



MEDIOBANCA

Informativa di Gruppo sulla Sostenibilità



Indice

Nota Introduttiva	2
1 Identità	3
1.1. Gruppo Mediobanca	3
1.2. Modello di governance	4
1.3. Compliance, controllo interno e gestione rischi	6
1.4. Approccio alla prevenzione e al contrasto della corruzione	8
1.5. Governance della sostenibilità.....	10
1.6. Sustainable Development Goals.....	11
1.7. Analisi dei temi rilevanti del Gruppo Mediobanca	12
2 Persone	14
2.1. Persone del Gruppo Mediobanca	14
2.2. Formazione e sviluppo delle competenze	16
2.3. Valore della diversità e attenzione ai Diritti Umani.....	18
2.4. Gestione dei talenti e performance management.....	19
2.5. Remunerazione e benefit per il personale	20
2.6. Promozione e tutela della salute e sicurezza	21
3 Ambiente	23
3.1. Impegno per la tutela ambientale	23
3.2. Monitoraggio dei consumi energetici delle emissioni	23
3.3. Gestione delle risorse idriche	24
3.4. Gestione dei consumi di carta e dei rifiuti	25
4 Clienti	26
4.1. Clienti del Gruppo Mediobanca	26
4.2. Centralità del Cliente.....	26
4.3. Innovazione e multicanalità.....	28
4.4. Inclusione ed educazione finanziaria.....	29
5 Collettività	30
5.1. Relazioni con i fornitori	30
5.2. Enti e Istituzioni	30
5.3. Investitori e Azionisti	31
5.4. Comunità	32



Nota Introduttiva

Con questo primo Documento di Informativa di Gruppo sulla Sostenibilità, il Gruppo Mediobanca, da un lato comunica ai propri *stakeholder* l'approccio e le politiche definite sulle tematiche socio ambientali, dall'altro descrive i risultati conseguiti nello sviluppare le proprie attività in un'ottica di sostenibilità e di creazione di valore nel lungo periodo.

Il Documento, che sarà pubblicato con cadenza annuale, è ispirato ai GRI Standards (opzione *in accordance core*) per il reporting di sostenibilità, emanati dal *Global Reporting Initiative* (GRI) che costituiscono a oggi lo standard più diffuso internazionalmente in tema di rendicontazione di sostenibilità, nonché alle richieste del Decreto Legislativo 254/2016 in ambito *Non Financial Information*, obbligatorio a partire dal prossimo anno. Quest'anno l'informativa è redatta su base volontaria e non è dunque soggetta ad *assurance* da parte dei revisori.

Il processo di predisposizione del Documento ha previsto il coinvolgimento dei responsabili di diverse funzioni aziendali al fine di individuare i contenuti, i progetti realizzati e i relativi indicatori di *performance*. I dati e le informazioni inseriti si riferiscono all'esercizio chiuso il 30 giugno 2017. Salvo quanto altrimenti indicato, il perimetro di rendicontazione corrisponde a quello del Bilancio consolidato al 30 giugno 2017. A tale proposito si segnala che i dati relativi alle performance sociali e ambientali del Gruppo Mediobanca non includono Banca Esperia, acquisita nell'ultimo trimestre dell'esercizio.

Tra i principi del GRI che hanno ispirato la redazione del Documento figurano: rilevanza, inclusività degli *stakeholder*, contesto di sostenibilità e completezza. L'importanza delle informazioni è stata definita attraverso un'analisi di materialità come richiesto dai GRI Standards (per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "Analisi –dei temi rilevanti del Gruppo Mediobanca"). Al fine di assicurare la massima attendibilità delle informazioni riportate è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili. Il ricorso a stime, laddove necessario, è stato segnalato. Con riferimento alla rendicontazione, il Gruppo si pone l'obiettivo di ampliarne progressivamente il perimetro. Inoltre, il Gruppo è impegnato a: estendere ulteriormente le attività di dialogo e coinvolgimento degli *stakeholder*, identificare le misure atte ad attuare le politiche e gli impegni definiti in ambito sostenibilità e individuare e gestire i relativi rischi.



1 Identità

1.1. Gruppo Mediobanca

Fondato nel 1946, il Gruppo Mediobanca offre finanziamenti e servizi specializzati alle imprese e alle famiglie (mutui ipotecari, prestiti personali e credito al consumo). Opera altresì nel campo della gestione del risparmio.

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, infine, *wealth management*.

Le radici affondano nel finanziamento a medio lungo termine e nell'*investment banking* dove, nel corso degli anni, è stata raggiunta la *leadership* in Italia e una posizione riconosciuta in Europa, facendo diventare il Gruppo un *partner* privilegiato delle imprese nei progetti di finanziamento, di espansione e di internazionalizzazione.

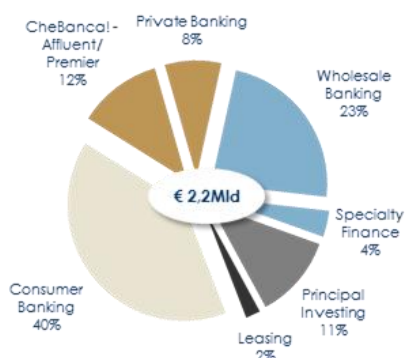
Da oltre sessant'anni, inoltre, grazie a Compass Banca, il Gruppo è a fianco delle famiglie italiane nella realizzazione dei loro progetti, proponendo, per primi nel Paese, soluzioni di credito al consumo e posizionandosi tra i *leader* di un mercato in crescita.

La più recente divisione dedicata al *wealth management*, il cui sviluppo costituisce un obiettivo prioritario del piano 2016-2019, fa leva sui punti di forza del Gruppo e aggrega le società sulla base della clientela:

- ◆ *Affluent e Premier* (benestante): servita da CheBanca!, la banca multicanale lanciata nel 2008 per offrire una risposta a chi cercava prodotti bancari trasparenti e innovativi e che ha già, anche grazie all'acquisizione di Barclays Italia, un solido posizionamento nel segmento di clientela tecnologicamente all'avanguardia.
- ◆ *Private & HNWI*: servita da Banca Esperia (*Private Banking*), lanciata in joint venture con Banca Mediolanum e ora posseduta al 100%, Compagnie Monégasque de Banque (*Private Banking*), e Spafid (*multi-family office* e fiduciaria).

La divisione comprende, inoltre, *Mediobanca Asset Management*, la fabbrica prodotto che Mediobanca intende costituire a servizio delle reti distributive del Gruppo a partire dalla valorizzazione delle già esistenti competenze: Cairn Capital (Alternative AM), Duemme SGR (ex Esperia), Compagnie Monégasque de Gestion (CMG, ex CMB).

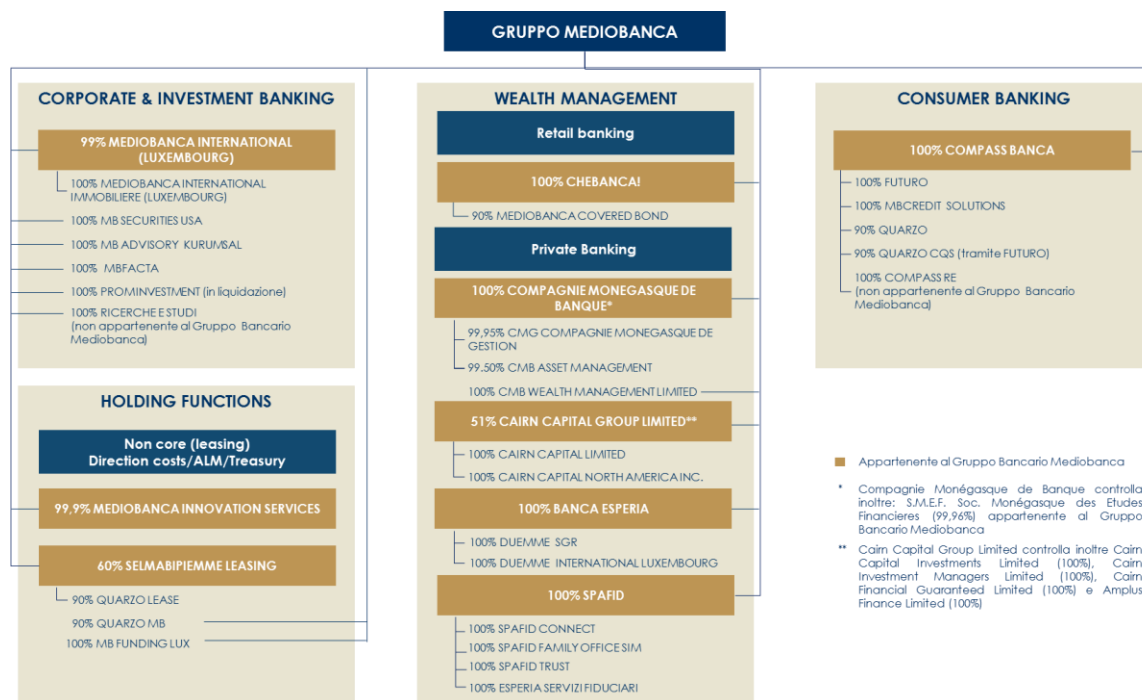
Ricavi per area di attività





Il modello di business si basa su attività altamente specializzate:

- ◆ *Corporate & Investment Banking (CIB);*
- ◆ *Consumer banking (RCB);*
- ◆ *Wealth management (WM).*



Negli ultimi anni, il Gruppo ha gestito attivamente il proprio portafoglio di partecipazioni, eliminando gli incroci azionari, svincolandosi dai patti di sindacato e cedendo le partecipazioni non strategiche.

