

**BANCA  
MIGROS**

# Rapporto sulla sostenibilità 2023







# «Abbiamo compiuto passi importanti»

Alle parole seguono i fatti: a un anno e mezzo dall'adozione della nostra strategia di sostenibilità, nell'agosto 2022, abbiamo già raggiunto importanti traguardi per la sua realizzazione. Le soluzioni sostenibili sono diventate una componente fissa della nostra offerta di consulenza, sia per quanto riguarda le attività d'investimento che quelle ipotecarie. Anche a livello interno la tematica della sostenibilità è chiaramente radicata.

Fin dalla fondazione della Banca Migros, 65 anni fa, ci prefiggiamo di conciliare le nostre attività economiche con la responsabilità per l'ambiente e la società. Nell'esercizio 2023 abbiamo infatti lanciato la nuova offerta di gestione patrimoniale «Inspire» per l'Impact Investing in collaborazione con Inyova, una società di gestione patrimoniale specializzata negli investimenti sostenibili. L'offerta si rivolge a chi desidera contribuire in modo tangibile e positivo alla soluzione della questione climatica con i propri investimenti.

Allo stesso tempo, nel settore ipotecario abbiamo introdotto due offerte di consulenza complete per immobili più sostenibili: d'ora in poi sosterrremo i proprietari di abitazioni private nel risanamento energetico dei loro immobili. Per la clientela aziendale elaboriamo opzioni di ammodernamento contestualmente a un piano d'investimento per immobili a reddito.

Adottare misure di risanamento è utile sia per l'ambiente che per i nostri clienti privati e aziendali. Il valore degli immobili cresce se questi vengono ben mantenuti e costantemente ristrutturati durante il loro intero ciclo di vita. Allo stesso tempo, gli interventi di risanamento energetico riducono i costi di gestione e migliorano la qualità abitativa.

Parallelamente al lancio della consulenza energetica, abbiamo introdotto criteri di esclusione ecologici e sociali nelle operazioni di credito e abbiamo iniziato a determinare le emissioni di gas serra della nostra attività creditizia.

Abbiamo promosso attivamente lo sviluppo sostenibile anche a livello interno: con la nuova direttiva «Gestione della sostenibilità», abbiamo ancorato la sostenibilità a livello operativo nel lavoro quotidiano di tutto il personale. Grazie a misure di formazione complete, il personale è ora in grado di attuare la nostra politica di sostenibilità nel rispettivo ambito di attività.

Con queste misure abbiamo compiuto passi importanti e intendiamo utilizzare questo slancio per continuare a promuovere un'economia più sostenibile e avere un impatto positivo su persone e ambiente. Non vogliamo adagiarci, ma fare ancora di più. E per questo contiamo sul vostro aiuto: inviateci il vostro feedback. Ringraziamo i clienti per la fiducia accordataci e i nostri collaboratori, che si sono votati ai nostri valori e li vivono ogni giorno!



