal Audit e Compliance) per la quota non attribuibile alle business lines.

La strategia del Gruppo Mediobanca rimane rivolta alla crescita in tutte le divisioni, realizzata in modo prudente e progressivo, sfruttando solidità patrimoniale, reputazione e opportunità offerte dal mercato, sia in termini di crescita endogena che di *Merger and Acquisition*. Restano privilegiate le opportunità di crescita nell'ambito del wealth management e più in generale le attività a base commissionale e basso assorbimento di capitale.

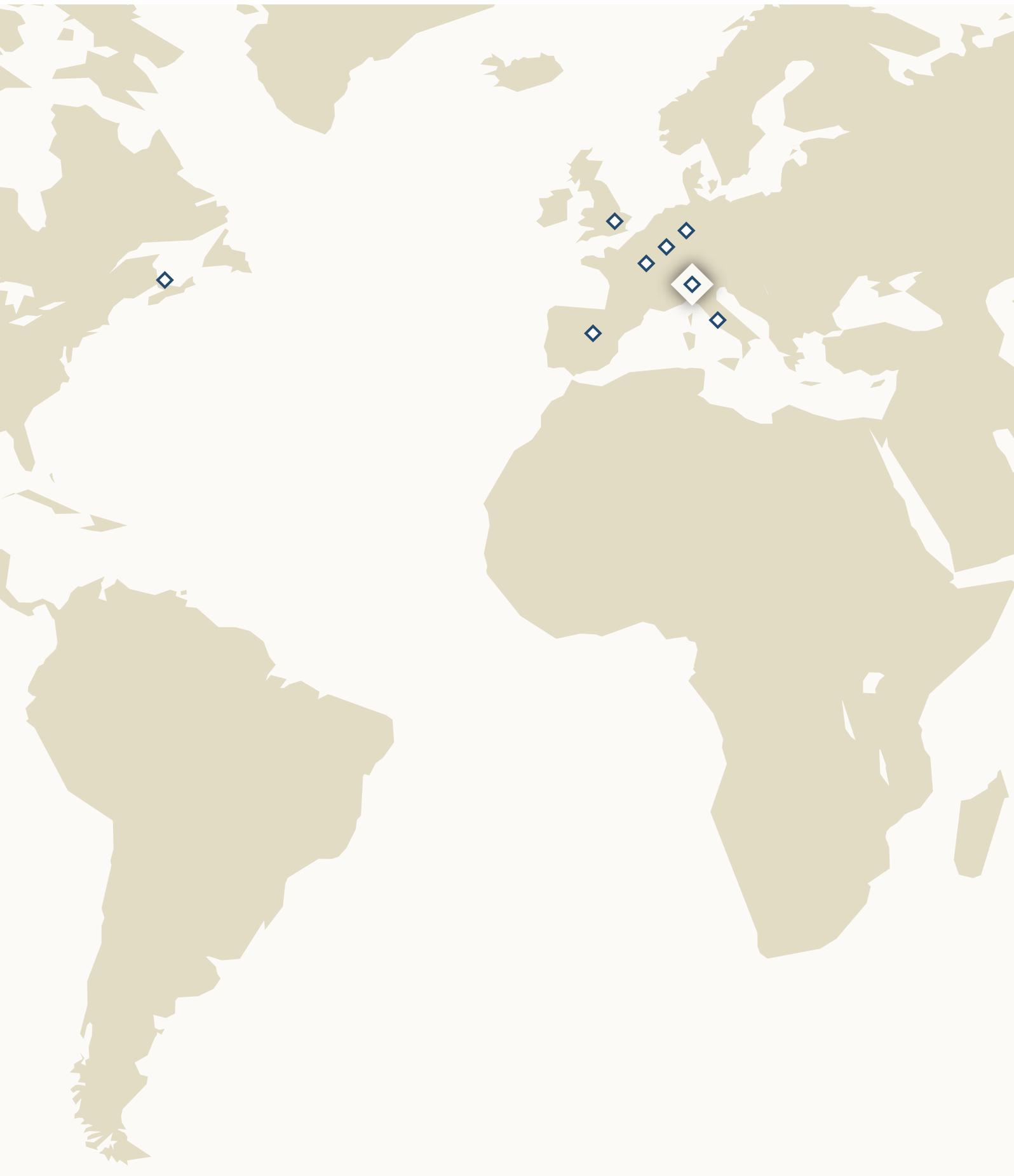
4. A partire dal 1° gennaio 2019, a valle della cessione del ramo Market Connect

5. La Tesoreria di Gruppo finanzia le singole aree di business applicando tassi interni di trasferimento (curva TIT) con spread differenziato in funzione delle scadenze di utilizzo





Il Gruppo ha ampliato la rete all'estero attraverso società che operano nei diversi Paesi in cui è presente.





L'EMERGENZA COVID-19

Coronavirus, la soluzione Mediobanca: struttura interna e vicinanza ai clienti.

Il Gruppo Mediobanca, forte di una struttura di governance ed una piattaforma tecnologica solida ed efficace, è stato in grado di adattarsi rapidamente alla nuova modalità di lavoro "diffuso" imposto dalle circostanze.

La tecnologia ha permesso di mettere in sicurezza i dipendenti del Gruppo, massimizzando lo smart working, pur senza interrompere il servizio offerto ai propri clienti, sia in filiale che tramite i canali remoti.

Per gestire l'emergenza, dall'insorgere del primo focolaio il 28 febbraio, Mediobanca ha tempestivamente provveduto a istituire un'**Unità di Crisi** con l'obiettivo di adeguare la propria operatività ai decreti emessi, attivandosi per recepire tutte le misure restrittive adottate dalle istituzioni e aggiornando puntualmente i dipendenti attraverso newsletter dedicate.

Forte è stata anche l'attenzione verso le comunità di riferimento e le sue istituzioni. Nel corso dell'emergenza, prima sanitaria e poi sociale ed economica, il Gruppo ha donato oltre 2,6 milioni di euro a favore di enti, istituzioni e associazioni impegnate nella lotta contro il Covid-19.

Le varie iniziative messe in campo dal Gruppo sono approfondite nei diversi capitoli di riferimento. I rischi correlati alla pandemia sono riportati nella tabella che segue.

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Stabilità, regolamentazione e resilienza del sistema finanziario</p>	<p>Impatto sistemico del rischio pandemia su economia reale, liquidità e mercato creditizio ed effetti di una potenziale seconda ondata in autunno 2020</p>	<p>Procedure di istruttoria semplificate per velocizzare i tempi di lavorazione ordinari</p> <hr/> <p>Stress test su scenari di contrazione del PIL/domanda e offerta conseguenti alla pandemia e alle misure restrittive emanate dagli organi governativi</p> <hr/> <p>Estensione di misure analoghe a quelle legislative straordinarie per il sostegno all'economia (Moratorie), anche a categorie non previste dalla normativa</p> <hr/> <p>Promozione di misure volte a favorire la liquidità delle imprese</p> <hr/> <p>Definizione ed esecuzione di strategie di valutazione e mitigazione dei rischi di tasso, valuta, credito ed equity</p>



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Stabilità, regolamentazione e resilienza del sistema finanziario</p>	<p>Impatto sistemico del rischio pandemia su economia reale, liquidità e mercato creditizio ed effetti di una potenziale seconda ondata in autunno 2020</p>	<p>Strutturazione di nuove operazioni per garantire flessibilità finanziaria e mantenimento compagine azionaria solida</p> <p>Gestione degli eventuali impatti e/o rischi su operazioni straordinarie di Corporate Finance ed Equity Capital Markets in corso</p> <p>Comprensione delle misure straordinarie varate dal Governo per favorire rapido accesso agli strumenti disponibili da parte della clientela</p>
<p>Modello di business e strategia</p>	<p>Mancanza e/o inadeguatezza dei modelli di business continuity atti a fronteggiare eventuali crisi</p>	<p>Istituzione di un'Unità di Crisi presieduta dal Direttore Generale e composta da Operations, Risk Management, Risorse Umane, Compliance e Comunicazione per gestire l'emergenza</p> <p>Sistema di reportistica giornaliero e aggiornamenti periodici dedicati all'Unità di Crisi</p> <p>Corpo normativo dedicato alla business continuity e aggiornato con l'introduzione di uno scenario relativo a eventi pandemici</p> <p>Redazione di una specifica Direttiva di Gruppo sulla gestione delle crisi</p> <p>Misure di sicurezza in uffici e filiali e incentivazione lavoro da remoto</p> <p>Potenziamento infrastruttura IT e offerta multicanale</p>



3.2 Modello di governance

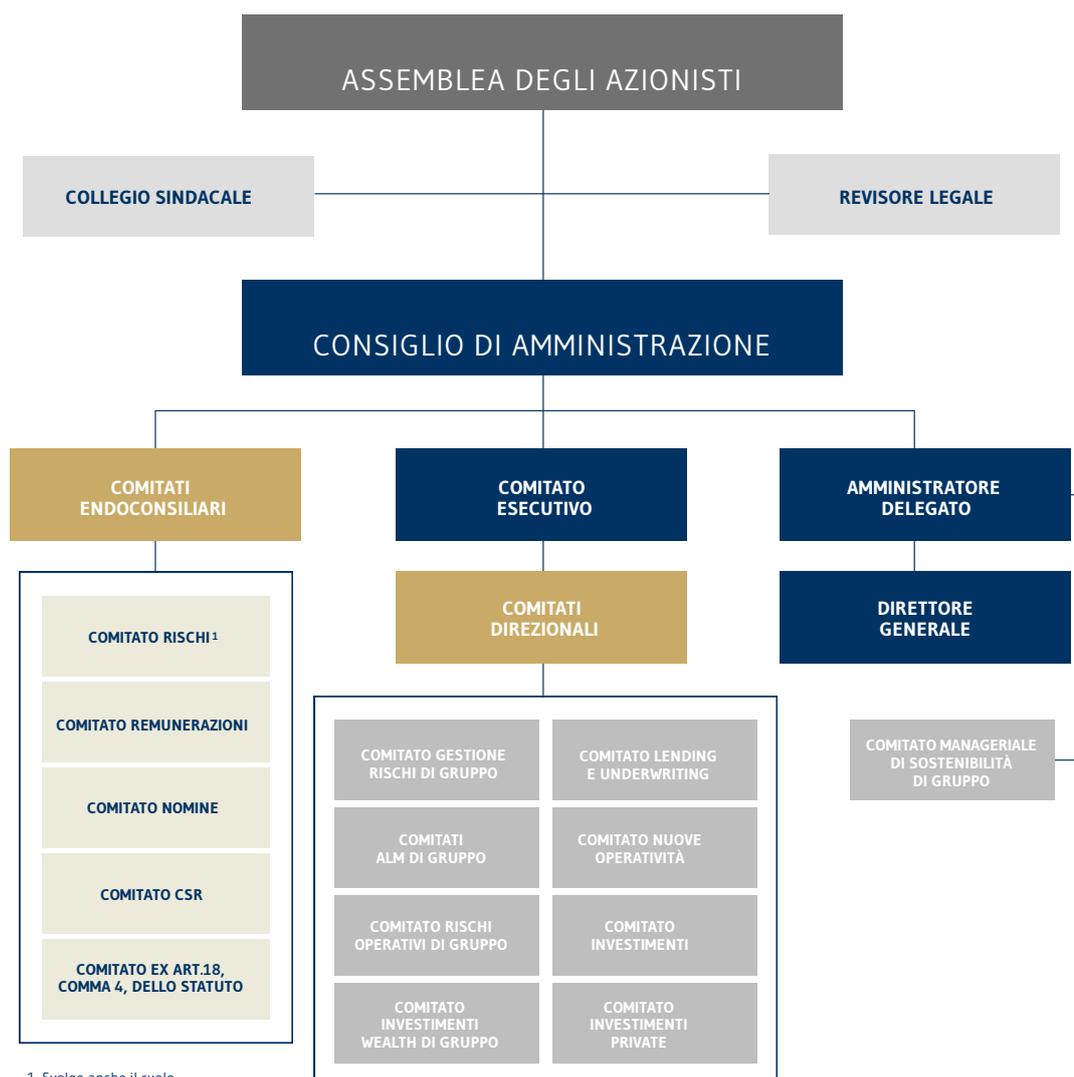
[GRI 102-18], [GRI 102-22], [GRI 102-24], [GRI 405-1]

Mediobanca adotta il sistema di governance tradizionale che prevede la nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale da parte dell'Assemblea degli azionisti.

All'interno di questo modello, la governance del Gruppo prevede una netta distinzione dei ruoli e delle responsabilità degli organi sociali, così come indicato nello statuto:

- ◇ la supervisione strategica è affidata al Consiglio di Amministrazione che delibera sugli indirizzi di carattere strategico della banca e ne verifica nel continuo l'attuazione;
- ◇ la gestione è di competenza del Comitato Esecutivo e dell'Amministratore Delegato che sono responsabili dell'attuazione degli indirizzi strategici e della gestione aziendale;
- ◇ al Collegio Sindacale è attribuita la funzione di controllo.

L'attuale modello prevede:



1. Svolge anche il ruolo di Comitato parti Correlate



Ai sensi di statuto la nomina del Consiglio di Amministrazione avviene sulla base di liste che possono essere presentate dal Consiglio di Amministrazione e/o da tanti azionisti che rappresentino complessivamente almeno l'1% del capitale sociale.

I componenti del Consiglio devono possedere i requisiti espressamente previsti dalla normativa regolamentare vigente, avere disponibilità di tempo, rispettare i limiti relativi al cumulo di incarichi e non trovarsi in situazioni di incompatibilità ai sensi dell'art. 36 della Legge 214/11. Tre Consiglieri sono scelti tra i dipendenti che da almeno tre anni siano Dirigenti di società appartenenti al Gruppo. Almeno un terzo deve possedere i requisiti di indipendenza previsti dall'art. 19 dello statuto sociale e non può essere eletto chi abbia compiuto il settantacinquesimo anno di età. La composizione rispetta le previsioni di legge sull'equilibrio dei generi.

Mediobanca riconosce e accoglie i benefici della diversità a livello di Gruppo, così come a livello dei propri Organi Sociali sotto tutti gli aspetti, inclusi il genere, l'età, le qualifiche, le competenze, il profilo formativo e professionale.

Nel rimarcare l'aspetto dell'idoneità complessiva del Consiglio e pertanto l'importanza che i suoi componenti, esecutivi e non, siano collegialmente in grado di assumere decisioni, Mediobanca auspica che i candidati alla carica di amministratore abbiano competenze tali da consentire una ottimale combinazione di profili, così da garantire lo sviluppo della dialettica interna, l'efficiente funzionamento e l'idoneità complessiva del Consiglio e dei comitati endoconsiliari.

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è composto da 15 componenti – di cui due nominati dall'Assemblea del 27 ottobre 2018 a seguito delle dimissioni di due Consiglieri nominati dall'Assemblea del 28 ottobre 2017 - un terzo donne, più della metà indipendenti ai sensi dell'art. 19 dello statuto e due Consiglieri eletti dalla minoranza. All'interno del Consiglio vi sono 4 membri esecutivi e 11 non esecutivi.

	FASCE DI ETÀ	NUMERO
Divisione dei consiglieri per fascia di età	Minori di 30 anni	0
	30-50 anni	3
	Oltre 50 anni	12

In ottemperanza alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina e alle Disposizioni di Banca d'Italia in tema di governo societario, il Consiglio di Amministrazione ha costituito i Comitati Rischi, Remunerazioni e Nomine composti esclusivamente da Consiglieri non esecutivi e in maggioranza indipendenti, tra cui è scelto il Presidente, nonché il Comitato CSR, composto da Consiglieri in maggioranza indipendenti e non esecutivi. Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato il Comitato Esecutivo.

Il Collegio Sindacale è composto da tre membri effettivi e tre supplenti, nominati dall'Assemblea del 28 ottobre 2017 e in carica per gli esercizi 2018, 2019 e 2020.

È eletto alla carica di Presidente del Collegio Sindacale il candidato al primo posto della sezione dei candidati alla carica di sindaco effettivo della lista risultata seconda per numero di voti.

Sul modello di corporate governance e sulla composizione degli organi sociali sono fornite dettagliate informazioni nella "Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari" disponibile sul sito



www.mediobanca.com sezione *Corporate Governance/Relazioni e Documenti* e all'interno del fascicolo a stampa del Bilancio di Mediobanca.

3.3 Compliance, controllo interno e gestione dei rischi

[GRI 102-11], [GRI 102-15]

Il Gruppo Mediobanca si distingue per il suo approccio prudente e selettivo alla gestione dei rischi, la sua eccellente qualità dell'attivo e un alto grado di capitalizzazione, superiore ai requisiti minimi e tra i più elevati delle banche italiane.

Per gestire l'implicito grado di incertezza che caratterizza l'attività bancaria e finanziaria, il Gruppo si è dotato di una serie di regole, procedure e strutture organizzative con l'obiettivo di:

- ◇ salvaguardare l'integrità del patrimonio della banca a diretto beneficio di azionisti, clienti e dipendenti;
- ◇ supportare la formulazione e l'implementazione delle strategie aziendali;
- ◇ favorire la crescita sostenibile e duratura della banca e del rendimento per gli azionisti;
- ◇ strutturare processi e procedure aziendali efficaci e affidabili.

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) è l'insieme di regole, procedure e funzioni aziendali che, attraverso la strutturazione di un adeguato processo di identificazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi e lo scambio di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni, consente di condurre l'impresa in modo sano, corretto e coerente con gli obiettivi aziendali.

Lo SCIGR coinvolge, con diversi ruoli e responsabilità, organi direzionali e di controllo e le diverse strutture operative della capogruppo e delle società controllate, al fine di perseguire obiettivi di efficacia ed efficienza dei processi, assicurare l'affidabilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali, garantire la conformità alle norme e la gestione dei rischi. Oltre agli organi di controllo e al management di linea, le altre principali funzioni aziendali coinvolte nella gestione e nel controllo dei rischi, sono:

- ◇ **Funzione Audit di Gruppo:** la funzione Audit di Gruppo svolge attività per tutte le società del Gruppo e la sua mission consiste nel verificare il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi aziendali, valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni e fornire consulenza alle funzioni del Gruppo, anche attraverso la partecipazione a progetti. La funzione svolge le proprie attività in base a un piano definito mediante un approccio metodologico di tipo risk-based; per lo svolgimento del proprio incarico ha accesso diretto a tutte le informazioni utili e dispone di mezzi adeguati. Il responsabile della funzione Audit di Gruppo, che riporta direttamente al Consiglio d'Amministrazione, riferisce agli organi aziendali (Consiglio di Amministrazione, Comitato Rischi, Collegio Sindacale) sui risultati dell'attività di audit, dispone di accesso diretto al Collegio Sindacale e comunica con esso senza restrizioni o intermediazioni.
- ◇ **Compliance e Group Anti Money Laundering (AML):** la funzione presidia i rischi normativi e reputazionali del Gruppo e verifica, nello specifico, che le procedure interne siano coerenti con l'obiettivo di prevenire la violazione di leggi e regolamenti applicabili alla Banca e al Gruppo. Con



riferimento alla Banca, la Funzione propone e verifica l'adozione di procedure funzionali al presidio dei rischi di non conformità, garantisce un aggiornamento sull'evoluzione del quadro normativo e regolamentare domestico ed europeo, predispone adeguati flussi informativi diretti agli organi aziendali e alle strutture coinvolte e cura per il Gruppo i rapporti con gli Organi di Vigilanza per le materie di competenza. La funzione presidia i rischi di non conformità di Gruppo avvalendosi dei responsabili e dei referenti delle controllate, che, a tal fine, operano in riporto funzionale con il Responsabile della funzione Compliance e assicurano adeguati flussi informativi, periodici e occasionali, secondo quanto indicato nel regolamento della funzione Compliance. All'interno della funzione Compliance è collocata la funzione Group AML con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione in materia di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo⁶. Il responsabile della funzione Compliance di Gruppo, che riporta direttamente all'Amministratore Delegato, partecipa alle riunioni del Comitato Rischi cui fornisce supporto per la propria attività di controllo.

- ◇ **Group Risk Management:** la funzione Group Risk Management (GRM) è responsabile dell'intero modello di gestione dei rischi e della sua applicazione e integrazione all'interno del Gruppo, definendo le appropriate metodologie e i processi di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi attuali e prospettici. La funzione garantisce il costante controllo dell'esposizione complessiva del Gruppo e di ogni unità ai rischi creditizi, finanziari, di liquidità, operativi e degli altri rischi rilevanti, nel rispetto dei limiti stabiliti dalla normativa interna e di vigilanza, avvalendosi anche delle strutture di risk management delle controllate che, a tal fine, operano in riporto funzionale con il Group Chief Risk Officer. Il Group Chief Risk Officer è responsabile del processo di gestione del rischio attraverso lo sviluppo di politiche di risk management che includono la definizione e quantificazione del risk appetite nonché politiche e limiti di rischio a livello di unità operative e di Gruppo. Il responsabile della funzione, che riporta all'Amministratore Delegato, partecipa alle riunioni del Consiglio di Amministrazione, del Comitato Esecutivo e del Comitato Rischi, cui fornisce supporto per la propria attività di controllo.
- ◇ **Responsabili aree operative:** i responsabili delle aree operative - risk owner - hanno la responsabilità di assicurare la corretta identificazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei rischi correlati alle attività svolte e di porre in essere adeguati presidi di controllo di primo livello.

Con riferimento ai principali rischi individuati dal Gruppo, si evidenziano, oltre a quelli tipici del settore finanziario quali: il rischio di credito, di mercato, di liquidità e operativo (comprensivi dei rischi IT e Cyber), anche rischi di natura non finanziaria.

La gestione e il costante monitoraggio di tali rischi costituiscono una condizione necessaria al fine di garantire la generazione e tutela del valore sostenibile nel tempo con un riflesso su aspetti ritenuti prioritari per il Gruppo, quali: il mantenimento di un'elevata qualità del servizio unita alla soddisfazione dei propri clienti, la trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi, la sicurezza dei dati, l'innovazione, la multicanalità e la digitalizzazione, a garanzia dell'etica, dell'integrità del business e della protezione del brand.

A partire dall'esercizio 2018-2019, la funzione Group Risk Management, avvalendosi della struttura di Operational Risk Management e supportata da Group Sustainability, ha attivato una specifica progettualità per definire un framework di Risk Assessment e Reporting di riferimento per i rischi ESG e Climate Change. La progettualità è proseguita nell'esercizio 2019-2020 con l'obiettivo di aggiornare la metodologia e gli esiti dei processi di risk assessment e reporting, in un'ottica di continuo miglioramento e integrazione.

6. Le Controllate italiane hanno esternalizzato presso la capogruppo la propria funzione antiriciclaggio, mentre le controllate estere individuano un responsabile antiriciclaggio che riporta funzionalmente al responsabile antiriciclaggio di Gruppo



La progettualità si è articolata nelle seguenti fasi:

- ◇ analisi delle evoluzioni del contesto di riferimento al fine di identificare i rischi ESG e Climate Change potenzialmente impattati dai cambiamenti nella normativa, dalla definizione del Piano Strategico 2019-2023 di Gruppo e dagli impatti della pandemia Covid-19;
- ◇ consolidamento della metodologia di risk assessment;
- ◇ identificazione e valutazione degli emerging risk, aggiornamento dei rischi e delle relative azioni di mitigazione tramite interviste one-to-one, workshop e survey con i risk owner e specialist della capogruppo e delle principali società controllate;
- ◇ consolidamento degli esiti del risk assessment, evidenziando il collegamento dei rischi sia alle tematiche, sia agli obiettivi di sostenibilità, sia ai relativi SDGs⁷;
- ◇ predisposizione di un flusso di reporting integrato verso il Group Chief Risk Officer e Group Sustainability.

Tale attività ha avuto un significativo impatto sulla rendicontazione non finanziaria, consentendo al Gruppo già dal FY 2018-2019, l'integrazione della disclosure sui rischi legati alle tematiche materiali, sui modelli di gestione e sulla tracciatura delle principali iniziative di mitigazione.

Inoltre, il coinvolgimento di diverse funzioni aziendali durante le fasi di risk assessment, ha contribuito a migliorare la cultura del rischio sulle tematiche ESG e climate-related e a consolidare l'integrazione all'interno delle responsabilità delle tre linee di difesa delle attività di gestione, controllo e monitoraggio dei rischi e delle opportunità legate a tali tematiche.

Nel corso dell'anno fiscale 2019-2020, Mediobanca ha inoltre avviato una progettualità volta ad approfondire gli impatti delle tematiche ESG e Climate Change sul portafoglio finanziamenti e investimenti del Gruppo e sui servizi forniti alla clientela.

Le prime fasi progettuali di assessment si sono concentrate, da un lato sull'analisi dei principali fattori di rischio ESG cui è esposto il portafoglio di proprietà (finanziamenti e investimenti), dall'altro sull'identificazione delle evoluzioni normative rilevanti in merito a questi temi che entreranno in vigore nei prossimi anni. Nei prossimi mesi l'assessment sarà seguito da attività volte a definire e successivamente a implementare policy, metodologie, regole e responsabilità, in un'ottica di una sempre maggiore integrazione dei temi ESG e Climate Change nella gestione delle attività core del Gruppo.

7. Una descrizione approfondita degli SDGs (Sustainable Development Goals) è riportata all'interno del paragrafo 3.7 *Sustainable Development Goals*



3.4 Governance della sostenibilità

[GRI 102-18]

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Modello di business e strategia</p>	<p>Inefficacia del sistema di controllo interno e gestione dei rischi in ambito ESG e Climate Change</p>	<p>Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall'AD</p> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità e funzione di Group Sustainability</p> <p>Direttiva interna che definisce il processo di reporting relativo alla DCNF</p> <p><i>Politica di Gruppo in materia di Finanziamenti e Investimenti Responsabili</i></p> <p>Framework di ESG Risk Assessment (rischi ESG e Climate Change) per migliorare il sistema di controllo interno</p> <p>Costante coordinamento tra le funzioni di holding e le controllate a cura di Group Sustainability</p> <p>Caricamento dei dati quantitativi per la DCNF sulla piattaforma IT utilizzata per la redazione del bilancio consolidato</p>
<p>Modello di business e strategia</p>	<p>Inefficace comunicazione agli stakeholder finanziari di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • strategia di sostenibilità di medio-lungo termine • modelli di gestione del Gruppo in ambito ESG e Climate Change • gestione preventiva dei rischi in tale ambito 	<p>Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall'AD</p> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità e funzione di Group Sustainability</p> <p>Funzione di Investor Relations di Gruppo che cura i rapporti con analisti, proxy advisor, shareholder e potenziali investitori (anche ESG)</p> <p><i>Politica sull'Informativa Sensibile</i></p> <p>Roadshow, incontri one-to-one, call e attività di engagement con investitori (anche ESG); dialogo con agenzie di rating ESG e monitoraggio dei rating assegnati; assessment di sostenibilità a cura di Group Sustainability, di concerto con Investor Relations</p> <p>Costante allineamento tra Investor Relations e Group Sustainability per comunicare correttamente la governance, le politiche, la strategia e gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo</p> <p>Inserimento degli obiettivi ESG in scorecard-MBO del management</p>



Il Consiglio di Amministrazione del 14 Giugno 2017 ha affidato all'Amministratore Delegato il presidio delle attività inerenti la sostenibilità e le azioni da implementare e monitorare, prevedendo la costituzione del **Comitato di Sostenibilità** manageriale e trasversale a funzioni operative e di staff.

Il 19 settembre 2019, all'interno del Consiglio di Amministrazione, è stato altresì costituito il **Comitato CSR** (Corporate Social Responsibility) con compiti istruttori sulle materie di responsabilità sociale e sulle proposte da sottoporre all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e in particolare: Politiche di Gruppo in materia di CSR; obiettivi di sostenibilità di breve e medio termine; monitoraggio delle iniziative promosse dal Comitato manageriale in attuazione delle Politiche; Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario; valutazione sul grado di conseguimento degli obiettivi CSR eventualmente previsti dalla Politica di Remunerazione o dalle scorecard.

Il Comitato è composto dall'Amministratore Delegato (Presidente) e dai Consiglieri Angela Gamba, Maximo Ibarra ed Elisabetta Magistretti. Alle riunioni del Comitato partecipano il Direttore Generale, il Segretario, il Responsabile CSR e altri esponenti del gruppo invitati dal Presidente del Comitato in funzione delle materie da trattare.

La gestione di queste attività concorre alla valutazione della performance dell'Amministratore Delegato.

Al Consiglio di Amministrazione è demandata, previo esame del Comitato endoconsiliare CSR, l'approvazione della DCNF. Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle disposizioni previste dalla normativa in materia di informativa di carattere non finanziario e ne riferisce all'Assemblea nell'ambito della Relazione annuale del Collegio.

La funzione Group Sustainability riporta all'Amministratore Delegato e lo coadiuva nella gestione di tutte le questioni di responsabilità sociale, incluse le iniziative solidali, garantendo il corretto posizionamento del Gruppo su questi temi nelle diverse aree di riferimento.

A marzo 2020 il CdA di Mediobanca ha aggiornato la **Politica di Gruppo sulla Sostenibilità** adottata nel 2017 e articolata nei quattro ambiti ritenuti prioritari: lotta alla corruzione, tutela dei diritti umani, diversità e inclusione, ambiente e cambiamenti climatici. Tale Politica concorre a rafforzare e ad attuare i valori di etica, integrità e responsabilità nel rispetto delle persone, dell'ambiente e della società nel suo complesso. La Politica di Gruppo sulla Sostenibilità è ispirata alle principali dichiarazioni e normative nei campi di cui sopra, con l'impegno di migliorare costantemente la propria condotta, al fine di integrare la sostenibilità nella strategia e gestione del proprio business. Si applica a tutto il Gruppo nei Paesi in cui opera e in armonia con il Codice Etico, il Codice di Condotta, il Modello Organizzativo 231 e tutte le altre politiche, linee guida, procedure, direttive e disposizioni connesse agli ambiti oggetto della Politica stessa, definiti a livello di Gruppo e a livello locale.

Inoltre, al fine di diffondere e promuovere una cultura orientata all'etica, all'integrità e sostenibilità del business, il Gruppo ha adottato un Codice Etico e un Codice di Condotta che definiscono i principi fondamentali alla base della tutela della propria reputazione e contiene i valori che ne ispirano la quotidiana operatività, come meglio descritto nel capitolo *4.1 Politiche e Iniziative a supporto della prevenzione e contrasto alla corruzione*.

Infine, nel 2020, Mediobanca è entrata per la prima volta nella top ten dell'**Integrated Governance Index**⁸ che valuta il grado di integrazione della sostenibilità nelle strategie aziendali.

8. L'Integrated Governance Index (IGI), giunto alla sua quinta edizione, è un indice quantitativo costruito sulla base di un questionario rivolto alle aziende. Il panel di riferimento per l'indagine include oggi le prime 100 società quotate, le società che pubblicano la Dichiarazione non finanziaria ai sensi del decreto legislativo n.254 del 30 dicembre 2016, le prime 50 società non quotate e industriali della classifica Mediobanca



3.5 Stakeholder engagement

[GRI 102-40], [GRI 102-42], [GRI 102-43]

Il Gruppo ritiene fondamentale prendere in considerazione le opinioni e le aspettative dei propri stakeholder, coloro cioè che a vario titolo hanno un interesse nelle attività aziendali. Gli stakeholder con cui il Gruppo entra in contatto nello svolgimento delle proprie attività sono numerosi e diversi fra loro: per praticità sono stati raggruppati in 8 categorie. Di seguito sono schematizzate le principali iniziative.

STAKEHOLDER	CANALI E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Azionisti e investitori	<p>Sistema di diffusione eMarket SDIR e meccanismo di stoccaggio eMarket STORAGE⁹</p> <p>Meeting, conference call e incontri dedicati</p>
Clienti	<p>Survey di customer satisfaction</p> <p>Touch point</p> <p>Canali DEM - Direct Email Marketing, SMS, Home Banking e App</p> <p>Sito web e guide dedicate</p> <p>Social Media</p> <p>Incontri one-to-one dedicati per il costante dialogo fra i consulenti e i clienti</p>
Dipendenti	<p>Analisi di clima</p> <p>Processi di valutazione delle performance</p> <p>Intranet aziendale</p> <p>Strumenti di comunicazione interna</p> <p>Volontariato aziendale</p>
Organizzazioni sindacali	<p>Incontri regolari con i rappresentanti sindacali</p>
Enti e istituzioni	<p>Iniziative ed eventi</p> <p>Incontri con i rappresentanti</p> <p>Gruppi di lavoro</p>
Comunità	<p>Iniziative ed eventi</p> <p>Incontri con i rappresentanti</p> <p>Gruppi di lavoro</p>
Fornitori e partner commerciali	<p>Portale per la gestione degli acquisti del Gruppo Mediobanca</p>
Agenti e promotori	<p>Attività di formazione periodica sui prodotti finanziari e sulle nuove normative</p>

9. In quanto società quotata Mediobanca ha l'obbligo di diffondere tramite una procedura regolamentata le informazioni rilevanti che potrebbero influenzare l'andamento del titolo in borsa. La diffusione avviene quindi attraverso il servizio eMarket SDIR (Sistemi di Diffusione delle Informazioni Regolamentate). Analogamente, le informazioni diffuse vanno conservate per un certo numero di anni in modo da renderle accessibili e consultabili (servizio eMarket STORAGE)



3.6 Temi materiali e ambiti del D.Lgs.254/2016

[GRI 102-43], [GRI 102-44], [GRI 102-46], [GRI 102-47]

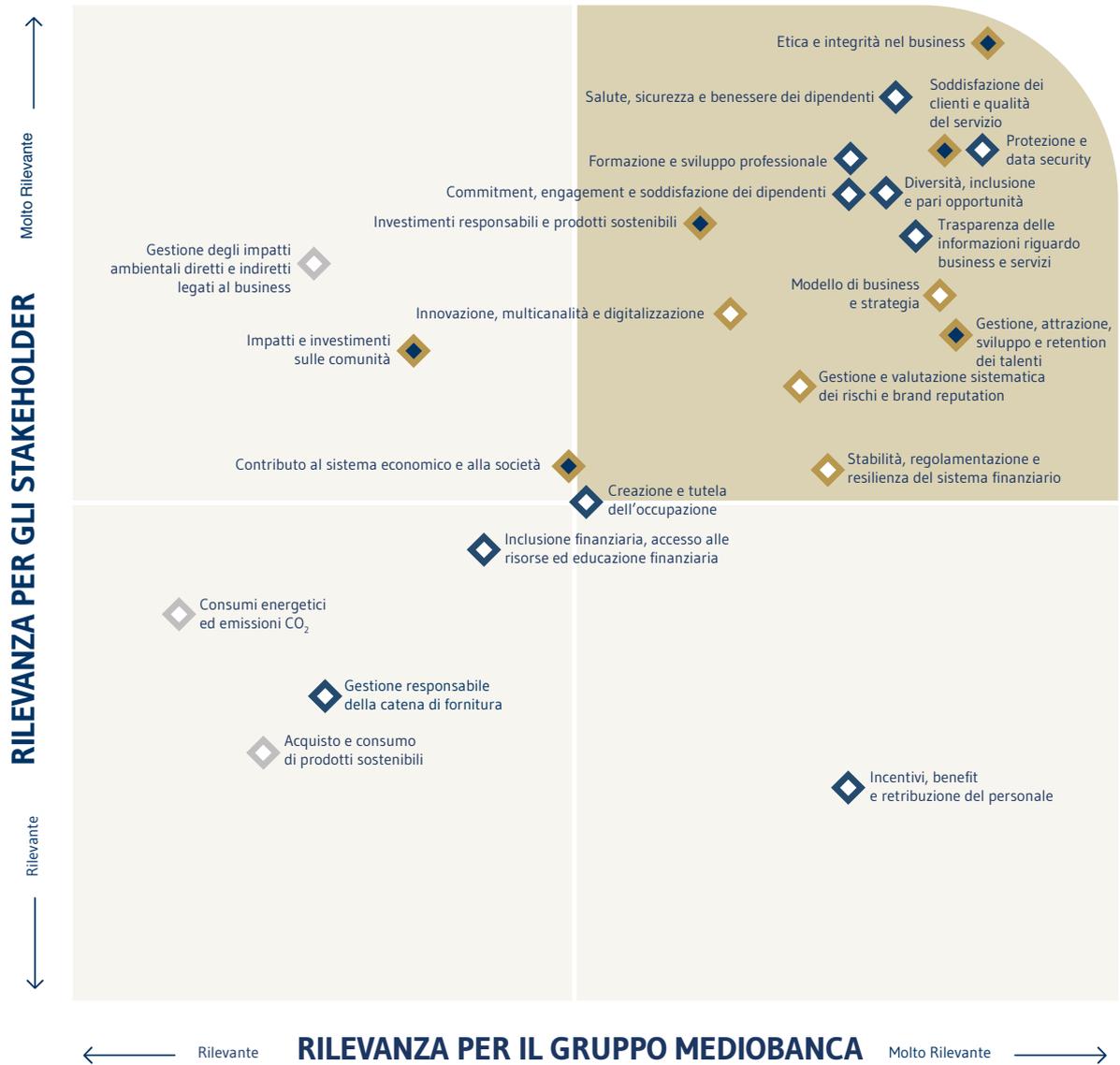
Vengono considerati materiali gli aspetti che riflettono significativi impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. Tali aspetti sono importanti anche per la gestione dei rischi e per la strategia e costituiscono la base del reporting non finanziario.

