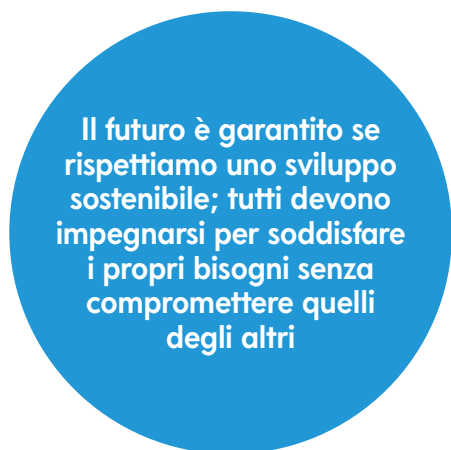


Caro Consumatore,

nella scelta di prodotti e servizi è necessario conoscere al meglio quegli effetti collaterali, sociali e territoriali, capaci di avvantaggiare (creando valore condiviso) e non svantaggiare (eliminando danni, impronte e turbative) i Consumatori che, direttamente o indirettamente, ne sono coinvolti. Occorre essere più attenti e sensibili agli impegni assunti da un'Impresa per avere una missione sostenibile, per contribuire al benessere generale, adottando la legalità come strategia globale.

Obiettivo di fondo è rendere concreta e diretta la partecipazione dei Consumatori alle diverse iniziative, politiche ed imprenditoriali, per la corretta ed efficace affermazione della Sostenibilità come matrice dello sviluppo. Promuovere la cultura della Sostenibilità significa affermare il comportamento positivo nel Mercato (sistema Consumatori-Imprese), nella Società (sistema Comunità-Istituzioni) e nel Territorio (sistema Ambiente-Biodiversità),

per garantire il Benessere diffuso. Il futuro è garantito se rispettiamo uno sviluppo sostenibile; tutti devono impegnarsi per soddisfare i propri bisogni senza compromettere quelli degli altri. La Sostenibilità può diventare asse portante del futuro solo se tu, per primo, ne comprenderai l'importanza, e se l'esempio di un'Impresa come Banca Mediolanum contribuirà a renderti più consapevole, crederci e farne tuo il percorso.





Banca Mediolanum si apre con trasparenza, lealtà e ti coinvolge in un auspicato circuito virtuoso fondato sulla Sostenibilità



Banca Mediolanum, per il secondo anno, rinnova il suo impegno attraverso questa Lettera, con la quale si apre con trasparenza, lealtà e ti coinvolge in un auspicato circuito virtuoso in cui la Sostenibilità venga posta alla base tanto delle attività produttive quanto delle scelte di consumo. La Sostenibilità è un antidoto alla crescente infedeltà sociale che caratterizza il nostro tempo, perché crea un naturale senso di appartenenza e solidarietà. **Partendo dalle esperienze acquisite nella quarantennale attività di tutela e rappresentanza, dal CODACONS presso i Consumatori e dal COMITAS presso le Microimprese, proponiamo la valorizzazione delle azioni implementate da Banca Mediolanum per gestire la sua attività in modo responsabile e aderire in maniera sempre più virtuosa alle best practice di settore, rendendo i contenuti accessibili con immediatezza e semplicità.**

Il Bilancio di Sostenibilità contiene una mole di notizie importanti sul modus operandi di Banca Mediolanum; una mole che ne rende l'apprezzamento da parte del Consumatore, come di ogni altro Cittadino, davvero difficile, possiamo dire proibitivo. Un'occasione perduta che penalizza il merito di un impegno, quello di Banca Mediolanum, e l'importanza di una opportunità, quella per il Consumatore. Con questa Lettera ti proponiamo una narrazione sintetica dell'operato di Banca Mediolanum, informandoti in maniera efficace e non autoreferenziale. Evidenzieremo l'impegno costante e concreto profuso per promuovere un progresso non solo economico, ma anche sociale e ambientale attraverso una strategia fondata su valori distintivi che hanno come fine ultimo la realizzazione della centralità della persona, il rispetto dell'ambiente e il supporto allo sviluppo della collettività.