*Manuel Kunzelmann*

**Manuel Kunzelmann**  
Chief Executive Officer



*Fabrice Zumbrunnen*

**Fabrice Zumbrunnen**  
Presidente del Consiglio  
di amministrazione

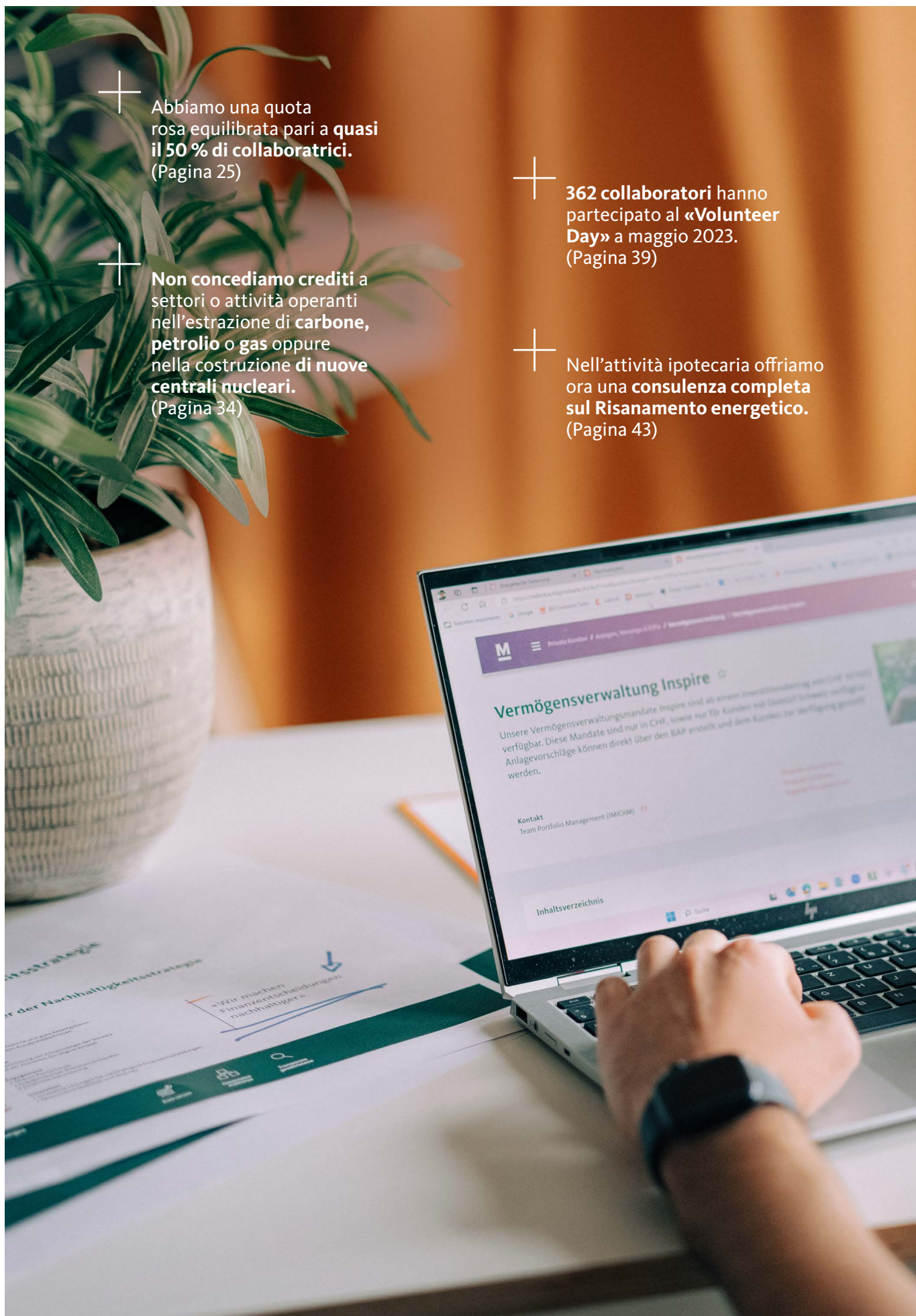


+ Abbiamo una quota rosa equilibrata pari a **quasi il 50% di collaboratrici**.  
(Pagina 25)

+ **Non concediamo crediti** a settori o attività operanti nell'estrazione di **carbone, petrolio o gas** oppure nella costruzione di **nuove centrali nucleari**.  
(Pagina 34)

+ **362 collaboratori** hanno partecipato al «**Volunteer Day**» a maggio 2023.  
(Pagina 39)

+ Nell'attività ipotecaria offriamo ora una **consulenza completa sul Risanamento energetico**.  
(Pagina 43)