Nel 2017 il Gruppo Mediobanca ha realizzato la sua prima analisi di materialità con l'obiettivo di individuare i temi rilevanti, per sé e per gli stakeholder che influiscono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

Il processo di analisi dei temi rilevanti, che aveva portato alla definizione della matrice di materialità, è stato poi sottoposto ad aggiornamento:

- ◇ Nel 2017 i responsabili di 15 diverse funzioni all'interno delle società del Gruppo hanno definito la rilevanza di oltre 50 temi potenzialmente impattanti per il settore finanziario.
- ◇ Nel 2018 si è svolto il primo forum multistakeholder per l'aggiornamento della matrice di materialità. L'incontro con gli stakeholder interni ed esterni, individuati con il supporto delle funzioni aziendali di riferimento, ha coinvolto azionisti e investitori, clienti, dipendenti, enti e istituzioni e terzo settore.
- ◇ Nel 2019, con l'obiettivo di aggiornare la matrice di materialità dal punto di vista degli stakeholder interni, i responsabili di 18 funzioni di Gruppo hanno risposto a un questionario di valutazione sulle tematiche di sostenibilità. I temi materiali sono stati rivalutati internamente in termini di rilevanza per il Gruppo e i risultati sono stati integrati con quelli rilevati nel 2018 dagli stakeholder esterni.
- ◇ Nel maggio 2020 è stato chiesto ad un gruppo di stakeholder di esprimere un voto sulle tematiche materiali, con l'obiettivo di integrare la loro visione nel processo di definizione di materialità, aggiornando la matrice dal punto di vista esterno. Agli stakeholder coinvolti, azionisti e investitori, clienti, enti e istituzioni, terzo settore, dipendenti e fornitori, è stata inviata una comunicazione per presentare il percorso di sostenibilità intrapreso e illustrare i temi già presenti in matrice, chiedendo loro di votare, tramite un tool online, la rilevanza di ogni tema in relazione alle proprie esperienze, conoscenze e aspettative nei confronti del Gruppo.

Tali attività hanno consentito di aggiornare la matrice di materialità in cui 14 dei 23 temi sono risultati più importanti per il Gruppo. In particolare, le tematiche che hanno registrato un **significativo aumento di rilevanza** sono: *Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti; Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti legati al business; Diversità, inclusione e pari opportunità*. Quelle che invece hanno registrato una **diminuzione della rilevanza** sono: *Incentivi, benefit e retribuzione del personale; Contributo al sistema economico e alla società; Creazione e tutela dell'occupazione*.



Performance

◆ ECONOMICA

◆ SOCIALE

◆ AMBIENTALE



3.7 Sustainable Development Goals

[GRI 102-12]

Il 25 settembre del 2015, a New York, i leader dei governi dei 193 Paesi membri dell'ONU hanno approvato la risoluzione **“Trasformare il nostro mondo. L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile”**, documento programmatico che identifica 17 obiettivi globali, i Sustainable Development Goals, declinati in 169 target di dettaglio, da realizzarsi entro l'anno 2030 per assicurare uno sviluppo sostenibile del pianeta.



La definizione “Obiettivi comuni” significa che tutti i Paesi e tutti gli individui sono chiamati a contribuire, unendo le proprie forze in ottica di collaborazione e di partnership. È quindi richiesto un ruolo attivo anche alle imprese che, con le proprie risorse e competenze, possono incidere in maniera fondamentale sul raggiungimento degli obiettivi globali.

Il Gruppo Mediobanca, consapevole della connessione che intercorre tra alcuni degli SDGs e il proprio business, desidera dare il proprio contributo alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale, focalizzandosi su progetti e attività più in linea con gli obiettivi globali (capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*).

Il Gruppo ha, inoltre, definito i propri target di sostenibilità all'interno del Piano Strategico¹⁰ con l'intento di contribuire al conseguimento di 6 dei 17 macro Sustainable Development Goals, impegnandosi a contribuire alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale.

10. Per i dettagli sui target e sullo stato di avanzamento si rimanda al capitolo Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*



Il Gruppo promuove e attua iniziative di educazione e formazione finanziaria attraverso diversi strumenti e iniziative rivolti a clienti e a target più vulnerabili (paragrafo 6.1.5. *Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria*). Eroga inoltre formazione specialistica continua ai propri dipendenti contribuendo allo sviluppo e mantenimento delle loro competenze (paragrafo 5.5. *Formazione e sviluppo professionale*). Nel Piano Strategico, il Gruppo si è dato l'obiettivo di incrementare le ore di formazione per i propri dipendenti (Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*)



Il Gruppo ha sottoscritto il Manifesto Valore D, una dichiarazione di impegno programmatico e strategico per una maggiore diversità e inclusione di genere all'interno dell'organizzazione (paragrafo 5.3. *Diversità, inclusione e pari opportunità*). Nel Piano Strategico, il Gruppo si è impegnato a valorizzare i candidati di genere femminile per le nuove assunzioni e le promozioni interne (Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*)



La continua crescita del Gruppo contribuisce alla costante creazione e tutela dell'occupazione, promuovendo direttamente l'assunzione di giovani (paragrafo 5.2. *Persone del Gruppo Mediobanca: creazione e tutela dell'occupazione*). Nel Piano Strategico si è dato l'obiettivo di incrementare gli investimenti responsabili e di contribuire alla crescita del Paese (Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*)



Il Gruppo è impegnato a migliorare costantemente i rapporti con i suoi clienti e a gestire in maniera responsabile la propria catena di fornitura. Nel Piano Strategico, il Gruppo si è dato come target il miglioramento della customer satisfaction e l'incremento della percentuale di valutazione dei fornitori secondo criteri ESG (Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*)



Nel Piano Strategico, sono stati inseriti obiettivi relativi all'estensione di approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili certificate, alla riduzione delle emissioni di CO₂ e all'aumento di auto ibride all'interno della flotta aziendale. Sul fronte dell'impatto indiretto, i target a Piano riguardano l'emissione di un green bond e di un fondo carbon neutral (RAM), nonché l'incremento dei mutui green di CheBanca! (Capitolo 9. *Obiettivi e impegni futuri*)



Etica e integrità nel business e lotta alla corruzione¹¹



MEDIOBANCA

11. Le informazioni contenute in questa sezione sono riferite esclusivamente alle società facenti parti del Gruppo Bancario Mediocredito Italiano all'interno del perimetro della DCNF



4. Etica e integrità nel business e lotta alla corruzione

4.1 Politiche e iniziative a supporto della prevenzione e contrasto alla corruzione

[GRI 102-16], [GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3], [GRI 205-2]

Come indicato anche nella Politica di Sostenibilità, il Gruppo Mediobanca si impegna a condurre la propria attività secondo i più elevati standard etici e non tollera alcuna forma di corruzione, attiva o passiva.

Il Gruppo acquisisce e mantiene le relazioni commerciali solo sulla base della propria offerta di servizi e delle esigenze specifiche dei clienti; non tiene nessun comportamento che sia o possa apparire volto a ottenere od offrire vantaggi impropri e intende evitare il verificarsi di episodi di corruzione nelle fasi di strutturazione e di esecuzione delle operazioni e degli accordi commerciali.

Per assicurare il contrasto alla corruzione e il rispetto di tutta la normativa applicabile, il Gruppo ha predisposto norme interne, procedure e controlli, assicura periodiche attività di formazione e di verifica.

Tutte le società comprese nel perimetro della Dichiarazione hanno adottato politiche e procedure di contrasto alla corruzione. In particolare, le Società italiane hanno adottato un Modello di organizzazione, gestione e controlli ai sensi del D.Lgs. 231/2001, mentre le società del Regno Unito hanno adottato norme interne per recepire lo *UK Bribery Act*.

Mediobanca, nel perseguimento del suo approccio di tolleranza zero alla corruzione, ha adottato normativa interna per il contrasto dei fenomeni corruttivi, elencata di seguito e resa disponibile ai colleghi sulla intranet aziendale.

◆ **Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001**

Il Modello ha la funzione di contribuire a prevenire il compimento di reati che potrebbero comportare la responsabilità amministrativa della Banca, compresa la corruzione (anche tra privati). Il Modello, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato aggiornato a luglio 2018.

◆ **Codice Etico**

Il Consiglio di Amministrazione di Mediobanca ha approvato un Codice Etico, parte integrante del Modello 231, che definisce l'insieme dei valori che guida la condotta del Gruppo e rappresenta uno strumento fondamentale per la definizione del sistema di buon governo societario. Il Codice contiene riferimenti e principi guida complementari agli obblighi giuridici e di autoregolamentazione, che orientano le condotte in continuità e coerenza con la missione del Gruppo e i suoi valori fondamentali.



Il Codice Etico indica principi, modelli e norme di comportamento che il Gruppo si impegna a seguire in ogni attività:

- ◇ correttezza e onestà
- ◇ imparzialità
- ◇ professionalità e valorizzazione delle risorse
- ◇ riservatezza
- ◇ gestione dei conflitti di interesse
- ◇ trasparenza e completezza delle informazioni
- ◇ protezione della salute
- ◇ tutela ambientale
- ◇ tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale
- ◇ uso degli asset aziendali

I principi e le disposizioni del Codice sono vincolanti per Amministratori, Sindaci, dirigenti, dipendenti, stagisti, collaboratori in rapporto di somministrazione lavoro e si applica anche ai soggetti con cui il Gruppo entra in rapporto per accordi di fornitura e consulenza.

Le strutture amministrative e direttive, nelle loro varie articolazioni, si impegnano a diffondere il Codice Etico e a promuoverne l'osservanza. In particolare, è fatto obbligo a ciascun destinatario di:

- ◇ astenersi da comportamenti contrari al Codice Etico, uniformandosi al corpus normativo aziendale;
- ◇ indirizzare, per quanto possibile, i propri collaboratori al pieno rispetto del Codice;
- ◇ divulgare il Codice ai terzi con i quali le società del Gruppo entrano in relazione.

◇ **Codice di Condotta**

Il Codice di Condotta è il documento che, insieme al Codice Etico, definisce i principi fondamentali alla base della reputazione della Società e contiene i valori che ne ispirano la quotidiana operatività, descrivendo, inoltre, lo standard di comportamento richiesto a tutti i dipendenti e collaboratori di Mediobanca. Il Codice, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato aggiornato nel febbraio 2020.

Tutti i dipendenti e i collaboratori della Banca, inclusi fornitori e consulenti (complessivamente i "destinatari") devono conoscere il Codice di Condotta e orientare il loro comportamento ai principi e ai valori in esso contenuti. I Destinatari devono inoltre:

- ◇ rispettare la normativa esterna e interna applicabile alla loro attività o al loro ruolo;
- ◇ completare le iniziative di formazione organizzate dalla Banca sulla normativa rilevante;
- ◇ promuovere la diffusione di una cultura etica, rappresentando un modello positivo per i colleghi;
- ◇ segnalare prontamente eventuali violazioni, collaborando alle possibili indagini di approfondimento.



I responsabili delle unità organizzative devono assicurarsi che i destinatari posti sotto la loro supervisione mantengano gli standard etici e professionali più elevati. Qualora non esercitino correttamente i propri poteri di supervisione, potrebbero essere ritenuti congiuntamente responsabili delle violazioni compiute dalle loro risorse.

In caso di violazioni del Codice e della normativa interna possono essere previsti interventi sulla remunerazione variabile e provvedimenti disciplinari proporzionati a gravità, entità e rilevanza esterna dell'infrazione.

Le società del Gruppo adottano un proprio Codice di Condotta, in coerenza con i valori cardine e i principi espressi dalla capogruppo, personalizzandolo secondo le caratteristiche della propria operatività.

◇ **Politica di gestione del rischio di non conformità**

La Politica, aggiornata nel febbraio 2020, definisce il modello di gestione del rischio di non conformità alle norme vigenti.

◇ **Politica di whistleblowing**

La politica in materia di whistleblowing definisce i principi, le modalità e i presidi per la segnalazione, da parte dei dipendenti, di eventuali disfunzioni dell'assetto organizzativo o del sistema dei controlli interni, nonché ogni altra irregolarità nella gestione della Banca o violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria. La Politica è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione e aggiornata a luglio 2018.

◇ **Direttiva di Gruppo sul contrasto alla corruzione**

La Direttiva di Gruppo, emanata a novembre 2019, integra la normativa interna già adottata sul contrasto alla corruzione, dettagliando gli standard per identificare e prevenire i casi di corruzione, con l'obiettivo di proteggere l'integrità e la reputazione del Gruppo.

◇ **Direttiva Regali**

La Direttiva di Gruppo sui regali, aggiornata a novembre 2019, delinea le regole di condotta sulla possibilità di ricevere e offrire regali da e a terze parti, per evitare comportamenti che possano apparire come destinati a influenzare impropriamente il comportamento dei destinatari.

◇ **Direttiva sui rapporti con la Pubblica Amministrazione**

La Direttiva, aggiornata a ottobre 2019, definisce le regole di condotta nei rapporti con la pubblica amministrazione, per mitigare i rischi di coinvolgimento in fenomeni di reato, quali truffa o corruzione, e per assicurare trasparenza delle relazioni.

◇ **Direttiva segnalatori (ex Direttiva Agenti)**

La Direttiva sui segnalatori, evoluzione della precedente Direttiva Agenti, aggiornata a novembre 2018, definisce le procedure per nominare e gestire i segnalatori, ovvero coloro che procurano a Mediobanca potenziali clienti o opportunità di business, introducendo criteri e controlli che tengono conto dei rischi di corruzione e di altri illeciti finanziari.

Le Società in perimetro hanno adottato normativa interna di contrasto alla corruzione, recependo i principi e gli standard definiti nei documenti sopra citati, ove applicabili, e declinandoli sulla base della propria operatività.

Mediobanca e le Società del Gruppo assicurano adeguata formazione, in modalità e-learning o in aula sul contrasto alla corruzione (D.lgs. 231/2001 per le società italiane) ai propri dipendenti e vertici aziendali,



prevedendo iniziative all'ingresso delle nuove risorse e/o periodiche, generalmente su un orizzonte pluriennale, in occasione di aggiornamenti alla normativa di riferimento o all'assetto organizzativo. La Funzione Compliance e la Direzione HR possono concordare eventuali ulteriori iniziative di approfondimento sul tema.

In particolare, a gennaio 2020, in occasione dell'emanazione della *Direttiva di Gruppo sul contrasto alla corruzione*, è stato pubblicato sulla intranet un videomessaggio del Responsabile Compliance di Mediobanca per sensibilizzare i colleghi sul tema e informarli sui principi alla base della normativa interna.

I partner commerciali e i fornitori significativi sono vincolati contrattualmente al rispetto del Codice Etico di Gruppo e della normativa connessa.

Nel periodo di rendicontazione la formazione sul contrasto alla corruzione, intesa come aggiornamento per i colleghi che erano già stati precedentemente formati e/o come formazione di base ai nuovi ingressi, è stata erogata nel Gruppo per un totale di 4.725 ore. I dipendenti che hanno partecipato alle attività formative in materia sono stati 4.228, pari all'86% della popolazione aziendale. Le politiche e procedure sull'anti-corruzione sono state comunicate a tutti i Consiglieri e alla totalità dei dipendenti, al netto delle persone assenti per un lungo periodo¹².

Mediobanca e le Società del Gruppo partecipano agli incontri e alle iniziative delle rispettive associazioni di categoria, inclusi quelli nell'ambito del contrasto alla corruzione.

Infine, Mediobanca ha adottato:

◆ **Politica sulla gestione dei conflitti di interesse**

per individuare e prevenire o gestire situazioni in cui la Banca potrebbe, nello svolgimento della propria attività, danneggiare gli interessi di un cliente a favore di un interesse proprio o di un altro cliente. Vengono rilevati anche i conflitti di tipo personale dei dipendenti, che pertanto devono prontamente segnalare tali situazioni per l'eventuale adozione di presidi specifici.

◆ **Direttiva sugli interessi personali esterni**

che impone ai dipendenti di ottenere un'autorizzazione dall'Alta Direzione prima di acquisire interessi personali di tipo economico o incarichi in società esterne al Gruppo.

Le società in perimetro attive nell'ambito della prestazione di servizi bancari e di investimento hanno adottato normative interne sui conflitti di interesse che includono misure per la gestione dei conflitti di tipo personale.

12. Messier Maris & Associés ha posticipato la formazione prevista per i suoi dipendenti in Francia a causa del Covid-19. Il corso verrà erogato nel secondo semestre del 2020



Dipendenti del Gruppo che hanno ricevuto comunicazione in merito alle politiche e procedure sull'anticorruzione

CATEGORIA DI DIPENDENTI	2019/2020		2018/2019		2017/2018	
	NUMERO	%	NUMERO	%	NUMERO	%
Top management¹³	11	100%	11	100%	11	100%
Dirigenti	395	93%	366	89%	312	87%
Quadri	1.808	90%	1.762	94%	1.565	88%
Impiegati	2.387	97%	2.430	99%	2.340	95%
TOTALE	4.601	94%	4.569	96%	4.228	92%

AREA GEOGRAFICA	2019/2020		2018/2019		2017/2018	
	NUMERO	%	NUMERO	%	NUMERO	%
Italia	4.369	100%	4.124	97%	3.924	94%
Francia	49	100%	16	100%	17	77%
Spagna	24	100%	20	100%	25	100%
Germania	3	100%	7	100%	12	100%
Gran Bretagna	89	62%	158	100%	108	65%
Resto del mondo	67	20%	244	78%	142	66%
TOTALE	4.601	94%	4.569	96%	4.228	92%

Dipendenti del Gruppo che hanno partecipato ad attività formative sull'anticorruzione¹⁴

CATEGORIA DI DIPENDENTI	2019/2020		2018/2019		2017/2018	
	NUMERO	%	NUMERO	%	NUMERO	%
Top management	11	100%	4	36%	2	18%
Dirigenti	372	88%	251	61%	69	19%
Quadri	1.692	84%	723	38%	275	15%
Impiegati	2.153	87%	534	22%	388	16%
TOTALE	4.228	86%	1.512	32%	734	16%

13. Con Top Management ci si riferisce all'elenco a degli 11 dirigenti strategici formulato ai sensi delle disposizioni Consob

14. Tali attività, di aggiornamento per i colleghi già formati e/o di formazione di base per i nuovi ingressi, non riguardano generalmente la totalità dei dipendenti in un singolo esercizio, tenuto conto che gli aggiornamenti sono pianificati a seguito di significative variazioni normative o modifiche rilevanti all'assetto organizzativo



AREA GEOGRAFICA	2019/2020		2018/2019		2017/2018	
	NUMERO	%	NUMERO	%	NUMERO	%
Italia	4.007	92%	1.382	32%	647	16%
Francia	9	18%	2	13%	5	23%
Spagna	24	100%	6	30%	15	60%
Germania	3	100%	2	29%	5	42%
Gran Bretagna	89	62%	102	65%	40	24%
Resto del mondo	96	29%	18	6%	22	10%
TOTALE	4.228	86%	1.512	32%	734	16%

4.2 Rischi rilevanti in ambito corruzione

[GRI 102-15], [GRI 205-1], [GRI 205-3]

A completamento di quanto indicato nel precedente paragrafo, con riferimento alla normativa interna adottata per prevenire la corruzione e rispettare la normativa esterna rilevante, le principali società del Gruppo conducono annualmente un'attività di valutazione dei rischi di non conformità alle norme, che includono anche quelle poste a contrasto della corruzione attiva e passiva.

Questa attività di valutazione dei rischi considera: il rischio potenziale della violazione (tenendo conto della sua probabilità di accadimento in assenza di presidi, della gravità delle sanzioni associate e dell'eventuale impatto reputazionale), i presidi di mitigazione esistenti e il grado di conformità dei comportamenti riscontrato. In seguito al processo di valutazione è possibile identificare il rischio di non conformità residuo e, sulla base di questo, attivare eventuali controlli o presidi di mitigazione. Le valutazioni svolte non hanno identificato rischi residui significativi in ambito corruzione, tenuto conto dei presidi adottati (come indicato nel paragrafo precedente) e delle verifiche condotte. Nell'anno di rendicontazione, la valutazione dei rischi ha riguardato 42 linee di business delle società del Gruppo (circa l'88% del totale).

La Funzione Audit di Gruppo svolge sulle diverse legal entities interventi revisionali che prevedono anche controlli sul rischio di corruzione. Tra i controlli effettuati si citano ad esempio: corretta applicazione delle procedure contabili e dei trasferimenti di fondi ai fornitori, trasparenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, rispetto dei poteri di rappresentanza/deleghe operative dei dipendenti e della regolamentazione interna sui rimborsi spese. Inoltre, nell'ambito delle attività di audit vengono svolti controlli che indirettamente hanno impatti anche sul rischio corruzione (ad esempio, quelli connessi alle operazioni sui mercati finanziari e alla natura delle controparti).

Le verifiche condotte dalle funzioni di controllo non hanno fatto emergere episodi di corruzione.



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Etica e integrità nel business</p>	<p>Non conformità del Gruppo alle norme in ambito anticorruzione ed eventuale inefficacia dei sistemi di segnalazione</p>	<p>Modello organizzativo che coinvolge i vertici aziendali e presidio locale di compliance per il contrasto della corruzione</p> <p>Adozione da parte di tutte le società del Gruppo di normativa interna per il contrasto alla corruzione</p> <p>Attuazione di presidi di controllo a vari livelli sullo svolgimento delle attività più significative in ambito corruzione e in generale per il rischio di non conformità</p> <p>Monitoraggio delle segnalazioni da parte dei presidi di compliance locale</p>
<p>Etica e integrità nel business</p>	<p>Conflitti di interesse</p>	<p><i>Politica di Gruppo sulla gestione dei conflitti di interesse</i> che definisce ruoli e responsabilità per la prevenzione e la gestione dei conflitti di interesse</p> <p>Normativa interna delle singole società del Gruppo sulle varie tipologie di conflitto di interessi e monitoraggio della tematica attraverso relazioni periodiche dei presidi di compliance locale</p>
<p>Etica e integrità nel business</p>	<p>Inadeguata formazione del personale in merito alle procedure interne in ambito anticorruzione</p>	<p>Periodiche attività di formazione su D.Lgs. 231/anticorruzione a tutti i livelli aziendali</p> <p>Collaborazione tra i presidi locali di compliance e Group HR nella definizione di un adeguato piano di formazione e verifica della sua fruizione</p> <p>Corso base e-learning sul Modello 231/2001 (Mediobanca)</p>
<p>Gestione e valutazione sistematica dei rischi e brand reputation</p> <p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p>	<p>Non conformità di business partner o terze parti a leggi, regolamenti e/o standard in ambito etica e integrità, HSE e/o tutela dei diritti umani</p>	<p>Comitati manageriali che valutano anche la presenza di elementi "pregiudizievoli" della controparte di business</p> <p>Procedura di adeguata verifica in capo alla Funzione Antiriciclaggio di Gruppo</p> <p><i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> e procedure operative specifiche che definiscono il processo di qualifica e monitoraggio dei fornitori</p> <p>Integrazione di un questionario di autovalutazione ESG nel processo di qualifica dei fornitori</p>



Persone e Diritti Umani



MEDIOBANCA



5. Persone e Diritti Umani

5.1 Politiche e rischi rilevanti

[GRI 102-15], [GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3]

In uno scenario competitivo in cui i modelli di business e di consumo sono in continua e profonda trasformazione, il Gruppo Mediobanca è consapevole che il cambiamento, requisito necessario per affrontare le sfide del mercato, non possa prescindere dalla valorizzazione delle persone, dallo sviluppo della loro professionalità e da un adeguato programma di retention dei talenti.

Le persone sono il patrimonio fondamentale, nonché il presupposto indispensabile per la competitività del Gruppo. Il rapporto di fiducia, che è alla base del rapporto di lavoro, è regolato da un sistema di politiche e procedure interne, formalizzate e approvate dagli organi sociali o uffici interni competenti.

Il Gruppo si è dotato di una *Politica di Gestione delle risorse umane*, aggiornata a luglio 2020, che assicura che il personale sia provvisto delle competenze e delle professionalità necessarie per l'esercizio delle responsabilità a esso attribuite. Inoltre, descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale: dal Consiglio d'Amministrazione all'Amministratore Delegato, dal Direttore Generale alla funzione Group HR, in linea con le altre politiche e codici che hanno impatto sulla gestione del personale.

La Politica di Gestione delle risorse umane si fonda su una serie di principi generali imprescindibili:

- ◇ **Diritti Umani:** il Gruppo ritiene che il rispetto dei diritti umani sia un requisito imprescindibile per la propria sostenibilità e che il rispetto della personalità e della dignità di ciascun collaboratore siano fondamentali.
- ◇ **Etica e integrità:** il Gruppo promuove una cultura etica basata sui valori di correttezza, professionalità, tutela del cliente e responsabilità e si assicura che il personale tenga una condotta fortemente orientata all'etica e all'integrità.
- ◇ **Dignità e libertà:** il Gruppo si impegna a prevenire qualsiasi comportamento indesiderato, espresso in forma fisica, verbale o non verbale e rifiuta qualsiasi tipo di molestia.
- ◇ **Meritocrazia:** il Gruppo valorizza il proprio personale su base meritocratica e ne sviluppa le capacità professionali anche tramite una formazione adeguata.
- ◇ **Diligenza:** il rapporto di fiducia, fondamento del rapporto di lavoro, è legato al dovere di diligenza e al rispetto, nella forma e nella sostanza, di tutta la regolamentazione interna.



- ◇ **Parità e inclusione:** il Gruppo considera la diversità di genere e di pensiero un elemento da valorizzare, garantisce che tutti i propri collaboratori vengano trattati senza distinzione/ esclusione e si impegna a garantire l'equilibrio tra i generi a tutti i livelli aziendali.
- ◇ **Salute e sicurezza:** il Gruppo garantisce elevati standard di tutela della salute e sicurezza sul lavoro.
- ◇ **Riservatezza:** ogni risorsa deve mantenere la più ampia riservatezza su quanto concerne l'attività del Gruppo Mediobanca e le informazioni relative alla clientela.
- ◇ **Privacy:** tutte le informazioni che riguardano i collaboratori sono trattate nel rispetto delle previsioni di legge e degli obblighi di riservatezza.

Group HR ha l'obiettivo di gestire, sviluppare e monitorare il capitale umano e la sua evoluzione nel Gruppo, garantendo la qualità e l'adeguatezza del patrimonio professionale.

Assicura, inoltre, il corretto svolgimento delle attività di selezione, formazione, valutazione e sviluppo delle risorse umane, con particolare cura per le attività amministrative connesse al rapporto di lavoro e, nell'esercizio delle sue attività, ha l'obiettivo di accrescere il senso di appartenenza al Gruppo e la valorizzazione del talento.

Per il Gruppo Mediobanca lo sviluppo professionale è alla base della propria crescita e di quella delle sue persone; per tale motivo assicura: formazione adeguata, esperienza pratica, mobilità su diverse posizioni, valutazione delle prestazioni, processo di avanzamento di carriera e promozione su base meritocratica, nel rispetto delle pari opportunità e dei bisogni di ciascuno e in coerenza con le scelte strategiche e le esigenze organizzative.

L'EMERGENZA COVID-19

Sin dall'insorgere dell'emergenza, la salute e la sicurezza dei dipendenti e dei collaboratori è stata la priorità per l'intero Gruppo Mediobanca che è stato in grado di adattarsi rapidamente alle nuove modalità di lavoro imposte dalle circostanze.

L'Unità di Crisi costituita per fronteggiare l'emergenza sanitaria ha posto in essere una serie di attività a tutela di dipendenti e collaboratori:

- ◇ **Pronta implementazione dei nuovi decreti**

La Banca, oltre a monitorare i decreti emessi e adeguare la propria operatività in ottemperanza a tali disposizioni, ha mantenuto costantemente aggiornati i suoi dipendenti sull'evoluzione dell'emergenza attraverso l'invio di newsletter.

- ◇ **Misure di sicurezza negli uffici e filiali**

La Banca mantiene stretti contatti con il medico competente e le strutture sanitarie di cui il Gruppo si avvale per recepire al meglio tutte le misure necessarie al fine di garantire la massima sicurezza presso i propri uffici e le proprie filiali.



◇ **Sicurezza e organizzazione del lavoro**

- ◇ Focus group: indagini di carattere qualitativo volte alla raccolta di opinioni o atteggiamenti verso un nuovo prodotto, processo o nuova comunicazione tramite una discussione di gruppo.
- ◇ Attivazione di tutti i protocolli in tema di salute e sicurezza per proteggere i propri dipendenti e clienti.
- ◇ Incentivazione massiva del lavoro da remoto.
- ◇ Potenziamento dell'infrastruttura IT e networking centrale per poter sostenere il remote working delle risorse del Gruppo.
- ◇ Introduzione della tecnologia di firma elettronica per il mondo Private Banking al fine di consentire la sottoscrizione dei contratti in digitale.
- ◇ Rilascio della piattaforma di comunicazione e collaborazione a tutti i dipendenti del Gruppo per la gestione di videochiamate, chat e condivisione di documenti al fine di agevolare il lavoro da remoto.
- ◇ Annullamento di tutte le missioni e trasferte di lavoro in Italia e all'estero e incentivazione dei meeting virtuali o da remoto.
- ◇ Riduzione dell'orario di apertura delle filiali solo al mattino (CheBanca!) e operatività gestita solo su appuntamento (CheBanca! e Compass), con potenziamento dei canali digitali.
- ◇ Ampliamento della flessibilità oraria per la maggior parte delle strutture di Mediobanca Credit Solution.

◇ **Welfare**

- ◇ Attivazione di una copertura sanitaria integrativa legata al contagio da Covid-19 per i dipendenti del Gruppo e i consulenti finanziari e ampliamento degli strumenti di welfare già esistenti.
- ◇ Inserimento all'interno della Polizza Sanitaria di servizi di Telemedicina e Teleconsulto.
- ◇ Attivazione di un canale di ascolto e supporto psicologico attivo 24h/24 e 7gg/7 rivolto a tutti i dipendenti del Gruppo.

◇ **Informazione e comunicazione**

- ◇ Sezione dedicata all'interno della intranet di Mediobanca e del Gruppo, aggiornata in tempo reale con le informazioni utili e i documenti relativi all'emergenza.
- ◇ Newsletter Legal: informativa continuativa degli impatti di carattere legale e normativo legati all'emergenza.



- ◇ Security alerting: comunicazioni di sicurezza sistematiche per notificare agli utenti del Gruppo la presenza di campagne di phishing finalizzate al furto di credenziali (userid e pwd).
- ◇ **Formazione**
 - ◇ Webinar su varie tematiche per la gestione dell'emergenza emotiva e operativa: mindfulness, resilienza e comunicazione in tempo di crisi.
 - ◇ Video tutoring per genitori con figli 0-6 anni e adolescenti.
 - ◇ Webinar operativi su gestione delle riunioni da remoto, lavoro per obiettivi, postura e igiene nel lavoro da remoto.
 - ◇ Corso di Cybersecurity.
- ◇ **Reportistica e aggiornamenti costanti**
Per consentire all'Unità di crisi di svolgere al meglio la propria attività di monitoraggio e gestione dell'emergenza, è stato introdotto un sistema di reportistica giornaliero sugli elementi

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti</p>	<p>Perdita di figure chiave, turnover del personale e flessione nella motivazione (anche per Brexit), assenza o inadeguatezza di specifici programmi di attrazione dei giovani talenti</p>	<p>Selezione da parte del Comitato Nomine di un ristretto numero di dirigenti del Gruppo per l'eventuale successione ad AD, DG e amministratori esecutivi</p> <p>Predisposizione e monitoraggio costante dei piani di emergenza per il rinnovo dei vertici aziendali</p> <p><i>Politica per la selezione, nomina, successione e valutazione dell'adeguatezza degli esponenti aziendali e dei Key Function Holders del Gruppo</i></p> <p>Costante aggiornamento della mappa delle competenze per specifiche posizioni chiave</p> <p>Unità Organizzativa dedicata alla selezione, gestione e formazione del personale all'interno di Group HR</p> <p><i>Politica di gestione delle risorse umane che descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale</i></p>



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti</p>	<p>Perdita di figure chiave, turnover del personale e flessione nella motivazione (anche per Brexit), assenza o inadeguatezza di specifici programmi di attrazione dei giovani talenti</p>	<p>Sviluppo di partnership con le università per l'individuazione dei talenti e programmi di recruitment dedicati</p> <p>Strategie e campagne di employer branding per la promozione del brand Mediobanca</p> <p>Predisposizione e monitoraggio di sistemi di performance evaluation cui collegare avanzamenti di carriera, remunerazione, incentivi e benefit</p> <p>Utilizzo di nuovi canali (es. podcast, Telegram etc.) per favorire la comunicazione con i dipendenti, soprattutto i millennials</p>
<p>Diversità, inclusione e pari opportunità</p>	<p>Scarso livello di efficacia dei programmi focalizzati sui temi di Gender Diversity & Inclusion</p>	<p>Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall'AD</p> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità e funzione di Group Sustainability</p> <p>Unità Organizzativa dedicata alla selezione, gestione e formazione del personale all'interno di Group HR che, insieme a Group Sustainability, valorizza una cultura inclusiva e priva di discriminazioni</p> <p>Diversity & Inclusion manager con specifiche responsabilità</p> <p><i>Politica di gestione delle risorse umane e Politica di Sostenibilità</i> che trattano il tema delle pari opportunità</p> <p>Monitoraggio periodico del clima interno e del bilanciamento della popolazione aziendale</p> <p>Supporto alla genitorialità mediante l'erogazione di servizi sanitari e di corsi di formazione</p> <p>Monitoraggio delle uscite dei dipendenti donne per verificare che le motivazioni non siano legate a problemi di work-life balance</p>
<p>Formazione e sviluppo Professionale</p> <p>Creazione e tutela dell'occupazione</p> <p>Innovazione, multicanalità e digitalizzazione</p>	<p>Insufficienti iniziative di formazione del personale con particolare riferimento a: strumenti e tecnologie innovative/digital, ESG e finanza sostenibile, compliance</p>	<p>Unità Organizzativa dedicata alla selezione, gestione e formazione del personale all'interno di Group HR</p> <p><i>Politica di gestione delle risorse umane</i> che descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale e politiche dedicate alle attività di formazione</p> <p>Gap analysis per mappare le aree di miglioramento delle competenze e monitoraggio dei piani di remediation</p> <p>Sistema di tracciabilità delle competenze e delle performance</p>



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Formazione e sviluppo Professionale</p> <p>Creazione e tutela dell'occupazione</p> <p>Innovazione, multicanalità e digitalizzazione</p>	<p>Insufficienti iniziative di formazione del personale con particolare riferimento a: strumenti e tecnologie innovative/digital, ESG e finanza sostenibile, compliance</p>	<p>Iniziative di formazione specifiche per ottenere un'efficace implementazione di innovazioni di processo tra i dipendenti del Gruppo</p> <p>Predisposizione e monitoraggio di piani di sviluppo e formazione del personale, sia dal punto di vista tecnico che manageriale</p> <p>Monitoraggio dell'efficacia delle innovazioni di processo affidate alle diverse aree di Business e a Group HR e valutazione dell'impatto sull'occupazione</p>
<p>Commitment, engagement e soddisfazione dei dipendenti</p> <p>Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti</p>	<p>Flessione nella motivazione dei dipendenti e riduzione del senso di appartenenza al Gruppo</p>	<p>Unità Organizzativa dedicata alla selezione, gestione e formazione del personale all'interno di Group HR</p> <p>Ridefinizione della struttura e degli strumenti della Comunicazione Interna (ora all'interno di Group HR)</p> <p><i>Politica di gestione delle risorse umane che descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale</i></p> <p>Analisi di clima rivolta ai dipendenti per verificare il grado di soddisfazione dei dipendenti</p> <p>Utilizzo di nuovi canali (es. podcast, Telegram etc.) per favorire la comunicazione con i dipendenti, soprattutto i millennials</p> <p>Attività di team building e iniziative di engagement</p>

Si precisa che i rischi rilevati dal Gruppo con riferimento alla salute e sicurezza sono opportunamente trattati nello specifico paragrafo (5.9. *Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti*).