IDENTITÀ E VALORI



Banca Mediolanum porta al mercato un cambiamento nella tradizione bancaria, offrendo ai Consumatori un nuovo concetto di relazione improntato alla libertà e al rapporto umano. **“Freedom in Banking”**, cuore della **vision aziendale**, significa **garantire alle famiglie, attraverso soluzioni tecnologiche semplici e innovative, risposte personalizzate e soluzioni finanziarie complete e rasserenanti, fondate sulla trasparenza**. I valori di Banca Mediolanum si basano, infatti, sulla volontà di porre i Clienti al centro del proprio modello di business, sviluppando conoscenze e competenze per guidarli nella gestione dei risparmi e per offrire i prodotti e i servizi più adatti alle loro esigenze. La Corporate Social Responsibility (CSR) è parte integrante della cultura del Gruppo, il cui prioritario obiettivo è continuare a sviluppare un’attività solida e sostenibile, generando valore aggiunto per tutti gli stakeholder.

La Corporate Social Responsibility è parte integrante della cultura del Gruppo Mediolanum, il cui prioritario obiettivo è sviluppare un’attività solida e sostenibile

I cinque pilastri che guidano il business in ottica di Sostenibilità sono:

1. Solidità e stabilità finanziaria
2. Personalizzazione, sicurezza e innovazione delle soluzioni finanziarie
3. Responsabilità verso la collettività e l’ambiente
4. Multicanalità e rete di Family Banker
5. Dipendenti





Banca Mediolanum opera con competenza per rispondere alle esigenze delle famiglie, principale target di riferimento del Gruppo



Seguendo i suoi valori cardine, Banca Mediolanum si sta orientando verso gli investimenti socialmente responsabili, che includono nella valutazione e nel processo di scelta i fattori ESG (Environment, Social and Governance), ovvero quegli elementi organizzativi dell'Impresa legati alle politiche ambientali, sociali e di governance. Banca Mediolanum si è dotata del Codice Etico e del Codice di Comportamento per favorire la diffusione di valori improntati alla correttezza professionale e al rispetto di leggi e regolamenti, affinché l'attività si svolga nel rispetto dei principi etici e di integrità. Nel 2017 il Gruppo ha adottato una specifica policy per la gestione del rischio di reputazione e monitora costantemente il comportamento dei propri consulenti finanziari, verificando che la loro condotta rispetti la normativa vigente e sia improntata alla massima correttezza e trasparenza. *Non vendere semplicemente prodotti, ma offrire soluzioni.* Questo principio permette a Banca Mediolanum di operare con la competenza e la flessibilità necessarie per meglio rispondere ai costanti mutamenti economici, fiscali, finanziari e normativi; e di rispondere efficacemente alle esigenze delle famiglie che rappresentano il target di riferimento principale del Gruppo.

L'ATTENZIONE PER I CLIENTI



Il Family Banker porta la Banca a casa del Cliente e studia le soluzioni che meglio rispondono alle sue esigenze di risparmio, investimento, previdenza e protezione



Nel 2017 Banca Mediolanum ha rinnovato l'offerta di prodotti e servizi bancari, di credito e di protezione, rendendo disponibili soluzioni digitali innovative, personalizzate e sicure in linea con i valori del Gruppo. Il Family Banker rappresenta il canale di contatto diretto, porta la Banca a casa del Cliente, studia le soluzioni che meglio rispondono alle sue esigenze di risparmio, investimento, previdenza, protezione o finanziamento, e lo affianca nel primo approccio all'utilizzo della multicanalità. **Per questo, Banca Mediolanum si impegna a scegliere profili estremamente qualificati che, nello svolgere le proprie funzioni, seguono un Codice Deontologico improntato alla massima correttezza e aiutano i Clienti a comprendere e a relazionarsi al meglio con il mondo finanziario.** L'ascolto dei Consumatori, per verificare il livello di soddisfazione e definire aree di intervento

o di miglioramento, si articola in diverse indagini di customer satisfaction, customer experience e brand reputation. L'indagine di customer satisfaction, realizzata in collaborazione con DOXA, ha avuto la stessa cadenza del 2016 (annuale) per un totale di 2.000 interviste; dal 2016 la customer experience ha avuto frequenza mensile per un totale di oltre 5.000 interviste.

Il Customer satisfaction index è salito dal 82,1 del 2014 al 85,7 del 2017. Il Gruppo ha adottato un processo strutturato e codificato per la gestione dei reclami attraverso una procedura che permette di registrare gli elementi essenziali di ciascuna rimostranza ricevuta, nonché delle eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato.