# Indice

3	<b>Editoriale</b>	37	<b>IMPEGNO</b>
6	<b>Ritratto</b>	38	Fondo pionieristico Migros
		38	Impegno nel settore
9	<b>SOSTENIBILITÀ</b>	39	Impegno dei nostri collaboratori
10	<b>Governance della sostenibilità</b>		
11	Stakeholder	41	<b>INNOVAZIONE</b>
12	<b>Strategia di sostenibilità</b>	42	Richiesta delle preferenze di
13	Tematiche essenziali		sostenibilità
14	<b>Rischi di sostenibilità</b>	42	Gestione patrimoniale «Inspire»
17	<b>Percorso di apprendimento</b>	43	Consulenza Risanamento energetico
	<b>Sostenibilità</b>		
20	<b>Punti salienti 2023</b>	45	<b>RESPONSABILITÀ</b>
		46	Corruzione
23	<b>ESSERE UMANO</b>	46	Protezione dei dati
24	<b>Collaboratori</b>	47	Catena di approvvigionamento
25	Diversità e pari opportunità	47	Diritti umani
27	<i>Formazione e perfezionamento</i>	49	<b>CSL</b>
	<i>professionale</i>		
28	<b>Responsabilità nei confronti della</b>	55	<b>INDICE GRI</b>
	<b>nostra clientela</b>		
28	Marketing e modelli di consumo		
29	Responsabilità dei prodotti		
31	<b>AMBIENTE</b>		
32	<b>Impatto diretto sull'ambiente</b>		
32	Clima ed energia		
34	<b>Impatto indiretto sull'ambiente</b>		
34	Operazioni creditizie		
34	Operazioni d'investimento		
35	Biodiversità		

# Ci assumiamo le nostre responsabilità

La Banca Migros SA è la settima banca universale svizzera per dimensioni, presente in tutto il territorio nazionale. Siamo una società affiliata al 100 % della Federazione delle Cooperative Migros e condividiamo i valori del Gruppo Migros. Puntiamo a essere la Banca più vicina alle esigenze delle persone.

I nostri 1800 collaboratori assistono complessivamente oltre un milione di clienti in tutte le regioni del Paese. Si tratta perlopiù di clienti retail e affluenti, clientela aziendale di medie dimensioni e clientela immobiliare, che ci affidano depositi per un valore complessivo di 45 miliardi di franchi.

## **Contribuiamo alla piazza economica svizzera**

La solidità finanziaria della Banca Migros è uno dei nostri pilastri più importanti. Con una quota di capitale complessiva del 20 % circa, la Banca Migros è una delle banche retail meglio capitalizzate della Svizzera. Questo è più prezioso che mai nell'attuale contesto, motivo per cui manterremo tale posizione anche in futuro.

In qualità di banca con il quarto volume ipotecario della Svizzera, svolgiamo un ruolo importante nell'approvvigionamento del credito alle economie domestiche e alle aziende e sosteniamo la piazza economica svizzera. Tenendo conto dei crediti privati, del leasing e di altri crediti nei confronti della clientela, i nostri prestiti raggiungono un volume di 49,9 miliardi di franchi.

Come contributo alla stabilità finanziaria e alla resilienza del sistema bancario svizzero, siamo inoltre la prima banca svizzera non di rilevanza sistemica a creare le capacità operative per partecipare all'iniziativa della BNS «Liquidità contro garanzie ipotecarie».

## **Siamo innovativi**

Non siamo soltanto una banca affidabile, ma ci distinguiamo anche per il nostro coraggio e l'innovazione, puntando verso un futuro solido. Abbiamo ricevuto svariati riconoscimenti per le nostre soluzioni finanziarie e come datore di lavoro. Nell'anno in rassegna siamo stati premiati come banca retail svizzera più digitale per i clienti privati e siamo fra le prime tre banche svizzere più digitali per la clientela aziendale (secondo la classifica dell'Istituto per i servizi finanziari di Zugo (IFZ) della Scuola universitaria professionale di Lucerna).

## **Facciamo parte del Gruppo Migros**

La Banca Migros è stata fondata nel 1958 da Gottlieb Duttweiler ed è una società affiliata al 100 % della Federazione delle Cooperative Migros (di seguito denominata Gruppo Migros). Da noi si applicano disposizioni a livello di Gruppo, come ad esempio il contratto collettivo di lavoro nazionale (CCLN) e il Codice di condotta. Condividiamo i valori di Migros e ci orientiamo alla strategia di sostenibilità del Gruppo. Di conseguenza, mettiamo al centro le persone e le loro esigenze e non la gestione e la moltiplicazione del denaro. In qualità di istituto finanziario, però, abbiamo definito una nostra strategia di sostenibilità e le nostre tematiche essenziali.