5.2 Persone del Gruppo Mediobanca: creazione e tutela dell'occupazione

[GRI 102-7], [GRI 102-8], [GRI 401-1], [GRI 405-1]

Al termine dell'anno di rendicontazione, il Gruppo Mediobanca è composto da 4.920 dipendenti, in crescita del 3% rispetto all'anno precedente, di cui il 42% di genere femminile. L'Italia rappresenta il Paese dove si concentra la maggior parte del personale (89%), a conferma del forte radicamento territoriale. La categoria professionale che registra il maggior numero di dipendenti è quella degli impiegati (50%).

A causa della Brexit, il Gruppo ha dovuto procedere allo spostamento di alcune risorse in forza in Gran Bretagna, verso Italia, Francia e Spagna.



Dipendenti per area geografica e tipologia di contratto (a tempo indeterminato e a tempo determinato)

TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2019/2020		2018/2019		2017/2018	
	INDETERM.	DETERM.	INDETERM.	DETERM.	INDETERM.	DETERM.
Italia	4.271	98	4.140	116	4.032	123
Francia	49	0	16	0	22	0
Spagna	24	0	20	0	25	0
Germania	3	0	7	0	11	1
Gran Bretagna	143	0	158	0	165	2
Resto del mondo	317	15	302	9	202	12
TOTALE	4.807	113	4.643	125	4.457	138

Dipendenti per categoria professionale e genere

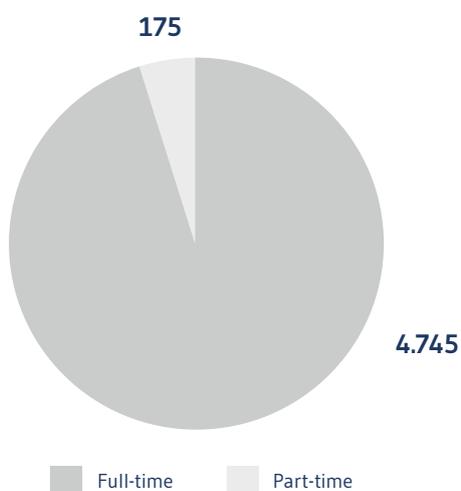
CATEGORIA DI DIPENDENTI	2019/2020			2018/2019			2017/2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Top management	10	1	11	10	1	11	10	1	11
Dirigenti	358	66	424	352	59	411	309	49	358
Quadri	1.360	656	2.016	1.255	626	1.881	1.198	586	1.784
Impiegati	1.134	1.335	2.469	1.144	1.321	2.465	1.118	1.324	2.442
TOTALE	2.862	2.058	4.920	2.761	2.007	4.768	2.635	1.960	4.595

Dipendenti per categoria professionale ed età

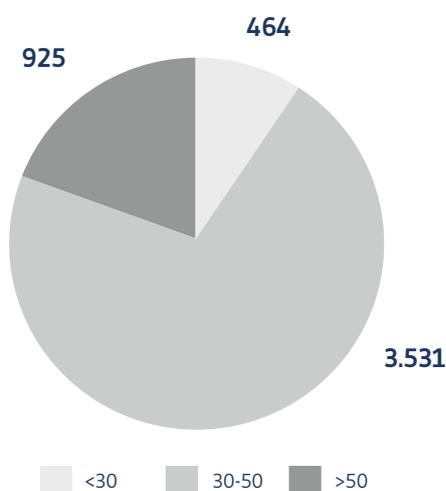
CATEGORIA DI DIPENDENTI	2019/2020			2018/2019			2017/2018		
	<30	30 - 50	>50	<30	30 - 50	>50	<30	30 - 50	>50
Top management	-	36,4%	63,6%	-	36,4%	63,6%	-	36,4%	63,6%
Dirigenti	-	62,3%	37,7%	-	66,7%	33,3%	-	66,8%	33,2%
Quadri	6,3%	69,5%	24,2%	6,0%	70,8%	23,2%	5,7%	72,7%	21,6%
Impiegati	13,7%	75,4%	10,9%	14,2%	75,9%	9,9%	14,3%	76,7%	9,0%



DIPENDENTI FULL-TIME E PART-TIME



DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ



Le donne rappresentano il 40% dei dipendenti full-time (1.890) e il 96% dei dipendenti part-time (168). La maggioranza dei dipendenti (72%) si colloca in una fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni; l'età media è di circa 42 anni. Relativamente all'anzianità aziendale, la maggiore concentrazione si registra nella fascia "11-20" anni (38% della popolazione del Gruppo), un dato che rappresenta il buon grado di fidelizzazione del personale.

Il 98% dei contratti è a tempo indeterminato (4.807), in crescita rispetto allo scorso esercizio; fra questi, il 42% riguarda le donne (2.013). A fine giugno 2020, sono presenti ulteriori 220 persone con altre forme di collaborazione (stage, co.co.pro, etc.), nell'ambito di quanto previsto dalle disposizioni di legge e in relazione alle esigenze di business. Si segnalano, inoltre, i 412 consulenti della rete finanziaria di CheBanca! e i 92 intermediari della rete di vendita di Futuro.

Nel corso dell'anno di rendicontazione gli ingressi di nuove risorse hanno riguardato 416 persone, di cui il 78% in Italia. La crescita è dovuta principalmente allo sviluppo del wealth management, in particolare, di Che Banca!. (+4.8%) e CMB (+5.7%). Nel corso dell'anno, le persone che hanno lasciato il Gruppo sono state in totale 296.

DIPENDENTI ASSUNTI E DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO PER GENERE E PER ETÀ	2019/2020		2018/2019		2017/2018	
	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO
TOTALE	416	296	408	322	642	521
Uomini	275	197	281	219	395	328
Donne	141	99	127	103	247	193
< 30	179	66	181	56	185	71
30-50	210	175	200	186	344	337
> 50	27	55	27	80	113	113



DIPENDENTI ASSUNTI E DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO PER AREA GEOGRAFICA	2019/2020		2018/2019		2017/2018	
	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO	DIPENDENTI ASSUNTI	DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO IL GRUPPO
TOTALE	416	296	408	322	642	521
Italia	325	211	323	242	598	454
Francia	10	7	4	8	5	10
Spagna	4	-	3	7	3	1
Germania	-	4	2	7	1	6
Gran Bretagna	27	42	26	35	19	3
Resto del mondo	50	32	50	23	16	16

TASSO DI ASSUNZIONE E CESSAZIONE PER GENERE ED ETÀ	2019/2020		2018/2019		2017/2018	
	TASSO DI ASSUNZIONE ¹⁵	TASSO DI CESSAZIONE ¹⁶	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE
TOTALE	8%	6%	9%	7%	14%	11%
Uomini	10%	7%	10%	8%	15%	12%
Donne	7%	5%	6%	5%	13%	10%
< 30	39%	14%	39%	12%	41%	16%
30-50	6%	5%	6%	5%	10%	10%
> 50	3%	6%	3%	10%	15%	15%

TASSO DI ASSUNZIONE E CESSAZIONE PER AREA GEOGRAFICA	2019/2020		2018/2019		2017/2018	
	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI CESSAZIONE
TOTALE	8%	6%	9%	7%	14%	11%
Italia	7%	5%	8%	6%	14%	11%
Francia	20%	14%	25%	50%	23%	45%
Spagna	17%	-	15%	35%	12%	4%
Germania¹⁷	-	133%	29%	100%	8%	50%
Gran Bretagna	19%	29%	16%	22%	11%	20%
Resto del mondo	15%	10%	16%	7%	7%	7%

15. Rapporto tra i dipendenti assunti e il numero totale dei dipendenti al 30/06/2020

16. Rapporto tra i dipendenti che hanno lasciato il Gruppo e il numero totale dei dipendenti al 30/06/2020

17. Il tasso di assunzione nullo è dovuto alla decisione di chiudere la filiale di Francoforte



Il turnover in uscita totale è stato del 6%. Il 4,25% delle uscite si è verificato su base volontaria.

Nell'anno di rendicontazione, si sono registrati tassi di assunzione e cessazione in linea con il precedente esercizio. Il 24,3% delle posizioni vacanti aperte nel corso dell'esercizio sono state coperte da candidati interni (internal move).

5.3 Diversità, inclusione e pari opportunità

[GRI 405-1]

Come richiamato nella *Politica sulla Sostenibilità*, il Gruppo Mediobanca considera la diversità di genere e di pensiero un elemento da valorizzare in quanto fonte di arricchimento culturale e professionale. Il Gruppo crede nell'importanza di valorizzare le diverse prospettive ed esperienze attraverso una cultura inclusiva, non tollerando forme di discriminazione. Favorisce un ambiente lavorativo nel quale la diversità e le prospettive personali e culturali siano rispettate e considerate fattore chiave di successo.

Persegue l'equilibrio tra i generi a tutti i livelli aziendali, focalizzandosi in particolare sulle posizioni dirigenziali e apicali che più risentono del gender gap. Ogni annuncio relativo a processi di selezione incoraggia la candidatura di tutti gli individui in possesso delle qualifiche e/o esperienze professionali richieste. Lo stesso principio è alla base della valutazione delle opportunità che dovessero aprirsi all'interno di ogni singola Società (passaggio fra unità organizzative) o nel Gruppo (passaggi infragruppo).

Al fine di raggiungere gli obiettivi fissati in tema di equilibrio di genere, le procedure di selezione prevedono che Group HR, tenuto conto dell'effettiva disponibilità sul mercato, garantisca che, nella fase di raccolta e screening dei curricula, almeno il 50% delle candidature appartenga al genere meno rappresentato nell'unità organizzativa di inserimento, a parità di qualifiche ed esperienze professionali.

Nell'ambito della parità di genere, si segnala la partecipazione di Mediobanca a **Valore D**, la prima associazione italiana di grandi imprese creata per sostenere la diversità, il talento e la leadership femminile in azienda. Il **Manifesto Valore D**, sottoscritto da Mediobanca, rappresenta una dichiarazione di impegno programmatico e strategico per una maggiore diversità e inclusione di genere all'interno delle organizzazioni.

Nel 2019 il Gruppo ha, inoltre, aderito alla **Carta delle Donne in banca** promossa dall'**ABI** che mira a valorizzare la parità di trattamento e di opportunità tra i generi nel settore bancario, riconoscendo la diversità di genere quale risorsa chiave per lo sviluppo, la crescita sostenibile e la creazione di valore in tutte le aziende.

Grazie al proprio impegno per le pari opportunità, per il secondo anno consecutivo Mediobanca è stata inclusa nel **Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)**, l'iniziativa che seleziona le aziende che si sono distinte per l'approccio trasparente dimostrato nella reportistica sulle tematiche di genere e nell'adozione di un sempre maggiore approccio paritetico verso le donne.

Infine, Mediobanca è fra le 200 vincitrici dello studio **Italy's Best Employers for Women 2020** condotto dall'Istituto Tedesco Qualità – ITQF, insieme a Repubblica Affari&Finanza. La ricerca ha analizzato 2,5



milioni di commenti online in relazione all'ambiente di lavoro per donne, cultura d'impresa, formazione professionale e pari opportunità.

Sempre in tema di inclusione, il Gruppo garantisce che tutti i propri collaboratori siano trattati senza distinzione, esclusione, restrizione o preferenza, dirette o indirette, basate su: età, genere, orientamento sessuale, stato civile, religione, lingua, origini etniche o nazionali, disabilità fisiche o mentali, stato di gravidanza, di maternità o paternità anche adottive, convinzioni personali, opinioni politiche, affiliazione o attività sindacale.

La continua internazionalizzazione, infatti, offre l'opportunità di incontrare talenti e includere risorse provenienti da nazionalità, culture, tradizioni religiose differenti: a ciascuno viene garantito un ambiente di lavoro positivo e il rispetto dei diritti di tutti.

Il Gruppo si impegna a offrire un equo livello retributivo che rifletta le competenze, la capacità e l'esperienza professionale di ogni dipendente, garantendo quindi l'applicazione del principio di pari opportunità.

Viene, inoltre, valorizzato l'apporto delle risorse che svolgono da più tempo la loro attività in azienda e con elevata età professionale: è dedicata una costante attenzione all'aggiornamento, alla formazione manageriale, al coinvolgimento nei progetti anche a maggiore componente di innovazione. La loro professionalità, arricchita dall'esperienza, è fattore di crescita e ricchezza soprattutto per le risorse entrate più recentemente nel mondo del lavoro con cui vengono messe a contatto. Il Gruppo gestisce anche l'inserimento di persone diversamente abili, in conformità alla normativa vigente, incentivando i diversi dipartimenti aziendali all'integrazione di tali risorse, la cui inclusione è assicurata dalla costante attenzione a fornire strumenti di lavoro e ambiente adeguati alle loro esigenze, garantendo la partecipazione a iniziative di formazione e sociali con il necessario supporto. Al 30 giugno 2020 i dipendenti diversamente abili sono 277.

A presidio delle tematiche di diversità e inclusione, all'interno della Direzione HR è stato nominato un **Group Diversity & Inclusion Manager** che monitora e valorizza la diversità dei dipendenti all'interno del Gruppo.

Sul fronte del work-life balance, CheBanca!, Compass e Futuro hanno siglato gli accordi sindacali per promuovere diverse soluzioni che consentano di conciliare la vita privata e quella professionale dei dipendenti:

- ◇ **Part time:** concesso con percentuali numeriche maggiori rispetto al passato e dando priorità ai dipendenti in situazioni familiari e personali problematiche. La prestazione di lavoro a tempo parziale non costituisce in alcun modo un elemento di discriminazione del rapporto di lavoro e dello sviluppo professionale.
- ◇ **Smart - Working:** è stata avviata una fase sperimentale di forma di lavoro flessibile da remoto ad alcune unità organizzative delle tre Società.
- ◇ **Banca del tempo solidale:** è stato costituito un bacino annuale di ore di assenza retribuita, in aggiunta agli ordinari permessi e congedi, a favore dei dipendenti in gravi situazioni personali e/o



familiari. La banca del tempo viene alimentata sia dall'azienda sia dai dipendenti, che possono donare volontariamente le proprie ore ai colleghi in difficoltà.

- ◇ **Flessibilità oraria:** è disponibile per la maggior parte dei dipendenti con orario di lavoro ordinario.
- ◇ **Permessi retribuiti e non:** in aggiunta a quanto previsto dalla vigente normativa e dal CCNL, ulteriori permessi per i casi di assistenza figli affetti da DSA, inserimento figli ad asilo nido e/o scuola materna.

È stato inoltre confermato il programma **Un Fiocco in Azienda** per aiutare i genitori ad affrontare serenamente la nascita di un figlio e per facilitarne il rientro in azienda, grazie a una serie di servizi dedicati:

- ◇ **Corsi collettivi di formazione/informazione:** per affrontare serenamente il cambiamento legato alla maternità, migliorare il dialogo di coppia e riconoscere segnali d'esordio di un eventuale disagio psicologico.
- ◇ **Programma Nutrimamma:** per una corretta alimentazione con l'obiettivo di ridurre l'incidenza di eventuali complicanze gravidiche legate all'eccessivo aumento di peso e/o a una scorretta alimentazione.
- ◇ **Card pediatrica:** un servizio per il pronto reperimento di un pediatra in casi di emergenza valido fino al compimento del primo anno di età del bambino.
- ◇ **Parto di testa:** incontri di gruppo dedicati ai padri per approfondire gli aspetti psicologici e relazionali del viaggio verso la paternità.

Sul tema della genitorialità Mediobanca e MIS hanno lanciato **Working Parents**, un percorso dedicato alla conciliazione tra la dimensione della genitorialità e quella lavorativa, rivolto a tutti i dipendenti diventati genitori negli ultimi 2 anni, ritenendo che il supporto alla crescita delle persone in queste fondamentali fasi della vita costituisca un elemento di valore, sia per la persona, sia per l'Azienda. Il programma è stato arricchito con una sessione dedicata ai genitori degli adolescenti.

5.4 Tutela dei Diritti Umani

[GRI 102-41], [GRI 402-1], [GRI 406-1]

Il Gruppo ritiene che il rispetto dei Diritti Umani sia un requisito imprescindibile per la propria sostenibilità. Per tale motivo tutela e promuove tali diritti nella conduzione delle proprie attività e, in particolare, nella gestione dei rapporti con clienti, fornitori e partner commerciali, oltre che nell'ambito delle relazioni con i propri collaboratori.

Il rispetto della personalità e della dignità di ciascun collaboratore, infatti, è fondamentale per lo sviluppo di un ambiente di lavoro ispirato alla reciproca fiducia e alla lealtà, nel rispetto degli obblighi di legge vigenti in ogni contesto geografico e ambito d'attività in cui opera.

Sebbene la violazione dei Diritti Umani non sia stata rilevata come rischio rilevante, il Gruppo si impegna a prevenire ogni tipo di discriminazione, dal processo di selezione alla definizione della remunerazione, dalle opportunità di crescita professionale, fino alla conclusione dei rapporti di lavoro.

Il Gruppo garantisce il rispetto per le diversità e la non-discriminazione in ogni fase della vita lavorativa



di ciascun collaboratore; salvaguarda inoltre il diritto e la libertà di associazione e contrattazione collettiva¹⁸, garantisce elevati standard di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, accrescendo la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili, anche mediante attività informative e formative. La tutela della salute e il benessere psico-fisico sono riconosciuti adottando specifici programmi di prevenzione e protezione, responsabilizzando tutti i livelli aziendali.

Sono banditi il lavoro forzato e minorile e qualsiasi tipo di molestia fisica, verbale, sessuale o psicologica, abuso, minacce o intimidazioni sul luogo di lavoro, garantendo in questo modo condizioni lavorative rispettose e favorevoli nei Paesi in cui opera.

Relativamente all'impatto indiretto, invece, come richiamato nella *Politica sulla Sostenibilità*, il Gruppo individua e valuta i rischi connessi alla tutela dei Diritti Umani internazionalmente riconosciuti, evitando di intrattenere rapporti con soggetti implicati in attività illecite che possano essere ricondotte a potenziali violazioni o abusi.

Tale presidio è stato rafforzato sia dalla *Politica di Gruppo in materia di finanziamenti e investimenti responsabili* che vieta di accettare proposte di business riguardanti soggetti condannati per gravi reati, inclusa la violazione dei Diritti Umani, sia dal corso di formazione *Sostenibilità e Diritti Umani* volto a sensibilizzare i dipendenti sul rischio di violazione dei diritti umani connesso agli impatti indiretti del Gruppo.

CORSO DI FORMAZIONE *SOSTENIBILITÀ E DIRITTI UMANI*

Nel mese di giugno 2019 è stato lanciato il corso di formazione *Sostenibilità e Diritti Umani*, inizialmente destinato ai dipendenti di Mediobanca, in Italia e all'estero e successivamente esteso anche alle altre controllate italiane.

L'obiettivo del corso, obbligatorio per tutti i dipendenti, è di accrescere la consapevolezza su tali tematiche, illustrando il percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo e spiegando il concetto di sostenibilità nonché le sue implicazioni per il settore finanziario. Dopo una breve introduzione su alcuni concetti generali, il corso affronta il tema degli investimenti responsabili, con una particolare attenzione al tema dei Diritti Umani. Governi, clienti e investitori chiedono al sistema bancario di assumersi le proprie responsabilità sulle scelte di investimento e finanziamento, che generano impatti indiretti con conseguenti ricadute sul rischio di violazione dei Diritti Umani.

Nel corso dell'anno è stata ricevuta una segnalazione in seguito alla quale è stato preso un provvedimento disciplinare per comportamento offensivo e indesiderato. L'episodio è stato gestito tempestivamente come previsto dalla *Politica di gestione delle risorse umane* e dalla *Politica di Sostenibilità* e sono state implementate le opportune misure correttive nel corso dell'esercizio stesso a dimostrazione dell'attenzione del Gruppo su queste tematiche.

18. Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e definisce il periodo minimo di confronto con le Organizzazioni Sindacali per la realizzazione di cambiamenti organizzativi rilevanti



5.5 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 404-1]

Alla luce della crescente internazionalizzazione della sua attività, dell'evoluzione tecnologica, nonché dell'innovazione dei prodotti, dei servizi bancari e della continua modifica delle normative di settore, il Gruppo Mediobanca riconosce la rilevanza e la centralità della formazione e dell'aggiornamento professionale delle proprie risorse, elementi fondamentali nel processo di valorizzazione delle persone.

Il Gruppo predispose il piano di formazione obbligatoria, finalizzato a consentire l'aggiornamento costante del personale sulle tematiche previste dalla normativa e favorisce in maniera continuativa e strutturata percorsi di formazione professionale e manageriale, tenendo conto dei diversi apporti professionali. Al contempo promuove le soluzioni fondate sull'utilizzo delle tecnologie con iniziative adeguate rispetto ai livelli di preparazione ed esperienza richiesti dai diversi ruoli.

Fra gli interventi presi in considerazione per ampliare i contenuti professionali e sviluppare la crescita delle competenze tecniche e manageriali delle risorse rientra anche la possibilità di effettuare esperienze temporanee, di breve o lungo periodo, presso altre unità organizzative di una medesima società o all'interno del Gruppo.

Le forme di mobilità interna assumono particolare rilievo, come richiesto anche dalle autorità di vigilanza, nella gestione delle risorse appartenenti alle funzioni di controllo: tale modalità gestionale di crescita viene per esse esplicitamente prevista, compatibilmente con le necessità organizzative interne.

Le iniziative formative possono essere differenziate in base al ruolo ricoperto, alla valutazione di coloro che devono sviluppare in misura più avanzata le proprie competenze, nonché di coloro nei cui confronti, per esigenze legate a eventuali interventi sulla struttura organizzativa, occorra favorire l'acquisizione di nuove conoscenze.

La partecipazione alle singole iniziative viene di norma concordata fra il responsabile, l'interessato e la funzione risorse umane di riferimento, nei limiti stabiliti fra le parti e all'interno del budget annuale stabilito da ciascuna società del Gruppo Mediobanca per le attività formative e gestito da Group HR.

Il Gruppo, inoltre, promuove il coinvolgimento pratico delle proprie risorse attraverso un programma di volontariato per coltivare il talento, la passione e l'impegno, includendole nelle diverse iniziative di carattere ambientale e sociale supportate.

Nel corso dell'anno sono stati proposti corsi di crescita mirati al miglioramento della qualità del lavoro svolto, attraverso una attenta analisi delle soft skills più rilevanti. È stato costruito un programma di



analisi e sviluppo di iniziative finalizzate al benessere in azienda, alla gestione dello stress, dei conflitti e delle emozioni, oltre che alla conciliazione vita lavoro, con percorsi mirati di supporto alla genitorialità.

Nell'anno fiscale di riferimento sono state erogate 180.758 ore di formazione, pressochè raddoppiate rispetto alle 92.141 dell'anno precedente, distribuite per il 56% agli impiegati, per il 38% ai quadri e per il 6% ai dirigenti. L'incremento principale delle ore di formazione si è verificato all'interno della categoria degli impiegati. I corsi manageriali e specialistici sono stati impartiti in aula, mentre i corsi obbligatori e di lingua sono stati erogati tramite attività di e-learning. A seguito dell'emergenza Covid-19, le attività di formazione sono state effettuate in modalità remota. Le attività hanno riguardato, fra l'altro, la formazione relativa a compliance & regulation (72%) e salute e sicurezza (11%), la formazione specialistica (5%) e linguistica (5%).

All'interno della formazione obbligatoria, il Gruppo ha promosso nel corso dell'anno programmi finalizzati a rinforzare e diffondere la cultura della salute e della sicurezza della persona, la consapevolezza dei rischi sul luogo di lavoro e la promozione di comportamenti responsabili, per un totale di 19.542 ore di formazione.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, sono stati inoltre erogati corsi su tematiche obbligatorie, quali: privacy, anti-corrruzione, anti-riciclaggio, data protection, market abuse, information security e business continuity.

Il significativo incremento delle ore di formazione rispetto all'anno precedente è dovuto principalmente all'ampliamento delle iniziative nel periodo del lockdown e ai nuovi corsi obbligatori su Mifid II, IVASS¹⁹ e sull'aggiornamento del Modello 231, nonché all'erogazione di nuove tipologie di corsi. Da segnalare anche l'ingresso di Mediobanca SGR e della divisione di Private Banking nel perimetro di rendicontazione.

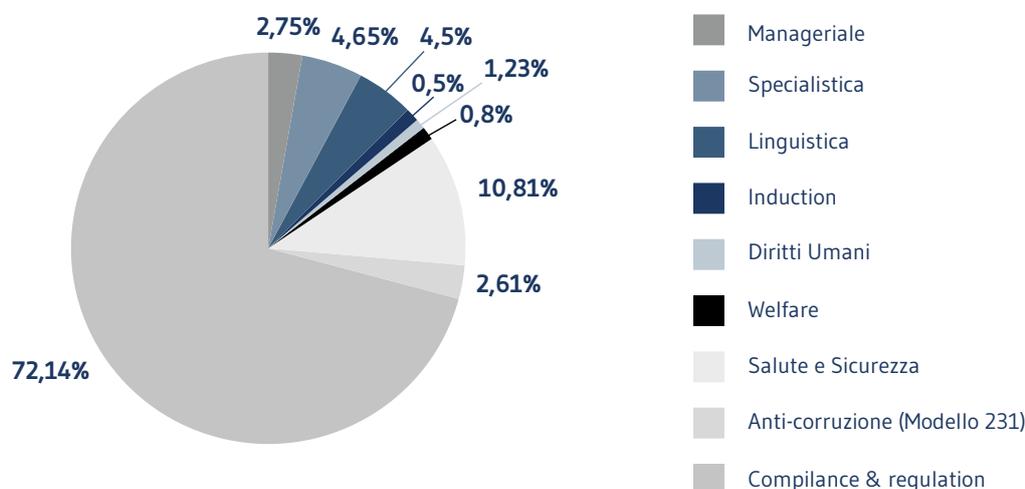
Ore di formazione medie per genere e categoria professionale

CATEGORIA DI DIPENDENTI	2019/2020			2018/2019			2017/2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Top management	1,30	-	1,18	14,62	1	13,38	9	-	8,18
Dirigenti	23,40	19,27	22,76	26,58	24,32	26,26	8,05	22,45	10,02
Quadri	36,26	30,38	34,35	21,49	21,94	21,64	12,23	12,59	12,35
Impiegati	42,64	40,07	41,25	17,20	15,76	16,43	10,71	9,78	10,20
TOTALE	37,07	36,30	36,74	20,34	17,93	19,32	11,06	10,92	11

19. Le ore di formazione IVASS di CheBanca! e Compass sono state rendicontate a partire dall'anno fiscale 2019-2020



ORE DI FORMAZIONE SUDDIVISE PER TIPOLOGIA DI FORMAZIONE 2019/2020



Inoltre, ai 412 Consulenti Finanziari di CheBanca è stata erogata la formazione prevista dalla normativa per un totale di 22.230 ore, cui si aggiungono 316 ore di formazione facoltativa, inclusa quella dedicata alla cyber security.

Anche Compass e Futuro svolgono iniziative di formazione e aggiornamento sugli obblighi derivanti dalla normativa regolante il settore offrendo i corsi formativi obbligatori ai propri intermediari con una copertura del 100%.

5.6 Gestione, attrazione, sviluppo e retention dei talenti

[GRI 404-3]

Il Gruppo Mediobanca pone particolare attenzione al tema della gestione e retention dei talenti, considerandolo un fattore strategico per il proprio sviluppo.

In coerenza con tale approccio, le Politiche per la selezione, nomina, successione e valutazione dell'adeguatezza degli esponenti aziendali e dei Key Function Holders del Gruppo disciplinano la successione degli amministratori esecutivi (tra cui Amministratore Delegato e Direttore Generale) e non, dei Sindaci e dei Key Function Holders e prevedono anche il piano di emergenza per il rinnovo dei vertici aziendali nel caso di un'ipotetica repentina necessità di sostituzione. Per quanto riguarda la successione degli amministratori esecutivi, Amministratore Delegato e Direttore generale, al Comitato Nomine è affidato il compito di selezionare un ristretto numero di Dirigenti del Gruppo da almeno tre anni, ritenuti in grado di succedere a tali posizioni.

Tale selezione viene condotta con il supporto di Amministratore Delegato e Direttore Generale in carica, Group HR e, se del caso, di un consulente specializzato. Il ristretto numero di Dirigenti viene tenuto continuamente aggiornato nel tempo, in modo tale che, all'occorrenza, il Comitato Nomine possa effettuare tempestivamente proposte al Consiglio di Amministrazione o all'Assemblea.



Per quanto riguarda i Key Function Holders, soggetti non membri del Consiglio che hanno un'influenza significativa sulla direzione della Banca, sono state individuate 14 posizioni chiave, per le quali sono state definite e formalizzate le competenze che devono caratterizzarne i ruoli. Le posizioni individuate sono quelle dei responsabili delle funzioni di controllo (Group Audit, Group Risk Management, Compliance e Group AML), Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili e societari, responsabili delle aree di business e/o società del Gruppo Mediobanca (Corporate Investment Banking, Consumer-Compass, Wealth Management Affluent–CheBanca!, Mediobanca Private Banking, Principal Investing, CMB, MAAM, Mediobanca SGR) e Group HR Director.

L'Amministratore Delegato e il Direttore Generale, con il supporto di Group HR, identificano risorse interne in grado di garantirne la successione a breve e medio termine (senior talent pool), senza tuttavia trascurare il costante monitoraggio del mercato. Per costoro sono individuati percorsi di crescita e di sviluppo anche in termini di coinvolgimento in specifici progetti strategici, esposizione al board/comitati, rotazione internazionale e infragrupo. La selezione si basa sulla valutazione delle competenze professionali e tecniche, evidenziate dal curriculum e dal percorso aziendale, sulla prestazione e performance nel tempo, sul possesso e lo sviluppo delle competenze chiave di leadership.

Per quanto riguarda la capacità di attrarre nuovi giovani talenti, Mediobanca collabora costantemente con i migliori atenei italiani ed esteri, attraverso la partecipazione ad attività di selezione on campus e di employer branding. Anche quest'anno ha scelto di partecipare a un Career Day dedicato all'inserimento lavorativo di persone con disabilità e appartenenti a categorie protette. Inoltre, Mediobanca organizza periodicamente eventi all'interno della propria sede proponendo a studenti e giovani laureati diverse opportunità di incontro con i manager del Gruppo. Viene così dato modo ai giovani talenti di confrontarsi direttamente con professionisti del settore, al fine di ricevere un orientamento e supporto riguardo alle scelte formative e professionali.

Il Gruppo garantisce, inoltre, agli studenti la possibilità di effettuare stage curriculari finalizzati al completamento del percorso accademico, fornendo loro, eventualmente, anche l'opportunità di utilizzare l'esperienza formativa per il progetto di tesi.

Oltre a queste attività, Mediobanca sta ampliando la propria presenza sui principali Social Network, con particolare attenzione a LinkedIn, dove è stata definita una sezione dedicata all'attrazione dei giovani talenti.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, Mediobanca è stata premiata tra i **Most Attractive Employers** in Italia come Most Associated with Professional training and development da **Universum**, società di ricerche di mercato svedese e leader nell'employer branding, che stila ogni anno la classifica dei datori di lavoro più attrattivi per i professionisti italiani.

Il Gruppo persegue una logica di sviluppo professionale costruttiva e orientata al raggiungimento dei risultati nel lungo periodo. A dimostrazione di tale impegno, sono stati adottati strumenti a supporto della valutazione delle persone per costruire percorsi di sviluppo e formazione coerenti ed efficaci per il business.

Il **Performance Evaluation** è il sistema di valutazione delle performance individuali che risponde alla



necessità di rendere obiettiva la valutazione e la responsabilità delle persone. A tale fine, all'inizio di ogni esercizio, i responsabili assegnano e discutono con ogni risorsa gli obiettivi (professionali, gestionali, di sviluppo personale e aziendali) in forza del profilo professionale, ruolo organizzativo, obiettivi strategici dell'unità di appartenenza. Tali obiettivi sono pesati in funzione delle priorità assegnate a ciascuna risorsa e sono stabiliti in modo chiaro in termine di risultati, misurabili dove possibile, al contempo raggiungibili ma sfidanti, possibilmente delimitati in ambito temporale.

Un feedback intermedio durante l'anno permette ai responsabili e alle singole risorse di condividere il grado di raggiungimento degli obiettivi. Il dipendente è incoraggiato a chiedere chiarimenti e il responsabile è chiamato a dare comunque un feedback continuativo per permettere ai membri dei team di prendere coscienza della prestazione attesa e garantire che ogni risorsa abbia le giuste competenze per raggiungere i propri obiettivi.

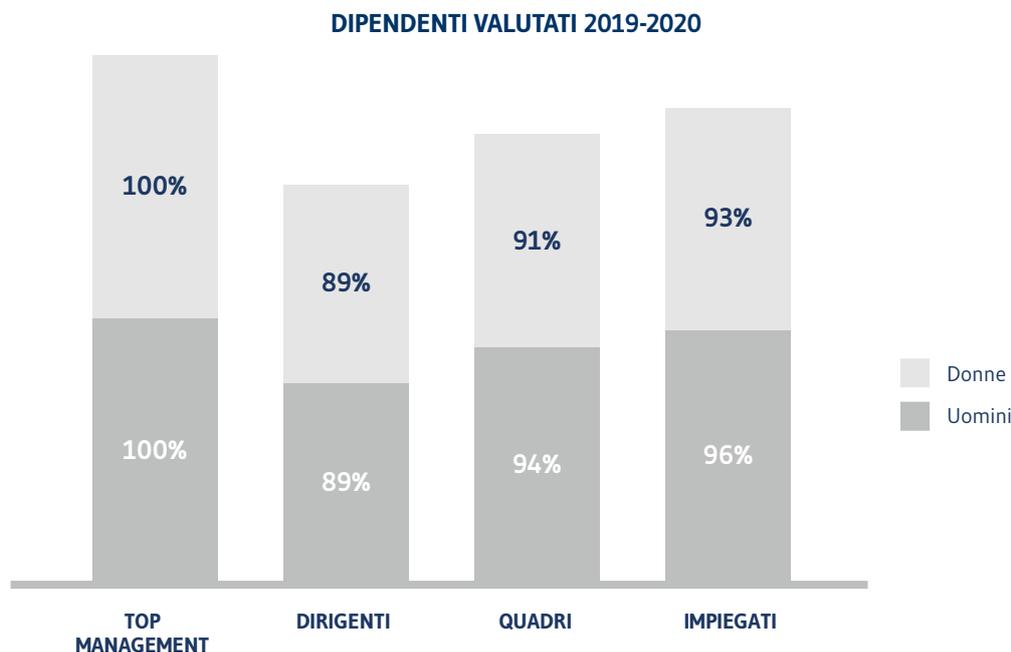
A fine esercizio, i responsabili effettuano la valutazione in un momento di confronto oggettivo sulle prestazioni, assicurando così che l'organizzazione e ciascuna risorsa verifichino gli obiettivi nel rispetto dei valori aziendali, conferendo trasparenza alle opportunità di formazione, allo sviluppo professionale e ai criteri di valutazione dei singoli.