1.2. Modello di governance

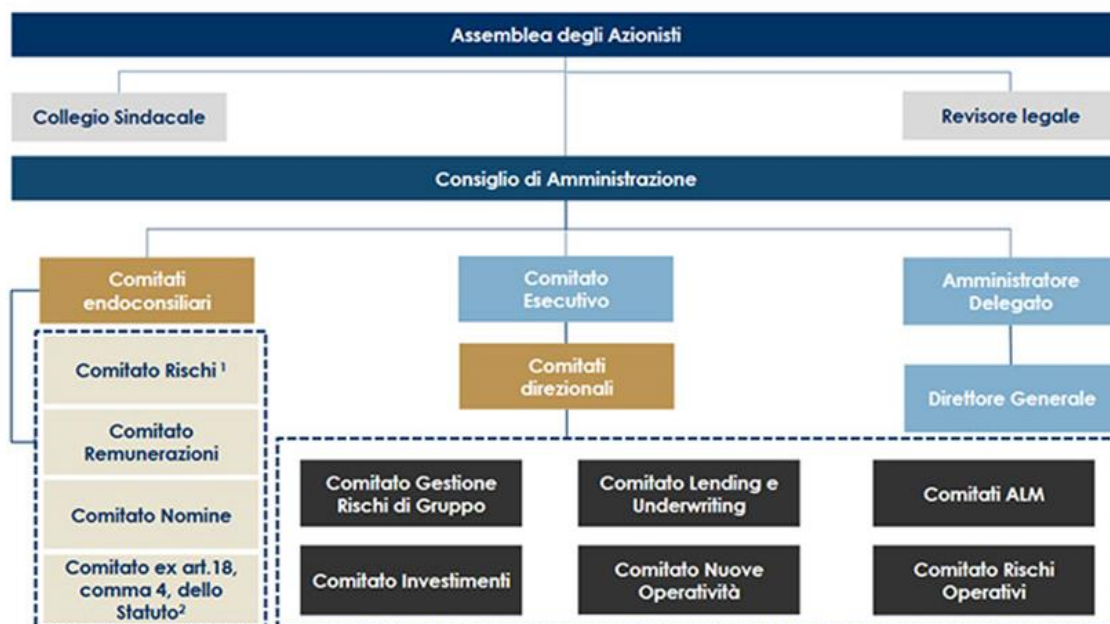
Mediobanca adotta il sistema di governance tradizionale, che prevede la nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale da parte dell'Assemblea degli azionisti.

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 (se nominato) 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:



Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è composto da 17 componenti, di cui 10 indipendenti ai sensi dell'art. 148, comma terzo del TUF e tra questi 8 sono indipendenti ai sensi del Codice di Autodisciplina. La sua composizione rispetta le previsioni di legge sull'equilibrio dei generi.

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

A partire dal prossimo rinnovo degli organi sociali e quindi dall'Assemblea di approvazione del bilancio al 30 giugno 2017, troveranno applicazione le disposizioni dell'art. 15 dello statuto sociale. Pertanto l'Assemblea del 28 ottobre 2017 eleggerà un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di componenti compreso da 9 a 15, di cui 2 designati dalle liste di minoranza, 3 Dirigenti da almeno tre anni del Gruppo Bancario Mediobanca. Inoltre, almeno un terzo dovrà possedere i requisiti di indipendenza secondo la nozione statutaria di cui all'art. 19 e almeno un terzo dovrà essere riservato al genere meno rappresentato. Non può essere eletto Consigliere chi abbia compiuto il settantacinquesimo anno di età. In conformità alla normativa vigente, i componenti del Consiglio devono altresì possedere i requisiti di professionalità e onorabilità, 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.

La nomina 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. Le liste dei candidati che saranno presentate dovranno altresì tenere conto

1) Svolge anche la funzione di Comitato Parti Correlate

2) Delibera sulle determinazioni da assumere in merito alla nomina degli organi sociali nelle assemblee delle partecipate quotate in cui la partecipazione sia contestualmente pari ad almeno il 10% del capitale della società partecipata e di importo superiore al 5% del patrimonio di vigilanza consolidato di Gruppo



delle indicazioni del Consiglio di Amministrazione contenute nella "Relazione sulla composizione quali-quantitativa del Consiglio di Amministrazione" del 14 giugno 2017, alla quale si rimanda e disponibile sul sito web del Gruppo.

L'Assemblea del 28 ottobre 2017 eleggerà altresì il Collegio Sindacale.

L'Assemblea nomina tre sindaci effettivi e tre supplenti sulla base di liste presentate da tanti Azionisti che da soli o insieme ad altri Azionisti rappresentino almeno l'1% del capitale sociale secondo i termini e le previsioni dell'art. 28 dello statuto sociale e delle applicabili disposizioni di legge e regolamentari. Le liste che contengono un numero di candidati pari o superiore a tre devono assicurare il rispetto dell'equilibrio tra i generi almeno nella misura minima prevista dalla normativa (1/3).

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/Assemblea degli Azionisti 2017* e all'interno del fascicolo a stampa del presente Bilancio.

1.3. Compliance, controllo interno e gestione rischi

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 è l'insieme di regole, procedure e funzioni aziendali atte a conseguire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, assicurare l'affidabilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali, garantire la conformità alle norme e la gestione dei rischi.

La gestione dei rischi coinvolge, con diversi ruoli e responsabilità, organi direzionali e di controllo, e le diverse strutture operative della capogruppo e delle società controllate. Le principali altre funzioni aziendali coinvolte nella gestione e nel controllo dei rischi sono:

- ◆ **Internal audit:** la funzione di *Audit* accentrata in Mediobanca è operativa per l'intero Gruppo ed è strutturata per verificare e assicurare l'adeguatezza, in termini di efficacia ed efficienza, del sistema di controllo interno. In particolare, la funzione valuta la



completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità delle componenti del sistema dei controlli interni. La funzione ha accesso diretto a tutte le informazioni utili e dispone di mezzi adeguati per lo svolgimento del proprio incarico. Il Responsabile della funzione di Audit di Gruppo, che riporta direttamente al Consiglio d'Amministrazione, partecipa alle riunioni del Comitato Rischi cui fornisce supporto per la propria attività di controllo.

- ◆ **Compliance e antiriciclaggio:** 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 e predispone adeguati flussi informativi diretti agli organi aziendali e alle strutture coinvolte. Cura per il Gruppo i rapporti con gli Organi di Vigilanza per le materie di competenza.

La Funzione presidia i rischi di conformità di Gruppo avvalendosi dei responsabili e dei referenti delle Controllate, che, a tal fine, operano in rapporto funzionale con il Responsabile della Funzione Compliance e assicurano adeguati flussi informativi, periodici ed occasionali, secondo quanto indicato nel Regolamento della Funzione Compliance.

All'interno della Funzione Compliance è collocata la Funzione Antiriciclaggio con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione in materia di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Il Responsabile della funzione Compliance di Gruppo, che riporta direttamente al Consiglio d'Amministrazione, partecipa alle riunioni del Comitato Rischi cui fornisce supporto per la propria attività di controllo.

- ◆ **Risk management:** la funzione *Risk management* è responsabile dell'identificazione e attivazione del processo di gestione dei rischi e della sua trasversale applicazione all'interno del Gruppo. Presiede il funzionamento del sistema di controllo dei rischi del Gruppo definendo le appropriate metodologie di misurazione 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.

Il *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 Comitato Rischi al quale 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 gestione dei rischi correlati alle attività svolte e di porre in essere adeguati presidi di controllo.

Inoltre, 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 cambio, di liquidità e i rischi operativi (per maggiori dettagli si faccia riferimento alla sezione "Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura" del Bilancio al 30 giugno 2017), anche rischi di natura non finanziaria quali:

- ◆ **rischio strategico:** inteso come rischio derivante dall'esposizione a variazioni attuali e prospettiche della redditività rispetto alla volatilità dei volumi o a cambiamenti nei comportamenti della clientela (rischio di *business*), nonché come rischio attuale e



prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da discontinuità aziendali legate a nuove scelte strategiche adottate, da decisioni aziendali errate o da attuazione inadeguata di decisioni (rischio strategico puro);

- ◆ **rischio compliance:** riconducibile al rischio di incorrere in sanzioni, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme o di autoregolamentazione interna;
- ◆ **rischio di reputazione:** definito come rischio attuale e prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o autorità di vigilanza.

Il monitoraggio di tali rischi costituisce una condizione necessaria al fine di garantire la generazione e tutela di valore sostenibile nel tempo e ha 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, l'innovazione, la multicanalità e digitalizzazione e la *data security*, a garanzia dell'etica, integrità del *business* e della protezione del *brand*.

Il Gruppo è altresì consapevole dell'importanza di identificare e gestire i rischi di natura non finanziaria quali quelli sociali e ambientali in particolare legati alle proprie attività di *business*.

A tale scopo è stata approvata la Politica di Gruppo sulla Sostenibilità, declinata nei diversi ambiti in cui il Gruppo si impegna a valutare il proprio profilo di rischio, integrandolo eventualmente nei processi di monitoraggio e gestione già esistenti. Infatti, come definito in tale Politica, il Gruppo ritiene che le politiche di investimento responsabile e le buone pratiche d'impresa favoriscano il consolidamento della fiducia da parte di investitori e mercati e rafforzino la reputazione della banca. L'integrazione dei criteri ambientali, sociali e di *governance* (ESG) all'interno dei processi di investimento e di erogazione del credito sono un fattore chiave per perseguire la creazione di valore economico-finanziario e, al contempo, sociale e ambientale. La Politica costituisce il punto di partenza per la definizione di un processo che ponga alla base delle decisioni di investimento e finanziamento la valutazione di fattori non solo economici, ma anche ambientali e sociali.

Il Gruppo adotta un approccio volto a identificare, valutare, prevenire e ridurre potenziali rischi derivanti da investimenti e finanziamenti a controparti coinvolte in gravi eventi che abbiano comportato impatti negativi nei campi ambientale, dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori, di corruzione e terrorismo.

Relativamente 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.

1.4. Approccio alla prevenzione e al contrasto della corruzione

Il Gruppo Mediobanca, come richiamato nella Politica di Gruppo sulla Sostenibilità, svolge le proprie attività in conformità con i più elevati standard etici e non tollera atti di corruzione attiva o passiva. Il Gruppo opera nel rispetto di tutte le leggi e regolamenti applicabili in materia. Al fine di assicurare la conformità con la normativa, il Gruppo predispone norme interne, procedure e controlli mutuati anche dalle normative dei singoli Paesi in cui opera, assicura periodiche attività di formazione e svolge attività di verifica e di audit. A tale



proposito nell'ultimo anno sono state erogate, solo in Mediobanca, circa 260 ore di formazione relativamente a temi di anti-corruzione e la funzione di Audit ha svolto 30 audit sui principali ambiti identificati come "sensibili" all'interno del Modello 231; sono state inoltre condotte ulteriori 8 verifiche aventi rilevanza in relazione al tema della corruzione.