**«I ricavi sono la conseguenza, non l'obiettivo della nostra attività imprenditoriale.»**

*Manuel Kunzelmann, CEO della Banca Migros,  
Handelzeitung, edizione del 13.04.2023*

Possediamo due società affiliate. Dal 2023 detentiamo una partecipazione del 100 % in CSL Immobiliare SA, una società che offre servizi immobiliari. I suoi interessi non finanziari sono elencati a partire dalla pagina 49. Anche Swisslease SA ci appartiene al 100 %, ma nell'esercizio 2023 non è stata operativa e non ha neppure effettuato investimenti. Ciò non crea impatti né rischi riguardanti gli aspetti non finanziari e quindi non è necessario un ulteriore reporting. Tutti i dati finanziari e le partecipazioni della Banca Migros sono riportati nel rapporto annuale.



**Diamo il meglio di noi e otteniamo ottimi voti**

**Ranking IFZ delle banche retail svizzere più digitali:**

1° posto nell'analisi settoriale del 2023

**Ranking IFZ delle banche svizzere più digitali nel settore della clientela aziendale:**

3° posto nell'analisi settoriale del 2023

**Customer Relations Award 2023:**

1° posto nella categoria Customer Technology per la nostra videoconsulenza

**Best of Swiss Web 2023:**

due volte argento per l'onboarding digitale della carta di credito Cumulus nelle categorie «Technology» e «Digital Commerce»

**Best Bot Award 2023:**

piazzamento sul podio per il voicebot del nostro Centro clienti



**L'umanità ci distingue sin dalla fondazione**

1958

**Umana**

Fondazione con un obiettivo: condizioni eque

1987

**Pionieristica**

Pioniera nei pagamenti senza contanti con la M-Card

2005

**Trasparente**

Prima banca svizzera con ticket fee unitaria sulle transazioni in titoli

2010

**Equa**

Riduzione dei tassi d'interesse per il credito privato online nettamente inferiore al mercato

2015

**Orientata al cliente**

Prima soluzione di pagamento per i privati basata sul web

2019

**Coraggiosa**

Abolizione dei bonus come prima grande banca svizzera

2022

**Approccio sistematico**

Varo della strategia di sostenibilità

2023

**Consapevole**

Introduzione di nuovi prodotti e servizi finanziari sostenibili





# Sostenibilità

Non ci limitiamo ad assumerci la responsabilità per l'impatto delle nostre attività sull'ambiente e sulla società, ma ci impegniamo anche a esercitare un effetto positivo su entrambi.

# Responsabilità e competenze chiare

La direttiva «Gestione della sostenibilità», elaborata nel 2023, disciplina la nostra organizzazione a partire dall'inizio del 2024. Costituisce il quadro di riferimento per la gestione e il controllo degli aspetti e dei rischi legati alla sostenibilità.

## Responsabilità e competenze

### Assemblea generale

- Approva il rapporto sulla sostenibilità.

### Consiglio di amministrazione

- Decide la nostra strategia di sostenibilità.
- Prende atto delle decisioni importanti in materia di sostenibilità.
- Conferma il rapporto sulla sostenibilità.

### Direzione generale

- È responsabile dell'attuazione della strategia di sostenibilità.
- Discute una volta al mese le tematiche di attualità nel Comitato per strategia, innovazione e sostenibilità.
- Valuta il nostro sviluppo sostenibile nell'ambito della revisione strategica annuale e della misurazione degli obiettivi.

### Gestione della strategia

- È responsabile sul piano operativo della gestione della sostenibilità e della strategia di sostenibilità e riferisce direttamente al CEO.
- Esamina le interazioni tra la Banca e la sostenibilità nell'ambito della revisione strategica annuale.
- Il responsabile della sostenibilità coordina, supporta e verifica l'attuazione delle misure e funge da punto di riferimento per gli stakeholder interni ed esterni sulla tematica della sostenibilità. A tal fine, il responsabile della sostenibilità può ricorrere a un supporto interno ed esterno.