Nell'ambito del processo di valutazione, assume crescente spazio il conseguimento di obiettivi ambientali, sociali e di governance (ESG) nell'ambito del perimetro individuale di responsabilità di business e operativo. Inoltre, gli obiettivi incoraggiano una condotta individuale volta a favorire un ambiente lavorativo nel quale la diversità sia valorizzata e la crescita personale e professionale rispettata, secondo principi di meritocrazia.

A partire da quest'anno, nell'ambito degli obiettivi di Sviluppo Personale, è stata inserita la partecipazione a una delle iniziative di CSR promosse dal Gruppo, con l'obiettivo di incentivare il coinvolgimento dei dipendenti in queste attività, rendendole parte integrante della loro crescita professionale e personale. Ogni responsabile può scegliere di assegnare l'obiettivo a una o più risorse da lui valutate, lasciando poi al singolo la libertà di scegliere, secondo le proprie attitudini e possibilità, a quale iniziativa prendere parte.

Infine, concorrono alla valorizzazione professionale delle risorse: la qualità delle competenze acquisite e della prestazione del singolo, gli eventuali precedenti lavorativi esterni all'azienda, il percorso interno guidato dai propri responsabili e l'apprendimento sul campo, la padronanza del ruolo, le attitudini e le potenzialità dell'individuo opportunamente valutate, nonché il rispetto delle regole di condotta definite dal Gruppo, al fine di assicurare un comportamento allineato alle norme e alle prassi di settore e di servire al meglio gli interessi dei clienti.

Nel corso dell'anno di rendicontazione sono state valutate 4.598 persone (59% uomini e 41% donne) corrispondenti a circa il 93% della popolazione aziendale.



In stretta connessione con il processo di valutazione, si concretizza quello di avanzamento di carriera. Il personale può essere coinvolto nelle scelte di crescita professionale legate alla copertura di nuovi ruoli organizzativi, al passaggio a un nuovo livello contrattuale o all'assegnazione di un nuovo corporate title, in base all'esperienza acquisita e ai risultati ottenuti. Nella crescita professionale viene perseguito l'equilibrio tra i generi, garantendo pari accesso a ruoli di responsabilità e/o a contenuto manageriale, anche con l'obiettivo di colmare gap di rappresentazione di genere eventualmente esistenti nelle unità organizzative fra le risorse a maggiore seniority, a parità di competenze, qualifiche e capacità.

Il processo di promozione prevede la fase di proposta proveniente dal responsabile dell'unità di appartenenza, la successiva condivisione con la funzione risorse umane di riferimento e l'approvazione finale con il coinvolgimento del Direttore Generale e/o dall'Amministratore Delegato nel caso di personale dirigenziale.

Per i livelli professionali più alti (dirigenziali o equivalenti) il processo prevede una specifica valutazione del candidato anche da parte di altre risorse senior della Banca, con diversa provenienza professionale, esperienze e ruolo; inoltre l'avanzamento deve essere coerente con la definizione dei piani di successione per le posizioni di vertice.

5.7 Incentivi, benefit e retribuzione del personale

[GRI 401-2], [GRI 401-3], [GRI 405-2]

Il sistema di remunerazione è definito in modo tale da attrarre, motivare e valorizzare le persone dotate delle qualità professionali richieste dal business del Gruppo. Tale sistema è strutturato secondo principi di equità, pari opportunità e meritocrazia. Group HR definisce le politiche di remunerazione e di employee benefit, coordina i processi di selezione, inserimento e sviluppo delle risorse attraverso adeguati processi che valorizzino le risorse e trattengano i talenti, accrescendo il senso di appartenenza al Gruppo e garantendo flessibilità e tempestività nella copertura di ruoli chiave.



Il Gruppo tiene in particolare considerazione la gestione delle politiche retributive, con costante attenzione al rispetto delle normative emanate dai regolatori e del *Codice di Corporate Governance*, relativamente alla strutturazione dei pacchetti retributivi, alle modalità e strumenti di erogazione delle sue diverse componenti.

Garantisce, inoltre, che tutti i suoi dipendenti siano trattati senza distinzione né esclusione, anche in termini di retribuzione, forme pensionistiche complementari e benefit. Le politiche retributive sono approvate annualmente dall'Assemblea degli azionisti.

I pacchetti retributivi sono strutturati in modo da:

- ◇ bilanciare le componenti di retribuzione fissa e variabile nel tempo (pay mix);
- ◇ attuare un approccio flessibile alla remunerazione;
- ◇ favorire l'orientamento alle performance in funzione del ruolo aziendale senza indurre comportamenti rischiosi e orientati al breve termine;
- ◇ valutare annualmente il posizionamento del pacchetto retributivo delle risorse rispetto al mercato di riferimento, anche con la collaborazione di consulenti specializzati.

Rapporto retribuzione base e remunerazione donne/uomini per categoria professionale²⁰

RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE E REMUNERAZIONE DONNE/UOMINI	2019/2020		2018/2019		2017/2018	
	RETRIBUZIONE BASE	REMUNERAZ.	RETRIBUZIONE BASE	REMUNERAZ.	RETRIBUZIONE BASE	REMUNERAZ.
Dirigenti	79%	76%	74%	71%	74%	73%
Quadri	91%	87%	90%	87%	87%	90%
Impiegati	105%	104%	99%	99%	97%	94%

Il rapporto tra la retribuzione base e la remunerazione donne/uomini presenta degli scostamenti dovuti principalmente all'anzianità e ai differenti ruoli. Inoltre, nell'ultimo esercizio, si nota un miglioramento del rapporto sia nella retribuzione base che nella remunerazione, soprattutto nella categoria dei dirigenti, a testimonianza dell'impegno messo in campo dal Gruppo per sostenere la diversità, il talento e la leadership femminile anche nelle posizioni di maggiore responsabilità. Fra gli impiegati, che sono il segmento più ampio per numero di dipendenti e meglio bilanciato tra uomini e donne, il rapporto supera il 100% poiché l'effetto dei differenti livelli di anzianità e di ruolo influiscono meno.

Inoltre, nella consapevolezza che il welfare aziendale contribuisca all'attuazione della responsabilità sociale d'impresa, il Gruppo adotta strumenti che producono esternalità positive, recando vantaggi, non solo ai dipendenti, ma anche alle loro famiglie e, più in generale, al territorio.

²⁰ Le informazioni relative alla retribuzione del Top Management non vengono rendicontate in forma completa per motivi di riservatezza e di possibile riconducibilità dei dati a singole persone



In quest'ottica e in linea con il mercato, il pacchetto retributivo è completato da alcuni benefit che manifestano la costante attenzione che Mediobanca rivolge alle esigenze personali e al benessere dei propri dipendenti, anche in quiescenza. I benefit sono destinati all'intera popolazione del Gruppo e possono essere differenziati per famiglie professionali e per aree geografiche, ma non prevedono sistemi individuali discrezionali.

- ◇ **Piani previdenziali integrativi:** a favore del personale dipendente è prevista la possibilità di aderire a fondi pensione integrativi aziendali con aliquote di contribuzione differenziate per categorie e anzianità aziendale.
- ◇ **Convenzione sanitaria:** garantisce copertura sanitaria, spese dentistiche e medicina preventiva al personale e ai familiari. Una capillare rete medica e dentistica in convenzione permette l'accesso diretto ai servizi senza anticipo di costi e con notevoli benefici economici.
- ◇ **Polizza infortuni, Polizza vita e Polizza long term care:** garantiscono ai dipendenti una copertura in caso di infortuni derivanti da attività professionale e attività extraprofessionale, operante 24 ore su 24 senza limitazioni territoriali; riconoscono agli aventi diritto in caso di decesso del dipendente un capitale assicurato; assicurano l'erogazione di una rendita annua vitalizia in caso di perdita di autosufficienza permanente nel compimento degli atti elementari della vita quotidiana.
- ◇ **Sistemi di welfare aziendale/flexible benefit:** si rivolgono alla totalità dei dipendenti o a categorie omogenee di essi e sono previsti nell'ambito di quanto definito dalla legislazione fiscale e dalla normativa regolamentare applicabile. Offrono servizi e strumenti di natura non monetaria (es. attività formative, percorsi di studio e istruzione, servizi assistenziali) messi a disposizione dei dipendenti e delle loro famiglie, con la possibilità di versare al fondo pensione integrativo l'importo eventualmente non utilizzato. Possono essere utilizzati a questo fine i premi di produttività e/o risultato conseguenti a contratti integrativi aziendali o altri importi destinati al welfare per categorie omogenee di dipendenti e secondo un criterio di marginalità rispetto al principio di capacità contributiva. L'obiettivo è quello di ampliare le iniziative di welfare contrattuale, al fine di accrescere il benessere individuale e familiare dei dipendenti, permettendo di accedere a prestazioni e servizi personalizzabili in base alle proprie specifiche esigenze; aumentare la tutela delle prestazioni del welfare pubblico; ottenere un miglioramento del potere di acquisto della retribuzione complessiva, grazie alle agevolazioni fiscali e contributive che la legge riconosce.
- ◇ **Autovettura aziendale:** è prevista per i profili professionali più elevati o con ruoli commerciali. La scelta dei modelli disponibili si caratterizza per la presenza di auto ibride e/o elettriche, aderendo a criteri di sostenibilità ambientale.

Nell'ambito degli strumenti equity a servizio delle politiche di remunerazione sono stati varati piani di performance shares.

Nel corso del periodo di rendicontazione, 144 dipendenti, appartenenti alle diverse categorie professionali, hanno usufruito del congedo parentale (il 100% degli aventi diritto). Il tasso di ritorno al lavoro dopo il congedo parentale²¹ è del 95%, il tasso di retention²² è del 97%.

21. Rapporto tra i dipendenti che hanno usufruito del congedo e i dipendenti rientrati al lavoro dopo il congedo parentale

22. Rapporto tra i dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro seguito al congedo parentale e i dipendenti rientrati al lavoro dopo il congedo nel precedente esercizio



Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale

DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE	2019/2020			2018/2019			2017/2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	-	3	3	-	2	2	-	3	3
Quadri	3	36	39	2	31	33	2	28	30
Impiegati	3	99	102	1	103	104	2	142	144
TOTALE	6	138	144	3	136	139	4	173	177

5.8 Commitment, engagement e soddisfazione dei dipendenti

[GRI 102-43], [GRI 102-44]

Nel 2017 Mediobanca, con il supporto di una primaria società di ricerche di opinioni e di mercato, ha realizzato un'analisi di engagement rivolta ai dipendenti, con l'obiettivo principale di indagarne la soddisfazione.

Il riscontro emerso da questa prima indagine è stato molto positivo, soprattutto in merito al senso di appartenenza, alla forza attrattiva e alla capacità del management. Al tempo stesso sono state individuate alcune aree di miglioramento relative all'investimento sulle persone e alla comunicazione interna.

In seguito a questi risultati, Group HR ha avviato un progetto di ridefinizione della struttura e degli strumenti della comunicazione interna. Si è lavorato su uno stile di comunicazione più inclusivo e dinamico, attraverso il rinnovamento del linguaggio comunicativo e l'ampliamento di forme di coinvolgimento, sia per diffondere la cultura e i valori aziendali, sia per creare un clima lavorativo che rispondesse alle esigenze dell'organizzazione.

Il Gruppo riconosce, infatti, l'importanza della comunicazione interna aziendale quale strumento di condivisione delle informazioni istituzionali e veicolo motivazionale nei confronti del personale. Così intesa, la comunicazione interna persegue gli obiettivi di:

- ◇ creare un modello e uno stile comunicativo volto a generare un flusso costante di informazioni per i dipendenti;
- ◇ migliorare la condivisione tra le persone e il senso di squadra;
- ◇ facilitare la comprensione delle strategie adottate dalla Banca;
- ◇ diffondere l'identità e i valori del Gruppo.

Sono inoltre promosse attività di condivisione quali incontri ed eventi extra lavorativi e attività relazionali.



Oltre a sviluppare la comunicazione interna, Group HR è intervenuto sui percorsi di formazione proposti, incrementando l'offerta in termini quantitativi e qualitativi, con l'obiettivo di sviluppare competenze trasversali e flessibilità per valorizzare il potenziale delle risorse sotto il profilo professionale e personale.

Nel corso del 2019 si è stata avviata una seconda analisi di engagement per raccogliere le opinioni sulle attività lanciate a seguito della prima survey.

Le modalità di coinvolgimento adottate sono state le medesime di quelle avviate nel 2017 e ci si è affidati alla stessa società di consulenza esterna. Si è quindi proceduto con la somministrazione di un questionario on-line, cui ha risposto oltre il 77% dei dipendenti, e con diversi focus group per approfondire le tematiche emerse in fase di ascolto.

Dalle risposte ottenute è emerso che è stato molto apprezzato il lavoro svolto da Group HR su comunicazione e formazione; molto gradite sono state anche le attività di volontariato aziendale cui hanno aderito con entusiasmo tutte le società del Gruppo.

L'analisi è stata utile anche per stabilire le priorità su cui intervenire nel prossimo biennio. Tali interventi saranno finalizzati a migliorare il benessere dei dipendenti, lavorando su diverse iniziative a supporto della conciliazione vita-lavoro.

77,2%
Partecipanti

1.000
Interviste a dipendenti
di altre banche

40
Partecipanti a focus
group





5.9 Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti

[GRI 102-15], [GRI 403-1], [GRI 403-2], [GRI 403-3], [GRI 403-4]

Il Gruppo considera la promozione della salute e sicurezza una priorità del proprio modo di operare. Per tale motivo si impegna nel raggiungimento, mantenimento e rispetto dei requisiti definiti dalle specifiche normative applicabili nei Paesi in cui è presente, con un approccio volto al continuo miglioramento. A tale scopo, è stato implementato un efficace sistema di gestione della sicurezza, coordinato e gestito da un Comitato Sicurezza - Servizio Prevenzione e Protezione - composto da un Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), un Medico Competente esterno (MC), un Group Safety Manager interno all'organizzazione e dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). La funzione regola e monitora le attività di sicurezza per l'azienda, diffonde i principi che regolano gli obblighi normativi e standardizza le modalità di coinvolgimento dei dipendenti e delle strutture responsabili del Gruppo. La creazione di sinergie tra le diverse Società, infatti, permette il contenimento dei costi e maggiore efficienza nella gestione della salute e sicurezza.

Il Comitato Sicurezza ha la responsabilità di: garantire un ambiente di lavoro sicuro e conforme alle normative vigenti, in particolare il Decreto Lgs. 81/08; definire le linee guida di salute e sicurezza; coordinare le attività di monitoraggio e, ove necessario, di miglioramento delle condizioni di sicurezza. Il Servizio di prevenzione e protezione del Comitato copre quasi la totalità dei dipendenti in perimetro normativo²³.

In sede di definizione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) il Gruppo ha identificato tra i principali rischi quelli relativi alla presenza di impianti e apparecchi elettrici, all'utilizzo delle attrezzature munite di videoterminali, allo stress da lavoro-correlato e, infine, il rischio di rapina, in particolare per l'area retail. Inoltre, come previsto dal Decreto Lgs. 81/08, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), nominati nelle diverse società del Gruppo, partecipano ad attività specifiche quali riunioni di sicurezza, ispezioni e redazione di documenti, oltre a rappresentare i lavoratori durante le riunioni sindacali. È possibile considerare rappresentati in fase di definizione degli accordi formali il 100% dei dipendenti delle società italiane del Gruppo.

23. Non sono ad oggi coperte le seguenti legal entities: Mediobanca International, Compagnie Monégasque de Banque, MB Securities USA, Cairn Capital Group, RAM Active Investments e Messier Maris & Associés



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti</p>	<p>Valutazione e gestione del rischio di salute e sicurezza dei lavoratori inadeguato</p>	<p>Comitato Sicurezza – Servizio Prevenzione e Protezione (composto da un Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, un Medico Competente esterno, un Group Safety Manger interno, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza)</p> <p>Piano di formazione e informazione in ambito Salute e Sicurezza si per tutti i dipendenti</p> <p>Verifiche periodiche delle diverse sedi e attività di audit di III livello</p> <p>Riunioni periodiche sul tema della sicurezza con i diversi referenti responsabili e discussione dei vari DVR secondo quanto previsto dal D. Lgs. 81/08</p> <p>Aggiornamento periodico dei Risk Assessment e dei DPI all'interno dei DVR</p> <p>Ampliamento del pacchetto di benefit tramite l'attivazione di una copertura sanitaria integrativa legata al contagio da Covid-19</p> <p>Attivazione di protocolli in tema di salute e sicurezza per tutelare i dipendenti</p> <p>Agevolazione dello smart working e turnazione dei lavoratori per aiutare i genitori durante l'emergenza sanitaria</p>
<p>Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti</p>	<p>Rischio rapina nell'area retail</p>	<p>Funzione di Operational Risk di Gruppo che monitora i rischi operativi con il supporto delle funzioni di Operational Risk delle società del Gruppo</p> <p>Adesione al Protocollo anticrimine ABI, Banche e Prefetture</p> <p>Norme interne e iniziative di formazione dedicate al comportamento da seguire in caso di rapina</p> <p>Presenza di videosorveglianza, allarmi e casse automatiche/temporizzate</p>

La valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori ha contribuito a mantenere estremamente basso il numero degli infortuni sul posto di lavoro registrati lo scorso anno. A tale proposito, il Gruppo si impegna a monitorare gli indicatori relativi agli indici infortunistici anche al fine di prevenire e ridurre il verificarsi di infortuni. Nel corso del periodo di rendicontazione si sono verificati nel Gruppo 40 infortuni, di cui 11 sul lavoro (6 uomini e 5 donne) e 29 in itinere (20 uomini e 9 donne), la maggior parte (39) avvenuti in Italia. Rispetto al precedente esercizio, si registra un calo degli infortuni, in particolare di quelli in itinere, dovuto principalmente alla diminuzione delle giornate lavorative in ufficio durante il periodo dell'emergenza da Covid-19.



TASSI ²⁴	2019/2020			2018/2019			2017/2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Indice di gravità²⁵	0,10	0,11	0,10	0,10	0,25	0,15	0,11	0,31	0,20
Indice di frequenza (o tasso di infortunio)²⁶	5,73	4,36	5,16	5,78	12,53	8,61	6,74	8,44	7,45

Non è stato registrato alcun incidente mortale, né tra i dipendenti, né tra i più stretti collaboratori esterni; inoltre non sono stati registrati casi di malattia professionale. Il tasso di assenteismo dei dipendenti si è attestato al 2,33%²⁷, in leggero calo rispetto al precedente esercizio, di cui 1,62% riguarda gli uomini e il 3,30% le donne.

Il Gruppo, pur non avendo attività ad alto rischio, adotta un approccio di tipo preventivo attraverso costanti verifiche nelle proprie sedi, organizzazione di riunioni periodiche sul tema della sicurezza con i diversi referenti responsabili, pianificazione di corsi di formazione e attività di comunicazione e sensibilizzazione.

Nel corso dell'anno sono state realizzate importanti iniziative quali: l'aggiornamento del piano quinquennale per lavoratori e Preposti ai sensi del D. Lgs. 81/2008, il completamento del piano di formazione per nuovi assunti e l'aggiornamento per i dipendenti in ambito salute e sicurezza. Le sessioni di formazione programmate per il periodo da febbraio a giugno 2020, sono state sospese a causa dell'emergenza Covid-19; riprenderanno appena la situazione si sarà normalizzata.

Nel corso dell'esercizio 2019-2020, oltre alla formazione obbligatoria sulle tematiche di salute e sicurezza, sono state erogate 1.748 ore di formazione del corso Covid-19, indirizzate a 3.497 dipendenti.

SALUTE E SICUREZZA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Il Gruppo ha attivato tutti i protocolli in tema di salute e sicurezza per proteggere i propri dipendenti. La gestione della FASE 1 (lockdown) ha consentito alle filiali di continuare a erogare il servizio, grazie all'acquisto di materiale di protezione e alla messa in sicurezza delle agenzie. La FASE 2 ha previsto la ripresa dei rientri, mediante le seguenti iniziative:

- ◇ acquisto di materiale protettivo (mascherine, gel, ecc.);
- ◇ acquisto dei plexiglass nelle filiali di CheBanca! e Compass per consentire di lavorare in sicurezza;

24. I breakdown dei tassi di SSL per regione geografica non è rilevante, in quanto la maggior parte degli infortuni avviene in Italia

25. Rappresenta l'impatto degli incidenti sul lavoro che si traduce nell'assenza del lavoratore interessato. Si ricava dal numero di giornate perse per infortunio, diviso il numero totale di ore lavorate, per 1.000

26. Rappresenta la frequenza degli infortuni in rapporto al totale delle ore lavorate dall'intera forza lavoro nel periodo di rendicontazione. Si ricava dal numero di infortuni, diviso il numero totale di ore lavorate, per 1.000.000

27. Rappresenta il rapporto tra il numero di giorni di assenza e il numero di giorni lavorabili nel periodo di rendicontazione. Si ricava dal numero di giorni di assenza per malattia e infortunio, diviso il numero totale di giorni lavorabili nel periodo di rendicontazione.



- ◇ organizzazione dei nuovi spazi di lavoro nelle sedi;
- ◇ creazione del Protocollo di rientro a livello di Gruppo;
- ◇ istituzione di comitati Covid aziendali;
- ◇ gestione delle casistiche di positivi e/o contatti stretti al Covid a livello aziendale;
- ◇ erogazione di un percorso formativo on line sul Covid-19;
- ◇ predisposizione di tutte le informative (depliant, poster, documentazione in generale) a livello di Gruppo sia per le sedi che per le filiali;
- ◇ predisposizione dei welcome back kit per il personale di sede;
- ◇ creazione di checklist di controllo per le filiali;
- ◇ istituzione di informative per fornitori e visitatori;
- ◇ supporto alle consociate estere per il contenimento Covid;
- ◇ organizzazione dei protocolli per la sanificazione dei locali;
- ◇ collaborazione quotidiana con i medici del Gruppo.



Mercato



MEDIOBANCA



6. Mercato

6.1 Clienti

6.1.1 Politiche e rischi rilevanti

[GRI 102-15], [GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3]

Nello svolgimento della propria attività il Gruppo persegue l'obiettivo di coniugare redditività e competitività con il rigoroso rispetto dell'etica professionale, ispirandosi a principi di onestà, professionalità, trasparenza e lealtà verso la clientela.

I clienti sono informati in modo chiaro e completo sui prodotti e servizi offerti e relative condizioni applicate, facilitandone comprensione e scelte consapevoli. Gli eventuali reclami costituiscono opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e migliorare fiducia e soddisfazione dei clienti.

L'approccio di conduct risk è mirato a definire i principi volti a garantire una corretta condotta nello svolgimento del business, minimizzando il rischio che i comportamenti dei dipendenti, pur conformi al tenore letterale della norma, possano comunque causare un danno, effettivo o potenziale, al cliente.

Pur in assenza di specifici obblighi, il Gruppo Mediobanca ha adottato una politica di business conduct che declina nell'operatività della banca i principi definiti a livello internazionale, sviluppando un approccio focalizzato sul rispetto dei principi di condotta e sul relativo concetto di conduct risk, inteso come il rischio, in capo alle istituzioni, di perdite attuali o future derivanti dalla prestazione inappropriata di servizi finanziari, eventualmente collegati a cattive condotte dolose o colpose.

Secondo il **Business Index on Transparency 2019**, l'indice che prende in considerazione 100 grandi aziende e il loro impegno sul fronte della trasparenza nelle proprie pratiche e policy anticorruzione, Mediobanca è fra le sole 3 aziende che hanno un buon livello di trasparenza rientrando nella categoria B.



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE	
<p>Investimenti responsabili e prodotti sostenibili</p>	<p>Ritardi da parte del Gruppo nel rispondere ai bisogni dei clienti in ambito investimenti responsabili</p>	<p>Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall'AD</p> <hr/> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità e funzione di Group Sustainability</p> <hr/> <p>Comitato manageriale Investimenti</p> <hr/> <p>Partecipazione di Group Sustainability come invitato permanente ai principali Comitati Investimenti della divisione Wealth Management</p> <hr/> <p><i>Politica di Gruppo in materia di Finanziamenti e Investimenti Responsabili, Policy di Investimento ESG di Mediobanca SGR, Politica ESG di Cairn Capital e Politica per gli Investimenti Responsabili di RAM</i></p> <hr/> <p>Attività di formazione per i dipendenti</p> <hr/> <p>Adesione ai PRI - Principi per l'Investimento Responsabile da parte di Mediobanca SGR, Cairn Capital e RAM</p> <hr/> <p>Utilizzo di data provider ESG esterni per la valutazione dei portafogli da parte di Mediobanca SGR, Cairn Capital, RAM e CMB</p>	
<p>Investimenti responsabili e prodotti sostenibili Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti legati al business</p>	<p>Assenza di strumenti e metodologie finalizzate ad analizzare l'impatto in ambito ESG e climate change e maggiori costi collegati all'evoluzione della normativa in merito</p>	<p>Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall'AD</p> <hr/> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità e funzione di Group Sustainability</p> <hr/> <p>Comitato manageriale Investimenti</p> <hr/> <p><i>Politica di Gruppo in materia di Finanziamenti e Investimenti Responsabili, Policy di Investimento ESG di Mediobanca SGR, Politica ESG di Cairn Capital e Politica per gli Investimenti Responsabili di RAM</i></p> <hr/> <p>Offerta ai clienti di prodotti/ finanziamenti di natura green o ESG-related</p> <hr/> <p>Analisi di elementi di governance e sociali nel tradizionale processo di analisi di credito e di <i>Know your Client</i></p>	
<p>Etica ed integrità nel Business</p>	<p>Mancata compliance a leggi e regolamenti in ambito IT</p>	<p>Gestione della conformità su tematiche IT secondo quanto definito dalla Compliance della Capogruppo e riportate nella relativa normativa di riferimento</p>	



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Etica ed integrità nel Business</p>	<p>Mancata compliance a leggi e regolamenti in ambito IT</p>	<p>Sessioni formative e di awareness su ambiti specifici quali: sicurezza, business continuity, amministratori di sistema</p> <p>Condivisione annuale del piano dei Controlli di secondo livello a presidio del rischio di non conformità IT con Compliance</p> <p>Presidio costante della conformità alle norme esterne e iniziative di adeguamento normativo in accordo con il Group IT Strategic Plan</p>
<p>Etica ed integrità nel Business</p>	<p>Rischio di frode informatica o fisica sui pagamenti</p>	<p>Monitoraggio dei rischi operativi delle società controllate da parte della funzione di Operational Risk di Gruppo</p> <p>Assessment annuale dei rischi operativi e di sicurezza inerenti i servizi di pagamento</p> <p><i>Politica di rischio informatico</i> e altre procedure specifiche</p> <p>Formazione sulla Cyber Security annuale obbligatoria rivolta alle strutture operative e pillole informative per aumentare la consapevolezza di tutti i dipendenti</p> <p>Formazione erogata ai clienti tramite i siti web delle principali società controllate</p> <p>Sistemi anti-frode e sistemi per l'autenticazione del cliente su home banking e pagamenti via internet</p>
<p>Innovazione, multicanalità e digitalizzazione Protezione e data security</p>	<p>Tutela della privacy in particolare nell'area Retail</p>	<p>Data Protection Officer (DPO) nominato da ciascuna società di diritto italiano del Gruppo</p> <p>Politica approvata dal CdA di ogni controllata italiana e coerenti politiche approvate dai CdA delle società estere</p> <p>Direttive, manuali e procedure operative interne per la protezione dei dati personali</p> <p>Corsi online e formazione dedicata</p>
<p>Soddisfazione di clienti e qualità del servizio</p>	<p>Inefficace e/o intempestiva attivazione dell'Unità di Crisi e delle relative misure di risposta all'evento pandemico</p>	<p>Istituzione di un'Unità di Crisi presieduta dal Direttore Generale e composta da Operations, Risk Management, Risorse Umane, Compliance e Comunicazione per gestire l'emergenza</p> <p>Corpo normativo dedicato alla business continuity e aggiornato con l'introduzione di uno scenario relativo a eventi pandemici</p> <p>Redazione di una specifica <i>Direttiva di Gruppo sulla Gestione delle Crisi</i></p>



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE	
<p>Soddisfazione di clienti e qualità del servizio</p>	<p>Inefficace e/o intempestiva attivazione dell'Unità di Crisi e delle relative misure di risposta all'evento pandemico</p>	<p>Comunicazione (webinar, newsletter etc.) per mantenere i dipendenti costantemente aggiornati</p> <p>Misure di sicurezza in uffici e filiali e incentivazione del lavoro da remoto</p> <p>Iniziative di welfare (es. copertura sanitaria integrativa)</p> <p>Potenziamento infrastruttura IT e offerta multicanale</p>	
<p>Protezione e Data Security</p> <p>Modello di business e strategia</p>	<p>Rischio informatico</p>	<p>Unità IT Risk & Cyber Security di Gruppo all'interno della funzione IT Governance</p> <p>Insieme di Politiche di Gruppo, Direttive e procedure sulla sicurezza</p> <p>Piano di formazione annuale sulla security awareness e sessione di formazione annuale per il Board di Mediobanca</p> <p>IT Risk Assessment periodici sul perimetro tecnologico delle società</p> <p>Presidio e aggiornamento dell'IT Risk and Cyber Security framework</p> <p>Aggiornamento della libreria dei controlli in funzione dell'evoluzione degli scenari Cyber (frodi finanziarie, attacchi)</p> <p>Analisi degli scenari di rischio per prevedere anche le minacce legate a nuovi modelli operativi come lo smart working e rafforzamento del relativo monitoraggio sui controlli di sicurezza</p>	
<p>Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio</p> <p>Etica e integrità nel Business</p>	<p>Flessione del livello di qualità del servizio per il cliente, impatti economici e reputazionali derivanti da cause, reclami e class action</p>	<p>Procedure per l'analisi della soddisfazione della clientela</p> <p>Indagini di customer satisfaction per le principali società controllate</p> <p>Confronto costante con le associazioni dei consumatori e di categoria per identificare eventuali criticità ed elaborare specifiche strategie di difesa per i reclami più comuni</p>	
<p>Trasparenza delle informazioni riguardo prodotti e servizi</p>	<p>Comunicazione alla clientela non in linea con le aspettative</p>	<p>Linee guida e procedure interne per la validazione delle comunicazioni indirizzate alla clientela</p> <p>Modelli standard per la risposta alle richieste della clientela e per la comunicazione esterna, in ottemperanza alle normative</p>	
<p>Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria</p>	<p>Mancata offerta di prodotti/servizi volti a rispondere alle esigenze della collettività</p>	<p>Prodotti e iniziative per rispondere alle esigenze della collettività (es. inclusione finanziaria)</p>	



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria</p>	<p>Mancata offerta di prodotti/servizi volti a rispondere alle esigenze della collettività</p>	<p>Conto base a costi calmierati finalizzato a una maggiore inclusione finanziaria</p> <p>Attenzione ai clienti stranieri tramite comunicazioni specifiche in diverse lingue</p> <p>Pubblicazione di materiale informativo rivolto ai clienti finalizzato all'educazione finanziaria</p> <p>Potenziamento delle modalità di richiesta finanziamenti da remoto (on-line e on-phone)</p>
<p>Investimenti responsabili e prodotti sostenibili</p>	<p>Finanziamenti, investimenti e gestione di operazioni riguardanti società le cui operations impattano negativamente su ambiente e clima</p>	<p>Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall'AD</p> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità di Gruppo presieduto dall'AD e funzione Group Sustainability</p> <p>Partecipazione di Group Sustainability come invitato permanente ai principali Comitati Investimenti della divisione Wealth Management</p> <p>Analisi monografiche su tutti i clienti e le richieste di finanziamento</p> <p><i>Politica di Gruppo in materia di Finanziamenti e Investimenti Responsabili, Policy di Investimento ESG di Mediobanca SGR, Politica ESG di Cairn Capital e Politica per gli Investimenti Responsabili di RAM</i> Attività di formazione per i dipendenti</p> <p>Utilizzo di data provider ESG esterni per la valutazione dei portafogli da parte di Mediobanca SGR, Cairn Capital, RAM e CMB</p>
<p>Gestione e valutazione sistematica dei rischi e Brand reputation</p>	<p>Mancanza di un framework di governance strutturato in ambito Reputational risk</p>	<p>Comitato Crisi di Gruppo</p> <p>Monitoraggio da parte di Group Communication della reputazione del brand di Mediobanca e delle principali società del Gruppo</p> <p>Iniziative di awareness rivolte ai dipendenti sul comportamento da tenere online (netiquette) con particolare riferimento all'utilizzo dei social media</p>
<p>Stabilità, regolamentazione e resilienza del sistema finanziario</p>	<p>Deterioramento del credito e/o riduzione del valore dei beni oggetto di garanzia o leasing collegato a tematiche ESG e climate change</p>	<p>Comitato Rischi e comitati manageriali a presidio del Credit Risk</p> <p>Presenza di linee guida e procedure interne dedicati alla valutazione della controparte</p> <p>Costanti attività di monitoraggio sulla capacità di rimborso della controparte</p> <p>Strategia di diversificazione geografica della clientela e dei prodotti</p>



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Gestione e valutazione sistematica dei rischi e Brand Reputation</p>	<p>Finanziamenti, investimenti e gestione di operazioni riguardanti società operanti in settori controversi o che non rispettano standard e prassi relative a diritti umani e condizioni di lavoro</p>	<p>Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall'AD</p> <hr/> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità di Gruppo presieduto dall'AD e funzione Group Sustainability</p> <hr/> <p>Partecipazione di Group Sustainability come invitato permanente ai principali Comitati Investimenti della divisione Wealth Management</p> <hr/> <p>Comitato Rischi e comitati manageriali a presidio del Credit Risk</p> <hr/> <p><i>Politica di Gruppo in materia di Finanziamenti e Investimenti Responsabili, Policy di Investimento ESG di Mediobanca SGR, Politica ESG di Cairn Capital e Politica per gli Investimenti Responsabili di RAM</i> Attività di formazione per i dipendenti</p> <hr/> <p>Adesione ai PRI - Principi per l'Investimento Responsabile da parte di Mediobanca SGR, Cairn Capital e RAM</p> <hr/> <p>Attivazione di specifiche procedure in conformità alla Legge n. 185 del 9/7/90, per operazioni con controparti appartenenti al settore degli armamenti</p> <hr/> <p>Analisi monografiche su tutti i clienti e le richieste di finanziamento</p> <hr/> <p>Costanti attività di monitoraggio sul rischio reputazionale della controparte</p>

6.1.2 Clienti del Gruppo

[GRI 102-2], [GRI 102-6], [GRI 102-7]

Per oltre 70 anni il Gruppo ha sostenuto la crescita dei propri clienti con una consulenza di alto livello e un'offerta creditizia completa, dai prodotti più semplici e tradizionali, alle soluzioni più sofisticate disponibili sui mercati finanziari.