Il Gruppo acquisisce e mantiene le proprie relazioni commerciali unicamente sulla base della propria offerta di servizi e delle specifiche esigenze del cliente, non attuando condotte che siano o possano apparire volte a ottenere e offrire vantaggi impropri. Inoltre, adotta un approccio volto ad evitare il verificarsi di episodi di corruzione nella strutturazione e nello svolgimento di operazioni o di accordi commerciali.

Il presidio dei rischi di corruzione è rafforzato dai processi di verifica e selezione dei fornitori e dei collaboratori, inclusi consulenti e stagisti.

In particolare, Mediobanca ha adottato i seguenti strumenti in materia di anticorruzione:

- ◆ un modello organizzativo ai sensi del Decreto Lgs. 231, aggiornato nel corso del 2015, la cui funzione è quella di prevenire possibili reati correlati a concussione e corruzione commessi da soggetti apicali del Gruppo attraverso l'applicazione di specifici controlli interni;
- ◆ una raccolta delle disposizioni, aggiornata a settembre 2015, in materia di anti corruzione relative ai Paesi in cui operano Mediobanca e le sue succursali. Inoltre, per la succursale UK è stata adottata la direttiva "UK anti-bribery directive", aggiornata nel 2013;
- ◆ la Direttiva interna sui regali (*Gift Directive*), aggiornata a settembre 2015, che delinea regole precise sulla possibilità di ricevere e offrire omaggi da e a terze parti;
- ◆ la Direttiva sugli agenti (*Agents Directive*), aggiornata a ottobre 2015, che definisce la procedura per la nomina di agenti, introducendo criteri e controlli che tengono conto dei rischi di corruzione e concussione;
- ◆ le procedure di assunzione (*Hiring Procedures*), aggiornata nei primi mesi del 2017, che definiscono i controlli che rappresentanti delle risorse umane devono svolgere per verificare i legami di parentela o personali tra un nuovo candidato e la persona che ha avanzato la proposta di candidatura.

A rafforzamento di tale approccio, il Gruppo Mediobanca ha aggiornato il Codice Etico a dicembre 2015 e Mediobanca ha elaborato un Codice di Condotta a Giugno 2016 (in corso di recepimento nel Gruppo).

In aggiunta alle politiche interne ed esterne, per prevenire e ridurre gli eventi di corruzione, sono state definite procedure di gestione e valutazione del rischio correlato ai casi di corruzione.

In Mediobanca, la funzione Compliance svolge annualmente un *risk assessment* in cui sono identificati i profili di rischio corruzione, tenuto conto delle normative vigenti, garantendo l'osservanza dei principi di comportamento enunciati dal Modello 231.

Su base biennale, inoltre, viene svolto un *risk assessment* sui rischi legati alla corruzione a partire da quanto svolto a livello di singole business unit.

Infine, è stata adottata una politica in materia di *whistleblowing* volta a consentire la segnalazione, anche anonima, 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. Tale politica, adottata da tutte le società del Gruppo, definisce principi, modalità e presidi funzionali ad una corretta gestione delle segnalazioni, nel rispetto della riservatezza dei soggetti coinvolti.

Nel periodo di rendicontazione non si sono riscontrati episodi di corruzione.

Infine, il Gruppo identifica e previene o gestisce situazioni di conflitto di interesse che potrebbero danneggiare un cliente a vantaggio proprio o di un altro cliente, richiedendo a tutti i dipendenti e a coloro che si interfacciano con il Gruppo di comunicare esplicitamente potenziali conflitti.

1.5. Governance della sostenibilità

Il Gruppo Mediobanca ritiene che una condotta corretta, trasparente e responsabile incrementi e protegga nel tempo reputazione, credibilità e consenso, presupposti per uno sviluppo sostenibile del *business* teso alla creazione e alla tutela di valore per tutti i propri *stakeholder*.

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. In particolare l'Amministratore Delegato:

- ◆ definisce la politica di Gruppo in materia di *Corporate Social Responsibility (CSR)* da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione;
- ◆ nell'ambito del *budget* approvato dal CdA propone il *budget* di CSR a livello di Gruppo e ne monitora l'andamento;
- ◆ predispone la bozza dell'Informativa di Gruppo sulla Sostenibilità e le modalità di comunicazione;
- ◆ informa periodicamente il Consiglio di Amministrazione sulle attività svolte.

Per svolgere i compiti assegnatigli, l'Amministratore Delegato si avvale di un Comitato CSR composto da:

- ◆ Presidente
- ◆ Direttore Generale
- ◆ Amministratore Delegato Compass e CheBanca!
- ◆ Pianificazione, Bilancio e *Reporting*
- ◆ *Group HR and Organization*
- ◆ *Group Sustainability*

Di volta in volta, a seconda delle tematiche trattate, vengono coinvolti i responsabili di specifiche funzioni.



La funzione *Group Sustainability* riporta all'Amministratore Delegato e lo supporta 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. Inoltre, gestisce le relazioni con il network nazionale e internazionale di CSR e cura l'implementazione di progetti a impatto socio-ambientale.

Nel 2017, al fine di definire il proprio impegno in questo campo, il Gruppo Mediobanca ha adottato una Politica di Gruppo sulla Sostenibilità articolata nei cinque ambiti ritenuti prioritari: anticorruzione, tutela dei diritti umani, tutela e promozione della diversità e delle pari opportunità, protezione ambientale e investimenti responsabili.

La Politica di Gruppo sulla Sostenibilità 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 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 in tutti i 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.

La Politica di Gruppo sulla Sostenibilità è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione il 3 agosto 2017 e sarà recepita dalle società controllate.

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 che definisce i principi fondamentali alla base della tutela della propria reputazione e contiene i valori che ne ispirano la quotidiana operatività.

Tali principi sono declinati anche nel Codice di Condotta che rappresenta il riferimento per regolare in termini etici, nei casi non espressamente previsti dalla normativa, le relazioni interne ed esterne della banca, descrivendo lo standard di condotta richiesto a tutti i dipendenti e collaboratori.

1.6. Sustainable Development Goals

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.

I *Sustainable Development Goals* - *SDGs* - rappresentano obiettivi comuni in ambiti fondamentali per assicurare uno sviluppo sostenibile del pianeta.

THE GLOBAL GOALS
 OBIETTIVI GLOBALI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



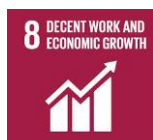
“Obiettivi comuni” significa che tutti i Paesi e tutti gli individui sono chiamati a contribuire, unendo le proprie forze in ottica di collaborazione e di *partnership*. È quindi richiesto un ruolo attivo anche alle imprese, che con le proprie risorse e competenze possono incidere in maniera fondamentale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

L'analisi ha rivelato che globalmente tutti i Paesi presentano gap significativi al raggiungimento degli SDGs e i progressi ottenuti con gli attuali modelli di *business* non permetteranno al mondo di raggiungerli nei 15 anni previsti. Servono cambiamenti urgenti, con tassi di sviluppo esponenziali, con al centro le persone.

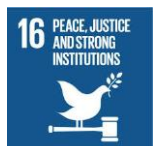
Il Gruppo Mediobanca desidera dare il proprio contributo alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale, iniziando a focalizzarsi sui seguenti obiettivi:



Il 100% dell'energia elettrica acquistata dal Gruppo in Italia deriva da fonti rinnovabili certificate



La continua crescita del Gruppo contribuisce alla costante creazione e tutela dell'occupazione, promuovendo l'assunzione di giovani



Il Gruppo si è dotato di rigorose procedure interne per la prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione

1.7. Analisi dei temi rilevanti del Gruppo Mediobanca

Vengono considerati “materiali” gli aspetti che riflettono gli impatti significativi 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.



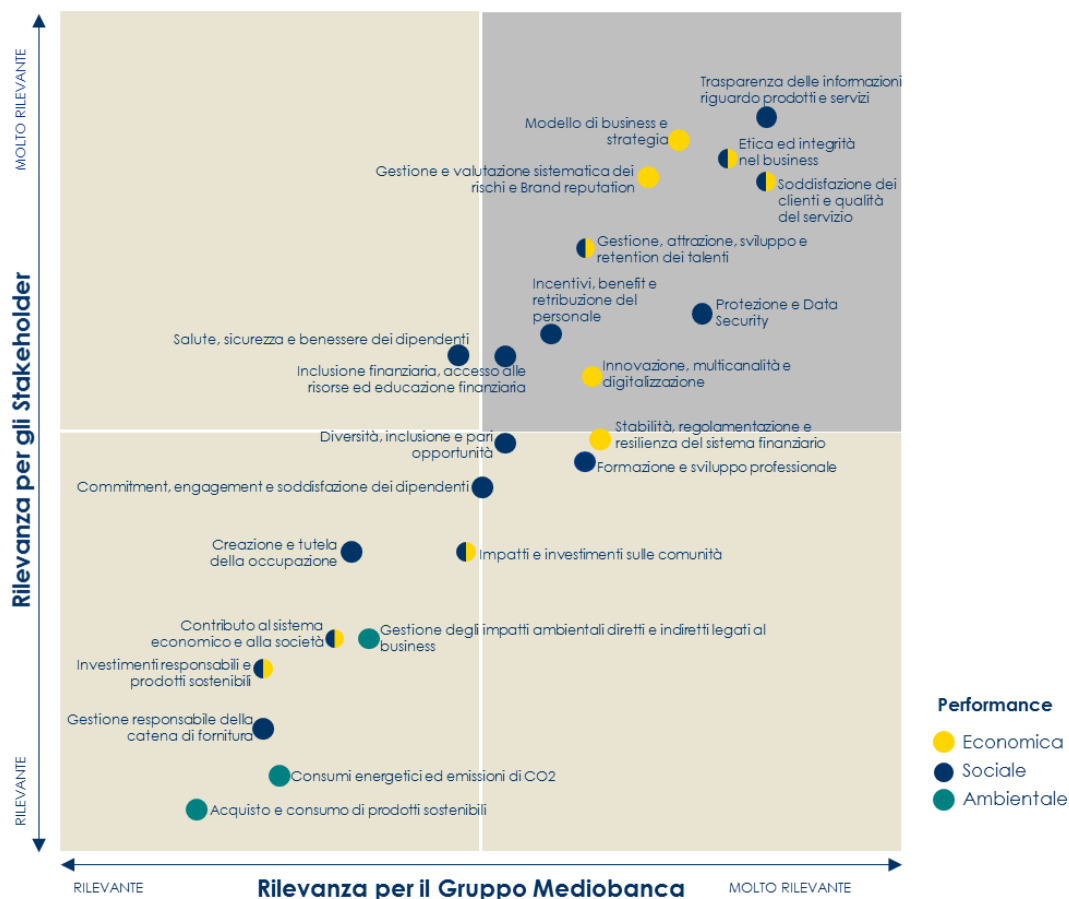
Nel 2017 il Gruppo Mediobanca ha realizzato la sua prima analisi di materialità con l'obiettivo di individuare i temi rilevanti, per sé e per gli *stakeholder*, che influiscono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

Il processo di analisi dei temi rilevanti si è svolto in due fasi: nella prima, in base a un'analisi di *benchmark* del settore finanziario e di studi specifici e linee guida nell'ambito della sostenibilità, sono stati identificati oltre 50 temi potenzialmente impattanti per il settore finanziario; successivamente, tali tematiche sono state approfondite con i responsabili di 15 diverse funzioni e società del Gruppo, al fine di definirne la rilevanza.