IL CONTRIBUTO ALLA RIPRESA DELL'ECONOMIA ITALIANA



> **Riparti Italia.**

Il quadro normativo degli ultimi anni ha supportato con corpose agevolazioni fiscali i progetti di edilizia sostenibile, le ristrutturazioni immobiliari, gli interventi per il miglioramento del rischio sismico e le riqualificazioni energetiche con evidenti risvolti positivi per l'ambiente. In questo contesto, anche nel 2017, Banca Mediolanum ha riproposto l'iniziativa Riparti Italia, erogando finanziamenti per ristrutturazioni di immobili in linea con la volontà di sostenere l'economia nazionale.

> **Il sostegno alle Imprese.**

Il 2017 è stato a tutti gli effetti un anno storico per l'industria del risparmio gestito grazie all'introduzione nella Legge di Bilancio dei Piani Individuali di Risparmio (PIR) a concreto sostegno delle Imprese italiane. Banca Mediolanum si è distinta da subito nell'abbracciare questa nuova opportunità con l'obiettivo di contribuire alla ripresa dell'economia italiana, essendo tra le prime a lanciare prodotti dedicati e raggiungendo in poco meno di un anno oltre 2,49 miliardi di raccolta lorda in questi strumenti di risparmio.

> **Microcredito.**

Banca Mediolanum e Fondazione Mediolanum Onlus hanno stipulato convenzioni con diverse Fondazioni diocesane (Fondazione San Bernardino, Fondazione San Gaudenzio, Fondazione San Matteo, Fondazione Santi Simplicio e Antonio, Fondazione Santa Maria del Soccorso). Queste perseguono finalità di solidarietà operando nel

Banca Mediolanum è stata la prima a lanciare strumenti di risparmio, in seguito all'introduzione del PIR, per contribuire alla ripresa dell'economia





campo dell'assistenza e della beneficenza con lo scopo di assistere chiunque versi in situazioni di indebitamento, prevenendo il ricorso all'usura. **Grazie ai plafond rotativi messi a disposizione dalla Banca, dalle stipule degli accordi al 2017 sono stati erogati 70 prestiti per un totale di 535.800 euro.**

L'IMPEGNO SOCIALE



Banca Mediolanum organizza e partecipa a diverse attività di carattere sociale, culturale e sportivo, proponendo, sul territorio, diverse iniziative in linea con i principi di Sostenibilità e solidarietà.

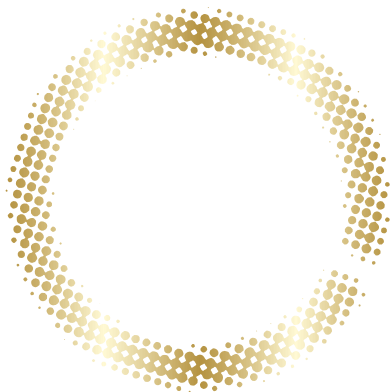
Centodieci

È il progetto di Mediolanum Corporate University, pensato per offrire a manager, imprenditori e studenti, risorse e strumenti utili per innovare nella propria attività.

È un spazio aperto di cultura del pensiero e del confronto, di apprendimento, di stimolo e di ispirazione che pone il capitale umano al centro e sviluppa la sua proposta attraverso due modalità.

- › **Eventi sul territorio italiano:**
momenti speciali di formazione, eventi a scopo benefico a sostegno di associazioni vicine al mondo dell'infanzia e adolescenza in condizione di disagio, incontri pensati per divulgare l'arte attraverso esperienze didattiche. Nel corso dell'anno 222 eventi hanno coinvolto più di 30.000 partecipanti.
- › **Centodieci.it:**
magazine online che presenta tutte le iniziative e gli eventi del progetto, offrendo uno spazio di condivisione culturale attraverso un blog dedicato all'innovazione e alla tecnologia.

Progetto di Mediolanum Corporate University, Centodieci è uno spazio aperto di cultura del pensiero e del confronto, di stimolo e di ispirazione



CENTODIECI



Centesimi che contano

È un servizio che offre la possibilità ai Clienti di donare i centesimi del conto corrente per sostenere Dynamo Camp, la prima struttura di Terapia Ricreativa in Italia, ideata per ospitare gratuitamente bambini e ragazzi dai 6 ai 17 anni con malattie gravi e croniche. **Al 31 dicembre 2017, l'opzione è stata attivata su 30.471 conti (30% in più rispetto al 2016) e ha generato nel corso dell'anno donazioni pari a 149.561 euro (74% in più rispetto al 2016).**