Grazie alle sue tre diverse divisioni che concorrono in modo bilanciato alle performance aziendali, il Gruppo riesce a rispondere alle esigenze di diverse fasce di clientela.

◆ Corporate & Investment Banking

Si rivolge soprattutto alle imprese di medie e grandi dimensioni cui viene proposta un'offerta integrata che va dal lending all'advisory, al capital market, al leasing, al credit management e al factoring.



◇ **Consumer Banking**

Si rivolge alle famiglie, a supporto delle loro necessità di spesa e a sostegno dei consumi, primari e voluttuari, nelle diverse forme del prestito personale, della carta di credito e della cessione del quinto dello stipendio o della pensione. Compass è la società di credito al consumo del Gruppo che attualmente opera attraverso 260²⁸ punti vendita distribuiti su tutto il territorio nazionale.

◇ **Wealth Management**

Si rivolge prevalentemente alle persone fisiche con l'offerta di prodotti di risparmio e servizi di investimento e gestione del patrimonio, diversificati per fascia di clientela. La divisione comprende anche l'erogazione di mutui ipotecari e l'attività di gestione di fondi per clientela istituzionale. All'interno della divisione, **Mediobanca Private Banking** supporta la sua clientela nella gestione, protezione e trasmissione del proprio patrimonio, non solo finanziario. La presenza ramificata è garantita dalle filiali distribuite sul territorio e da un'estesa rete di Private Bankers. All'estero, **Compagnie Monégasque de Banque** fornisce servizi esclusivi alla propria clientela, dai finanziamenti alle gestioni patrimoniali. **CheBanca!**, invece, offre una consulenza professionale su risparmio e investimenti. Grazie a un'offerta completa di prodotti finanziari e assicurativi e a diverse strategie di investimento, è in grado di soddisfare tutte le fasce di clientela privata, dal segmento affluent fino al mondo del wealth management. CheBanca! si contraddistingue per il proprio DNA digitale, multicanale e innovativo.

LA GESTIONE DEI CLIENTI DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Il Gruppo Mediobanca si è adattato rapidamente alla nuova modalità di lavoro "diffuso" imposto dal lockdown seguito alla pandemia Covid-19. La tecnologia ha permesso di mettere in sicurezza i dipendenti del Gruppo pur senza interrompere il servizio offerto ai clienti, sia in filiale che tramite i canali remoti.

In **Mediobanca**, sin dall'inizio della crisi determinata dal Covid-19, la **divisione Corporate Investment Banking** ha offerto un supporto costante e completo ai clienti.

La Investment Banking Division, attraverso i team di Corporate Finance ed Equity Capital Markets, ha lavorato a stretto contatto con i clienti per:

- ◇ fornire assistenza sulle operazioni straordinarie in corso, aiutandoli nella valutazione e gestione degli impatti e rischi determinati dalla crisi;
- ◇ strutturare nuove operazioni al fine di rafforzare la solidità della compagine azionaria e assicurare alle imprese adeguata flessibilità finanziaria;
- ◇ individuare potenziali opportunità di crescita futura per linee esterne in Italia o all'estero.

La Debt Division ha fornito assistenza intensificando il dialogo con i clienti e fornendo un supporto materiale, attraverso le erogazioni di liquidità alla clientela necessarie per fronteggiare



Le criticità immediate e aiutando i clienti nella comprensione delle misure straordinarie varate dal Governo e nella ricerca di fonti alternative alla finanza bancaria.

Infine, in una fase di grande volatilità dei mercati, anche la Markets Division ha supportato la clientela fornendo servizi dedicati, identificando asset class per investimenti e studiando strategie per mitigare i rischi di tasso, credito, valuta ed equity.

La **Divisione Private Banking** durante la situazione di crisi provocata dal Covid-19 si è focalizzata sui clienti, intensificando i momenti di dialogo volti a identificare le migliori soluzioni da proporre in risposta ai bisogni dei diversi segmenti di clientela.

Inoltre, è stato lanciato un programma riservato a tutti i clienti, anche nuovi, con un tasso promozionale sulla nuova liquidità depositata con la duplice finalità di sostenere la raccolta di Gruppo e di favorire la Divisione Private nell'azione di sviluppo di clienti e di NNM (Net New Money).

Nella fase iniziale dell'emergenza sanitaria, **CheBanca!** ha ridotto gli orari di apertura al pubblico (8.30-13.15) delle filiali. Successivamente, a fronte del peggioramento delle condizioni e delle restrizioni, è stato consentito l'accesso esclusivamente su appuntamento e solo per alcune specifiche operazioni.

Dal 20 aprile è stata ripristinata l'apertura pomeridiana delle filiali con una ripresa di accessi rispetto alle settimane precedenti.

Fin dall'inizio della pandemia **CheBanca!** ha avviato una serie di iniziative di comunicazione a supporto dei clienti e in particolare:

- ◇ focus sulla sicurezza informatica nell'utilizzo di canali digitali e pagamenti online nuove modalità di organizzazione delle filiali e orari del Servizio Clienti;
- ◇ informativa sull'andamento dei mercati e gestione degli investimenti;
- ◇ restyling del sito chebanca.it, con focus sumulticanalità, sicurezza digitale, variazioni orari o su argomenti legati all'emergenza (es. richiesta sospensione rate mutui, CIG etc.) e sospensione di tutte le comunicazioni commerciali e delle campagne non in linea con la particolare situazione;
- ◇ rivisitazione di alcuni processi per consentire una gestione telematica di servizi o prodotti precedentemente gestiti solo di persona;
- ◇ costante contatto da parte di tutti gli advisor con i propri clienti per supportarli nelle esigenze operative, così come nella consulenza sul portafoglio;
- ◇ promozione sul Conto Deposito, per fornire una soluzione temporanea di gestione dei risparmi in momenti di forte volatilità, cui è stata abbinata un'iniziativa a sostegno dell'emergenza sanitaria con la donazione dell'1xmille degli importi vincolati per finanziare specifici progetti.

Inoltre, per adeguarsi alle indicazioni fornite dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, **CheBanca!** ha attivato i seguenti servizi:

- ◇ adesione alla Convenzione ABI in tema di Anticipazione CIG (Cassa Integrazione Guadagni), consentendo ai propri clienti di richiedere l'anticipo dei trattamenti di integrazione al reddito;



- ◇ possibilità di sospensione del pagamento delle rate del mutuo fino a 18 mesi in caso di specifiche difficoltà destinate a incidere negativamente sul reddito complessivo del nucleo familiare²⁹;
- ◇ adozione di misure straordinarie per sostenere le attività imprenditoriali danneggiate dall'epidemia di Covid-19, in ottemperanza alle indicazioni del Decreto Legge n. 18/2020 (Decreto Cura Italia).

Compass, in collaborazione con *Europ Assistance Italia*, ha offerto un sostegno concreto ai propri partner, implementando una copertura sanitaria legata al Covid-19. Si tratta di una polizza, gratuita per gli assicurati, rivolta ai dealer, agenti e loro collaboratori.

Compass ha inoltre promosso sul proprio sito internet le iniziative intraprese dalle compagnie assicuratrici con cui collabora, intese a estendere l'applicazione delle garanzie *Infortuni e Ricovero Ospedaliero* in caso di malattia da Covid-19, a beneficio dei clienti sottoscrittori di polizze.

Compass e Futuro, nel rispetto delle previsioni contenute nell'EBA Final Report³⁰, hanno aderito alla Moratoria promossa da Assofin, con l'obiettivo di assicurare un tempestivo accesso alle misure di sostegno, nonché una completa informativa e un'adeguata assistenza ai clienti consumatori. In presenza di determinate difficoltà economiche, i clienti hanno potuto richiedere la sospensione del pagamento delle rate di finanziamenti con determinate caratteristiche³¹. L'adesione alla Moratoria ha permesso alla clientela di sospendere il pagamento dell'intera rata per una durata fino a sei mesi, con un prolungamento del piano di ammortamento originariamente pattuito.

Inoltre, durante il lockdown, **Compass** ha introdotto il prestito personale on-phone e la carta di credito on-phone, oltre al prestito finalizzato da remoto, definendo nuovi processi aziendali a supporto del business per consentire ai clienti di richiedere i prodotti direttamente per telefono o via web, senza bisogno di recarsi in filiale.

Infine, la comunicazione verso la clientela si è adeguata al periodo di emergenza divulgando informazioni su pagamenti tramite canali remoti, orari di apertura delle filiali, modalità di accesso alla moratoria Assofin etc.

29. Possibilità di sospensione, attraverso il Fondo di Solidarietà gestito da Consap S.p.A., per i titolari di un mutuo contratto per l'acquisto della prima casa d'importo non superiore a 250mila euro

30. EBA/GL/2020 02 - Guidelines on legislative and non-legislative moratoria on loan repayments applied in the light of the COVID-19 crisis

31. Possono beneficiare della moratoria i titolari di contratti di credito al consumo che a partire dal 21 febbraio 2020 fino al 30 giugno 2020 (prorogata al 30 settembre 2020) si trovino in una situazione temporanea di difficoltà economica (cessazione del lavoro subordinato, cessazione del lavoro "atipico" di cui all'articolo 409 n.3 del codice di procedura civile, sospensione o riduzione dell'orario di lavoro per almeno 30 giorni, lavoratori autonomi o liberi professionisti che abbiano registrato in un trimestre successivo al 21 febbraio una riduzione del fatturato superiore al 33% rispetto all'ultimo trimestre 2019, eredi che rientrano le caratteristiche precedentemente elencate di soggetti deceduti che avessero stipulato contratti non assistiti da polizza di protezione del credito)



6.1.3 Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio

[GRI 102-43], [GRI 102-44]

Il Gruppo attribuisce la massima importanza alla gestione e al mantenimento di rapporti soddisfacenti con la propria clientela, anche potenziale, tramite un costante contatto, al fine di adattare velocemente l'offerta alle loro mutevoli esigenze e aspettative.

In tale contesto risultano fondamentali i processi di interazione per comprendere le esigenze dei clienti e reagire con tempestività all'eventuale insoddisfazione espressa.

Secondo la Relazione 2019 dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), l'organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i consumatori, tra i primi 10 gruppi per ricorsi decisi nel 2019, Mediobanca risulta quello con la percentuale di soccombenza minore³². Compass e CheBanca! hanno da tempo adottato processi strutturati di rilevazione della Customer Satisfaction che, adottando metodologie riconosciute a livello internazionale, offrono un quadro reale della percezione dei clienti, consentendo di individuare le aree critiche su cui intervenire con priorità. Vengono, infatti, svolti monitoraggi annuali quantitativi e qualitativi del livello di soddisfazione e fedeltà al brand attraverso specifiche survey in cui vengono monitorati il Customer Satisfaction Index (CSI) e il Net promoter score (NPS), con particolare focalizzazione sul mondo degli investimenti.

◆ Compass

Le indagini svolte da Compass sulla customer satisfaction nel corso dell'ultimo esercizio hanno coinvolto circa 2.000 persone (1.700 nel precedente esercizio) ed evidenziano un trend elevato della soddisfazione dei clienti. Tra i comparti che appaiono più apprezzati, si confermano quelli della cessione del quinto dello stipendio, le carte e i prestiti finalizzati. Compass esegue, inoltre, un'indagine telefonica di customer satisfaction rispetto al servizio di chiamata in entrata (inbound). Le risposte spontanee rilasciate da circa 95mila clienti tra luglio 2019 e maggio 2020 evidenziano un livello di soddisfazione totale del 94% in linea con il precedente periodo di rendicontazione. La ricerca e le analisi realizzate si basano sulla raccolta di informazioni esterne, con l'obiettivo di esplorare o approfondire aspetti relativi a prodotti, processi o comunicazione. Le indagini di ascolto adottate, rivolte ai diversi target, possono avere natura quantitativa - rivolte a un campione rappresentativo del target - o qualitativa - condotte su un gruppo ristretto di intervistati mediante tecniche di ascolto mirate. Tali analisi si distinguono inoltre in iniziative nate da esigenze specifiche e contingenti o monitoraggi disponibili in via continuativa.

Di seguito si riportano le principali attività di coinvolgimento e analisi effettuate:

- ◆ Indagini telefoniche e online: analisi volte a comprendere atteggiamenti e/o esperienze rispetto a un determinato prodotto/processo.
- ◆ Mystery shopping: indagini di carattere qualitativo effettuate presso i competitor (punti vendita o canali di contatto remoto) per valutare l'offerta di prodotto, il merchandising e l'esperienza del cliente.
- ◆ Focus group: indagini di carattere qualitativo volte alla raccolta di opinioni o atteggiamenti

32. Riferimento a pag. 27 dell'appendice alla sua relazione annuale di ABF



verso un nuovo prodotto, processo o nuova comunicazione tramite una discussione di gruppo.

- ◇ Interviste individuali: indagini di carattere qualitativo, che, al pari dei focus group, raccolgono opinioni e atteggiamenti rispetto a offerte, comunicazioni e processi.
- ◇ Analisi desk: analisi di materiale di comunicazione o di prodotto. Compass svolge un'analisi della concorrenza in via continuativa.

Infine, Compass Banca dal 2015 realizza un Osservatorio dedicato ai convenzionati con la raccolta, non solo del loro percepito sul contesto di mercato, ma anche sulle prospettive future, oltre a fornire una vista sui dati CRIF³³ concernenti i prestiti finalizzati alle auto e non solo.

◇ **CheBanca!**

CheBanca! è da sempre attenta all'ascolto dei propri clienti, attraverso tutti i touch point a disposizione della clientela, dalle filiali al servizio clienti, passando per l'home banking, le e-mail e i canali social. Inoltre, garantisce un presidio continuo e strutturato sui reclami, tramite un monitoraggio puntuale, condiviso periodicamente con il management. Oggetto della rilevazione annuale sono sia i clienti CheBanca!, sia quelli dei principali competitor. Le risposte vengono messe a confronto per evidenziare criticità e opportunità, grado di soddisfazione dei clienti e fedeltà al brand. Nello specifico, tale monitoraggio, condotto su tutti i canali, riguarda gli indicatori del Customer Satisfaction Index (CSI) sui segmenti core³⁴, che nell'anno di rendicontazione è stato pari a 74 e del Net Promoter Score (NPS) pari a 28, con un focus particolare sul mondo degli investimenti. Infine, CheBanca! effettua una sentiment analysis sui principali social media, per monitorare il posizionamento del brand e individuare eventuali criticità che potrebbero causare danni reputazionali.

◇ **Mediobanca Private Banking**

Data l'importanza che la riservatezza riveste nelle relazioni con la propria clientela, Mediobanca Private Banking non utilizza survey. Tuttavia, il costante dialogo fra i consulenti e i clienti, cruciale per il proprio modello di business, consente di perseguire la massima soddisfazione del cliente e al contempo di rendere più efficiente e innovativo il servizio offerto. Periodicamente vengono inoltre organizzati eventi su tutto il territorio, durante i quali si affrontano tematiche di particolare rilievo nella gestione, valorizzazione o protezione del patrimonio.

◇ **Compagnie Monégasque de Banque**

CMB è stata ancora una volta nominata *Best Private Bank in Monaco* da World Finance. Questo prestigioso riconoscimento ribadisce il valore della strategia di CMB focalizzata sui clienti, riconoscendone la capacità di innovazione, la competenza e la qualità dei servizi offerti.

Si segnala, infine, che, anche nel 2019, **Mediobanca** è stata nominata *Italy's best investment bank* nell'ambito degli Euromoney Awards for Excellence 2019. Inoltre, si è aggiudicata il riconoscimento come *Italian Bank of the year 2019* da The Banker del Gruppo Financial Times. Infine, la Banca è stata pluripremiata ai Financecommunity Awards 2019 con i premi vinti nelle categorie *Professional of the year M&A*, *Professional of the year Equity Capital Market – MTA*, *Professional of the year cartolarizzazioni* e *Professional of the year Private Banking*. A Mediobanca è andato inoltre il premio *Team of The Year Mid-Market M&A* per aver ricoperto un ruolo primario in alcune delle operazioni di maggiore successo nel Mid Cap.

33. Centrale Rischi d'Intermediazione Finanziaria

34. Premier: clienti con ricchezza compresa tra €100mila e €5mln



6.1.4 Trasparenza delle informazioni riguardo prodotti e servizi

[GRI 417-1]

Nell'ambito della relazione con il cliente, rivestono particolare importanza la trasparenza e la chiarezza delle informazioni.

Compass, da sempre attenta alla relazione con i consumatori, attribuisce grande valore alla trasparenza, intesa come la correttezza nei rapporti con il mercato in un'ottica di lungo periodo.

A tale proposito, ha pubblicato sul proprio sito la guida *Il Credito ai consumatori in parole semplici*, realizzata da Banca d'Italia, per fornire indicazioni pratiche su come scegliere un finanziamento e determinarne i costi, illustrando anche i principali diritti dei clienti. Sul sito si possono, inoltre, consultare tutti i documenti di trasparenza relativi all'offerta in essere, la *Guida all'Arbitro Bancario Finanziario*; la *Guida per il Trasferimento dei Servizi di Pagamento*; l'opuscolo della Commissione Europea *I tuoi diritti quando effettui un pagamento in Europa*; la Guida *La Centrale Rischi* in lingua italiana e tedesca; la tabella contenente i tassi effettivi globali medi rilevanti ai fini della normativa in materia di usura; le condizioni di utilizzo del servizio di Firma Elettronica Avanzata Grafometrica; i report annuali sulla gestione dei reclami. Inoltre, è stato pubblicato un estratto della *Politica di gestione dei reclami*, con specifiche informazioni sulla modalità di trattamento dei reclami.

Tutte queste informazioni sono reperibili sul sito di Compass nelle sezioni: *Trasparenza* e *Dalla parte dei consumatori*. Sul canale web sono inoltre disponibili: il *Modulo di richiesta per l'attivazione della Procedura di Conciliazione Paritetica* e il servizio *Monitorata* offerto da Assofin che permette di valutare la sostenibilità della rata, a ulteriore testimonianza dell'attenzione al credito responsabile.

Anche **Futuro**, controllata da Compass e attiva nella cessione del quinto dello stipendio, al fine di adempiere a quanto previsto dalla Moratoria Covid-19 e per dare seguito alle richieste di accordamento dei finanziamenti, ha realizzato sul proprio sito istituzionale una sezione contenente le medesime indicazioni informative e di processo predisposte da Compass. Inoltre, la società pubblica sul proprio sito i seguenti documenti: *Guida all'Arbitro Bancario Finanziario*, *Il credito ai consumatori in parole semplici* (anche in lingua tedesca), *Comprare una casa il mutuo ipotecario in parole semplici* (anche in lingua tedesca) e la tabella con i tassi, i report annuali sulla gestione dei Reclami, un estratto della *Politica di gestione dei reclami* e i documenti di trasparenza nella sezione dedicata.

La trasparenza è da sempre uno degli elementi fondanti anche del modello di business di **CheBanca!** che utilizza un linguaggio semplice e vicino al cliente finale, sintetizza i contratti al fine di renderli più brevi e comprensibili, determina i prezzi in modo chiaro e comunica tempestivamente eventuali variazioni delle condizioni contrattuali.

CheBanca! si rivolge ai propri clienti attraverso diversi canali, tra cui la propria pagina Facebook, che conta oltre 200 mila follower, con un piano editoriale ricco di contenuti di servizio, di engagement e di educazione finanziaria.

Nel corso dell'esercizio 2019-2020 le politiche di product governance sui prodotti bancari e assicurativi sono state sottoposte a ulteriori aggiornamenti.

Mediobanca Private Banking è costantemente impegnata a garantire la massima trasparenza e chiarezza relativamente ai servizi forniti e all'attività svolta nei confronti di clienti, management e autorità, nel rispetto della riservatezza e della conformità normativa. All'interno della divisione, la



comunicazione con i clienti è garantita sia dalla relazione intensa e costante che questi ultimi hanno con i propri banker, sia dalle comunicazioni ufficiali che Mediobanca, in osservanza agli obblighi di legge, invia regolarmente alla clientela.

6.1.5 Inclusione finanziaria, accesso alle risorse ed educazione finanziaria

Il Gruppo promuove e valorizza la consapevolezza finanziaria dei propri clienti. A tale proposito viene proposto un modello di educazione finanziaria basato sulla diffusione di informazioni sui prodotti e servizi veicolate in modo semplice e chiaro.

◆ **Compass**

Il contributo di Compass all'inclusione finanziaria e all'accessibilità si concretizza soprattutto nelle diverse iniziative di comunicazione commerciale in lingua straniera. Il sito web prevede diverse sezioni in lingua inglese, spagnola, filippina e rumena. Per includere la fascia più giovane della popolazione nella propria offerta, nel 2020 Compass ha lanciato **Pagolight**, il prodotto di *buy now, pay later*. In molti paesi esteri, infatti, si sta diffondendo questo modello di acquisto che consente ai clienti di pagare lo scontrino in piccoli importi mensili, replicando così nel negozio un'esperienza di acquisto più simile a quella tipica dell'acquisto on-line. PagoLight consente di dilazionare lo scontrino in poche rate mensili che vengono addebitate gratuitamente sulla carta di credito del cliente, senza alcun onere aggiuntivo. Infine, ai clienti che ne fanno richiesta, con ISEE inferiore a €11.600, viene proposto il conto base per fasce socialmente svantaggiate che garantisce condizioni agevolate con l'esenzione dalle spese di apertura e chiusura e dal pagamento del bollo. Inoltre, Compass e CheBanca! sospendono il pagamento delle rate dei prestiti e dei mutui ai propri clienti coinvolti in eventi di inondazione, terremoti e altre catastrofi naturali³⁵.

◆ **CheBanca!**

Da sempre promuove e valorizza l'offerta di prodotti e servizi finanziari garantendone l'accesso ai clienti attuali e a quelli potenziali che esprimono la necessità di soddisfare un bisogno. Come previsto dalla legge, tale possibilità viene garantita anche a clienti inabili, interdetti, sottoposti ad amministrazione di sostegno e tutela, a persone non vedenti e/o impossibilitate alla firma per problemi fisici.

Al fine di diffondere e incrementare il livello di consapevolezza finanziaria dei propri clienti, la banca organizza eventi dedicati a tematiche finanziarie, utilizzando anche luoghi di grande rilevanza culturale. Inoltre, per coinvolgere la più ampia platea possibile nella comprensione dei mercati e dei principali eventi finanziari CheBanca, con il supporto di Mediobanca SGR, realizza un report trimestrale (*Your Advice*) che viene inviato in formato elettronico a tutti gli investitori della banca.

◆ **Mediobanca Private Banking**

Mediobanca Private Banking offre ai propri clienti il servizio di online banking che permette in remoto la consultazione delle posizioni e la possibilità di disporre bonifici da remoto. I consulenti di Mediobanca Private Banking svolgono una costante attività di formazione finanziaria per i propri clienti al fine di permettere loro di valutare in modo consapevole le soluzioni e i servizi proposti. Vengono inoltre organizzati eventi formativi sul territorio su temi di rilievo, quali: fiscalità, passaggio generazionale e nuovi strumenti di investimento. Il servizio di online

35. Tali eventi esulano dall'emergenza Covid-19



banking garantisce, inoltre, ampia accessibilità ai rendiconti relativi alle proprie posizioni. Nel 2017 Mediobanca Private Banking ha lanciato The Equity Club (TEC), un club deal che riunisce alcuni importanti nomi del capitalismo italiano, raccogliendo complessivamente adesioni per 500 milioni da destinare a investimenti in realtà di eccellenza nel mondo di realtà imprenditoriali italiane, con un focus particolare sulla media impresa. Ad oggi, sono già stati investiti 150 milioni e ulteriori 100 milioni sono in fase di esecuzione.

◆ **Mediobanca SGR**

Ad aprile 2016, Mediobanca SGR ha lanciato il secondo Mediobanca Fondo per le Imprese 2.0 che ha raccolto tramite due closing un importo complessivo di 105 milioni di euro e ha effettuato 6 investimenti per un controvalore di 48 milioni di euro. Il fondo contribuisce a finanziare piccole e medie imprese domestiche, con fondamentali solidi, che necessitano di risorse finanziarie per fronteggiare i propri piani di sviluppo e di crescita nel medio periodo.

◆ **Compagnie Monégasque de Banque**

In seguito al successo ottenuto negli anni passati, Compagnie Monégasque de Banque ha concluso la quarta edizione dell'Accademia per le donne e la finanza, un programma di alfabetizzazione finanziaria destinato a un pubblico femminile di lingua inglese. Con questa attività di formazione, CMB vuole consentire alle donne iscritte di raggiungere un livello maggiore di autonomia in materia di gestione patrimoniale e strategia di investimento.

Prosegue, infine, la collaborazione del Gruppo con **Junior Achievement**, la più vasta organizzazione non profit al mondo dedicata all'educazione economico-imprenditoriale nelle scuole. La partnership prevede il coinvolgimento dei manager di Mediobanca, CheBanca! e Compass, che svolgono il ruolo di "esperti di azienda" affiancando i docenti nelle scuole medie e superiori durante le lezioni su temi legati all'economia, all'imprenditorialità e alla finanza personale.

Si è da poco concluso il primo ciclo di **Crescere, che impresa**, il progetto di educazione finanziaria, lanciato a settembre 2018, in partnership con Junior Achievement.

L'iniziativa, che ha previsto ancora una volta il coinvolgimento dei dipendenti del Gruppo, si è focalizzata sulle scuole di alcune zone disagiate di Puglia, Sicilia, Toscana, Liguria, Lombardia. Le novità introdotte sono:

- ◆ piattaforma digitale: contenuti digitali per le lezioni in classe, kit didattico per la classe e family activity kit (sezione arricchita e modificata a seguito del lockdown dovuto alla pandemia Covid-19);
- ◆ moduli e-learning per volontari e insegnanti: sezione online informativa sul programma, preparazione lezione in classe, sviluppo community volontari JA e insegnanti;
- ◆ laboratori didattici JALab: sensibilizzazione al programma con laboratori gratuiti per ragazzi e genitori.

Gli obiettivi previsti per l'anno 2019-2020 sono stati raggiunti, nonostante il blocco delle attività dovuto alla pandemia, con il coinvolgimento totale di: 173 scuole (+40% rispetto all'anno precedente), 695 classi (+80%), 17.909 studenti (+204%) e 465 volontari (+42%) di cui 67 provenienti dal Gruppo Mediobanca (+42%). Inoltre, in occasione del JA DAY, l'evento annuale che riunisce aziende e istituzioni partner di Junior Achievement in Italia, il Gruppo Mediobanca si è aggiudicato il **JA Impact Award 2019**, che premia l'azienda che ha permesso di ottenere il maggior impatto quantitativo e qualitativo tra gli studenti.



6.1.6 Investimenti responsabili e prodotti sostenibili

A ottobre 2019, il Consiglio di Amministrazione di Mediobanca ha approvato la **Politica di Gruppo in materia di Finanziamenti e Investimenti Responsabili**. La Politica si basa sulla convinzione che i principi ambientali, sociali e di governance (Environmental, Social and Governance – ESG) rappresentino un fattore chiave per la creazione di valore economico-finanziario e, al contempo, sociale e ambientale e sia per questo da integrare nei criteri gestionali, consolidando così anche la fiducia riposta da investitori e mercati.

La Politica si applica alle attività di finanziamento, investimento di fondi propri e di consulenza in materia di investimenti alla clientela effettuate dal Gruppo, basandosi su una combinazione di:

- ◇ **screening negativi** attraverso l'utilizzo di criteri di esclusione volti a identificare società coinvolte in specifiche attività e che pertanto non devono essere tenute in considerazione nei processi di finanziamento, investimento e consulenza;
- ◇ **screening positivi** sulla base di criteri puntuali d'inclusione volti a identificare società impegnate da un punto di vista ESG.

Sono stati, inoltre, individuati alcuni requisiti che devono essere soddisfatti. In particolare, sono esclusi i soggetti direttamente e significativamente collegati alla produzione e/o commercializzazione di armi che violano i fondamentali principi umanitari (ad es. munizioni a grappolo, mine terrestri, armi nucleari, chimiche o batteriologiche), nonché i soggetti condannati per reati di riciclaggio, violazione dei Diritti Umani e detenzione, produzione e/o diffusione di materiale pedopornografico.

Vengono inoltre effettuate valutazioni approfondite nel caso di controparti che operano in settori ritenuti non socialmente responsabili, nonché caratterizzati da basso rating ESG e/o di società con controversie ritenute in grado di influenzarne il profilo reputazionale e di rischio-rendimento.

Infine, vengono applicati determinati criteri in alcuni settori considerati a rischio quali: industria mineraria, energia nucleare, difesa e armamenti ed energia elettrica da carbone.

I principi di riferimento della Politica sono: la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, i 10 principi Global Compact delle Nazioni Unite, i PRI - Principles for Responsible Investment, i Sustainable Development Goals (SDGs).

Mediobanca Private Banking attua i controlli e le verifiche necessarie per rispettare le normative riguardanti il finanziamento del terrorismo e il riciclaggio di denaro ed è estremamente attenta e selettiva nella scelta dei soggetti, clienti e partner, con cui avvia un dialogo, svolgendo sempre preventivamente un'analisi sul profilo dei soggetti interessati. La Divisione Private Banking si confronta periodicamente con le funzioni di Compliance e Antiriciclaggio per effettuare le opportune verifiche e controlli degli interlocutori con cui entra in contatto.

Mediobanca SGR si è dotata di una propria **Policy di Investimento ESG** ritenendo prioritaria l'integrazione dei criteri ambientali, sociali e di governance all'interno dei processi d'investimento. In linea con la strategia di sostenibilità della capogruppo, Mediobanca SGR promuove le pratiche ESG nelle sue attività di gestione e advisory. Lo scorso settembre, anche Mediobanca SGR ha confermato il proprio impegno verso una finanza più responsabile e sostenibile, siglando i Principi per l'Investimento responsabile (PRI) delle Nazioni Unite.

L'impegno di **Cairn Capital** a implementare i principi di investimento responsabile si basa sulla



convincione che le tematiche ESG possano essere un fattore importante in termini di rischio e di performance finanziaria, con l'obiettivo di soddisfare le crescenti preferenze di clienti e investitori verso gli aspetti di sostenibilità. Cairn è consapevole che l'identificazione e la gestione delle tematiche ESG siano aspetti fondamentali per il successo a lungo termine delle imprese. Per tale motivo, ha adottato una **Politica ESG** che si basa su screening negativi top-down, con l'esclusione di aziende operanti in determinati settori, combinati con un approccio bottom-up per la valutazione degli investimenti secondo criteri ESG specifici per classe di attività. Anche Cairn Capital Group è firmataria dei Principi per l'investimento responsabile (PRI) delle Nazioni Unite.

Anche **RAM Active Investments** persegue una strategia di investimenti responsabili. A tale fine, ha adottato una **Politica per gli Investimenti Responsabili** che definisce le linee guida per incorporare i fattori di governance, ambientali e sociali nei processi e nelle strategie di investimento, sia nel comparto azionario, sia in quello obbligazionario. RAM si è inoltre dotata di una **Politica sul Cambiamento Climatico**, con l'obiettivo di contrastare i rischi climatici tramite decisioni di investimento e coinvolgimenti diretti o di collaborazione.

Il Gruppo Mediobanca ha inoltre deciso di sviluppare un approccio di investimento sostenibile e responsabile inserendo nella propria offerta prodotti ESG (Environmental, Social and Governance). I criteri ESG perseguiti da Mediobanca sono rispettosi dell'ambiente, dei Diritti Umani e delle pratiche di governo societarie.

Il **mercato del debito** si è evoluto verso i prodotti ESG, in particolare a sostegno dell'ambiente, recependo le principali direttive europee aventi come obiettivo la realizzazione di un *Green Deal* a livello comunitario. Non da ultimo, anche l'accordo recente sul *Recovery Fund* Europeo che destina una parte dei fondi a favore di progetti di investimenti responsabili e a sostegno del cambiamento climatico.

La spinta verso nuove emissioni ESG ha inizialmente coinvolto il mercato dei bond, che è un comparto più standardizzato e composto prevalentemente da fondi ed istituti previdenziali con esigenze costanti d'impiego a reddito fisso.

Tuttavia, a partire dall'anno fiscale 2019-20, la tipologia ESG si è sviluppata velocemente anche sul comparto loan, compensando il temporaneo rallentamento sul segmento bond dovuto alla volatilità legata al Covid-19 nel primo trimestre dell'anno.

Inizialmente appannaggio di enti governativi o di società appartenenti al settore utility con rating elevato, l'etichetta ESG si è allargata anche a corporate dei settori telecom, real estate e finanziario, includendo titoli senior, subordinati e, più recentemente, operazioni di leverage finance.

Mediobanca ha prontamente allargato il proprio raggio d'azione per recepire queste nuove tendenze di mercato tramite:

- ◆ **il debutto sul mercato del funding ESG, con l'emissione del primo Green Bond di Mediobanca** (settembre 2020). Emissioni green, social e sustainable rappresentano un canale di funding che non può essere ignorato. L'essere in grado di emettere strumenti ESG permette un'ulteriore diversificazione delle fonti di funding e una migliore capacità di rifinanziamento del portafoglio green della banca, in piena sintonia col piano strategico 2019-2023;
- ◆ **l'advisory alla propria clientela di operazioni di mercato aventi oggetto l'emissione di strumenti finanziari ESG.** La banca è stata infatti protagonista dell'apertura del mercato



italiano dei green bond, curando nel 2014 l'emissione inaugurale da parte di Hera, cui hanno fatto seguito altri ruoli di Joint Bookrunner nelle operazioni di emissione di green/ESG bond senior delle principali società italiane (tra cui utility tradizionali come A2A, Iren, Terna, Snam, Enel e società green come Erg), di subordinati green (Generali e EDP) e del social housing bond di Cassa Depositi e Prestiti. L'esempio più recente è il ruolo ricoperto dalla Banca, in occasione del proprio primo green Bond, come Sole Green and Sustainable Structuring Advisor;

- ◆ **un'intensa attività di impiego sul fronte ESG, sia in ambito corporate che in quello retail.** Sul mercato dei corporate loan, Mediobanca ha agito come Lead Arranger per un pacchetto di finanziamento green dedicato a Italo N.T.V. e per varie linee di credito ESG a favore di corporate domestici (Terna, Snam, A2A) e internazionali (tra cui Enagas, Telefonica, Merlin, Cellnex, Eiffarie). L'impegno della banca sul fronte retail è testimoniato sia dalle erogazioni dell'unità di credito al consumo (prestiti personali per migliorare l'efficienza energetica delle abitazioni e per acquisti di vetture ibride ed elettriche), sia da CheBanca! attraverso i mutui green dedicati ad acquisto e rinnovo di abitazioni di classe energetica A o B.

L'attività di marketing di Mediobanca verso la clientela si rivolge ormai per il 30% a operazioni di debito (bond e loan) con finalità ESG, con la previsione di un'intensificazione dello sforzo commerciale, giacché le dinamiche di medio termine giocano a favore dello sviluppo del settore. In particolare:

- ◆ la performance degli strumenti ESG ha superato quella degli asset tradizionali grazie a investitori di lungo termine meno esposti alle variazioni di prezzo di breve durata. Analogamente, le condizioni economiche dei nuovi bond ESG tendono a beneficiare di una base di investitori più ampia e di una strutturale scarsità di strumenti d'investimento, mentre per i loan sono previsti tassi di interesse più favorevoli al raggiungimento dei target prefissati all'emissione;
- ◆ la creazione di indici benchmark focalizzati sul comparto ESG intensifica la richiesta di titoli da parte degli investitori, sempre più attenti alle dinamiche social come criterio di allocazioni del portafoglio;
- ◆ le agenzie di rating, in attesa di definire rating specifici ESG, incorporano già la valutazione ESG tra i punti di forza/debolezza delle società;
- ◆ il 9 marzo 2020, l'Unione Europea ha definito una tassonomia unica e trasparente in materia di Green Bond standard, con l'introduzione di strumenti intermedi definiti Transition;
- ◆ le raccomandazioni dell'EBA, in vigore a partire da luglio 2021, spingeranno le banche verso una valutazione del rischio ESG dei loro crediti.