Il risultato di tale confronto ha consentito di individuare i 23 temi più significativi da includere nella matrice di materialità.

Per questo primo anno anche la valutazione della percezione degli *stakeholder* esterni è stata fornita dal management.

Il processo di formazione della matrice qui rappresentata è stato convalidato dalla società KPMG.





2 Persone

2.1. Persone del Gruppo Mediobanca

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 può prescindere dalla valorizzazione delle persone e dallo sviluppo della loro professionalità.

Le persone sono il patrimonio fondamentale nonché il presupposto indispensabile per la competitività del Gruppo.

Nello svolgimento del proprio lavoro i dipendenti sono inoltre tenuti ad una condotta in linea con i principi e i valori del Gruppo, fortemente orientati all'etica e all'integrità.

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, il tutto su base meritocratica, nel rispetto delle pari opportunità e dei bisogni di ciascuno, in coerenza con le proprie scelte strategiche ed esigenze organizzative. Inoltre, sulla base di quanto previsto dai *regulators*, si impegna ad assicurare che i propri dipendenti abbiano le competenze e la professionalità necessarie per l'esercizio delle responsabilità a essi attribuite.

Il rapporto di fiducia, che è alla base del rapporto di lavoro, è regolato da un sistema di *policy* e procedure interne, formalizzate e approvate dagli organi sociali o uffici interni competenti.

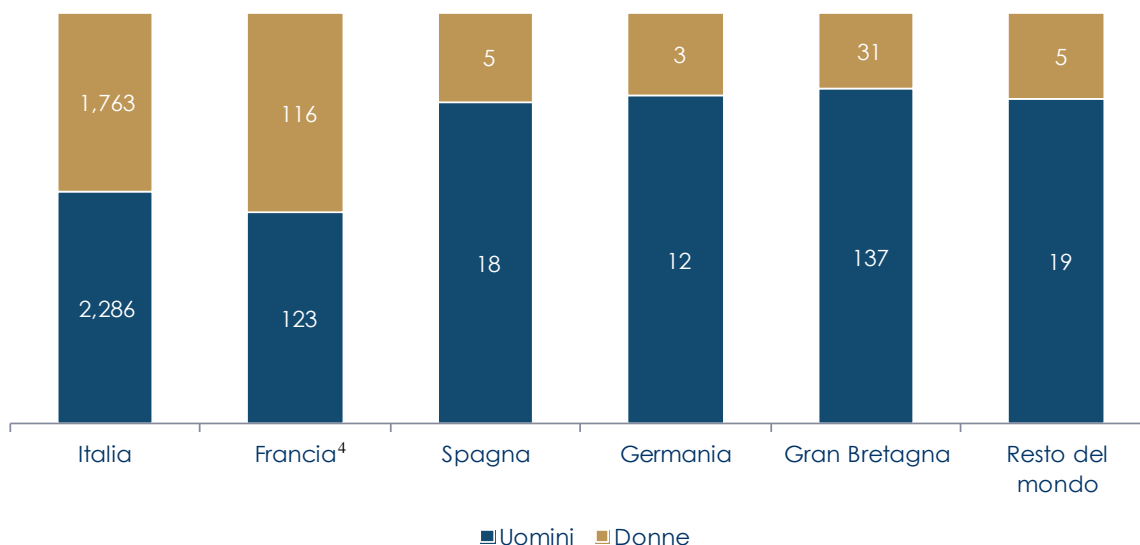
Il Gruppo si è dotato di una *Politica di gestione delle risorse umane* che descrive i ruoli e le responsabilità di tutti gli organi che entrano nel processo di gestione del personale: dal Consiglio d'Amministrazione all'Amministratore Delegato, dal Direttore Generale alla Direzione del Personale. Le procedure interne e i principi generali di selezione, valutazione e sviluppo del personale, gli interventi formativi e la gestione della remunerazione sono approfonditi in politiche dedicate.

Al termine dell'anno di rendicontazione, il Gruppo Mediobanca è composto da 4.518³ dipendenti, di cui il 43% di genere femminile. La crescita internazionale è caratterizzata dall'aumento dell'organico Mediobanca nelle sedi di Londra, Madrid e Parigi. L'Italia rappresenta il Paese dove si concentra la maggior parte del personale (90%), a conferma del forte radicamento territoriale. La categoria professionale che registra il maggior numero di dipendenti è quella degli impiegati (56%).

3) Sono esclusi dal perimetro i 280 dipendenti di Banca Esperia, acquisita nell'ultimo trimestre dell'esercizio



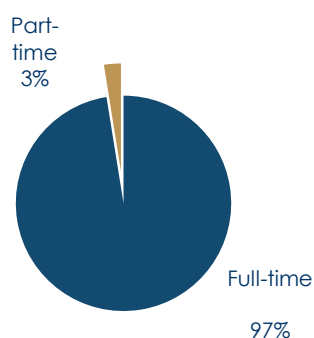
Dipendenti per area geografica



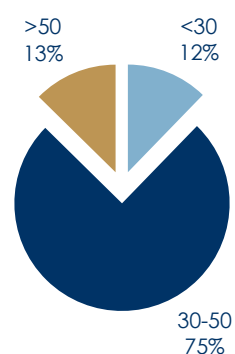
Dipendenti per categoria professionale⁴

Categoria di dipendenti	Uomini	Donne	Totale
Top management⁵	4	1	5
Dirigenti	277	45	322
Quadri	1.120	534	1.654
Impiegati	1.194	1.343	2.537
Totale	2.595	1.923	4.518⁶

Dipendenti full-time e part-time



Dipendenti per fascia d'età



La maggioranza dei dipendenti (75%) si colloca in una fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni; l'età media è di circa 40 anni. Relativamente all'anzianità aziendale, la maggiore concentrazione si registra nella fascia "0-5 anni" (42% della popolazione del Gruppo), un dato direttamente correlato alla costante crescita dimensionale.

4) Include i dipendenti di Compagnie Monégasque de Banque

5) Per Top Management si intendono i 5 dirigenti appartenenti al CdA di Mediobanca SpA

6) Sono esclusi dal perimetro i 280 dipendenti di Banca Esperia, acquisita nell'ultimo trimestre dell'esercizio



Il 97% dei contratti è a tempo indeterminato; fra questi, il 42% riguardano le donne.

A fine giugno 2017, sono presenti ulteriori 225 persone con altre forme di collaborazione (*stage, co.co.co, etc.*), nell'ambito di quanto previsto dalle disposizioni di legge e in relazione alle esigenze di *business*.

Nel corso dell'anno di rendicontazione gli ingressi di nuove risorse hanno riguardato 769 persone, di cui il 90% in Italia e il 5% in Gran Bretagna. La crescita è stata guidata principalmente dallo sviluppo della rete commerciale e dal rafforzamento delle strutture corporate. Nel corso dell'anno, le persone che hanno lasciato il Gruppo sono state in totale 325.

Dipendenti assunti e dipendenti che hanno lasciato il Gruppo per genere e per età	Totale	Uomini	Donne	< 30	30-50	>50
Dipendenti assunti	769	454	315	140	519	110
Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo	325	194	131	81	200	44

Dipendenti assunti e dipendenti che hanno lasciato il Gruppo per area geografica	Totale	Italia	Francia	Spagna	Germania	Gran Bretagna	Resto del mondo
Dipendenti assunti	769	690	40	1	2	35	1
Dipendenti che hanno lasciato il Gruppo	325	256	30	2	7	30	—

Turnover rate	Totale	Italia	Francia	Spagna	Germania	Gran Bretagna	Resto del mondo
Turnover rate legato ai dipendenti assunti ⁷⁾	17%	17%	17%	4%	13%	20%	5%
Turnover rate legato ai dipendenti che hanno lasciato il Gruppo ⁸⁾	7%	6%	13%	9%	47%	17%	—

2.2. Formazione e sviluppo delle competenze⁹⁾

Alla luce della crescente internazionalizzazione dell'attività del Gruppo, dell'evoluzione tecnologica dei servizi bancari e della continua trasformazione delle normative di settore, il Gruppo Mediobanca riconosce il ruolo strategico e la centralità della formazione e dell'aggiornamento professionale delle proprie risorse. La formazione per il Gruppo ricopre un ruolo chiave nel processo di valorizzazione delle persone.