### Human Resources

- Il Diversity Management ha la missione di identificare e promuovere gli aspetti rilevanti per il successo di un personale diversificato. Ciò comprende competenze, caratteristiche, atteggiamenti, nonché background culturali, sociali ed etnici. Promuove inoltre la sensibilizzazione per quanto riguarda il divieto di discriminazione.

### Investment Office

- L'ufficio responsabile della sostenibilità stabilisce la politica d'investimento sostenibile e presiede il Comitato per la sostenibilità nell'Investment Office.
- Il Comitato per la sostenibilità verifica le direttive di attuazione della sostenibilità nel processo d'investimento e concede eccezioni motivate.

### Tutti i collaboratori

- Secondo la direttiva sulla gestione della sostenibilità e il Codice di condotta del Gruppo Migros, è compito di tutti i collaboratori gestire in modo responsabile le risorse disponibili e prevenire o ridurre i rischi legati alla sostenibilità.

Alla fine del 2023 abbiamo inoltre deciso di potenziare ulteriori risorse sostenibili nell'ambito della gestione rischi credito e del controllo dei rischi. In questo modo intendiamo integrare i rischi di sostenibilità nell'attuale gestione dei rischi e controllare l'impatto dell'attività creditizia sull'ambiente e sulla società.

## Stakeholder

Conduciamo scambi regolari e trasparenti con i nostri principali stakeholder sulle tematiche di sostenibilità.

### **Clientela**

Per noi è fondamentale essere vicini alle necessità della nostra clientela, con la quale manteniamo rapporti stretti a tale scopo (cfr. p. 25). Nell'esercizio in rassegna abbiamo condotto un sondaggio per valutare l'interesse della nostra clientela verso gli investimenti sostenibili. Visto l'ampio interesse riscontrato, abbiamo sviluppato nuove offerte (cfr. p. 42).

### **Collaboratori**

Ascoltiamo i nostri collaboratori e le nostre collaboratrici non solo in occasione dei colloqui annuali. I collaboratori mantengono una comunicazione regolare con la Direzione generale attraverso la Commissione del personale, (cfr. in proposito p. 22). Nella selezione delle tematiche principali sono stati coinvolti tutti i dipartimenti rilevanti (cfr. p. 14).

### **Gruppo Migros**

Siamo in regolare dialogo con le unità specializzate in sostenibilità del Gruppo Migros per sfruttare le sinergie interne e partecipare allo scambio di esperienze e conoscenze.

### **Associazioni di categoria**

Scambiamo idee anche con esperti esterni al Gruppo, sia nell'ambito di organizzazioni specializzate in sostenibilità, sia con associazioni del settore finanziario o direttamente con esperti di organizzazioni della società civile nel settore ambientale (cfr. p. 38).

### **Consulenza**

Per far confluire anche il punto di vista degli stakeholder esterni nell'analisi di essenzialità, abbiamo richiesto la convalida dei risultati da parte di una società di consulenza (cfr. p. 13).

### **Autorità e legislatori**

Teniamo conto della strategia della Confederazione per una piazza finanziaria sostenibile e attuiamo le relative disposizioni. Tra queste annoveriamo anche l'autodisciplina delle associazioni di categoria.

### **I media e il pubblico**

Manteniamo un dialogo aperto con i media e l'opinione pubblica e ci impegniamo a sensibilizzarli, tra l'altro, sulle tematiche di sostenibilità.



# Rendiamo le decisioni finanziarie più sostenibili

Aiutiamo a prendere ogni giorno decisioni finanziarie migliori. In modo veloce, semplice e umano. «Umano» per noi significa anche rispondere alle esigenze di sostenibilità della nostra clientela. Vogliamo assumerci le nostre responsabilità e avere un impatto.

Per farlo, non ci orientiamo esclusivamente al mercato, ma anche all'ulteriore contesto che ci riguarda: nei confronti dello Stato rispettiamo sistematicamente gli obblighi normativi e riduciamo al minimo i nostri rischi di sostenibilità. Anticipiamo le esigenze della clientela, generando così nuove fonti di fatturato. In generale, ci impegniamo a dimostrare la nostra sostenibilità e rafforziamo in questo modo la nostra credibilità e l'accettazione sociale. Ci dedichiamo

ai nostri obiettivi in modo accessibile, concreto e impegnato, creando sempre nuovi approcci e percorsi.