Mediobanca continuerà dunque il suo percorso ESG a supporto degli investimenti responsabili e prodotti sostenibili, anche per adeguarsi ai nuovi standard di mercato in linea con i principali player internazionali.

Mediobanca SGR offre la possibilità di investire nel **Mediobanca Social Impact**, un fondo di investimento bilanciato globale con devoluzione a scopo filantropico. Tale fondo è strutturato in modo da assicurare a ciascun ente benefico un flusso di ricavi ricorrenti nel tempo che permette agli investitori di sostenere in maniera continuativa e senza alcun costo aggiuntivo l'ente benefico di riferimento. Mediobanca SGR, infatti, devolve a favore degli enti benefici i 2/3 delle commissioni di gestione, che sono comunque in linea con il mercato e con prodotti di risparmio gestito assimilabili. Nel corso dell'anno di rendicontazione, sono stati devoluti circa 204mila euro agli enti filantropici aderenti al fondo.



CheBanca!, confermando il proprio interesse verso prodotti finanziari che rispondano a criteri di sostenibilità ambientale, sociale ed economica, integra nella sua offerta strumenti finanziari, soprattutto OICR³⁶, che rispettino tali parametri nella selezione e gestione dei portafogli.

In particolare, a conferma del proprio impegno ambientale, CheBanca! ha lanciato i mutui green, destinati a chi acquista o ristruttura casa in classe energetica A o B, con una riduzione dello spread.

Inoltre, consapevole della crescente sensibilità dei propri clienti verso tali tematiche e della validità degli strumenti che rispettino questi principi, CheBanca! monitora con attenzione alcune strategie ESG, incorporandole all'interno della vetrina dei fondi consigliati. Il 39,7% delle masse complessive investite dai clienti in fondi comuni di investimento presentano un *Morningstar Sustainability Rating* pari almeno ad average. Di queste masse, il 42% è un rating high o above average. La crescente attenzione verso prodotti etici e sostenibili viene altresì approfondita periodicamente nell'ambito di meeting e conference call con la rete commerciale.

All'estero, **Compagnie Monégasque de Banque**, attraverso la controllata **Compagnie Monégasque de Gestion**, gestisce fondi per diversi investitori istituzionali che si stanno dimostrando sempre più esigenti verso le tematiche ESG.

In considerazione di ciò, tutti i fondi gestiti da CMG sono analizzati anche secondo criteri ESG, tramite rapporti individuali forniti da CACEIS in partnership con di *Vigeo Eiris*, primaria agenzia di rating sociale ed ambientale. Tali rapporti valutano le performance non finanziarie e l'impronta di carbonio dei portafogli con una conseguente precisa misurazione dell'impatto dei prodotti.

Inoltre, per ampliare l'offerta destinata ai propri clienti, CMG ha rielaborato il proprio fondo azionario **Monaction International ESG** che investe in azioni internazionali, secondo robusti criteri ambientali, sociali e di governance rispetto al proprio settore.

Infine, secondo un'analisi eseguita da Trucost (Gruppo S&P Global), il fondo **Monaco Eco +** si è rivelato migliore rispetto ai concorrenti relativamente a prestazioni ambientali, emissioni di CO₂ e analisi dei rischi.

RAM Active Investments, incorpora i temi ambientali, sociali e di governance (ESG) nei processi di analisi e nelle decisioni sugli investimenti. Grazie a una robusta infrastruttura proprietaria di Machine Learning, adotta un processo sistematico di selezione delle società che coniuga dati finanziari ed ESG, valorizzando flussi di informazioni sia strutturati (numerici) che non strutturati (audio, video, testi, immagini). RAM AI ha lanciato il fondo **RAM Stable Climate Global Equities Fund**, nato con l'obiettivo di fronteggiare l'emergenza climatica, offrendo agli investitori una strategia attiva basata su solidi principi ESG. L'approccio innovativo in ambito ESG è il risultato di approfondite ricerche su dati alternativi che sfruttano le competenze interne nelle tecnologie di ultima generazione. Infatti, alla luce del crescente impatto dell'emergenza climatica, RAM intende fornire agli investitori proposte differenziate basate su investimenti a bassa emissione di carbonio grazie a una strategia che seleziona le migliori società a basse emissioni, senza compromettere le performance complessive.

Inoltre, RAM si è data come obiettivo quello di controbilanciare le basse emissioni di carbonio del Fondo (Scopes 1 e 2) avvalendosi dei CERs (carbon compensation certificates) in conformità con i dettami del Clean Development Mechanism (CDM), senza alcun costo aggiuntivo per gli investitori.



Mentre molti gestori prediligono un approccio unidimensionale nella gestione delle tematiche di “climate change”, semplicemente riducendo il peso degli investimenti nelle società maggiormente inquinanti, il metodo di RAM ha come obiettivo quello di far leva su una miriade di fonti di dati ESG e non-ESG per identificare le migliori opportunità d’investimento sostenibile in ciascun settore.

Dal settembre 2015 RAM AI è firmataria dei Principi per l’investimento responsabile (PRI) delle Nazioni Unite ed è attiva tramite la **Non Disclosure Campaign** promossa dal CDP (ex Carbon Disclosure Project). Inoltre, dal 2018 supporta la **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**, la cui principale missione è portare alla pubblicazione volontaria di dati finanziari legati ai cambiamenti climatici, fornendo informazioni cruciali a finanziatori, compagnie di assicurazione, investitori e altri azionisti.

6.1.7 Innovazione, multicanalità e digitalizzazione

Il Gruppo Mediobanca, consapevole che tecnologia e digitalizzazione siano fondamentali per offrire un servizio di eccellenza, ha avviato una progressiva trasformazione della struttura di Information Technology, con l’obiettivo di fronteggiare al meglio la metamorfosi del settore bancario, le nuove esigenze della clientela, le richieste regolamentari e di Cyber security, garantendo la sostenibilità del business nel lungo termine.

Questo approccio si è consolidato in un **piano triennale IT 2019-2022** di forte modernizzazione, con investimenti stimati di circa 250 milioni di euro in 4 anni (rispetto ai circa 170 milioni del triennio precedente) suddiviso al 53% in iniziative strategiche ed al 47% in interventi regolamentari e keep the bank.

Tale piano è articolato su 4 pillar strategici:

◇ Digital Business and Automation

- ◇ Ridurre la frammentazione dei sistemi operativi digitalizzando e automatizzando attività manuali e cartacee (Business Process Automation)
- ◇ Applicare le tecnologie operative come l’A.I. (chatbot etc.) ai sistemi di front e back
- ◇ Modernizzare la della postazione di lavoro (Digital Workplace)

◇ IT Evolution & Modernization

- ◇ Ridurre la complessità del portafoglio applicativo e la frammentazione tecnologica e organizzativa
- ◇ Standardizzare i processi IT, come previsto dal programma di outsourcing dell’infrastruttura IT
- ◇ Ridurre il deficit tecnologico aggiornando i sistemi e i componenti infrastrutturali obsoleti

◇ Exploiting Data Value

- ◇ Evolvere i processi e le architetture di data quality
- ◇ Migliorare la qualità e l’efficacia del reporting regolamentare



◇ Resilienza dei Sistemi e Risk Management

- ◇ Migliorare la resilienza e l'alta affidabilità dei sistemi IT (Consolidamento DR e resilienza sistemi IT)
- ◇ Rafforzare il continuo presidio delle tematiche di IT risk and cyber security

Il Gruppo si pone quindi l'obiettivo di osservare sistematicamente l'evoluzione di tecnologie fortemente innovative, anche in fase sperimentale e potenzialmente disruptive sui modelli di business, con un approccio di Test & Learn molto selettivo che conduca all'esecuzione mirata di progetti innovativi.

Il tema della digitalizzazione è coerentemente sviluppato in diverse modalità all'interno del Gruppo.

CheBanca!, nata con un modello multicanale e innovativo, è cresciuta negli anni, sia nell'offerta del prodotto che nel modello di servizio, spesso anticipando i cambiamenti del mercato. La Banca mette a disposizione dei propri clienti strumenti all'avanguardia che consentono un'interazione multicanale integrata. Durante l'esercizio è proseguito lo sviluppo della app di CheBanca! ed è stato potenziato l'assistente virtuale EDO (chatbot) presente sia sul sito che sulla app. In particolare, l'assistente virtuale è in grado di accompagnare il cliente nella fase di registrazione sul web, supportandolo nei passaggi più complicati che storicamente registrano i maggiori tassi di abbandono.

A gennaio 2020 l'assistente virtuale gestiva il 15% dei contatti in ingresso, mentre ad aprile, durante l'emergenza Covid-19, è arrivato a gestirne circa il 26%, passando da una media di 800 chat giornaliere a una di 1.500, con il 70% di risposte senza il passaggio da operatore. Infine il 2020 si è anche contraddistinto per l'irrobustimento dell'RPA (Robot Process Automation) che permette l'automazione dei processi di back office. La gestione dei contenuti editoriali è stata migrata sull'innovativa piattaforma HCL Digital Experience 9.5 che fornisce massima flessibilità e tutela nella gestione del nuovo sito istituzionale, il cui lancio è previsto a settembre 2020.

Nell'anno fiscale di riferimento e in linea con il **Piano Strategico Digitale** precedentemente approvato, **Compass** ha consolidato l'implementazione di diverse iniziative innovative sia in termini di processo, sia in termini di tecnologia adottata, al fine di incrementare la customer experience dei propri clienti.

Tra le iniziative di rilievo si segnalano la personalizzazione e l'ottimizzazione del workflow di concessione dei finanziamenti via web (richiesta documentale, identificazione, firma, approvazione) e di gestione del cliente (gestione pratiche da filiale con prestito on phone per già clienti) al fine di ridurre tempi ed eventuali criticità. Dal lancio del progetto (Giugno 2018), oltre 9.700 pratiche sono state liquidate in modalità interamente digitale, con un erogato di oltre 71 milioni di euro. Inoltre, è stato completato il progetto di adeguamento dei sistemi applicativi attuali CRM/SFA con la soluzione Salesforce, per rendere i processi operativi e di vendita più snelli, efficaci e aderenti ai nuovi trend tecnologici.

Infine, la divisione **Private Banking**, a seguito della situazione di emergenza causata dal Covid-19, sta accelerando il proprio processo di digitalizzazione garantendo la continuità dei servizi offerti ai suoi clienti, grazie allo sforzo tecnologico compiuto e a una consolidata cultura nella gestione dei rischi.



6.1.8 Protezione dei dati personali e Data Security

[GRI 418-1]

La protezione dei dati personali e delle informazioni sulla clientela rappresenta un fattore chiave ai fini delle attività del Gruppo che si impegna a operare affinché la loro raccolta e trattamento avvengano nel rispetto delle disposizioni di legge. Si tratta di dati elettronici, documenti cartacei, oppure scambi verbali mediante comunicazioni telefoniche o dirette.

Le informazioni gestite sono di diversa natura e riguardano aspetti significativi quali: operazioni, contratti, dati riservati della clientela e anche del personale. Il Gruppo si impegna a garantirne la protezione da modifiche non autorizzate o accidentali, dalla perdita e dalla divulgazione non autorizzata. Inoltre, assicura, in accordo con i requisiti di business, la disponibilità e l'integrità delle informazioni che devono essere affidabili e fruibili da parte degli utenti.

L'applicazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali all'interno del Gruppo Mediobanca avviene sulla base del seguente modello:

- ◇ Mediobanca e tutte le società controllate italiane del Gruppo, che effettuano trattamenti di dati personali, applicano integralmente le norme del Regolamento europeo 2016/679 (GDPR - General Data Protection Regulation), unitamente alla regolamentazione italiana (**cluster 1**);
- ◇ le società controllate estere all'interno dell'Unione Europea che trattano dati personali e le società controllate estere che, pur non rientrando nella UE, offrono beni o servizi, esclusivamente o anche solo in parte, a persone fisiche che si trovano nell'Unione, trattando i loro dati applicano il GDPR, unitamente alla regolamentazione locale di riferimento (**cluster 2**);
- ◇ le società controllate estere non rientranti nelle fattispecie precedenti, ove procedano al trattamento di dati personali, rientrano nel **cluster 3**.

Ciascuna società ha la responsabilità del trattamento e della protezione dei propri dati, per la cui garanzia sono stati identificati obiettivi e principi di sicurezza.

Il presidio del rischio correlato al trattamento dei dati personali è assicurato: per il cluster 1, tramite (i) l'adozione dei presidi generali contenuti nella Politica di protezione dei dati personali e (ii) la nomina del DPO, facoltà concessa dall'art. 37 del GDPR; per i cluster 2 e 3, attraverso il coordinamento tra il DPO di Mediobanca e il referente locale di Compliance, ovvero il DPO della società, ove nominato.

Riguardo alla **protezione dei dati personali**, nel corso dell'anno 2019-2020 il Gruppo Mediobanca ha continuato a consolidare le attività necessarie per ottemperare alle norme del GDPR. Nello specifico, Mediobanca e le proprie controllate italiane hanno:

- ◇ consolidato l'interazione con l'unità centrale Group Data Protection e con il Data Protection Officer di Gruppo;
- ◇ rafforzato, tramite le attività di mascheratura e cifratura, i profili di sicurezza sugli applicativi IT;
- ◇ negoziato gli accordi sulla protezione dei dati personali con i nuovi responsabili del trattamento;
- ◇ redatto nuove procedure interne e linee guida relative (i) alla gestione dei dati personali dei



clienti potenziali (prospects), (ii) alla gestione degli adempimenti privacy correlati ai fornitori di gruppo e delle singole società, (iii) alla cancellazione dei dati e (iv) alla profilazione per finalità di marketing;

- ◇ proseguito le attività di implementazione per l'adempimento degli obblighi di conservazione dei dati personali (data retention);
- ◇ promosso e rafforzato le attività di privacy by design all'interno del Gruppo.

Tutte le società del Gruppo Mediobanca, fatta eccezione per quelle incluse nel cluster 3 e Messier&Maris Associés, erogano un corso sulla privacy ai dipendenti.

Con riguardo alla tutela dei dati personali, durante l'anno di rendicontazione, sono pervenuti 520 reclami da clienti di CheBanca!, Compass Banca, Futuro e MBCredit Solutions, 7 reclami sono stati presentati direttamente al Garante per la protezione dei dati personali ("Garante") ex art. 77 del GDPR; con riguardo a questi ultimi si segnala che per 4 dei 7 reclami ricevuti, il Garante non ha ravvisato gli estremi di violazione in materia di protezione dei dati personali tali da promuovere l'adozione di un provvedimento, mentre sui restanti 3 si è ancora in attesa di riscontro da parte del Garante.

Nel corso dell'anno 2019-2020, il Gruppo ha registrato 6 casi di violazione di dati personali (data breach). Soltanto una di tali violazioni ha comportato una notifica al Garante e una comunicazione agli interessati.

Per quanto concerne il tema della **Data Security**, nel corso degli ultimi anni, il Gruppo ha costantemente rafforzato la propria strategia di sicurezza al fine di garantire riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni.

In tale contesto, la protezione nello scambio dei dati e nell'accesso a questi ultimi viene assicurata attraverso l'adozione di protocolli di comunicazione sicuri, chiari e certificati rilasciati da autorità certificate (GlobalTrust Certification Authority) e ove necessario l'accesso ai dati avviene per mezzo autenticazione robusta (strong authentication).

Vengono svolte continue verifiche di sicurezza e attività di analisi dei rischi IT, atte a garantire adeguati presidi di controllo, organizzativi e tecnologici, su tutto il perimetro del Gruppo che è impegnato ad aumentare la propria capacità di individuare le minacce tramite un continuo processo di miglioramento del proprio sistema di controllo e l'implementazione di soluzioni e servizi di Cyber Intelligence.

A seguito dell'entrata in vigore del GDPR, a tutti i dipendenti del Gruppo Mediobanca è stato assegnato un corso di approfondimento in materia, con un test finale di valutazione.

L'unità Group Data Protection conduce regolarmente degli incontri formativi e di allineamento con le Funzioni Compliance delle controllate italiane su tematiche specifiche (es. Data Retention, DPIA, Reclami Garante, Data Breach, Bilanciamento degli Interessi, Analisi del Rischio Privacy). Ha, inoltre, condotto un ciclo di 4 incontri di formazione sui nuovi presidi privacy applicabili alla gestione dei clienti prospect della Divisione Private Banking di Mediobanca.

Di seguito si elencano specifiche Politiche e Direttive strutturate per gestire i rischi e al contempo volte ad aumentare la fiducia dei clienti, di cui si è dotato il Gruppo:

- ◇ **Politica in materia di protezione dei dati personali:** definisce i principi generali cui il Gruppo



Mediobanca deve attenersi per assicurare la protezione dei dati personali che tratta nello svolgimento delle proprie attività.

- ◇ **Politica di Gruppo sulla Sicurezza delle Informazioni:** descrive gli obiettivi e i principi generali che il Gruppo Mediobanca adotta nel trattamento delle informazioni per supportare le esigenze del business e garantire il rispetto di prescrizioni legali o regolamentari e delle scelte in materia di gestione dei rischi.
- ◇ **Politica di gestione del rischio informatico:** la politica di Gruppo definisce il quadro organizzativo e metodologico che il Gruppo Mediobanca adotta nell'ambito della gestione del rischio informatico, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza delle misure di protezione delle risorse IT e di graduare le misure di mitigazione in funzione del profilo di rischio.
- ◇ **Direttiva di Gruppo di Gestione degli incidenti IT e di Sicurezza:** descrive le azioni da adottare per la gestione degli incidenti relativi ai sistemi informativi e alla sicurezza delle informazioni che generano, o possono generare, disservizi agli utenti, impatti sul business aziendale o rischi per la protezione dei dati personali.
- ◇ **Direttiva di Gruppo Gestione degli Amministratori di Sistema:** definisce le regole dirette a disciplinare le attività svolte dagli amministratori di sistema in attuazione di quanto previsto dal Provvedimento del Garante, nonché di identificare ruoli e responsabilità operative nell'ambito del processo di gestione degli amministratori di sistema.
- ◇ **Direttiva Classificazione e gestione delle informazioni:** fornisce i criteri e le regole cui gli utenti devono attenersi per garantire che le informazioni siano classificate e gestite in modo opportuno, al fine di assicurare un adeguato livello di protezione del patrimonio informativo aziendale.
- ◇ **Direttiva di Gruppo - Gestione Cifratura e Mascheramento dei dati:** descrive le azioni e le regole da adottare per la gestione delle attività di cifratura e mascheramento dei dati, dei relativi canali di comunicazione e dei backup, per le applicazioni identificate sulla base dell'analisi del rischio informatico e della criticità privacy.
- ◇ **Direttiva di Gruppo - Tracciamento e gestione dei Log:** fornisce i criteri e le regole di carattere generale cui attenersi per la gestione dei sistemi e delle attività di log management.
- ◇ **Direttiva di Gruppo - Sicurezza nei Rapporti delle Terze Parti:** definisce gli obiettivi e i principi di sicurezza cui le terze parti devono attenersi, in accordo con la propensione al rischio definita a livello aziendale e coerentemente con la normativa interna in materia di trattamento di informazioni privilegiate e confidenziali.
- ◇ **Manuale d'ambito per la gestione del registro dei trattamenti:** definisce l'approccio metodologico per la redazione e la tenuta del registro, la struttura ed il contenuto minimo del registro, le modalità operative di compilazione e le casistiche di aggiornamento.
- ◇ **Manuale d'ambito in materia di analisi del rischio e data protection impact assessment (DPIA):** definisce le linee guida per l'esecuzione dell'analisi dei rischi e del DPIA, delineando l'approccio metodologico, i casi in cui è necessario lo svolgimento del DPIA, le metriche di valutazione e le casistiche di aggiornamento.



- ◇ **Manuale d'ambito in materia di conservazione dei dati personali:** definisce i criteri per la determinazione del periodo di conservazione delle diverse categorie di dati personali trattati e le regole generali in base a cui predisporre le procedure aziendali per garantire l'applicazione dei requisiti di conservazione.

È stato inoltre rivisto il **programma di awareness** per aggiornarlo in base all'evoluzione delle nuove minacce Cyber. Di seguito le principali caratteristiche del programma:

- ◇ avvio a livello di Gruppo del corso annuale di formazione obbligatoria sulla cyber security con test finale;
- ◇ estensione del programma di formazione alle Società del Gruppo di lingua inglese;
- ◇ creazione di una pagina nella my area degli utenti in cui sono riportate le informazioni sui comportamenti corretti da tenere in tema di sicurezza delle informazioni.

Infine, il puntuale invio di bollettini di sicurezza aggiorna gli utenti del Gruppo sui principali rischi e sulle campagne di phishing.

La nuova metodologia e la **Politica dei rischi IT** sono state condivise con il Consiglio di Amministrazione di Mediobanca. Tra le novità si segnalano: il recepimento di nuove indicazioni normative, il miglioramento della metodologia, il processo di analisi dei rischi IT e l'efficientamento dell'organizzazione a supporto del processo di governo dei rischi.

In un contesto di continuo miglioramento dei servizi, è stato affinato il framework dei controlli per verificarne l'efficacia e rilevarne l'eventuale vulnerabilità.

Anche quest'anno sono state definite alcune misure di sicurezza finalizzate a ridurre il rischio IT degli asset delle singole Società del Gruppo al di sotto della soglia di accettazione.

Le società italiane del Gruppo Mediobanca adottano controlli ex ante ed ex post a livello locale e tramite flussi informativi formalizzati tra l'unità Group Data Protection e le controllate. Svolgono, inoltre, controlli periodici annuali e a evento.

Nel corso dell'anno fiscale 2019-2020, Mediobanca SGR e MBRES³⁷ hanno subito un audit di impianto, di funzionamento e IT sull'adeguamento al GDPR.

37. L'audit sull'adeguamento al GDPR è stato condotto per tutte le altre società del Gruppo (CheBanca!, Compass, Futuro, Mediobanca, MB Credit Solution, MBFacta, MB International, MIS, SelmaBPM, Spafid) nel corso del precedente esercizio



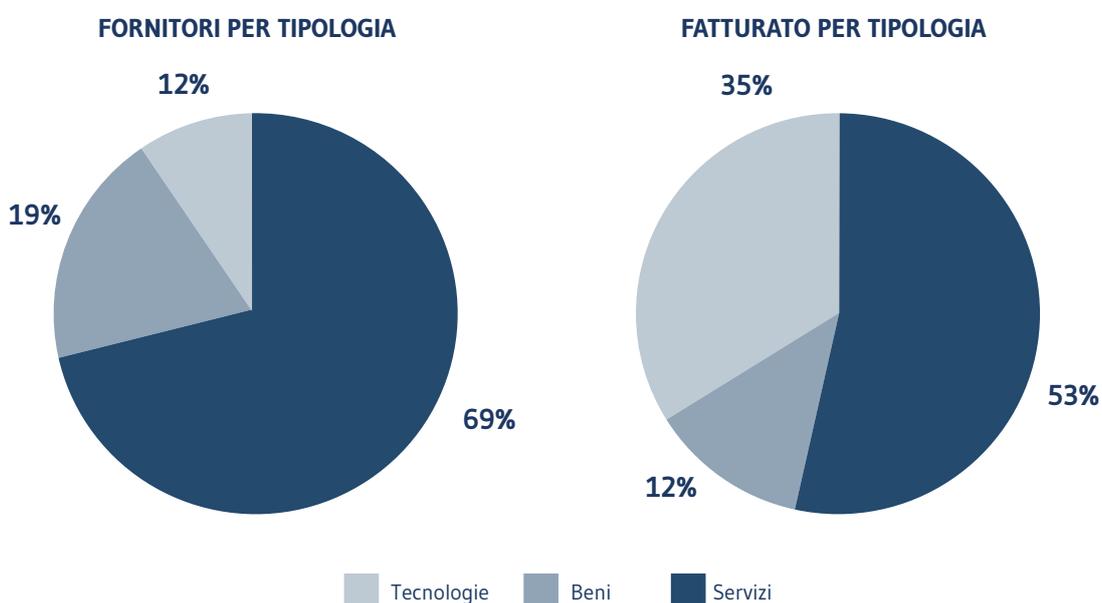
6.2 Gestione responsabile della catena di fornitura

6.2.1 Politiche e rischi rilevanti

[GRI 102-7], [GRI 102-9], [GRI 102-15], [GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3]

Il Gruppo sviluppa con i propri fornitori rapporti improntati a correttezza trasparenza e parità di trattamento.

Nel periodo di rendicontazione i fornitori del Gruppo risultano 7.516 per un fatturato di €558



milioni.

L'acquisizione di beni e servizi è di norma accentrata presso la funzione di Group Procurement che, tramite processi di gara e trattative, seleziona i fornitori sulla base delle conoscenze e competenze professionali, della solidità e sostenibilità organizzativa e della ricerca del miglior rapporto qualità – prezzo. In particolare, il Gruppo è impegnato a evitare situazioni di conflitto d'interessi e a garantire una selezione basata su criteri di trasparenza e oggettività.

La *Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto* e la *Procedura operativa di Mediobanca Gestione Processi di Acquisto* stabiliscono che i fornitori coinvolti nei processi di gara o in contratti presidiati da Group Procurement debbano essere qualificati positivamente secondo le linee guida di qualifica definite a livello di Gruppo, fornendo: documentazione idonea, dati economico-finanziari adeguati alla fornitura, risultati di esercizio positivi e assenza di negatività di qualsiasi tipo.

Al fine di minimizzare i rischi legati agli acquisti da controparti scarsamente affidabili o portatrici di potenziali problematiche future, la funzione Group Procurement:

- ◇ censisce nell'Albo Fornitori di Gruppo, i fornitori, attivi o potenziali, riguardo agli ambiti di spesa e ai contratti presidiati;



- ◇ esamina la completezza e la correttezza delle informazioni e dei documenti pubblicati (DURC, CCIAA, bilancio ecc.) e compie, sia un'analisi dei dati economico-finanziari delle società, sia una verifica, tramite fonti esterne, di eventuali negatività in capo alle controparti;
- ◇ attribuisce alle società valutate uno status di qualifica positivo o negativo;
- ◇ verifica eventuali candidature spontanee di ulteriori fornitori che si propongono nell'Albo Fornitori;
- ◇ richiede ai fornitori attivi l'aggiornamento periodico di dati e documenti inseriti nell'Albo;
- ◇ sviluppa e implementa le strategie per ottimizzare la spesa a livello di Gruppo;
- ◇ presidia i processi d'acquisto, anche attraverso l'organizzazione di gare d'appalto, al fine di assegnare la fornitura di beni, lavori o servizi ottimizzando i costi, nel rispetto dei requisiti di qualifica e delle specifiche tecniche e di servizio;
- ◇ presidia la formalizzazione dei contratti con i fornitori aggiudicatari con il supporto della consulenza legale interna.

I principi di correttezza e integrità guidano la gestione dei rapporti con i fornitori che sono invitati a svolgere l'attività secondo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico del Gruppo. A tutti i fornitori coinvolti in gara è richiesto il rispetto:

- ◇ delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori impiegati nelle prestazioni e in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza;
- ◇ delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa e della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro;
- ◇ dei principi sanciti nel Codice Etico del Gruppo all'atto del conferimento di un ordine ovvero della stipula del contratto.

In quest'ottica i fornitori di nuova registrazione all'interno dell'Albo fornitori di Gruppo sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione nella quale confermano che i loro dipendenti sono trattati senza nessuna distinzione e/o discriminazione (politica, religiosa, ecc.), che rifiutano il lavoro forzato e minorile, condannano ogni tipo di molestia e garantiscono condizioni di lavoro rispettose. Le controparti che non accettano il Codice Etico del Gruppo Mediobanca e la dichiarazione sopra citata sono esclusi dalla catena di fornitura.

Inoltre, a tutti i fornitori presidiati dall'unità Group Procurement, viene richiesto di garantire, tramite specifica autodichiarazione, quanto di seguito riportato:

“tutti i propri dipendenti vengono trattati senza distinzione, esclusione, restrizione o preferenza, dirette o indirette, basate su: età, genere, orientamento sessuale, stato civile, religione, lingua, origini etniche o nazionali, disabilità fisiche o mentali, stato di gravidanza, di maternità o paternità anche adottive, convinzioni personali, opinioni politiche, affiliazione o attività sindacale. L'azienda dichiara inoltre di garantire il rispetto per le diversità e la non-discriminazione in ogni fase della vita lavorativa di ciascun dipendente, di salvaguardare il diritto e la libertà di associazione e contrattazione collettiva, di rifiutare il lavoro forzato e minorile e qualsiasi tipo di molestia fisica, verbale, sessuale o psicologica, abuso, minacce o intimidazioni sul luogo di lavoro garantendo in questo modo condizioni di lavoro rispettose e favorevoli per i propri dipendenti, inclusi gli aspetti legati alla retribuzione. Allo stesso tempo l'Azienda dichiara di vigilare sui propri subappaltatori in relazione al rispetto di quanto sopra riportato”.



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE	
<p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p>	<p>Gestione decentralizzata dei single sourcer strategici</p>	<p>Comitato Group Procurement di Gruppo</p> <p>Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla selezione dei fornitori</p> <p><i>Politica sulla gestione responsabile della catena di fornitura</i> all'interno del Codice Etico e Modello 231/01</p> <p><i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> e procedure operative specifiche</p> <p>Recepimento nelle procedure interne delle <i>Guidelines on Outsourcing arrangements</i>, le nuove linee guida dell'EBA in materia di esternalizzazioni</p> <p>Processo di qualifica e mantenimento dell'Albo Fornitori di Gruppo a cura di Group Procurement</p> <p>Identificazione dei fornitori critici da parte di IT Regulation, IT Compliance & Business Continuity</p> <p>Audit di terzo livello sul rispetto delle direttive e procedure di Gruppo in merito ai processi di qualifica dei fornitori</p> <p>Valutazione dei fornitori in fase di qualifica, affidamento e durante l'erogazione del servizio e monitoraggio costante dei fornitori strategici</p>	
<p>Etica e integrità nel Business</p> <p>Trasparenza delle informazioni riguardo prodotti e servizi</p>	<p>Insufficiente trasparenza nei processi di erogazione del credito e di gestione dei fornitori</p>	<p>Comitati manageriali e procedure specifiche volte all'identificazione dei riceventi credito e della tipologia di prestito richiesto</p> <p><i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> e procedure operative specifiche</p> <p>Recepimento nelle procedure interne delle <i>Guidelines on Outsourcing arrangements</i>, le nuove linee guida dell'EBA in materia di esternalizzazioni</p>	
<p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p>	<p>Incompletezza del Sistema di controllo interno sulla catena di fornitura specie per gli ambiti di carattere ESG</p>	<p>Comitato Group Procurement di Gruppo</p> <p>Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla selezione dei fornitori</p> <p><i>Politica sulla gestione responsabile della catena di fornitura</i> all'interno del Codice Etico e Modello 231/01</p> <p><i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisto</i> e procedure operative specifiche</p>	



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p>	<p>Incompletezza del Sistema di controllo interno sulla catena di fornitura specie per gli ambiti di carattere ESG</p>	<p>Recepimento nelle procedure interne delle <i>Guidelines on Outsourcing arrangements</i>, le nuove linee guida dell'EBA in materia di esternalizzazioni</p> <p>Monitoraggio dei fornitori tramite la <i>Direttiva di Gruppo di Gestione dei Processi di Acquisito</i> e secondo specifiche procedure operative</p> <p>Verifiche di adeguatezza della documentazione e dei dati forniti dai fornitori mediante l'utilizzo delle piattaforme degli infoprovider; verifiche su ulteriori elementi reputazionali e su eventuali criticità relative a Diritti Umani e/o del lavoro e ambiente</p> <p>Sottoscrizione da parte dei fornitori del Codice Etico di Gruppo e di specifiche clausole in merito a normativa previdenziale, antinfortunistica, assicurativa, HSE, rispetto dei diritti umani e del lavoro</p> <p>Integrazione di un questionario di autovalutazione ESG nel processo di qualifica dei fornitori</p>

6.3 Investitori e Azionisti

[GRI 102-7]

Il Gruppo Mediobanca considera le relazioni con i propri investitori e azionisti una responsabilità etico-strategica volta a creare un'efficace e biunivoca comunicazione tra la società e la comunità finanziaria. Il Gruppo si interfaccia costantemente con investitori e azionisti, al fine di perseguire una missione articolata su tre direttrici principali:

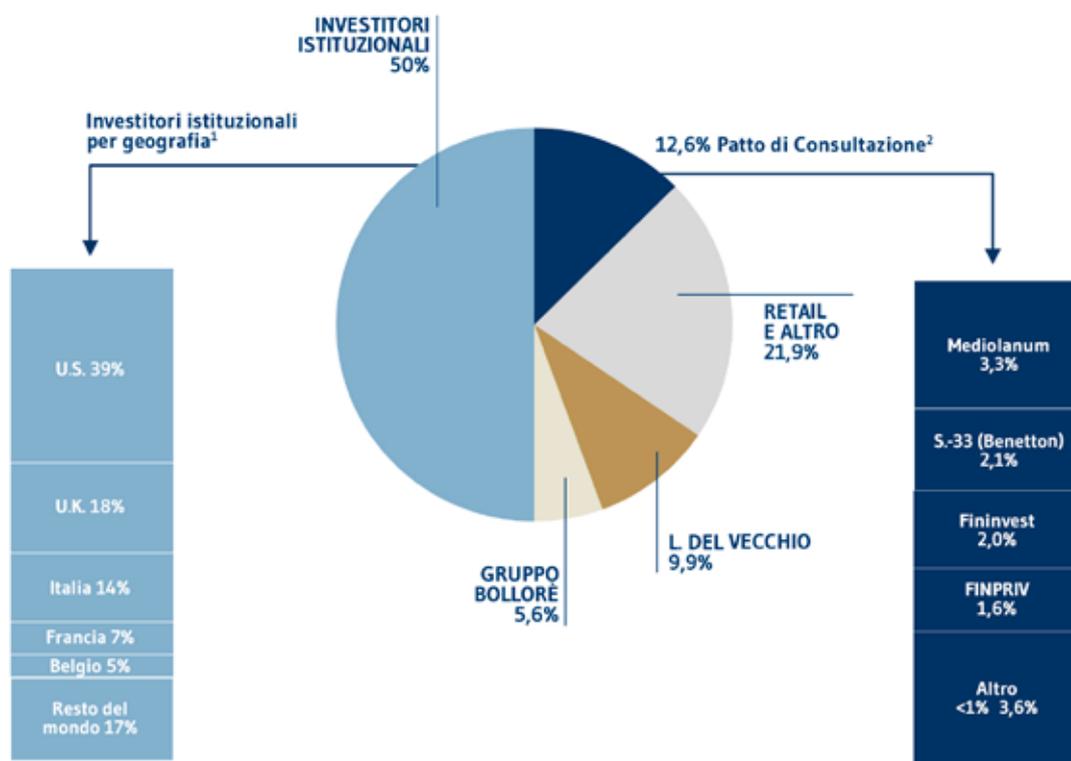
- ◆ creare una base di investitori istituzionali e retail per il medio-lungo termine per i propri titoli azionari e obbligazionari;
- ◆ favorire la liquidità del titolo e stabilizzarne il corso;
- ◆ alimentare un dialogo continuo e costruttivo tra investitori e top management anche riguardo alle scelte strategiche.