Il Gruppo favorisce in maniera continua e strutturata percorsi di formazione tecnica e manageriale, tenendo conto dei diversi apporti professionali¹⁰⁾; al contempo promuove le

7) Rapporto tra i dipendenti assunti e il numero totale dei dipendenti al 30/06/2017

8) Rapporto tra i dipendenti che hanno lasciato il Gruppo e il numero totale dei dipendenti al 30/06/2017

9) Il perimetro dei dati della formazione copre circa l'87% dei dipendenti del Gruppo Mediobanca

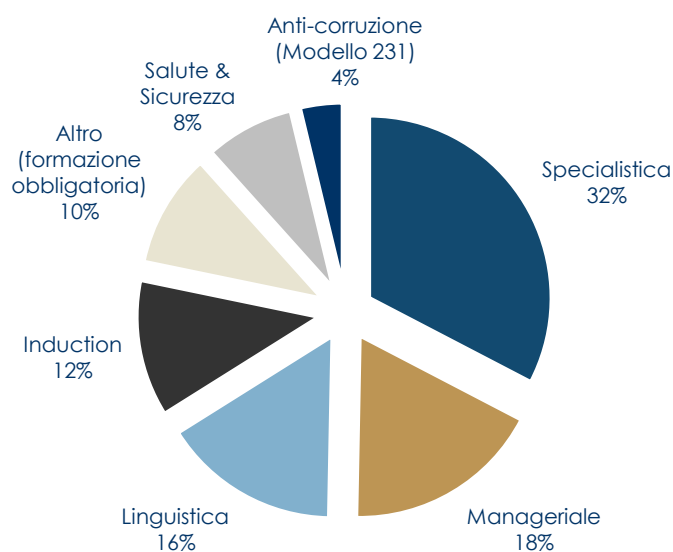
10) I dati relativi a Mediobanca non includono le ore di formazione tecnica e manageriale erogate durante l'anno



soluzioni di autoformazione con iniziative adeguate rispetto ai livelli di preparazione ed esperienza richiesti dai diversi ruoli. Le iniziative formative sono differenziate in base al ruolo ricoperto e alla valutazione di coloro che devono sviluppare in misura più avanzata le proprie competenze, nonché di coloro che devono acquisire nuove competenze per esigenze di struttura.

Nel corso dell'anno di rendicontazione sono state erogate 66.813 ore di formazione distribuite per il 56% agli impiegati, per il 40% ai quadri e per il 4% ai dirigenti. 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*. Le attività hanno riguardato principalmente la formazione specialistica (32%), la formazione manageriale (18%) e la formazione linguistica (16%).

Ore di formazione suddivise per tipologia di formazione



Ore di formazione per genere e tipologia contrattuale

	Uomini	Donne	Totale
Top management	9	3	12
Dirigenti	2.523	316	2.839
Quadri	17.577	8.816	26.392
Impiegati	17.877	19.694	37.571
Totale	37.986	28.827	66.813

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 oltre 5.000 ore di formazione. Nel corso dell'anno di rendicontazione, sono state erogate oltre 2.500 ore su tematiche obbligatorie, quali: modello 231, *privacy*, formazione su salute e sicurezza, anti-corruzione, anti-riciclaggio, *data protection*, *market abuse* e *information security*.



Il Gruppo offre alle proprie risorse l'opportunità di effettuare esperienze temporanee presso altre unità organizzative in Italia o all'estero, al fine di ampliare i contenuti professionali e sviluppare la crescita delle competenze tecniche e manageriali delle risorse.

Le forme di mobilità interna assumono particolare rilievo nella gestione delle risorse appartenenti alle Funzioni di controllo, come richiesto anche dalle Autorità di Vigilanza.

2.3. Valore della diversità e attenzione ai Diritti Umani

Come richiamato nella Politica sulla Sostenibilità, la valorizzazione del personale è un requisito fondamentale per affrontare le sfide dei mercati. In tale contesto, la diversità di genere e di pensiero è considerata 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 successi.

Il Gruppo, pur non avendo al momento identificato significativi rischi in ambito diversità e pari opportunità, 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.

Garantisce che tutti i propri collaboratori vengano 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.

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

In questo ambito si segnala la partecipazione di Mediobanca a Valore D, l'associazione di grandi imprese creata per sostenere la *leadership* femminile in azienda. Il progetto ha come obiettivo il supporto e l'accrescimento della rappresentanza dei talenti femminili nelle posizioni di vertice, fornendo alle donne *manager* strumenti e conoscenze utili alla propria crescita professionale.

Relativamente all'inserimento di persone diversamente abili nel Gruppo, Mediobanca sta gestendo la diversità conformemente alle regole e alle prassi previste dalle leggi applicabili e incentivando i diversi dipartimenti aziendali all'inserimento di risorse diversamente abili. Al 30 giugno 2017 i dipendenti diversamente abili sono 195.

Il Gruppo, analogamente a quanto esplicitato in tema di diversità, 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.

Individua e valuta i rischi connessi alla tutela dei Diritti Umani internazionalmente riconosciuti, in particolare nell'ambito di contesti, situazioni e operazioni interessati da potenziali conflitti o violazioni. A tal fine sviluppa rapporti di fiducia e di reciproca soddisfazione con clienti,



fornitori e *partner* commerciali, evitando di intrattenere rapporti con soggetti implicati in attività illecite che possano essere ricondotte a potenziali violazioni o abusi dei Diritti Umani.

L'obiettivo di tutela viene perseguito anche mediante azioni di sensibilizzazione sulle tematiche afferenti i Diritti Umani.

Il rispetto della personalità e della dignità di ciascun collaboratore 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.

Il Gruppo garantisce il rispetto per le diversità e la non-discriminazione in ogni fase della vita lavorativa di ciascun collaboratore; salvaguardia inoltre il diritto e la libertà di associazione e contrattazione collettiva (a tal proposito si segnala che il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia, e che il numero di quelli iscritti a un sindacato tramite datore di lavoro è pari a 1.243, tutti in Italia); 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.

Il Gruppo rifiuta 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 nei Paesi in cui opera.

Nel corso dell'anno non è stato rilevato o segnalato alcun episodio di effettiva o presunta discriminazione o violazione dei Diritti Umani.

2.4. Gestione dei talenti e performance management

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, nell'ambito della "Politica relativa ai piani di successione" sono state individuate 29 posizioni chiave, compresi gli amministratori esecutivi, per le quali si è provveduto a identificare risorse interne in grado di garantirne la successione. Sono state inoltre definite e formalizzate le competenze relative ai profili di *leadership* che devono caratterizzare i candidati. L'Amministratore Delegato e il Direttore Generale, con il supporto della Direzione Risorse Umane, selezionano annualmente le risorse che possono assicurare a breve e a medio termine la sostituzione delle posizioni chiave. Per queste risorse vengono individuati percorsi di crescita e di sviluppo anche in termini di coinvolgimento in specifici progetti strategici, esposizione al *board* e ai comitati, rotazione internazionale e infragruppo. 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*. Le risultanze del processo sono sottoposte al Comitato Nomine e al Consiglio di Amministrazione.

Negli ultimi anni si è svolto, inoltre, il *Junior Talent Program*, un programma di assunzione per risorse ad alto potenziale che ha come obiettivi quelli di garantire un'esperienza formativa ai neolaureati e sponsorizzare la mobilità interna attraverso rotazioni sia in Italia che all'estero, rendendo l'offerta di del Gruppo più attrattiva per i giovani talenti.

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

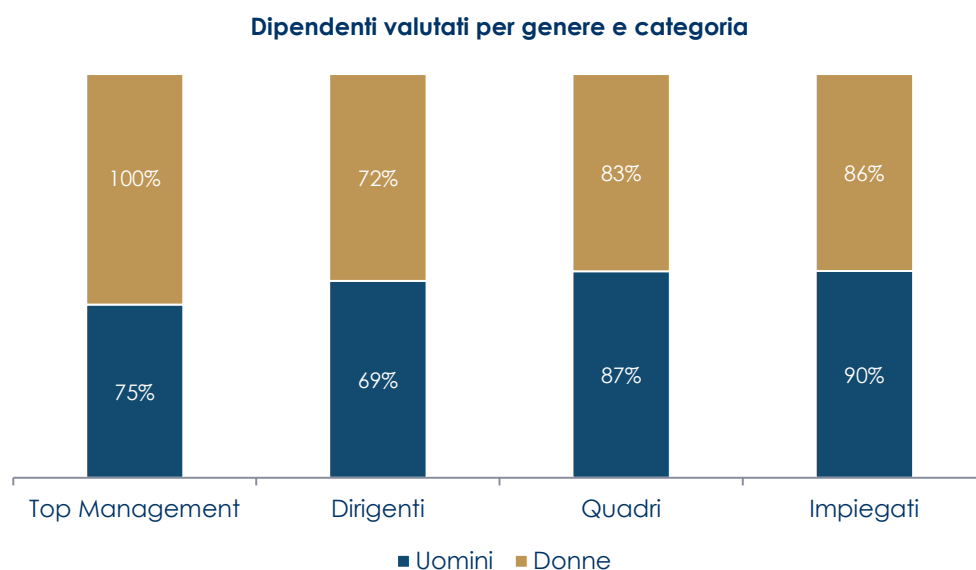


adottati strumenti a supporto della valutazione delle persone per costruire percorsi di sviluppo e formazione coerenti ed efficaci per il business. Il *Performance Evaluation* è il sistema di valutazione delle *performance* individuali che risponde alla necessità di rendere obiettiva la valutazione e la responsabilità delle persone.

In quest'ottica, all'inizio di ogni esercizio vengono assegnati e discussi con ogni Responsabile gli obiettivi (professionali, gestionali, di sviluppo personale e aziendali) di ciascun dipendente in base al profilo professionale, al ruolo organizzativo ricoperto e agli obiettivi strategici dell'unità di appartenenza. Una volta terminata l'attività o il progetto, ciascun dipendente viene valutato in base ai risultati raggiunti.

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 3.696 persone (58% uomini e 42% donne) corrispondenti a circa l'86% della popolazione aziendale.



2.5. Remunerazione e *benefit* per il personale

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. La Direzione Risorse Umane 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. In stretta connessione con il processo di valutazione e in condivisione con il Direttore Generale e/o l'Amministratore Delegato, La Direzione Risorse Umane supervisiona i processi di avanzamento di carriera secondo quanto previsto dalle Politiche relative ai piani di successione.



Il Gruppo tiene in particolare considerazione la gestione delle politiche retributive, con costante attenzione al rispetto delle normative e del Codice di autodisciplina 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, *benefit*.

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.

In linea con il mercato, i pacchetti retributivi sono completati da alcuni *benefit* che ne costituiscono parte integrante. Essi consistono principalmente in piani previdenziali, assicurativi e sanitari. I piani di *benefit* sono talvolta differenziati per famiglie professionali, ma non prevedono sistemi individuali discrezionali. Il fondo pensione integrativo aziendale è stato costituito nel dicembre 1998 per tutto il personale e le aliquote di contribuzione sono differenziate per categorie e anzianità aziendale.