Nell'agosto 2022 abbiamo varato la nostra strategia di sostenibilità, che si basa sui principi di «dare prova di responsabilità» e si concentra sulle aree tematiche strategiche di «Puntare all'effetto». Per tutti gli obiettivi siamo già riusciti a ottenere i primi risultati (cfr. pagine seguenti). Proseguiamo queste attività e intendiamo ottimizzare i risultati.

## «Puntare all'effetto»



### Essere umano

- Siamo riconosciuti come datore di lavoro corretto ed equo nei progetti di valutazione e certificazione.
- Ci orientiamo alle esigenze di clientela e collaboratori.



### Ambiente

- Supportiamo la strategia svizzera sul clima e gli obiettivi climatici del Gruppo Migros. A tal fine definiamo e perseguiamo obiettivi climatici scientificamente fondati nell'attività creditizia e d'investimento.



### Impegno

- Contribuiamo finanziariamente al Fondo pionieristico Migros.
- Ci impegniamo per un'abitazione sostenibile.
- Sosteniamo l'impegno sociale dei nostri collaboratori.
- Ci impegniamo attivamente nelle associazioni di categoria.



### Innovazione

- Sviluppiamo soluzioni innovative nel nostro core business, orientate alla clientela, che contribuiscono allo sviluppo sostenibile.

## «Dare prova di responsabilità»

### Fissare gli obiettivi

- Rafforziamo la sostenibilità nella visione strategica.
- Ogni anno verifichiamo l'attuazione della strategia di sostenibilità e ci prefiggiamo degli obiettivi.
- Armonizziamo i nostri obiettivi con il Gruppo Migros almeno una volta l'anno.

### Consolidare la governance

- Rafforziamo la governance della sostenibilità.
- Rafforziamo i processi per il monitoraggio dei rischi legati alla sostenibilità.

### Garantire la trasparenza

- Comuniciamo le nostre prestazioni in materia di sostenibilità e la nostra visione.
- Redigiamo i nostri rapporti sulla sostenibilità secondo standard riconosciuti a livello internazionale.
- Informiamo la nostra clientela in merito.

## Tematiche essenziali

Per determinare le nostre tematiche principali, abbiamo effettuato una doppia analisi della rilevanza in concomitanza con l'elaborazione della strategia di sostenibilità. L'obiettivo di un'analisi della rilevanza è identificare le tematiche in cui si può contribuire maggiormente allo sviluppo sostenibile. Un'analisi della doppia rilevanza prende in considerazione sia l'impatto delle attività aziendali sull'ambiente, sulla società e sull'economia, sia l'impatto degli aspetti di sostenibilità sull'azienda stessa.

A tal fine, insieme a specialisti dei nostri diversi dipartimenti, abbiamo valutato tematiche di sostenibilità potenzialmente rilevanti lungo la nostra catena di creazione del valore. In un workshop abbiamo classificato le tematiche in base a rischi e opportunità. Abbiamo tenuto esplicitamente conto anche degli effetti indiretti della nostra attività d'investimento e creditizia. Per far confluire anche il punto di vista degli stakeholder esterni, abbiamo richiesto la convalida dei risultati da parte di una società di consulenza. I risultati sono stati approvati dalla Direzione generale.