Iniziative per Clienti e collaboratori in difficoltà

Nel 2017 Banca Mediolanum ha erogato 550.000 euro per sostenere progetti in favore dell'infanzia in condizioni di disagio in Italia e nel mondo

La politica aziendale è da sempre quella di essere vicina ai propri Clienti e collaboratori con gesti di solidarietà. **Banca Mediolanum ha sostenuto le popolazioni colpite duramente da calamità naturali, erogando nel 2017 la somma complessiva di 247.200 euro a fondo perduto così suddivisa:**

- > Emergenze maltempo in Liguria e Calabria (ottobre 2016): 27.100 euro;
- > Alluvione Piemonte e Liguria (fine novembre 2016): 89.500 euro;
- > Sisma Ischia (fine agosto 2017): 30.000 euro;
- > Nubifragio Livorno (settembre 2017): 100.600 euro.

Nel 2017 Banca Mediolanum ha erogato 550.000 euro in favore di Fondazione Mediolanum Onlus, che ha l'obiettivo di sostenere progetti in favore dell'infanzia in condizioni di disagio in Italia e nel mondo. I progetti sostenuti (77 quest'anno, il 10% in più rispetto al 2016) riguardano l'istruzione di base, la possibilità di imparare un mestiere e la soddisfazione dei bisogni primari come cibo, alloggio, vaccinazioni e cure mediche.



LA TUTELA DELL'AMBIENTE



La rilevanza dell'impatto ambientale generano a vari livelli, si traduce in una serie di iniziative concrete finalizzate alla riduzione dei consumi, degli sprechi di risorse (energia, carta e acqua) e alla promozione di comportamenti sempre più consapevoli ed ecocompatibili. **L'approccio di Banca Mediolanum alla Sostenibilità ambientale prevede, infatti, l'adozione di comportamenti e di soluzioni innovative che riducano al minimo il consumo di risorse o prevedano l'utilizzo di risorse a ridotto impatto ambientale, mantenendo elevati standard di efficienza e sicurezza.** Ne sono un esempio l'installazione e l'utilizzo, presso la sede italiana di Milano 3 City, di due impianti di Trigenerazione che autoproducono energia elettrica per alimentare le utenze finali di consumo giornaliero (luci, personal computer, forze motrici) e le iniziative di mobilità sostenibile (servizio di bus navette, convenzioni con l'Azienda di Trasporto Milanese, installazione di colonnine di ricarica rapida per i veicoli elettrici e uso di veicoli con motori a limitata emissione di CO₂, diesel con FAP di ultima generazione, alimentazioni alternative).

Banca Mediolanum sostiene Treedom, l'iniziativa che si occupa di sviluppare progetti di riforestazione nel Sud nel mondo

Inoltre, Banca Mediolanum sostiene Treedom, l'iniziativa che si occupa di sviluppare progetti di riforestazione nel Sud nel mondo. Dal 2016 è, infatti, presente la foresta Mediolanum che, in occasione di ogni nuova nascita tra i dipendenti, si alimenta di un nuovo albero.





RICONOSCIMENTI 2017

- > **Premio “ASSITECA”**, dedicato all’Innovazione Digitale, nell’ambito “Commerce, Mobile Commerce, Mobile Payment” con Mediolanum Wallet.
- > **Premio “ABI INNOVAZIONE”** nella categoria “Innovazione sui canali: Acquisition, Cross Up Selling e multicanalità” con il progetto: “5D Mediolanum Strategy”.
- > **Premio “The Procurement Awards 2017”**, secondo posto per gli “Acquisti etici sostenibili” e “Acquisti in team interfunzionale”.
- > **Premio “FintechAge Awards”**, nella categoria “Miglior Servizio Digitale” per il Mediolanum Wallet.
- > **Premio “ECCELLENZA D’IMPRESA”** nella categoria “Innovazione e Tecnologia”.
- > **Premio “Private Banking Awards”** nella categoria “Investimenti Alternativi”, in particolare per l’attività svolta sui PIR.
- > **Premio “MF Innovazione Award 2017”** nella categoria “Conti per Privati, area Conti correnti modulari” per il prodotto Conto Mediolanum.
- > **Premio “PREMIO AIF ADRIANO OLIVETTI”** nella categoria “Amministrazione & Finanza” per il progetto “Banking & Innovation Management Executive Master”.