Infine, nell'ambito degli strumenti *equity* a servizio delle politiche di remunerazione sono stati varati piani di *performance shares* e, nel passato, piani di *stock option* e *performance stock option*.

2.6. Promozione e tutela della salute e sicurezza

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 miglioramento continuo.

A tale scopo, il Gruppo ha implementato un efficace sistema di gestione, coordinato e gestito da un Comitato Sicurezza - Servizio Prevenzione e Protezione - composto da un Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, un medico competente esterno, un *Group Safety Manager* interno all'organizzazione e da un rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

Il Comitato Sicurezza ha la responsabilità di: garantire un ambiente di lavoro sicuro e conforme alle normative vigenti, quali ad esempio 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. 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/apparecchi elettrici, all'utilizzo delle attrezzature munite di videoterminali, allo stress da lavoro-correlato e, infine, il rischio di rapina, in particolare all'area *retail*.



La valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori ha contribuito a limitare il numero di infortuni sul posto di lavoro. 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 70 infortuni, di cui 15 sul lavoro (9 uomini e 6 donne) e 55 *in itinere*¹¹ (38 uomini e 17 donne), tutti in Italia.

	Totale	Uomini	Donne
Indice di gravità ¹²	0,10	0,10	0,10
Indice di frequenza (o tasso di infortunio) ¹³	9,99	11,65	7,74

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 Gruppo, pur non avendo attività ad alto rischio, adotta un approccio di tipo preventivo attraverso verifiche periodiche nelle proprie sedi, organizzazione di riunioni periodiche sul tema della sicurezza con i diversi referenti responsabili, pianificazione di corsi di formazione (5.264 ore di formazione erogate all'interno del Gruppo nel periodo di rendicontazione) e attività di comunicazione e sensibilizzazione. Nel corso dell'anno, inoltre, sono state realizzate importanti iniziative quali il completamento del piano di formazione per nuovi assunti e l'aggiornamento per i dipendenti in ambito salute e sicurezza, nonché l'aggiornamento del sistema di evacuazione in caso di emergenza e incendio.

11) Incidenti avvenuti nel percorso casa - lavoro

12) 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

13) 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, per il numero totale di ore lavorate, per 1.000.000



3 Ambiente¹⁴

3.1. Impegno per la tutela ambientale

Il Gruppo Mediobanca, come esplicitato nella Politica di Gruppo sulla Sostenibilità, è sensibile al tema della tutela dell'ambiente 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 riconosce i propri impatti ambientali diretti e indiretti e promuove un *business* sostenibile mediante iniziative proprie e volte a limitare gli impatti legati al *business*.

Il Gruppo Mediobanca identifica e valuta i rischi legati agli impatti ambientali generati attraverso il funzionamento delle proprie presenze e si impegna a limitarli attraverso:

- ◆ il monitoraggio continuo e il miglioramento dell'efficienza ambientale, con particolare riferimento al consumo di risorse;
- ◆ la realizzazione di iniziative di miglioramento della gestione energetica, anche 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 (ad esempio elettricità, carta e acqua);
- ◆ il miglioramento nella gestione dei rifiuti ricorrendo, ove 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, dei nuovi impianti/apparecchiature e delle modifiche strutturali ed organizzative.

3.2. Monitoraggio dei consumi energetici delle emissioni

Il Gruppo monitora le proprie emissioni dirette¹⁵, derivanti dal consumo diretto di energia ovvero di gas e gasolio per il riscaldamento e di carburanti per la gestione della flotta aziendale (Scopo 1) e le emissioni indirette, derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata da terzi (Scopo 2), nonché dalle trasferte dei propri collaboratori in treno e in aereo (Scopo 3)¹⁶. Il consumo di energia del Gruppo è legato principalmente all'utilizzo dei sistemi di riscaldamento e condizionamento (HVAC¹⁷), al funzionamento del *data center* e delle *server rooms* e dai sistemi di illuminazione degli uffici. Ad oggi il 100% dell'energia elettrica acquistata in Italia deriva da fonti rinnovabili certificate.

14) I dati ambientali non includono MEDIOBANCA SECURITIES USA LLC e CMB

15) I GHG (Greenhouse Gas) prodotti dalle attività di una organizzazione vengono suddivisi in tre aree d'applicazione: Scopo 1 - emissioni derivanti dalla combustione diretta di combustibili fossili (per riscaldamento, produzione di energia elettrica e termica, rifornimento di veicoli di trasporto); le fonti delle emissioni sono generalmente possedute e controllate direttamente dall'organizzazione. Scopo 2 - emissioni derivanti dalla produzione di energia elettrica importata e consumata dall'organizzazione (per apparecchiature elettriche, riscaldamento e illuminazione); l'importatore è indirettamente responsabile per le emissioni generate dal fornitore per la produzione dell'energia elettrica richiesta. Scopo 3 - emissioni diverse dalle emissioni indirette di GHG da consumo energetico, che sono conseguenza delle attività di un'organizzazione, ma che scaturiscono da sorgenti di gas ad effetto serra di proprietà o controllate da altre organizzazioni (emissioni connesse a viaggi di lavoro, beni utilizzati, mobilità dei dipendenti, etc.)

16) Sono escluse le emissioni derivanti dai viaggi inseriti direttamente in nota spesa dai dipendenti

17) Heating, Ventilation and Air Conditioning



Consumi energetici diretti		
	Unità	2016-17
Da fonti non rinnovabili	Gj ¹⁸	15.275,97
Diesel	Gj	709,44
Gas naturale	Gj	12.633,54
Auto aziendali di servizio ¹⁹	Gj	1.932,99

Consumi energetici indiretti		
	Unità	2016-17
Da fonti rinnovabili	Gj	73.963,61
Da fonti non rinnovabili	Gj	5.501,78

Emissioni di CO ₂ dirette e indirette		
	Unità	2016-17
Emissioni dirette (Scopo 1)		825,86
Da fonti non rinnovabili (gas naturale, gasolio)		694,07
Da auto aziendali di servizio ⁴		131,78
Emissioni indirette (Scopo 2)	Ton	357,62
Da energia elettrica e termica ²⁰	CO ₂	357,62
Emissioni indirette derivanti dalla mobilità aziendale (Scopo 3)		2.204
Da aerei		2.057 ²¹
Da treni		140 ²¹
Da auto di servizio di terzi		7

Nelle sedi del Gruppo, a seguito di azioni di manutenzione, sono state effettuate migliorie nel sistema di illuminazione e riscaldamento mirate alla riduzione delle emissioni di CO₂. In determinate aree soggette a ristrutturazione, i sistemi di illuminazione installati si basano sulla tecnologia LED e sulle pompe di riscaldamento appartenenti alla classe A (o superiore) di consumo energetico.

Le emissioni più significative sono legate ai sistemi di riscaldamento e aereazione, in aggiunta a quelle collegate ai viaggi aziendali. Per ridurre le emissioni collegate ai viaggi aziendali nel corso dell'anno Mediobanca ha investito nella diffusione di sistemi di videoconferenze all'interno di tutte le sedi in Italia e all'estero, con la sola esclusione delle filiali. Questi sistemi consentono di ridurre i viaggi dei dipendenti e, di conseguenza, anche le emissioni.

3.3. Gestione delle risorse idriche

Il Gruppo non registra consumi di acqua rilevanti. All'interno delle sedi il consumo maggiore proviene dall'utilizzo dei servizi igienici. Per ridurre comunque l'utilizzo di acqua sono stati installati degli speciali aeratori sui principali sistemi di utilizzo d'acqua (rubinetti) in modo tale da ridurre il consumo connesso all'utilizzo dei servizi.

18) Gigajoule

19) Il dato non include le auto assegnate ai singoli dipendenti

20) Una piccola quota del consumo di energia termica di alcuni stabili è stata stimata sulla base dei consumi monitorati in edifici simili

21) I dati non includono la filiale estera di Mediobanca di Madrid



Consumi idrici		
	Unità	2016-17
Acqua consumata		251.193
di cui da acquedotto ²²	m ³	101.953
di cui da pozzo ²³		149.240

3.4. Gestione dei consumi di carta e dei rifiuti

Il monitoraggio dei consumi di carta e dei 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 tal proposito il Gruppo è impegnato ad acquistare carta proveniente da fonti gestite in maniera responsabile²⁴.

In particolare nel corso dell'anno all'interno delle filiali di Mediobanca è stata lanciata la campagna "Follow Me" che si è tradotta nell'introduzione di un blocco del sistema di stampa a distanza; i dipendenti devono inserire quindi un codice di accesso recandosi direttamente alla stampante ogni volta che intendono stampare un documento. Questa campagna ha portato a una riduzione del consumo di carta sensibilizzando i dipendenti al tema della sostenibilità e all'utilizzo più responsabile della carta (ad esempio stampa fronte-retro). I dipendenti sono stati anche spinti a ridurre l'utilizzo di stampe durante incontri con clienti e *stakeholder* avvalendosi di presentazioni PowerPoint e sistemi telematici.

Consumi di carta ²⁵		
	Unità	2016-17
Carta consumata (A4)	ton	297,14
Carta consumata (A3)	ton	7,30
Carta per uso commerciale	ton	37,52

Il Gruppo si sta impegnando a definire un sistema strutturato per il monitoraggio dei rifiuti generati dalle proprie attività, che comunque non prevedono rifiuti tossici. Nel corso dell'anno di rendicontazione i dati raccolti in Italia sui rifiuti sono stati principalmente relativi ai *toner* (unici rifiuti pericolosi prodotti), pari a circa 5,5 tonnellate.

22) I consumi idrici sono stati in parte stimati sulla base del consumo rilevato negli edifici simili per i quali i dati risultano disponibili

23) Il pozzo situato nel cortile di via Filodrammatici fornisce l'acqua per il raffreddamento degli stabili di piazzetta Cuccia 1, via Filodrammatici 3, 5 e 7, compresi i due Centri Elaborazione Dati

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

25) Per la carta consumata si fa riferimento al dato relativo alla carta acquistata.



4 Clienti

4.1. Clienti del Gruppo Mediobanca

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.

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

I rapporti contrattuali e le comunicazioni sono improntati a principi di correttezza, professionalità e trasparenza. 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 sono gestiti con sensibilità e costituiscono opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e migliorare fiducia e soddisfazione dei clienti.