Per raggiungere tali obiettivi, il Gruppo garantisce una comunicazione al mercato tempestiva, rilevante, affidabile, confrontabile e comprensibile a tutte le categorie di utenti. Per la trasmissione e lo stoccaggio delle Informazioni Regolamentate, Mediobanca si avvale del sistema di diffusione eMarket SDIR e del meccanismo di stoccaggio eMarket STORAGE. Gli azionisti di Mediobanca sono circa 41.000, distinti tra investitori istituzionali e retail. Parte degli investitori istituzionali (circa il 13%) partecipa a un Accordo di consultazione che non prevede vincoli di blocco o di voto sulle azioni apportate e regola le modalità di incontro per condividere riflessioni e considerazioni in merito all'andamento del Gruppo, in un contesto di parità informativa rispetto al mercato.



Negli ultimi anni è cresciuto notevolmente il peso degli investitori istituzionali e la loro diversificazione geografica. Oggi solo il 14% degli investitori istituzionali è italiano, mentre il resto proviene soprattutto dagli Stati Uniti (39%), dal Regno Unito (18%) e dal resto d'Europa. In base all'ultima shareholder analysis, gli investitori SRI sono circa il 12% del free float, decisamente in crescita rispetto al 4% registrato lo scorso anno.

AZIONARIATO MEDIOBANCA



1. Fonte della ripartizione degli azionisti per geografia: Nasdaq Shareholder Analysis

2. Il patto non prevede impegni né di blocco né di voto sulle azioni apportate, ma stabilisce le modalità con cui i soci si incontrano per condividere le proprie riflessioni e considerazioni relativamente all'andamento del Gruppo, in ottemperanza del principio di simmetria informativa nei confronti del mercato.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, il team di Investor Relations ha partecipato a quasi 200 meeting e conference call durante i quali ha incontrato circa 500 analisti, per la maggior parte (75%) stranieri.

Nel 2020 Institutional Investor ha pubblicato i risultati di **All-Europe Executive Team** con la votazione da parte di circa 1.200 investitori di oltre 500 società di servizi finanziari. Nella categoria Mid-Cap Mediobanca è risultata prima come *most honored company*, *best IR Program*, *best Investor Day* e *best ESG Metrics*; seconda come *best CEO* e terza come *best IR team*.



Collettività



MEDIOBANCA





7. Collettività

7.1 Enti e istituzioni pubbliche

[GRI 102-12], [GRI 102-13]

Il Gruppo intrattiene rapporti costruttivi, continuativi e trasparenti con tutti gli stakeholder, ivi inclusi enti e istituzioni pubbliche.

I rapporti istituzionali con le Autorità di Vigilanza, le Istituzioni e gli Enti Pubblici sono improntati a principi di correttezza e trasparenza, nel rispetto dei reciproci ruoli, escludendo comportamenti e atteggiamenti volti a influenzarne impropriamente e/o indebitamente il comportamento o che possa anche solo apparire tale, contrastando qualsiasi forma di corruzione.

Mediobanca non effettua erogazioni liberali a movimenti o organizzazioni con fine politico e l'eventuale partecipazione, a titolo personale, dei dipendenti a organizzazioni politiche avviene senza alcun collegamento con la funzione svolta all'interno del Gruppo e secondo le modalità previste dalla legislazione vigente. Mediobanca è inoltre iscritta al Registro per i Rappresentanti di Interessi della Commissione europea, garantendo così trasparenza nonché la possibilità di tracciare eventuali attività di lobby.

Nell'ambito delle iniziative commerciali rivolte alla comunità dell'ultimo esercizio, l'impegno del Gruppo si è concretizzato in un rapporto di stretta sinergia e fiducia con enti e istituzioni di rilevanza locale e nazionale per la realizzazione di iniziative ed eventi in ambito culturale, artistico, sociale e sportivo. Tale impegno sottolinea la volontà di supportare le comunità in modo positivo, non solo con i classici motori economici della competitività delle imprese, ma grazie a un serio impegno e una costante attenzione alle priorità e bisogni dei territori, dove il Gruppo offre le competenze e le risorse tipiche di una istituzione finanziaria a supporto della loro crescita.

Tra le principali associazioni e collaborazioni del Gruppo nell'ambito dei servizi finanziari si segnalano:

- ◆ **ABI - Associazione Bancaria Italiana** i cui associati rappresentano, direttamente o indirettamente, la totalità delle aziende di credito italiane o operanti in Italia e la parte più significativa degli intermediari finanziari.
- ◆ **ABI Lab**: il Centro di Ricerca e Innovazione per la Banca promosso dall'ABI allo scopo di creare un contesto di incontro e confronto tra la banche e i partner ICT ed energy.
- ◆ **AFME - Association for Financial Markets in Europe**: associazione europea degli intermediari operanti nel wholesale banking.
- ◆ **ASSOFIN - Associazione Italiana del Credito al consumo e immobiliare**: associazione dei principali operatori, bancari e finanziari, del credito al consumo e immobiliare.



- ◇ **ASSOGESTIONI** - Associazione italiana dei gestori del risparmio che rappresenta la maggior parte delle società di gestione del risparmio italiane e straniere operanti nel nostro Paese, oltre a banche e imprese di assicurazione attive nella gestione individuale e collettiva del risparmio.
- ◇ **ASSONIME - Associazione fra le Società Italiane per Azioni**: fondata nel 1910, ha per oggetto lo studio e la trattazione dei problemi che riguardano direttamente o indirettamente gli interessi e lo sviluppo dell'economia italiana.
- ◇ **ASSOSIM - Associazione Italiana Intermediari dei Mercati Finanziari**: svolge attività di ricerca e formazione e rappresenta gli associati nelle consultazioni promosse da CONSOB e Banca d'Italia su temi di carattere normativo e finanziario.
- ◇ **Conciliatore Bancario Finanziario**: associazione senza finalità di lucro specializzata nelle controversie in materia bancaria finanziaria e societaria.
- ◇ **European Issuers**: organizzazione paneuropea che rappresenta presso le istituzioni europee gli interessi delle società pubbliche quotate di tutti i settori.
- ◇ **Fondo interbancario di tutela dei depositi**: consorzio obbligatorio e volontario riconosciuto dalla Banca d'Italia che copre depositi nominativi in caso di default delle banche.
- ◇ **Principles for Responsible Investment (PRI)**: lanciati dalle Nazioni Unite nel 2006 con l'intento di favorire la diffusione dell'investimento sostenibile e responsabile tra gli investitori istituzionali.
- ◇ **United Nations Global Compact**: iniziativa delle Nazioni Unite nata per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e nel rispetto della responsabilità sociale d'impresa e per rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese.

7.2 Impatti e investimenti sulla comunità

Il Gruppo Mediobanca svolge un ruolo attivo nella comunità in cui opera e persegue un progetto di crescita e di creazione di valore sostenibile nel lungo termine per tutti i suoi stakeholder, nel rispetto delle persone, dell'ambiente e della società nel suo complesso.

TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
Impatti e investimenti sulle comunità	Inefficace assessment, pianificazione e gestione di obiettivi e relative azioni volte ad ottenere un impatto positivo sulle comunità (progetti in ambito sociale e/o ambientale)	<p>Comitato endoconsiliare di CSR di Gruppo presieduto dall'AD</p> <p>Comitato manageriale di Sostenibilità di Gruppo presieduto dall'AD e funzione Group Sustainability</p> <p>Coordinamento e monitoraggio delle attività di corporate citizenship di Gruppo da parte di Group Sustainability</p> <p>Monitoraggio su sponsorizzazioni e donazioni relativamente al Modello 231/2001 da parte di Group Sustainability e Internal Audit</p>



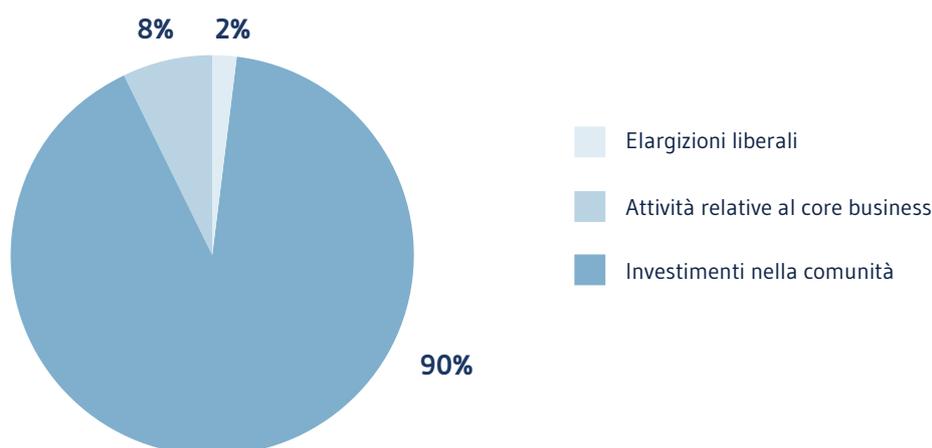
A tal fine promuove numerose iniziative a impatto sociale, anche attraverso donazioni e sostegno solidale sia in Italia sia nei Paesi in cui opera.

Nell'anno di rendicontazione, il contributo globale del Gruppo alla comunità ammonta a circa **€5,4 milioni**.

Rispetto all'anno precedente si evidenzia un incremento del 69% dovuto principalmente agli interventi straordinari effettuati dal Gruppo per fronteggiare l'emergenza sanitaria e sociale causata dalla pandemia del Covid-19.

Il calcolo è stato effettuato utilizzando dati gestionali, in parte oggetto di stime, mentre la tipologia di analisi si ispira alle linee guida del **London Benchmarking Group (LBG)**, che rappresenta lo standard di riferimento a livello mondiale per la classificazione dei contributi volontari delle aziende a favore della comunità.

In coerenza con il modello LBG, per misurare e rappresentare l'impegno del Gruppo, i contributi erogati sono stati suddivisi in tre categorie: liberalità, investimenti nella comunità e attività riguardanti il core business.



L'EMERGENZA COVID-19

Nell'anno che verrà ricordato per sempre per la pandemia da Covid-19, l'attenzione del Gruppo si è rivolta alle comunità di riferimento e alle sue istituzioni.

Già nella prima fase dell'emergenza, il Gruppo ha donato 1,1 milioni di euro in favore della lotta contro il Coronavirus.

L'importo, devoluto alla **Regione Lombardia**, al **Fondo di Mutuo Soccorso del Comune di Milano** e all'**Ospedale Sacco**, è stato raccolto grazie all'impegno congiunto della Banca e dei propri dipendenti che hanno partecipato attivamente a una campagna interna di raccolta fondi. A questa prima iniziativa ne sono seguite altre: CheBanca! ha deciso di devolvere l'equivalente dell'1x1.000 della nuova liquidità vincolata nel mese di aprile su Conto Deposito a favore dell'emergenza Coronavirus. I primi 300mila euro sono stati donati alla **onlus Hope** per l'acquisto di ventilatori polmonari, ecografi portatili e dispositivi di protezione, mentre ulteriori 360mila euro sono in fase di allocazione. Nel mese di giugno, ulteriori €950mila sono stati devoluti a sostegno di tre iniziative solidali selezionate di concerto con il Comitato CSR di Gruppo: il **Fondo Sempre con Voi** a sostegno alle famiglie di medici e personale sanitario che hanno perso la vita nella lotta al Covid-19; il **Fondo di Mutuo Soccorso della Città di Bergamo** e la **onlus Mission Bambini** che offre attrezzature



informatiche a soggetti bisognosi. Queste ultime donazioni riflettono anche la rinuncia/riduzione del compenso da parte di amministratori, Consiglieri e Sindaci³⁸.

Fuori dall'Italia, **Compagnie Monégasque de Banque** ha svolto un ruolo importante nell'implementazione di un sistema di raccolta fondi destinati al Princess Grace Hospital Centre (CHPG), permettendo così a tutti i monegaschi di partecipare alla campagna di solidarietà nazionale. In un mese sono stati raccolti oltre 470mila euro, di cui 100mila donati dalla stessa CMB, che hanno consentito di acquistare materiale biologico per l'esecuzione di test, attrezzature mediche e dispositivi di protezione.

Nella selezione dei progetti da sviluppare, il Gruppo ha inoltre individuato alcuni criteri di selezione e tre ambiti di intervento: ambiente e territorio; cultura, ricerca e innovazione; inclusione sociale.

7.2.1 Ambiente e territorio

Il Gruppo Mediobanca è consapevole dei rapidi cambiamenti che stanno interessando il clima e l'ambiente nel suo complesso. In un contesto di crescente importanza della gestione degli impatti ambientali, riconosce quindi l'importanza della tutela dell'ambiente in quanto risorsa primaria per il benessere delle generazioni attuali e future. Per tale motivo, il Gruppo è impegnato a promuovere una gestione responsabile delle risorse per ridurre la propria impronta ecologica e gli impatti generati dalla sua attività.

La **sede di Mediobanca Innovation Services** è dotata di diverse tecnologie green, tra cui i sistemi di riscaldamento e aereazione; il peculiare sistema di coibentazione delle superfici del palazzo ha consentito un'importante riduzione dei consumi e delle emissioni del Gruppo.

Fra le altre iniziative si segnalano:

- ◆ **Fondo Ambiente Italiano:** Mediobanca è parte delle 200 aziende del gruppo "FAI 200" che supporta e finanzia il FAI. La missione del Fondo è di valorizzare, proteggere e prendersi cura del patrimonio storico, culturale e artistico italiano.
- ◆ **Riforestazione urbana:** il progetto realizzato da Che Banca! e Compass, in collaborazione con l'associazione Rete Clima, ha come obiettivo la compensazione ambientale degli impatti legati alla pubblicazione delle rispettive riviste aziendali "109C Magazine" e "Incontro Magazine". Le piante messe a dimora, infatti, neutralizzano durante il loro ciclo vitale l'intera emissione di CO₂ complessivamente generata dalle due pubblicazioni.

All'estero, **Compagnie Monégasque de Banque**, impegnata in difesa dell'ambiente, sostiene da diversi anni il Museo Oceanografico di Monte Carlo, la cui missione è accrescere l'attenzione nei confronti di mari e oceani e di contribuire alla loro conservazione.

38. Si ricorda che il Presidente Renato Pagliaro, l'Amministratore Delegato Alberto Nagel e il Direttore Generale Francesco Saverio Vinci, oltre ad aver rinunciato al compenso per la carica di amministratore, si sono impegnati a donare il 30% della remunerazione fissa del periodo maggio-dicembre 2020 a iniziative legate all'emergenza. Mentre i Consiglieri e i Sindaci di Mediobanca hanno a loro volta scelto di sostenere le iniziative promosse devolvendo il 20% del proprio emolumento annuo



7.2.2 Cultura, ricerca e innovazione

L'impegno del Gruppo Mediobanca nell'ambito della cultura e della ricerca testimonia una consapevolezza della responsabilità sociale dell'impresa anche sul piano civile e sociale, nel nome di un ruolo che non si esaurisce nelle finalità economiche. Sin dai primi anni di vita, Mediobanca ha promosso iniziative editoriali e si è impegnata a valorizzare il proprio patrimonio architettonico e documentario. Non meno rilevante è l'attenzione alla ricerca in campo scientifico ed economico che rappresenta una componente caratteristica del Gruppo.

All'interno di quest'area si segnalano:

- ◆ **Area Studi Mediobanca - ASM:** comprende l'Ufficio Studi Mediobanca e la società Ricerche e Studi – R&S, rispettivamente attivi dal 1946 e dal 1970. L'ASM è un centro specializzato in analisi e ricerche economico-finanziarie, con focus sulle imprese manifatturiere e l'economia industriale, temi cui Mediobanca attribuisce da sempre un importante valore, anche in relazione all'attinenza con il proprio core business. L'ASM dispone di una base dati proprietaria alimentata da un lavoro individuale di riclassificazione dei bilanci acquisiti esclusivamente da fonti ufficiali e primarie. La disponibilità di dati proprietari ha consentito la costruzione di serie storiche coerenti e consistenti, alcune delle quali risalgono ai primi anni '70 per i dati d'impresa e agli anni '30 per le informazioni borsistiche. Gran parte delle elaborazioni è resa liberamente disponibile sul sito www.mbres.it che nello scorso esercizio è stato visitato da oltre 43mila utenti (dato stabile, +0,2% sull'anno precedente) con quasi 55mila download. L'attività di divulgazione include incontri di presentazione con i media e la partecipazione a eventi promossi per lo più da Università e soggetti istituzionali con oltre 400 citazioni sulla carta stampata. L'investimento che Mediobanca sostiene annualmente per l'attività dell'ASM, secondo una logica esclusivamente ispirata al giving-back, ammonta a circa €4,8 milioni. L'ASM gestisce altresì il patrimonio librario e documentale ad argomento economico dell'Istituto.
- ◆ **Archivio Storico Vincenzo Maranghi:** l'Archivio storico di Mediobanca intende preservare e rendere consultabile il patrimonio documentario dell'impresa. È aperto alla consultazione degli studiosi da novembre 2019 relativamente ai documenti del periodo che va dalla fondazione dell'Istituto al 31 dicembre 1966. L'Archivio ha ottenuto nel 2014 la *Dichiarazione d'interesse storico particolarmente importante*. In occasione dell'apertura è stato pubblicato il primo volume di edizione di fonti *Mediobanca e il salvataggio Olivetti. Verbalì delle riunioni e documenti di lavoro, 1964-1966*. Il volume è liberamente scaricabile dal sito web di Mediobanca.
- ◆ **Biblioteca Storica Mediobanca:** inaugurata nel 2014, mette a disposizione del pubblico le preziose collezioni sulla storia dell'analisi economica italiana e internazionale raccolte negli anni da Enrico Cuccia, Vincenzo Maranghi e Ariberto Mignoli. La collezione comprende oltre 12mila volumi.
- ◆ **Istituto Europeo di Oncologia:** fondato a Milano per iniziativa di Mediobanca, che ne è socio primario con il 25% circa del capitale, è il principale cancer centre privato in Italia che combina attività clinica e di ricerca. Controlla altresì l'Istituto Monzino, il principale centro cardiologico specialistico a Milano. La Fondazione IEO-CCM, che sostiene direttamente la Ricerca dell'Istituto Europeo di Oncologia e del Centro Cardiologico Monzino, ha erogato oltre 24 milioni a sostegno della ricerca dal 2000 ad oggi. Inoltre, ogni anno la Fondazione finanzia borse di studio per i giovani talenti della ricerca clinica e sperimentale, corsi di aggiornamento per il personale medico e paramedico e contribuisce all'acquisto di attrezzature e macchinari all'avanguardia perché sempre più vite possano essere salvate e le patologie oncologiche e cardiovascolari siano sempre più curabili.



Da diversi anni, inoltre, Mediobanca sostiene le attività culturali di diverse associazioni tra cui: **Civita**, nata per valorizzare il patrimonio culturale e ambientale italiano, **l'Istituto per gli Studi di Politica Internazionale**, che svolge attività di ricerca e di analisi sui rischi e sulle opportunità a livello mondiale per le imprese e le istituzioni e la **Fondazione Ugo La Malfa**, che ha lo scopo di approfondire temi e problemi di attualità economica e politica, nazionale e internazionale.

CheBanca!, da sempre sensibile al talento delle nuove generazioni, ha avviato diverse partnership in ambito culturale, tra cui:

- ◇ **Conservatorio di Milano**: il supporto è finalizzato alla creazione dell'Orchestra Sinfonica, un anello di congiunzione tra mondo degli studi e quello del lavoro. L'Orchestra include, infatti, nelle proprie fila gli studenti del Conservatorio cui viene richiesto di prendere parte a tutte le produzioni in programma, con la prospettiva di essere diretti in concerto da direttori di fama internazionale.
- ◇ **Teatro Nazionale di Milano**: un'istituzione di alto valore sociale e culturale, impegnato nel sostegno e nella diffusione di show, musical, concerti e iniziative varie.

All'estero, **Compagnie Monégasque de Banque** si è dimostrata particolarmente sensibile alla cultura, sostenendo diverse istituzioni locali nel corso degli anni, tra cui il **Grimaldi Forum**, il principale centro culturale e turistico del Principato che ospita una vasta gamma di spettacoli e manifestazioni.

In Svizzera, **RAM Active Investments** è attiva con la **Fondazione Filantropica RAM Active** sostenendo numerosi progetti nell'ambito della ricerca medica e scientifica, tra cui: **l'Associazione Italiana Sclerosi Multipla**, che sostiene, indirizza e finanzia la ricerca scientifica su questa devastante malattia; la **CANSEARCH Foundation** che ha creato la prima piattaforma di ricerca focalizzata sull'oncoematologia pediatrica a Ginevra e **l'ARTC - Association pour la Recherche sur les Tumeurs Cérébrales**, nata con l'obiettivo principale di promuovere la ricerca sui tumori al cervello tramite l'assegnazione di borse di studio a giovani ricercatori e il supporto diretto a progetti di ricerca negli stadi iniziali.

7.2.3 Inclusione sociale

Il Gruppo Mediobanca è convinto che una società inclusiva debba basarsi sul rispetto reciproco e sulla solidarietà, garantendo pari opportunità e un tenore di vita dignitoso per tutti.

L'essere inclusi è un modo di vivere insieme, basato sulla convinzione che ogni individuo abbia valore e appartenga alla comunità. Così intesa, l'inclusione può avvenire in molteplici ambienti.

In ambito sportivo, Mediobanca, Compass Banca e CheBanca!, sono scesi in campo uniti per sostenere i valori universalmente riconosciuti dello sport: lealtà, senso di responsabilità, determinazione e gioco di squadra. In questo filone rientrano:

- ◇ **INSIEME**: un progetto triennale nato in collaborazione con il CUS Milano Rugby e il Comune di Milano per promuovere la pratica sportiva dei minori appartenenti a fasce socialmente deboli e a rischio di esclusione in alcuni quartieri periferici di Milano. L'iniziativa, partita nel 2017 dalla zona di Quarto Oggiaro, si è estesa successivamente in via Padova e a Baggio. Oltre all'insegnamento delle discipline sportive di rugby, pallavolo e atletica leggera è previsto l'affiancamento di uno psicologo per dare supporto alle situazioni familiari più difficili. Alcuni volontari del Gruppo hanno partecipato alle attività sul campo. Durante il periodo di lockdown, anche se gli allenamenti sono stati sospesi, alcuni volontari del CUS hanno distribuito pacchi alimentari a persone in difficoltà economiche, anziani, disabili e



immuno-depressi, anche con la collaborazione dei dipendenti di Mediobanca. Inoltre, Per aiutare le famiglie nella gestione dei figli durante il periodo estivo, il CUS ha aderito alla *Summer school* promossa dal Comune di Milano per la realizzazione di attività ludico-ricreative e di crescita dei bambini e dei ragazzi milanesi. Infine, il Gruppo, che ha finanziato anche la ristrutturazione degli impianti sportivi più degradati nelle zone coinvolte, ha rinnovato il proprio sostegno per il triennio 2020-2023.

- ◇ **Comitato Italiano Paralimpico-CIP:** dal 2016 il Gruppo Mediobanca è partner del CIP con l'obiettivo di sostenere e diffondere i valori dello sport paralimpico quale vettore di integrazione sociale, di affermazione della cultura del merito e di una aperta e leale competizione.
- ◇ **Gruppo Mediobanca Sport Camp:** un camp multisportivo realizzato con il patrocinio del Comune di Milano presso l'Istituto Penale Minorile "Cesare Beccaria" per far vivere ai ragazzi detenuti una settimana di sport, competizione, rispetto delle regole e fair play. L'intervento ha riguardato anche la sistemazione del campo sportivo con l'installazione di pali da rugby e di nuove porte da calcio. La quarta edizione, che si è svolta all'inizio di settembre, ha visto ancora una volta, l'impegno diretto dei dipendenti del Gruppo che hanno partecipato a turni alle attività collaborando con lo staff nel corso della settimana.

I detenuti sono stati coinvolti anche grazie all'iniziativa:

- ◇ **I detenuti domandano perché:** il progetto, promosso da Mediobanca e dalla ONLUS l'Arte di vivere con Lentezza, in collaborazione con la Casa dei Libri, coinvolge il mondo delle carceri con l'obiettivo di promuoverne l'inclusione sociale attraverso la lettura. Alle prime due edizioni dell'iniziativa hanno partecipato importanti scrittori italiani e alcuni volontari di Mediobanca che hanno risposto alle domande dei detenuti in occasione di un calendario di incontri organizzati all'interno delle strutture carcerarie aderenti al programma. La terza edizione del progetto, inizialmente programmata per la primavera 2020, è stata posticipata in autunno a causa dell'emergenza Covid-19 che ha impedito l'ingresso in carcere di volontari e scrittori.

Guidate dalla costante attenzione verso i giovani a rischio di esclusione, Mediobanca e CheBanca! hanno sottoscritto una partnership triennale con l'Associazione Cometa per il progetto **Accademia del Legno**, giunto al terzo anno di attività, un modello di impresa sociale che offre opportunità lavorative a giovani in condizioni sociali, economiche e personali difficili con l'obiettivo di diventare una realtà imprenditoriale sostenibile e indipendente che realizza servizi e prodotti di eccellenza nel campo dell'arredo e della decorazione d'interni. L'Accademia racchiude in sé una doppia anima: da una parte si focalizza sulla formazione, essenziale per la crescita e la futura carriera degli allievi della Scuola Oliver Twist di Cometa, dall'altra funziona come una vera e propria start-up artigiana, in grado di realizzare prodotti ad alto valore qualitativo destinati al mercato nazionale e internazionale. Il progetto è stato confermato anche per il prossimo anno.

Anche nel 2020, Mediobanca ha confermato il proprio sostegno a VIDAS, l'associazione che offre assistenza socio-sanitaria completa e gratuita ai malati terminali a domicilio e nell'hospice milanese Casa Vidas. Mediobanca ha deciso di indirizzare il proprio sostegno alla costruzione della **Casa Sollievo Bimbi** che offre cure e sollievo a bambini e adolescenti malati inguaribili in fase avanzata e ai loro familiari.

Inoltre, tramite il programma di gift matching, Mediobanca sostiene annualmente alcune iniziative di solidarietà in cui i dipendenti prendono parte attiva, al fine di valorizzarne l'impegno.

Nel Regno Unito, **Mediobanca UK** ha avviato una partnership con l'organizzazione benefica **Future Frontiers** che offre ai giovani provenienti da contesti svantaggiati incontri di career coaching personalizzati



per aiutarli ad inserirsi nel mondo del lavoro, anche grazie all'intervento diretto di 10 dipendenti in veste di formatori volontari. A seguito della pandemia Covid-19 gli incontri si svolgono in modalità virtuale.

Cairn Capital sostiene diverse associazioni e iniziative benefiche quali:

- ◇ **Fondazione Coram:** storica associazione benefica inglese che offre un sostegno pratico e diretto a bambini e giovani e vulnerabili anche grazie alla ricerca di famiglie adottive e all'aiuto ai minori traumatizzati.
- ◇ **Chain of Hope:** organizzazione benefica che fornisce cure mediche a bambini e ragazzi all'estero.
- ◇ **STOP the Traffik:** organizzazione internazionale che combatte la tratta degli esseri umani e le moderne reti di schiavitù. Il contributo di Cairn è finalizzato alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica per mezzo di campagne di formazione e informazione curate dai servizi segreti britannici.
- ◇ **Willow:** fondazione rivolta ai giovani adulti dai 16 ai 40 anni che convivono con malattie potenzialmente letali. Il contributo di Cairn è finalizzato alla realizzazione di "Giorni speciali", momenti indimenticabili per dare un senso di normalità alle vite dei malati oppure offrire loro un'ultima possibilità per realizzare un sogno.
- ◇ **One Degree:** associazione accademica che offre sostegno agli studenti provenienti da contesti svantaggiati di Londra, aiutandoli a migliorare le loro prestazioni scolastiche.

A Montecarlo, **Compagnie Monégasque de Banque**, anche grazie al coinvolgimento dei propri dipendenti, ha partecipato alla maratona solidale *No Finish Line* a favore dell'associazione **Childre&Future** che promuove e contribuisce alla difesa e al rispetto dei diritti dei bambini. Inoltre, CMB sostiene l'associazione **Be Safe** che combatte il fenomeno della guida in stato di ubriachezza.

In Svizzera, **RAM Active Investments**, tramite la **Fondazione Filantropica RAM Active**, sostiene numerosi progetti in ambito sociale tra cui:

- ◇ **Children of the Dawn:** organizzazione basata in Sudafrica che supporta le iniziative per la cura degli orfani dell'AIDS.
- ◇ **1001Fontaines:** associazione che mira a migliorare la salute delle popolazioni rurali in India, Cambogia e Madagascar offrendo loro un accesso sostenibile e autonomo all'acqua potabile.
- ◇ **Terres des Hommes Valais:** organizzazione svizzera che, nell'ambito del programma "Specialized Care", accoglie bambini colpiti da malattie e malformazioni che necessitano di operazioni specializzate e tecnologie avanzate non disponibili nel loro Paese.



Ambiente



MEDIOBANCA



8. Ambiente

8.1 Politiche e rischi rilevanti

[GRI 102-11], [GRI 102-15], [GRI 103-1], [GRI 103-2], [GRI 103-3]

Il Gruppo Mediobanca è sensibile al tema della tutela dell'ambiente e del cambiamento climatico, come risorsa primaria per il benessere dell'uomo e orienta le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali, nel rispetto delle normative e dei codici di autodisciplina.

Il Gruppo, come esplicitato nella *Politica di Gruppo sulla Sostenibilità*, consapevole degli impatti che derivano dalle attività aziendali e del ruolo che può avere nella diffusione di comportamenti responsabili, intende gestire i rischi e cogliere le sfide derivanti dai cambiamenti climatici che possono influenzare in modo significativo lo sviluppo del proprio business e la capacità di creare valore di lungo periodo. Infatti, riconoscendo i propri impatti ambientali diretti e indiretti, identifica e valuta i rischi legati a questi e promuove un business sostenibile mediante iniziative proprie volte a limitare gli impatti generati.

Per migliorare le proprie prestazioni ambientali, il Gruppo ha individuato i seguenti ambiti di intervento con la definizione di specifici target integrati nel Piano Strategico 2019-2023:

- ◇ Riduzione dell'impatto ambientale diretto: risparmio energetico, incremento dell'approvvigionamento energetico elettrico da fonti rinnovabili, riduzione delle emissioni di CO₂ e promozione di una mobilità sostenibile, tramite l'aumento delle auto ibride aziendali.
- ◇ Supporto alla transizione energetica: incremento di mutui green ed emissione di nuovi prodotti con finalità ambientali.
- ◇ Riduzione dell'impatto ambientale indiretto: integrazione di criteri ambientali, oltre che sociali e di governance, nei processi di valutazione dei nuovi investimenti/finanziamenti e valutazione dei processi di acquisto e di selezione dei fornitori con criteri ESG.

Riguardo ai beni in leasing che rientrano nella piena disponibilità della società (es. beni non riscattati o beni ritirati in seguito a risoluzioni contrattuali), vengono adottate tutte le necessarie misure per mitigare gli eventuali rischi ambientali. Per lo svolgimento di tali attività è prevista la collaborazione di primarie società specializzate nella bonifica e nello smaltimento di rifiuti.



TEMI MATERIALI	RISCHI IDENTIFICATI DA MEDIOBANCA	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE
<p>Consumi energetici ed emissioni di CO₂</p> <p>Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti legati al business</p> <p>Acquisto e consumo di prodotti sostenibili</p>	<p>Inadeguata gestione di risorse energetiche, materie prime e rifiuti, mancato raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni e di approvvigionamento energetico e/o mancata definizione di obiettivi misurabili in ambito di approvvigionamento materiali</p>	<p>Definizione di obiettivi misurabili sulla riduzione dei consumi di Gruppo a cura del Comitato CSR</p> <p>Comitato Group Procurement di Gruppo</p> <p>Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla selezione dei fornitori (Group Procurement)</p> <p>Unità Organizzativa di Gruppo dedicata al facility management e alla gestione dei fornitori in tale ambito (Group Safety, Physical Security & Facility Management)</p> <p><i>Politica di Gruppo sulla Sostenibilità</i> che promuove un business sostenibile mediante iniziative finalizzate a limitare gli impatti generati</p> <p>Definizione di iniziative per la minimizzazione dei consumi energetici nell'ambito delle attività di ristrutturazione programmata</p> <p>Valutazione di iniziative per la riduzione della produzione dei rifiuti</p> <p>Approvvigionamento di energia rinnovabile per l'Italia e le sedi estere e progressivo passaggio a carta FSC</p> <p>Attività di sensibilizzazione degli utenti tramite la diffusione sulla Intranet aziendale di <i>Pillole di Sostenibilità</i></p>
<p>Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti legati al business</p> <p>Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti</p>	<p>Sicurezza ambientale e fisica di immobili (anche con riferimento agli immobili provenienti da contratti di leasing)</p>	<p>Unità Organizzativa di Gruppo dedicata alla definizione di linee guida e all'implementazione di azioni in ambito Sicurezza Fisica</p> <p>Istituzione di un'Unità di Crisi presieduta dal Direttore Generale e composta da Operations, Risk Management, Risorse Umane, Compliance e Comunicazione per gestire l'emergenza da Covid-19</p> <p><i>Politica di Gruppo sulla Sostenibilità</i> che promuove un business sostenibile mediante iniziative finalizzate a limitare gli impatti generati</p> <p>Rispetto della normativa in materia di prevenzione dei rischi di safety & physical security</p> <p>Specifiche procedure di verifica e valutazione tecnica ex-post rispetto alle delibere dei comitati manageriali ed ex-ante rispetto al perfezionamento del contratto di leasing volte ad assicurare la regolarità della struttura degli immobili e l'assenza di rischi ambientali manifesti</p> <p>Attivazione di polizze assicurative che supportano la società a valutare l'entità dei rischi anche in ambito ESG</p>



8.2 Gestione degli impatti ambientali legati al business

[GRI 103-3], [GRI 307-1]

Il Gruppo Mediobanca si impegna a limitare gli impatti ambientali generati dalla propria presenza attraverso:

- ◇ il monitoraggio continuo e il miglioramento dell'efficienza ambientale, con particolare riferimento al consumo di risorse;
- ◇ la realizzazione di iniziative per il miglioramento della gestione energetica, ad esempio attraverso l'acquisto di energia da fonti rinnovabili e l'utilizzo di tecnologie e soluzioni innovative a minore impatto;
- ◇ la razionalizzazione del consumo di risorse utilizzate (es. elettricità, carta e acqua);
- ◇ il miglioramento nella gestione dei rifiuti ricorrendo, quando possibile, a metodi di smaltimento sostenibili;
- ◇ la manutenzione degli immobili e degli impianti per migliorarne progressivamente le prestazioni ambientali;
- ◇ la valutazione preventiva degli impatti ambientali dei nuovi processi, impianti e apparecchiature e delle modifiche strutturali e organizzative.

Nel periodo di rendicontazione non si sono verificate sanzioni significative per non conformità a regolamenti o leggi ambientali.

L'EMERGENZA COVID-19

La diffusione della pandemia Covid-19 ha avuto degli impatti anche sui consumi ambientali del Gruppo. La riduzione degli orari di apertura delle filiali, l'utilizzo dello smart working e l'incremento dei servizi svolti da remoto hanno comportato la riduzione dei consumi di carta, così come dei consumi idrici e dei rifiuti prodotti. I maggiori impatti risultano quelli sui viaggi di lavoro, interrotti durante i mesi di lockdown e fortemente diminuiti anche nei mesi successivi, con un'incidenza significativa sulle emissioni di Scopo 3³⁹.