Infine, grazie alle sue tre diverse divisioni che concorrono in modo bilanciato alle performance aziendali, il Gruppo riesce a rispondere alle esigenze di diversi clienti.

◆ **Corporate & Investment Banking**

L'attività è focalizzata sui servizi alle imprese di medie e grandi dimensioni con un'offerta integrata che va dal *lending* all'*advisory*, al *capital market*, al *leasing* e, più recentemente, al *credit management* e al *factoring*.

◆ **Consumer Banking**

Si rivolge alle famiglie, a supporto della 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.

◆ **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: da *mass affluent* fino a *High Net Worth Individual* e a *family office*. La divisione comprende anche l'erogazione di mutui ipotecari e l'attività di gestione di fondi per clientela istituzionale.

4.2. Centralità del Cliente

Il Gruppo attribuisce la massima importanza alla gestione e al mantenimento dei rapporti con la propria clientela. Per raggiungere tale obiettivo offre un servizio di alta qualità e soluzioni in grado di soddisfare le diverse esigenze dei suoi clienti, rafforzando le competenze del proprio personale.

Le aree presidiate nel rapporto con i clienti sono principalmente

◆ **Soddisfazione dei clienti e qualità del servizio**

Il Gruppo mira ad essere in costante contatto con i propri clienti, anche potenziali, al fine di adattare velocemente l'offerta alle loro mutevoli esigenze e aspettative.



In tale contesto risultano fondamentali i processi di ascolto per comprenderne le esigenze e reagire con tempestività all'eventuale insoddisfazione espressa.

In particolare, Compass e CheBanca! hanno avviato progetti 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 di criticità sulle quali intervenire con priorità.

Vengono svolti monitoraggi annuali quantitativi e qualitativi del livello di soddisfazione e fedeltà al *brand* attraverso specifiche *survey* di *customer satisfaction*. Nello specifico, vengono analizzati il *Customer Satisfaction Index (CSI)* e l'indicatore di *Net promoter score (NPS)* con particolare focalizzazione sul mondo investimenti.

Le indagini svolte nel corso dell'ultimo esercizio hanno coinvolto oltre 5.000 clienti per CheBanca! e circa 1.600 per Compass ed evidenziano un *trend* della soddisfazione dei clienti in crescita.

Analizzando i risultati di quest'ultima edizione, CheBanca! tende a confermare ottimi risultati nel 2017; gli indicatori sono tendenzialmente allineati all'esercizio passato.

Dalla ricerca svolta da Compass, finalizzata a misurare la soddisfazione del cliente sul prodotto, è risultato che nel 2017 il livello di soddisfazione complessiva si è mantenuto elevato e in crescita rispetto allo scorso anno. Tra i comparti che appaiono più apprezzati si confermano quelli della cessioni del quinto dello stipendio e dei prestiti personali

◆ **Semplicità e trasparenza dei servizi finanziari**

Nell'ambito della relazione con il cliente, rivestono particolare importanza la trasparenza e la chiarezza delle informazioni. A tale proposito, Compass ha pubblicato sul proprio sito la nuova 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 altri documenti di trasparenza dell'offerta dedicata, 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 e i *report* annuali sulla gestione dei reclami.

Nell'ambito della protezione degli investitori e della struttura dei mercati, in Mediobanca e Chebanca! è in corso un importante processo di adeguamento alla nuova normativa MiFID II, in vigore da gennaio 2018, che rivede e amplia la precedente disciplina (MiFID) in materia di prestazione dei servizi di investimento, introducendo maggiori presidi a tutela degli investitori, anche attraverso un rafforzamento degli obblighi informativi *ex ante* ed *ex post* e meccanismi di *product governance* nel collocamento dei prodotti finanziari.

◆ **Protezione e data security**

La protezione dei dati personali e delle informazioni sulla clientela rappresenta un fattore chiave ai fini dell'erogazione delle attività e, in quanto tale, necessita di essere adeguatamente protetta. Il Gruppo si impegna a operare affinché la raccolta e il trattamento dei dati personali avvengano nel rispetto delle disposizioni di legge. Si tratta di dati elettronici, documenti cartacei, oppure scambi verbali mediante comunicazioni telefoniche o dirette.



All'interno del Gruppo sono trattate e gestite informazioni di diversa natura che 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.

Ciascuna società del Gruppo ha la responsabilità in merito al trattamento e alla protezione delle informazioni. Al fine di garantire la protezione del patrimonio informativo coerentemente con le scelte strategiche, il Gruppo identifica in modo chiaro gli obiettivi e i principi di sicurezza in accordo con la propensione al rischio definita a livello aziendale

Nel corso degli ultimi anni sono state aggiornate le informative sulla *privacy* presenti sui siti Internet del Gruppo a fronte delle prescrizioni contenute nel provvedimento specifico riferito all'uso dei cosiddetti *cookies* informatici durante la navigazione. Inoltre, la riservatezza e l'integrità dei dati conferiti durante le compilazioni *on-line* sono protette mediante l'utilizzo del protocollo SSL (*Secure Socket Layer*) e di chiavi e certificati rilasciati da *GlobalTrust Certification Authority*.

Al fine di garantire la relazione con il cliente il Gruppo si è dotato di specifiche Politiche e Direttive di tutela dei dati e delle informazioni. Queste politiche sono strutturate per gestire i rischi e al contempo per aumentare la fiducia del cliente, nello specifico

- ◆ **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 *Business Conduct* e relativi rischi per Mediobanca SpA e per la divisione *Retail*** (Compass Banca S.p.A., CheBanca! S.p.A. e Futuro S.p.A.): descrive i principi adottati dalle Società per garantire una corretta condotta nello svolgimento del *business* e fornisce un quadro di riferimento per minimizzare il rischio derivante dai comportamenti dei propri dipendenti
- ◆ **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*. Il Gruppo ritiene infatti necessario assicurare, tramite strumenti di tracciamento, la possibilità di effettuare analisi sia in tempo reale, sia *ex-post* di eventi critici, nonché di garantire la conformità alle richieste discendenti dalla normativa vigente
- ◆ **Direttiva di Gruppo - Sicurezza nei Rapporti delle Terze Parti:** definisce gli obiettivi e i principi di sicurezza a 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

4.3. Innovazione e multicanalità

Il valore e la stabilità di una banca vengono misurati anche in relazione alla sua capacità di adattamento ai cambiamenti. Lo sviluppo tecnologico ha influenzato direttamente e indirettamente ogni settore; una delle risposte del Gruppo Mediobanca a questa necessità di cambiamento è stato il lancio di CheBanca!.



CheBanca! è nata con un modello multicanale, offrendo alti livelli di servizio, semplicità, trasparenza e costi ridotti. Negli anni la banca è cresciuta nell'offerta prodotto e nel modello di servizio, accompagnando, e spesso anticipando, i cambiamenti del mercato e mettendo le innovazioni tecnologiche a servizio dei propri clienti.

CheBanca! intende instaurare con i propri clienti una relazione unica basata sulla possibilità di un'interazione multicanale integrata. L'attuale modello distributivo evoluto permette di coniugare i numerosi canali di contatto con i servizi di gestione remota. Inoltre, CheBanca! è da sempre attenta all'ascolto dei propri clienti, attraverso tutti i *touch point* messi a disposizione della clientela (dalle Filiali al Servizio Clienti, passando per l'*Home Banking* fino ad arrivare alle email e ai canali social).

4.4. Inclusione ed educazione finanziaria

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

Dal 2015 CheBanca! ha istituito *Yellow Advice*, un servizio mediante il quale il cliente può accedere per reperire notizie ed approfondimenti sul mondo finanziario, passando da un dizionario on line a vere e proprie lezioni virtuali.

Prosegue la collaborazione 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* del Gruppo che svolgono il ruolo di "esperti di azienda" proponendo ai ragazzi delle scuole medie e superiori progetti di economia ed educazione finanziaria tramite una metodologia didattica innovativa.

Anche Compass promuove percorsi di educazione finanziaria. L'Associazione dei Docenti di Economia dei Mercati e degli Intermediari Finanziari (ADEIMF) ha sviluppato con il sostegno dell'Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare (Assofin) una serie di pillole video che, in modo semplice, illustrano concetti di natura finanziaria. In tal modo è possibile approfondire temi che toccano sia l'ambito del risparmio che del credito.

Compagnie Monégasque de Banque ha realizzato "Accademia per le Donne e la Finanza", un programma educativo volto a far acquisire alle clienti femminili le competenze finanziarie per gestire il patrimonio familiare.



5 Collettività

5.1. Relazioni con i fornitori

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

La selezione dei fornitori avviene 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.

I principi di correttezza e integrità guidano la gestione dei rapporti con i fornitori che vengono invitati a svolgere l'attività secondo *standard* di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico del Gruppo.

Con il progetto di Centralizzazione degli Acquisti, sono stati rafforzati i presidi organizzativi e di processo attraverso:

- ◆ l'assegnazione di compiti specifici e responsabilità all'unità *Group Procurement*;
- ◆ la predisposizione di un albo dei fornitori con raccolta della documentazione prevista dal D.lgs. 81/08;
- ◆ l'utilizzo di una piattaforma tecnologica a supporto dei processi di acquisto, anche a garanzia di parità di trattamento e di una maggiore trasparenza nei rapporti con i fornitori.

A conferma dell'attenzione che il Gruppo pone alla selezione e gestione dei propri fornitori, anche in relazione ad aspetti sociali, a tutti viene 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.

5.2. Enti e Istituzioni

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

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 ad influenzarne impropriamente e/o indebitamente l'operato o che possa anche solo apparire tale, contrastando qualsiasi forma di corruzione.

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 che operano 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 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 le banche e i partner ICT ed energy;
- ◆ **AFME - Association for Financial Markets in Europe**: associazione europea degli intermediari operanti nel *wholesale banking*;
- ◆ **ASSONIME - Associazione fra le Società Italiane per Azioni**: fondata nel 1910 che 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;
- ◆ **Consiglio per le Relazioni fra Italia e Stati Uniti**: associazione bilaterale privata, *non profit* e apartitica, che promuove e sviluppa i rapporti fra i due Paesi e, più in generale, fra Europa e America. Le attività sono focalizzate sul settore dell'economia e della finanza;
- ◆ **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 riconosciuto dalla Banca d'Italia che copre depositi nominativi in caso di *default* delle banche.

5.3. Investitori e Azionisti

Il Gruppo Mediobanca considera le relazioni con i propri investitori e azionisti una responsabilità etico-strategica dell'azienda 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 in relazione alle scelte strategiche.

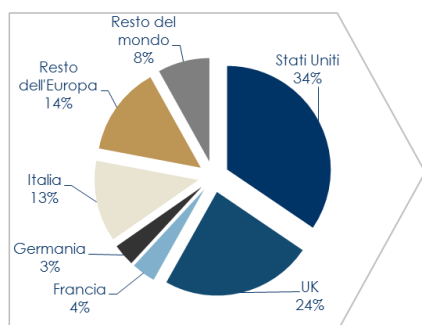
Per raggiungere tali obiettivi, il Gruppo garantisce una comunicazione al Mercato tempestiva, rilevante, affidabile, confrontabile e comprensibile a tutte le categorie di utenti.

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*.

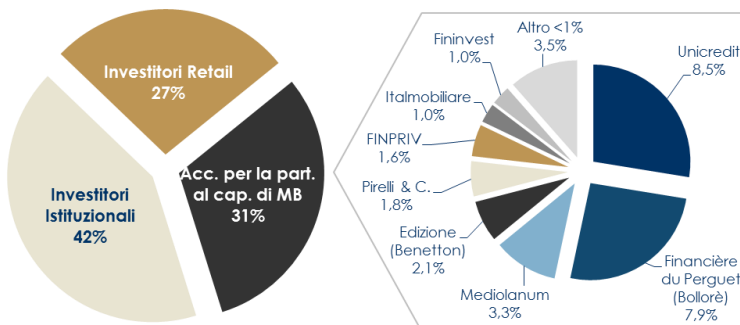
Gli azionisti di Mediobanca sono circa 41.000, distinti tra investitori istituzionali, retail e partecipanti all'Accordo per la Partecipazione al capitale di Mediobanca, che raggruppa il 31% del capitale con lo scopo di assicurare la stabilità dell'assetto proprietario, nonché la rappresentatività degli organi di gestione a salvaguardia dell'unitarietà di indirizzo gestionale. Negli ultimi anni è cresciuto notevolmente il peso degli investitori istituzionali e la loro diversificazione geografica. Oggi solo il 13% degli investitori istituzionali è italiano, mentre il resto proviene soprattutto dagli Stati Uniti (34%), dal Regno Unito (24%) e dal resto d'Europa.

Azionariato Mediobanca

Investitori istituzionali per area geografica



Accordo per la partecipazione al capitale di Mediobanca



5.4. 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.

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

In questo ambito il Gruppo ha anche individuato alcuni criteri di selezione e tre ambiti di intervento: ambiente e territorio; cultura, ricerca e innovazione; inclusione sociale.

◆ 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.



In quest'ambito si segnalano:

- ◆ **Planète Urgence:** Mediobanca e i suoi servizi legati all'innovazione sono stati premiati ricevendo la certificazione "silver" di riforestazione. Il Gruppo ha partecipato al progetto "compra un telefono usato/pianta un albero", attraverso il quale ha dimostrato il proprio impegno concreto nell'ambito della salvaguardia ambientale. Grazie alla partecipazione a questo progetto, Mediobanca ha collaborato alla piantagione di 88.000 alberi dal 2012.
 - ◆ **Sede MIS – Mediobanca Innovation Service:** per la costruzione del fabbricato sono state utilizzate le migliori tecnologie "green" disponibili. Particolare attenzione è stata posta nella progettazione dei sistemi di riscaldamento e aereazione; il peculiare sistema di coibentazione delle superfici del palazzo ha permesso una significativa riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra, consentendo un'importante riduzione dei consumi e delle emissioni del Gruppo.
 - ◆ **Fondo Ambiente Italiano:** Mediobanca è parte delle 200 aziende del gruppo "FAI 200" che supporta e finanzia il FAI. La missione del Fondo è quella di valorizzare, proteggere e prendersi cura del patrimonio storico, culturale ed artistico italiano.
 - ◆ **MB Green:** progetto nato per promuovere un utilizzo responsabile delle risorse attraverso il coinvolgimento dei dipendenti.
 - ◆ **Riforestazione urbana:** progetto realizzato da Compass, in collaborazione con l'associazione Rete Clima, con l'obiettivo di compensare gli impatti legati alla pubblicazione della rivista di filiale "Incontro". L'iniziativa prevede la piantagione di 400 alberi seguendo le raccomandazioni e le linee guida del protocollo di Kyoto.
 - ◆ **Solar Impulse:** in collaborazione con la Fondazione Principe Alberto II di Monaco, Compagnie Monégasque de Banque sostiene il progetto 'Solar Impulse' la cui missione è quella di far volare intorno al globo un aereo alimentato esclusivamente da energia solare.
- ◆ **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 MBRES:** attiva fin dal 1946, è un centro specializzato in analisi e ricerca economico-finanziaria a cui Mediobanca attribuisce un importante valore, anche in funzione strumentale alle proprie attività. Fra le principali pubblicazioni, l'edizione annuale delle Principali Società Italiane rappresenta la classifica più autorevole e completa delle imprese in tutti i settori economici, mentre i Dati Cumulativi rappresentano una serie storica unica per arco temporale e completezza delle performance delle aziende italiane raggruppate per settore d'esercizio.



MEDIOBANCA

- ◆ **Archivio Storico Vincenzo Maranghi:** l'Archivio Storico di Mediobanca, consultabile online, è in continuo aggiornamento e comprende documenti relativi alla storia e all'attività della banca.
- ◆ **Biblioteca Storica Mediobanca:** con la Biblioteca Storica, inaugurata nel 2014, Mediobanca ha messo 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 i volumi.
- ◆ **Edizione Nazionale delle Opere di Cesare Beccaria:** nel 1978 ha origine l'iniziativa di riunire tutti gli scritti del grande pensatore lombardo, molti dei quali poco conosciuti o inediti. L'Edizione Nazionale beccariana non è solo una raccolta integrale di testi, ma è altresì un'edizione critica, con apparato filologico delle varianti, appendici per manoscritti e stesure superate, note di commento, saggi critici volta a dar conto delle precedenti edizioni e dei criteri seguiti, e a tracciare una vera e propria storia di ogni scritto di Beccaria, dalla prima elaborazione all'ultima stampa vigilata dall'autore. Il *corpus* risulta alla fine composto di 16 volumi, cui se ne aggiungerà un ultimo di addenda, documenti, indici. I primi due volumi sono stati pubblicati nel 1984, mentre il XVI è del 2009.
- ◆ **Teatro Accademia dei Filodrammatici:** nel 2015 Mediobanca provvede al restauro della facciata del teatro Accademia dei Filodrammatici, situato in piazzetta Ferrari a Milano.
- ◆ **Istituto Europeo di Oncologia:** fondato a Milano per iniziativa di Mediobanca che ne è il principale socio con il 25% circa del capitale. È il principale *cancer centre* privato in Italia che combina attività clinica e di ricerca. Controlla altresì il principale centro cardiologico specialistico a Milano.
- ◆ **CHE FUTURO!:** ideato nel 2014 da CheBanca!, è un giornale online dedicato all'innovazione; uno spazio in cui blogger, giornalisti, imprenditori, architetti, *designer* e giovani *startupper* raccontano la loro storia e la loro voglia di creare qualcosa di nuovo.
- ◆ **Orchestra Filarmonica di Monaco:** Compagnie Monégasque de Banque supporta l'Orchestra che promuove l'immagine del Principato di Monaco in tutto il mondo.
- ◆ **Tiree Music Festival:** Cairn Capital sostiene il *Tiree Music Festival*, una *kermesse* musicale nell'isola britannica di Tiree.
- ◆ **Museo Oceanografico di Monte Carlo:** CMB è partner ufficiale del Museo Oceanografico, un'istituzione di fama mondiale la cui missione è accrescere l'attenzione nei confronti di mari e oceani e di contribuire alla loro conservazione.
- ◆ **Grimaldi Forum:** principale centro culturale e turistico del Principato, ospita una vasta gamma di spettacoli e manifestazioni.



◆ 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. Fra le iniziative sostenute dal Gruppo si segnalano:

- ◆ **Comitato Italiano Paralimpico:** il Gruppo Mediobanca ha siglato un accordo di *partnership* con il CIP al fine di sostenere e diffondere i valori dello sport paraolimpico come vettore di integrazione sociale, di affermazione della cultura del merito e di una aperta e leale competizione.
- ◆ **Mediobanca Sport Camp:** camp multisportivo presso l'Istituto Penale Minorile "Cesare Beccaria" di Milano per far vivere ai ragazzi detenuti una settimana di sport, competizione, e rispetto delle regole e *fair play*. È stato sistemato anche il campo sportivo con l'installazione di pali da rugby e di nuove porte da calcio .
- ◆ **Kids:** progetto sostenuto da Cairn Capital che cerca di migliorare le condizioni di vita dei bambini e dei ragazzi disabili e delle loro famiglie, offrendo loro l'opportunità di partecipare a diverse attività ricreative, sociali, di apprendimento, di impiego e di formazione.
- ◆ **London School of Economics:** Cairn Capital ha finanziato un programma di borse di studio in Economia dello Sviluppo e Struttura dei Mercati Finanziari. La Società ha inoltre sponsorizzato e sostenuto la scuola estiva *LSE Business and Finance*, un programma finalizzato a incoraggiare i bambini di talento provenienti da contesti sociali svantaggiati a perseguire un'educazione avanzata.
- ◆ **Magic Breakfast:** Cairn Capital supporta *Magic Breakfast*, un'organizzazione benefica che si propone di fare in modo che la fame non sia un limite all'istruzione nelle scuole britanniche, grazie alla fornitura di una sana prima colazione ai bambini bisognosi.
- ◆ **Scuola di Hotel Management di Monaco:** la Scuola offre ai giovani talenti l'opportunità di sviluppare le competenze nel settore turistico e alberghiero di lusso che occupa un ruolo importante nell'economia monegasca.

Inoltre Mediobanca, in linea con la propria tradizione, sostiene le attività di numerosi enti e associazioni benefiche attive sul territorio milanese.