8.3 Consumi energetici ed emissioni di CO₂

[GRI 302-1], [GRI 302-2], [GRI 302-3], [GRI 302-4], [GRI 305-1], [GRI 305-2], [GRI 305-3], [GRI 305-4], [GRI 305-5], [GRI 305-6], [GRI 305-7]

I consumi energetici del Gruppo sono legati principalmente all'utilizzo dei sistemi di riscaldamento e condizionamento, al funzionamento del data center e delle server room e ai sistemi d'illuminazione degli uffici.

39. Le emissioni di Scopo 3 sono quelle derivanti dalle attività dell'organizzazione ma che avvengono al di fuori del controllo della stessa



Attualmente tutto il Gruppo Mediobanca in Italia utilizza energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili, secondo quanto stabilito da un accordo quadro che prevede l'acquisto da *CVA Energie*, di energia certificata tramite "Garanzia d'origine".

All'estero, alla sede di Londra, che già utilizzava energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili, da gennaio 2020 si sono aggiunte anche le sedi di Francoforte, Parigi e Madrid. Inoltre, Compagnie Monégasque de Banque ha ottenuto il certificato *EGEO* che attesta l'approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili e l'etichetta *e+* per i siti.

Le emissioni del Gruppo derivano principalmente dal riscaldamento e condizionamento degli uffici e dai viaggi di lavoro dei dipendenti. Il Gruppo monitora le proprie emissioni dirette derivanti dal consumo di energia, ovvero di gas naturale e gasolio per il riscaldamento e di carburanti per la gestione della flotta aziendale (Scopo 1), le emissioni indirette derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata da terzi (Scopo 2 *Market based* e *Location based*), nonché dalle trasferte dei propri collaboratori in treno e in aereo (Scopo 3).

Il Gruppo Mediobanca si impegna a migliorare la gestione energetica e a tale scopo, nel corso dell'anno fiscale 2019-2020, ha sviluppato diverse iniziative per la riduzione dei consumi:

- ◇ interventi di sostituzione impiantistica a favore dell'installazione di VRV⁴⁰ e dismissione di caldaie obsolete. La dismissione della caldaia a gasolio in Foro Bonaparte ha permesso un risparmio di circa 10.000 litri di diesel per riscaldamento, cui corrispondono circa 27 tonnellate di CO₂ evitate;
- ◇ installazione di sistemi di rilevazione presenze per regolare l'illuminazione nei servizi igienici della sede di MIS;
- ◇ impostazione di parametri di spegnimento automatico delle fotocopiatrici per risparmiare energia elettrica;
- ◇ utilizzo di apparecchi dotati di impostazione per il risparmio energetico: i circa 3.000 telefoni VoIP attivano il power saving dalle 18.00 alle 06.00, i monitor dopo 5 minuti di inattività e i PC portatili dopo 15 minuti.

Sono stati, inoltre, installati sistemi di monitoraggio energetico per le sedi di Mediobanca (via Filodrammatici), di Compass, CheBanca! e MIS.

Al fine di ridurre le emissioni di CO₂, il Gruppo continua a promuovere iniziative mirate a:

- ◇ favorire l'utilizzo di videoconferenze per ridurre gli spostamenti dei dipendenti e, di conseguenza, le emissioni di CO₂. Grazie a tale iniziativa, nell'anno di rendicontazione sono state evitate oltre 2.000⁴¹ tonnellate di emissioni di CO₂;
- ◇ incrementare i corsi formativi fruibili in modalità e-learning;
- ◇ ridurre l'uso dei mezzi di trasporto privato individuale grazie al servizio di navetta aziendale per la sede Compass di Milano (servizio tra la stazione di Lotto e la sede in Via Caldera), alla convenzione con ATM per gli abbonamenti dei dipendenti Chebanca! e al servizio navetta su prenotazione MIS (Mediobanca MISposto);

40. Volume di Refrigerante Variabile

41. A partire dal mese di marzo si registra un appiattimento delle emissioni evitate dovuto al fatto che nel periodo di lockdown le video conferenze propriamente intese sono state sostituite da altri sistemi di collegamento virtuale (e. webek, teams etc.)



- ◇ gestire la flotta aziendale tramite criteri che promuovono il rispetto dell'ambiente. Il parco auto del Gruppo è composto da veicoli con motori a limitate emissioni di CO₂, diesel con FAP di ultima generazione e alimentazioni alternative. La quasi totalità delle vetture è in linea con le omologazioni Euro 5 ed Euro 6. Sono state inoltre inserite in griglia auto ibride plug-in al fine di raggiungere il 90% di auto ibride nella flotta aziendale nel 2023, come indicato nel Piano Strategico.

Sono state inoltre realizzate le seguenti iniziative:

- ◇ sostegno alla mobilità elettrica tramite l'installazione di cinque unità per la ricarica di auto elettriche e ibride plug-in presso la sede di Mediobanca e di altre due unità presso la sede di Compass;
- ◇ utilizzo di un furgone 100% elettrico per il servizio MIsposito e il servizio di posta giornaliero tra le sedi di MIS e le altre società del Gruppo.

I consumi energetici e le relative emissioni sono riportati in tabella.

CONSUMI ENERGETICI DIRETTI				
	UNITÀ	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Consumi energetici diretti⁴²	Gj⁴³	58.061,53	59.882,74	40.442,27
Da fonti non rinnovabili		23.602,82	25.111,42	26.441,02
Diesel		-	396,21	327,78
Gas naturale ⁴⁴		23.602,82	24.715,21	26.113,24
<i>Da utenze non intestate</i>		13.679,90	ND	ND
<i>Da utenze intestate</i>		9.922,92	ND	ND
Da auto aziendali⁴⁵		34.458,71	34.771,32	14.001,24
Diesel		28.354,15	30.530,34	10.227,21
Benzina		6.104,56	4.240,98	3.774,03

A partire dall'esercizio 2018-2019, grazie all'affinamento della raccolta dei dati, sono stati monitorati anche i consumi delle auto aziendali prive di scheda carburante. Tale inserimento ha aumentato significativamente i consumi rispetto all'esercizio 2017-2018.

Inoltre, relativamente alle auto aziendali, nell'esercizio 2019-2020 si registra un incremento del consumo di benzina a fronte di un decremento del diesel; tale trend è dovuto al graduale aumento delle auto ibride nella flotta.

42. Per i consumi energetici diretti, qualora non disponibili, sono stati utilizzati dei metodi di stima: con riferimento ai consumi di gas naturale nei casi di spese condominiali, per le quali non era determinabile la quota di competenza, sono stati stimati i consumi sulla base della quota parte determinata dalla superficie occupata o dei millesimi di proprietà. Nei casi di bollette da ricevere sono stati stimati i consumi sulla base dell'anno precedente. Infine, con analogo metodologia sono stati stimati i dati sui consumi di carburante delle auto aziendali non disponibili

43. Gigajoule

44. I consumi di Cairn Capital Group Limited non sono monitorati (consumi condominiali non disponibili)

45. I dati sui consumi di carburante di CMB non sono disponibili poiché il consumo di carburante non avviene tramite "schede carburante" ma viene pagato direttamente dal dipendente senza rimborsi



Nel corso dell'esercizio 2019-2020 non si registrano consumi di diesel per riscaldamento in seguito all'eliminazione della caldaia a gasolio presso la sede di Foro Bonaparte.

CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI				
	UNITÀ	2019/2020	2018/2019⁴⁶	2017/2018
Consumi energetici indiretti⁴⁷	Gj	88.435,55	87.866,55	80.505,95
Elettricità		87.236,38	86.753,63	78.552,36
Da fonti non rinnovabili		1.917,39	9.586,10	9.188,60
Da fonti rinnovabili		85.318,98	77.149,53	69.363,76
Energia termica		1.199,17	1.130,92	1.953,59
Da fonti non rinnovabili ⁴⁸		219,88	1.130,92	28,93
Da fonti rinnovabili		979,28	-	1.924,65

46. I dati relativi ai consumi di elettricità da fonti rinnovabili e ai consumi di energia termica sono rettificati rispetto a quanto pubblicato nella DCNF 2018-2019

47. Per i consumi energetici indiretti, qualora non disponibili, sono stati utilizzati dei metodi di stima: per le spese condominiali, per le quali non era determinabile la quota di competenza, sono stati stimati i consumi sulla base della quota parte determinata dalla superficie occupata. Nei casi di bollette da ricevere sono inoltre stati stimati i consumi sulla base dell'anno precedente

48. L'energia termica per gli esercizi 2017-2018 e 2018-2019 è stata rendicontata in via tutelativa come non rinnovabile in quanto non era stata indicata dal fornitore la relativa certificazione a garanzia dell'utilizzo di fonti esclusivamente non rinnovabili. A partire dall'esercizio 2019-2020 è stato possibile reperire l'informazione in merito alla provenienza da fonte rinnovabile o non rinnovabile



EMISSIONI DI CO ₂ DIRETTE E INDIRETTE ⁴⁹				
	UNITÀ	2019/2020	2018/2019 ⁵⁰	2017/2018
Emissioni dirette (Scopo 1)	Ton CO_{2e}	3.928,80	4.051,82	2.568,41
Da fonti non rinnovabili (gas naturale, gasolio)		1.368,05	1.463,82	1.528,12
Da auto aziendali (benzina e diesel)		2.560,76	2.588	1.040,29
Emissioni indirette (Scopo 2) – market based		162,89	918,14	851,22
Da energia elettrica e termica		162,89	918,14	851,22
Emissioni indirette (Scopo 2) – location based		7.527,66	7.542,03	ND
Da energia elettrica e termica		7.527,66	7.542,03	ND
Emissioni indirette derivanti dalla mobilità aziendale (Scopo 3)⁵¹		1.527,12	2.753,96	3.004,94
Da aerei		1.370,37	2.548,60	2.794,55
Voli nazionali		298,52	452,10	666,87
Voli internazionali		1.071,85	2.096,50	2.127,68
Da treni		137,37	176,92	191,41
Alta velocità		124,95	164,00	161,53
Altre tipologie		12,42	12,92	29,88
Da auto di servizio di terzi		19,38	28,43	18,98

L'incremento nella fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili ha comportato un beneficio nelle emissioni di Scopo 2 *market-based*, che risultano in diminuzione. Il Gruppo registra una significativa riduzione delle emissioni Scopo 3 dovuta al lockdown seguito alla pandemia Covid-19. La riduzione principale, infatti, riguarda i voli aerei.

Il Gruppo ha registrato inoltre le seguenti emissioni di gas nocivi per l'ozono: 40 Kg di ODS (di cui 28 kg di R-410A)⁵², 786 Kg di NOx e 27 Kg di SO₂⁵³. Le emissioni di NOx e SO₂ risultano in diminuzione rispetto al precedente esercizio, in seguito alla riduzione nei consumi di elettricità da fonti non rinnovabili.

49. Per le emissioni dirette (Scopo 1), indirette (Scopo 2) e delle auto di servizio (Scopo 3) sono stati utilizzati i fattori di emissione indicati dalle "Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative)" diffuse dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) ed elaborati dall'Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2015 – National Inventory Report 2017 – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). Per le emissioni indirette derivanti dai viaggi in aereo e treno sono stati utilizzati i fattori di emissione delle linee guida diffuse dall'ABI ed elaborati rispettivamente dall'International Civil Aviation Organization (ICAO) e dall'Union Internationale des Chemins de Fer (UIC) tramite Ecopassenger

50. I dati relativi alle emissioni di Scopo 2 sono rettificati rispetto a quanto pubblicato nella DCFN 2018-2019, in seguito alla modifica sui consumi di energia elettrica e termica

51. Per le emissioni indirette (Scopo 3) sono stati utilizzati dei metodi di stima nei casi di non disponibilità dei consumi degli ultimi mesi, riproponendo i consumi dei mesi precedenti

52. Gas refrigeranti degli impianti di condizionamento: si tratta delle ricariche fatte durante l'anno a seguito di manutenzioni

53. Le emissioni di NOx e SO₂ vengono calcolate a partire dai consumi di gas, gasolio, gpl ed energia elettrica non rinnovabile secondo formule fornite dalle linee guida ABI. Il parco auto non è considerato nel calcolo



INTENSITÀ ENERGETICA ⁵⁴				
	UNITÀ	2019/2020	2018/2019 ⁵⁵	2017/2018
Intensità energetica diretta	Kwh/m ²	95,65	95,65	74,83
Intensità energetica indiretta	Kwh/m ²	145,68	150,28	145,34 ⁵⁶

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI ⁵⁷				
	UNITÀ	2019/2020	2018/2019 ⁵⁸	2017/2018
Intensità delle emissioni (Scopo 1)	tCO ₂ /m ²	0,0235	0,0249	0,0171
Intensità delle emissioni (Scopo 2)	tCO ₂ /m ²	0,0009	0,0057	0,0228 ⁵⁸

8.4 Acquisto e consumo di prodotti sostenibili

Consapevole del proprio impatto ambientale, il Gruppo si impegna nella gestione responsabile dei consumi di risorse naturali, cercando di ridurre i consumi idrici, promuovendo l'utilizzo di carta riciclata e/o certificata FSC ed eliminando gradualmente la plastica dalle proprie sedi.

8.4.1 Consumi idrici

[GRI 303-1], [GRI 306-1]

Il Gruppo, in virtù del settore in cui opera, non registra consumi di acqua rilevanti. All'interno delle sedi il consumo maggiore proviene dall'utilizzo dei servizi igienici. Per diminuire i consumi idrici sono stati installati sui rubinetti degli speciali aeratori rompigogetto che riducono il flusso del getto d'acqua.

CONSUMI IDRICI				
	UNITÀ	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Acqua consumata⁶⁰	m ³	194.649	224.401	270.850
di cui da acquedotto		99.462	107.511	90.928
di cui da pozzo		95.188	116.890	179.922

La totalità degli scarichi idrici (pari ai litri di acqua consumata), confluisce poi nel sistema fognario pubblico.

54. Rapporto tra i consumi energetici e la superficie degli edifici del Gruppo (m2)

55. In seguito alla rettifica nei dati sui consumi di energia elettrica e termica e ai dati sulla superficie rispetto a quanto pubblicato nella DCNF 2019-2019 è stato necessario rettificare i dati sull'intensità energetica

56. In seguito alla rettifica nei dati sui consumi di energia elettrica rispetto a quanto pubblicato nella DCNF 2017-2018, è stato necessario rettificare il dato sull'intensità energetica

57. Rapporto tra le emissioni e la superficie degli edifici del Gruppo (m2)

58. In seguito alla rettifica nei dati sui consumi di energia elettrica e termica e ai dati sulla superficie rispetto a quanto pubblicato nella DCNF 2019-2019 è stato necessario rettificare i dati sull'intensità delle emissioni

59. In seguito alla rettifica nei dati sui consumi di energia elettrica rispetto a quanto pubblicato nella DCNF 2017-2018, è stato necessario rettificare anche il dato sull'intensità delle emissioni

60. Per i consumi idrici, qualora non disponibili, sono stati utilizzati dei metodi di stima: per le spese condominiali, per le quali non era determinabile la quota di competenza, sono stati stimati i consumi sulla base della quota parte determinata dalla superficie occupata, nei casi di bollette da ricevere sono stati stimati i consumi sulla base dell'anno precedente; inoltre i consumi delle sedi di New York (di MB Security e Messier Maris & Associés) e di Cairn Capital Group Limited non sono monitorati (consumi condominiali non disponibili)



8.4.2 Consumi di carta e rifiuti

[GRI 301-1], [GRI 301-2], [GRI 306-2]

Il monitoraggio dei consumi di carta e rifiuti costituisce un elemento importante, in quanto permette al Gruppo di intervenire con campagne e iniziative volte a ridurre il consumo di questi materiali da parte dei dipendenti.

Il consumo di carta è principalmente collegato alla necessità di stampare e consegnare documentazione e/o presentazioni ai propri clienti e stakeholder. Il Gruppo si impegna a sviluppare iniziative volte alla riduzione del consumo di carta e stampe, alla dematerializzazione di tutti i processi, alla sensibilizzazione dei dipendenti sull'impatto ambientale delle azioni quotidiane e alla promozione di comportamenti virtuosi.

A tale proposito il Gruppo è impegnato ad acquistare carta proveniente da fonti gestite in maniera responsabile⁶¹.

In particolare si segnalano le seguenti iniziative:

- ◇ tutti i PC di nuova fornitura sono certificati Energy Star dal Gruppo TPM;
- ◇ tutte le carte di credito fornite ai dipendenti di Compass Banca dallo scorso mese di novembre sono in PLA (Poly Lactid Acid), un materiale composto per il 90% da bio materiali naturali derivati dal mais;
- ◇ Mediobanca Innovation Services ha riutilizzato, ove possibile, apparecchiature elettroniche rigenerate, contribuendo nel 2020 alla piantagione di 1.250 alberi, pari a 11.687,5 kg di CO₂

Un altro materiale di consumo rilevante è dato dai toner delle stampanti.

Per ridurre i consumi e promuovere l'utilizzo di materiali sostenibili, il Gruppo ha promosso iniziative e avviato programmi appositi:

- ◇ Follow me: su tutte le stampanti delle diverse sedi, prevede un blocco del sistema di stampa a distanza per cui è necessario, ogni volta, andare presso la stampante e inserire direttamente un codice di accesso. Questa campagna ha permesso di ridurre significativamente il numero di stampe (soprattutto i casi di copie errate o dimenticate), sensibilizzando i dipendenti sulla sostenibilità e sull'utilizzo più responsabile della carta;
- ◇ configurazione delle stampanti in modalità fronte-retro;
- ◇ sensibilizzazione a utilizzare con maggiore frequenza presentazioni PowerPoint virtuali e sistemi telematici durante gli incontri con clienti e stakeholder, evitando di ricorrere a stampe;
- ◇ sviluppo della digitalizzazione in ambito commerciale nel retail, tramite la consultazione a video dei fogli informativi e la rendicontazione online;
- ◇ attivazione della firma grafometrica in CheBanca! e Compass, che permette al cliente di sottoscrivere online disposizioni bancarie e alcune operazioni di investimento;
- ◇ utilizzo di IPAD per i Consigli di Amministrazione di Mediobanca, Compass, CheBanca!, Futuro, MB SGR, MB Facta e MB Credit Solutions in sostituzione della documentazione cartacea;

61. Ad esempio certificata Ecolabel o FSC (Forest Stewardship Council) che indica che il legno proviene da una foresta correttamente gestita secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici



- ◇ utilizzo di carta riciclata per una parte delle comunicazioni per la clientela di Compass che da giugno 2018 utilizza carta riciclata certificata *Ecolabel*⁶² nella stampa dell'estratto conto cartaceo delle carte di credito;
- ◇ sostituzione della carta 80 gr non certificata con carta certificata FSC da 75 gr, nelle sedi in Italia;
- ◇ predisposizione di una sezione ambiente all'interno dei corsi di formazione erogati a partire da Luglio 2019 per sensibilizzare i dipendenti sulle tematiche ambientali (comportamenti virtuosi, best practice, etc.);
- ◇ introduzione a livello di Gruppo della dematerializzazione dei giustificativi delle note spese, ovvero la gestione esclusivamente elettronica dopo il caricamento degli stessi a sistema;
- ◇ introduzione a livello di Gruppo di ticket restaurant elettronici in sostituzione di quelli cartacei.

CONSUMI DI CARTA ⁶³				
	UNITÀ	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Carta totale	ton	363,34	558,37	352,68
Carta consumata (A4)		209,81	269,50	292,26
Carta consumata (A3)		3,78	2,38	3,77
Carta consumata (A5)		0,02	0,32	0,29
Carta per uso commerciale (biglietti da visita e carta intestata)		149,72	286,16	56,36

La totalità della carta A4 consumata ad uso ufficio è certificata FSC. Inoltre, per uso commerciale viene in parte utilizzata carta riciclata. La contrazione nei consumi di carta è da attribuire principalmente alla pandemia Covid-19 e a iniziative di digitalizzazione; a questo proposito si segnala che la sede di Londra ha digitalizzazione gli IPO.

Nel corso dell'anno fiscale, i dati raccolti in Italia sui rifiuti riguardano principalmente i toner, pari a circa 8,36 tonnellate, in leggero aumento rispetto al periodo di rendicontazione precedente⁶⁴. Si evidenzia poi una riduzione nella produzione di rifiuti non pericolosi, riconducibile al Covid-19 oltre che a iniziative di sensibilizzazione.

62. Tale marchio contraddistingue prodotti e servizi che sono caratterizzati da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita, contribuendo così a tutelare l'ambiente, riducendo la quantità di rifiuti e di inquinamento, il consumo energetico e idrico e riducendo/eliminando l'impiego di sostanze chimiche pericolose

63. Per i consumi di carta sono stati utilizzati dei metodi di stima nei casi di non disponibilità dei dati degli ultimi mesi, riproponendo i consumi dei mesi precedenti

64. L'incremento del consumo di toner a fronte di una diminuzione dell'uso di carta è dovuto al fatto che la rendicontazione viene effettuata sugli acquisti, a prescindere dall'effettivo utilizzo



Si segnalano alcune attività promosse dal Gruppo allo scopo di ridurre i rifiuti prodotti:

- ◇ estensione alle sedi di MIS, Compass e CheBanca! dell'iniziativa lanciata da Mediobanca finalizzata alla sostituzione dei bicchieri di plastica presenti accanto ai distributori dell'acqua, tramite la dotazione a tutti i dipendenti di una borraccia di alluminio;
- ◇ installazione nella sede di MIS di due distributori di bevande calde che utilizzano bicchieri biodegradabili e palette di legno.

RIFIUTI PRODOTTI⁶⁵				
	UNITÀ	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Rifiuti prodotti	ton	58,28	70,90	76,79
Rifiuti pericolosi		14,96	13,00	5,44
Toner ⁶⁶		8,36	7,50	5,44
Altro: device elettronici, batterie, etc.		6,59	5,50	ND
Rifiuti non pericolosi		43,32	57,91	71,35
Imballaggi di carta e cartone		2,80	5,38	ND
Plastica		-	-	0,05
Rifiuti ingombranti, umido e secco		40,52	52,53	71,30

65. Al momento nel Gruppo i dati sullo smaltimento non sono monitorati in modo puntuale

66. Per i rifiuti pericolosi sono stati utilizzati dei metodi di stima nei casi di non disponibilità dei dati



Obiettivi e impegni futuri



MEDIOBANCA

9. Obiettivi e impegni futuri

Di seguito sono rappresentati gli obiettivi di CSR integrati nel Piano Strategico 2019-2023, a dimostrazione della forte spinta verso le tematiche di sostenibilità del Gruppo.

Vengono inoltre riportati alcuni impegni operativi definiti dalle diverse funzioni del Gruppo Mediobanca.

OBIETTIVI DI CSR – PIANO STRATEGICO 2019-2023

SDG	AMBITO	OBIETTIVI AL 2023	30/06/2020
	Formazione	Ore medie di formazione: +25%, per potenziare le competenze di dipendenti	+95% rispetto al 30/06/2019
	Gender diversity	~50% di profili femminili per le nuove assunzioni Per le promozioni interne tutti i profili femminili idonei saranno presi in considerazione	Adottate le procedure necessarie al raggiungimento degli obiettivi
	Investimenti responsabili	AM: 100% dei nuovi investimenti selezionati utilizzando sia criteri ESG sia finanziari +30% dei prodotti ESG nel portafoglio dei clienti	Avviato sviluppo progettuale per implementare i criteri ESG (negative and positive screening) ai prodotti gestiti esistenti +20% rispetto al 30/06/2019
	Contributo alla crescita	€700mIn da investire in PMI italiane d'eccellenza	€100mIn già investiti
	Sostegno alla comunità locale	4mIn all'anno destinati a progetti con impatto sociale/ambientale positivo MB Social Impact Fund: incremento degli AUM ≥ 20%	~ €5,4 mln nel 2019-2020 +29% dell'AUM



SDG	AMBITO	OBIETTIVI AL 2023	30/06/2020
	Sustainable procurement	40% delle spese vs fornitori valutate secondo criteri ESG	35,8% delle spese valutate secondo criteri ESG ⁶⁷
	Clienti	Customer satisfaction ♦ CheBanca! CSI ⁶⁸ sui segmenti core ⁶⁹ @73, NPS ⁷⁰ @25 ♦ Compass: CSI @85, NPS @55	CSI @74, NPS @28 CSI @81 NPS @35
	Riduzione impatto ambientale diretto	94% ⁷¹ di energia da risorse rinnovabili	93% di energia da risorse rinnovabili
		27% ⁷² di riduzione di emissioni di CO ₂	-6,10% di riduzione di emissioni di CO ₂
		@90% auto ibride nella flotta del Gruppo Mediobanca in Italia	13,4% di auto ibride
	Supporto alla transizione energetica	Emissione di un Green Bond: €500mln	Emesso il primo Green Bond di Mediobanca per €500 mln (1/9/2020)
		RAM: emissione di un fondo carbon neutral	Emesso il fondo carbon neutral RAM Stable Climate Global Equities
Mutui «green» di CheBanca! + 50%	N.A. ⁷³		

IMPEGNI OPERATIVI FUTURI

SDG	SOCIETÀ	IMPEGNI OPERATIVI	STATUS	2019/20	2020/21
Personale					
	Mediobanca	Corso di formazione online sui Diritti Umani	Raggiunto	♦	
	Mediobanca	Corso di formazione online obbligatorio su tematiche di Sicurezza Informatica	Avviato		♦
	Mediobanca	Ampliamento dell'offerta formativa linguistica con l'attivazione della piattaforma online LanguageLab	Raggiunto	♦	
	Mediobanca	Trasformazione dei corsi da aule "in presenza" a "aule virtuali"	Da avviare		♦

67. Fornitori che hanno compilato la sezione CSR all'interno del form di qualifica presente nell'Albo Fornitori di Gruppo. Si tratta di una rilevazione informativa che non discrimina la scelta di un fornitore in sede di aggiudicazione

68. CSI: Customer Satisfaction Index

69. Core: Premier: clienti con ricchezza compresa tra €100.000 e €5mln

70. NPS: Net Promoter Score

71. Target rettificato rispetto all'originario: 92%

72. In relazione a Scope 1 + Scope 2 Market based su utenze intestate. Target rettificato rispetto all'originario: 15%

73. 6% di incidenza dei mutui green sul totale erogato da febbraio 2020



SDG	SOCIETÀ	IMPEGNI OPERATIVI	STATUS	2019/20	2020/21
Personale					
	Gruppo	Corso Emergenza Covid 19 - Gestione del lavoro e regole di comportamento aziendale	Avviato		
	Gruppo	Aggiornamento Corso 81/08	Avviato		
Investimenti responsabili					
	Mediobanca SGR CheBanca!	Distribuzione del Fondo Mediobanca Social Impact sulla rete di CheBanca! su tre canali: digitale, filiali e consulenti finanziari	In fase di ripianificazione a seguito di interruzione a febbraio 2020		
	Gruppo	Redazione di una nuova <i>Politica di Gruppo per gli investimenti e i finanziamenti responsabili</i>	Raggiunto		
Clienti					
	Gruppo Italia	Implementazione di adempimenti di natura tecnologica per la protezione dei dati personali e per ottemperare agli obblighi di data retention	Avviato		
	CheBanca!	Obiettivi di crescita masse, aumento base clienti e numeri clienti investitori, erogato Mutui	Raggiunto		
	CheBanca!	Adeguamento normativa PSD	Raggiunto		
	CheBanca!	Progetto chatbot: implementazione di un assistente virtuale in grado di gestire autonomamente la maggior parte delle conversazioni chat con i clienti	Raggiunto		
Catena di fornitura					
	Gruppo	I nuovi fornitori più rilevanti (>100K euro) coinvolti a vario titolo nell'Albo Fornitori di Gruppo, devono rispondere a specifiche domande riguardanti sostenibilità, diversity e integrare le informazioni relative ad ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori	Avviato		



SDG	SOCIETÀ	IMPEGNI OPERATIVI	STATUS	2019/20	2020/21
Comunità					
	Gruppo Italia	<p>Target 2019-2020 di Crescere che impresa!, il progetto di educazione finanziaria nelle scuole di zone disagiate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 17.800 studenti ◆ 35.600 famiglie/genitori ◆ 464 volontari Junior Achievement (di cui 50 Gruppo Mediobanca) ◆ 774 insegnanti formati 	Raggiunto	◆	
Ambiente					
	Gruppo Italia	Conclusione installazione di sistemi di monitoraggio continuo dei consumi energetici per gli edifici delle sedi di MIS, CheBanca, Compass e della sede di Mediobanca in Via Filodrammatici	Avviato		◆
	Mediobanca Parigi	Passaggio ad una fornitura elettrica 100% da fonti rinnovabili	Raggiunto	◆	
	MIS	Installazione di un nuovo punto di ricarica di auto elettriche plug-in	Da avviare		◆

GRI Content Index

[GRI 102-55]



MEDIOBANCA

GRI Content Index

GRI 102: GENERAL DISCLOSURES		
DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE
Profilo organizzativo		
102-1	Nome dell'organizzazione	Pag. 18
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	Pag. 18-22, 85-86
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Pag. 158
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	Pag. 22
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Pag. 18-21
102-6	Mercati serviti	Pag. 18-20, 85-86
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Pag. 55, 85-86, 104, 107-108
102-8	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, provenienza, età, appartenenza a categorie protette	Pag. 55-57
102-9	Descrizione della catena di fornitura	Pag. 104-105
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà o la catena dei fornitori	Pag. 7-8
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Pag. 27-28, 30, 45-46, 53-55, 74, 81-85, 106-107, 113, 122-123
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Pag. 35, 112-113
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	Pag. 112-113
Strategia		
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	Pag. 14-15. Per scelta interna l'indicatore è descritto nel Capitolo 2 - <i>Strategia</i>
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Pag. 27-28, 30, 45-46, 53-55, 74, 81-85, 106-107, 113, 122-123

GRI 102: GENERAL DISCLOSURES		
DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE
Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	Pag. 40-43
Governance		
102-18	Struttura di Governance aziendale	Pag. 25-27, 30-31
102-22	Descrizione della composizione del più alto organo di governo e dei comitati	Pag. 25-27
102-24	Processi e relativi criteri di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo e dei comitati	Pag. 25-27
Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	Pag. 32
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Pag. 62
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	Pag. 32
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 32-33, 71-73, 89-90
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	Pag. 33-34, 71-73, 89-90
Criteri di rendicontazione		
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	Pag. 7-8 e Pag. 102 della Parte A - Nota Integrativa Consolidato
102-46	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	Pag. 33-34
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	Pag. 9-10, 34
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	Pag. 7-8
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Pag. 7-8
102-50	Periodo di rendicontazione	Pag. 7-8
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Pag. 7-8
102-52	Periodicità di rendicontazione	Pag. 6-7
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Pag. 158
102-54	Scelta dell'opzione "in accordance"	Pag. 6-7
102-55	GRI content index	Pag. 142-148
102-56	Attestazione esterna	Pag. 152-154

PERFORMANCE ECONOMICA: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE
GRI 205: anticorruzione		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 40-46
103-2	Modalità di gestione	Pag. 40-46
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 40-46
205-1	Percentuale e numero totale della aree di operatività analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	Pag. 45
205-2	Attività di comunicazione e training in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione	Pag. 44-45
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Pag. 45

PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE
GRI 301: materiali		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 122-124, 130-131
103-2	Modalità di gestione	Pag. 122-124, 130-131
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 122-124, 130-131
301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	Pag. 130-131
301-2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	Pag. 130-131
GRI 302: energia		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 122-127
103-2	Modalità di gestione	Pag. 122-127
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 122-127
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	Pag. 126-127
302-2	Consumi di energia all'esterno dell'organizzazione	Pag. 126-127
302-3	Energy Intensity	Pag. 129
302-4	Riduzione dei consumi energetici	Pag. 125-127
GRI 303: acqua		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 122-124, 129
103-2	Modalità di gestione	Pag. 122-124, 129

PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE
GRI 303: acqua		
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 122-124, 129
303-1	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	Pag. 129
GRI 305: emissioni		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 122-129
103-2	Modalità di gestione	Pag. 122-129
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 122-129
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	Pag. 128
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 128
305-3	Emissioni di gas serra generate da altri consumi energetici (Scope 3)	Pag. 128
305-4	Greenhouse gas (GHG) emissions intensity	Pag. 129
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	Pag. 125-126
305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso (ODS)	Pag. 128
305-7	Emissioni NO _x , SO _x o altro tipo di emissioni significative	Pag. 128
GRI 306: scarichi e rifiuti		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 122-124, 131-132
103-2	Modalità di gestione	Pag. 122-124, 131-132
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 122-124, 131-132
306-1	Scarico idrico per qualità e destinazione	Pag. 129
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	Pag. 132

PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE
GRI 401: occupazione		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 50-55
103-2	Modalità di gestione	Pag. 50-55
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 50-55
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	Pag. 57-59

PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS		
DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE
GRI 401: occupazione		
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time	Pag. 68-70
401-3	Ritorno al lavoro e tasso di rientro a seguito di congedo parentale	Pag. 71
GRI 403: salute e sicurezza		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 73-76
103-2	Modalità di gestione	Pag. 73-76
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 73-76
403-1	Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza che permettono di controllare e informare sui programmi di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 73-74
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	Pag. 74-75
403-3	Lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortunio o di malattia professionale	Pag. 73-74
403-4	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	Pag. 73-74
GRI 404: formazione e istruzione		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 50-55, 63-68
103-2	Modalità di gestione	Pag. 50-55, 63-68
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 50-55, 63-68
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	Pag. 64-65
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sulla performance e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente	Pag. 68
GRI 405: diversità e pari opportunità		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 50-55, 55-61
103-2	Modalità di gestione	Pag. 50-55, 55-61
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 50-55, 55-61
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Pag. 26, 56-57
405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini	Pag. 69
GRI 406: non discriminazione		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 61-62

PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	
GRI 406: non discriminazione			
103-2	Modalità di gestione	Pag. 61-62	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 61-62	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Pag. 61	
GRI 417: marketing ed etichettatura			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 80-85, 91-92	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 80-85, 91-92	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 80-85, 91-92	
417-1	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	Pag. 91-92	
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Pag. 14 della Relazione sulla Gestione	
GRI 418: privacy dei clienti			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 80-85, 100-103	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 80-85, 100-103	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 80-85, 100-103	
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Pag. 100-103	

TEMATICHE MATERIALI NON COPERTE DA TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS			
DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	
Stabilità, regolamentazione e resilienza del sistema finanziario			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 23-24, 80-85	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 23-24, 80-85	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 23-24, 80-85	
Gestione e valutazione sistematica dei rischi e della brand reputation			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 27-29, 45-46, 80-85	
103-2	Modalità di gestione	Pag. 27-29, 45-46, 80-85	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 27-29, 45-46, 80-85	

TEMATICHE MATERIALI NON COPERTE DA TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE
Modello di business e strategia		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 18-20
103-2	Modalità di gestione	Pag. 18-20
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 18-20
Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 89-90
103-2	Modalità di gestione	Pag. 89-90
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 89-90
Innovazione, multicanalità e digitalizzazione		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 98-99
103-2	Modalità di gestione	Pag. 98-99
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 98-99
Commitment, engagement e soddisfazione dei dipendenti		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 71-73
103-2	Modalità di gestione	Pag. 71-73
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 71-73
Investimenti responsabili e prodotti sostenibili		
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	Pag. 94-98
103-2	Modalità di gestione	Pag. 94-98
103-3	Valutazione della modalità di gestione	Pag. 94-98



Relazione Indipendente sulla revisione limitata della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario

[GRI 102-56]



MEDIOBANCA

revisori

revisori

revisori





Contatti



MEDIOBANCA

Contatti

[GRI 102-3], [GRI 102-53]

Group Sustainability

Mediobanca Banca di Credito Finanziaria S.p.A.

Piazzetta Cuccia, 1 - 20121 Milano

Tel. +39 02 88291

sostenibilita@mediobanca.com

www.mediobanca.com



MEDIOBANCA