### Tematiche essenziali 2023

#### AMBITO «ESSERE UMANO»

Formazione e perfezionamento	Rafforzare le competenze dei collaboratori > <i>cfr. p. 27</i>
Diversità e pari opportunità	Promuovere la diversità all'interno del team > <i>cfr. p. 25</i>
Marketing e modelli di consumo	Orientare la clientela in modo equo e valido > <i>cfr. p. 28</i>
Responsabilità dei prodotti	Offrire prodotti e servizi finanziari sostenibili > <i>cfr. p. 29 e 34</i>

#### AMBITO «AMBIENTE»

Clima ed energia	Ridurre il consumo energetico e le emissioni di gas a effetto serra nell'azienda e lungo la catena di creazione del valore > <i>cfr. p. 32</i>
Biodiversità	Comprendere e migliorare l'impatto delle nostre attività sulla biodiversità > <i>cfr. p. 35</i>

#### AMBITO «RESPONSABILITÀ»

Impatto economico	Contribuire all'economia svizzera e all'economia privata > <i>cfr. p. 6 e rapporto annuale 2023</i>
Comportamento aziendale	Garantire la correttezza dei rapporti reciproci > <i>cfr. p. 45 e Corporate Governance nel rapporto annuale 2023 (pagine 62-75)</i>
Diritti umani	Garantire la tutela dei diritti umani in azienda e nelle imprese in cui investiamo > <i>cfr. p. 47</i>
Protezione dei dati	Tutela di personalità e diritti fondamentali delle persone di cui vengono trattati i dati > <i>cfr. p. 46</i>

# Guardiamo avanti

I rischi e le opportunità in materia di sostenibilità hanno un impatto a lungo termine sui nostri risultati finanziari. Valutiamo attentamente i rischi legati alla sostenibilità e in questo modo prendiamo decisioni più consapevoli.

## La nostra definizione di rischi legati alla sostenibilità

Nell'ottica della duplice rilevanza, consideriamo come rischi per la sostenibilità i potenziali effetti negativi delle nostre operazioni sull'ambiente e sulla società, nonché gli effetti finanziari e non finanziari di tali ambiti sulla nostra attività.

Per ridurre i rischi di sostenibilità derivanti dalle nostre attività è nostra responsabilità:

- rispettare i principi etici e le disposizioni di legge,
- coltivare rapporti paritari e sociali con la nostra clientela, i collaboratori e la società,
- ridurre l'impatto negativo delle nostre attività di credito e d'investimento sull'ambiente e sulla società,
- e, nel complesso, garantire un impatto positivo della nostra attività imprenditoriale sulla società e sull'ambiente.

Abbiamo interesse a prevenire eventi che hanno o potrebbero avere un impatto fortemente negativo sul valore dei nostri prodotti e servizi finanziari e, di conseguenza, sulla nostra situazione patrimoniale, finanziaria, reddituale nonché sulla nostra reputazione. Tra questi figurano:

- Rischi ambientali: derivano in particolare dal cambiamento climatico, dalla perdita di biodiversità, dall'inquinamento dell'aria, delle acque e del suolo, dalla scarsità di acqua e dalla deforestazione. I rischi climatici, in quanto parte dei rischi ambientali, comprendono i due principali fattori di rischio seguenti:
  - Rischi di transizione, ovvero i rischi associati al processo di adeguamento verso un'economia a basso tenore di carbonio. Tra questi figurano sviluppi legislativi e normativi (ad esempio i prezzi del carbonio), l'introduzione di tecnologie a basso consumo di carbonio o cambiamenti nell'umore del mercato e dei consumatori.
  - Rischi fisici, sotto forma di eventi meteorologici estremi, quali inondazioni e tempeste, o

rischi cronici, come ondate di calore ricorrenti in estate e precipitazioni elevate in inverno.

- Rischi sociali. Questi insorgono in caso di crescente disuguaglianza sociale, esclusione, rapporti di lavoro sfavorevoli o investimenti insufficienti nel personale.
- Rischi di governance: sorgono in relazione a istituzioni pubbliche e private, strutture di gestione, relazioni con il personale, retribuzione dei dirigenti e corruzione.

I danni ambientali e la perdita di servizi ecosistemici provocano cambiamenti strutturali che si ripercuotono sull'attività economica e, di conseguenza, sul sistema finanziario. Gli effetti negativi della nostra attività creditizia sull'ambiente o sugli ecosistemi, ad esempio sul finanziamento dei grandi emittenti di carbonio, non solo possono causare controversie legali o rischi di reputazione, ma anche ag-



**È nostra responsabilità garantire un impatto positivo delle nostre azioni sulla società e sull'ambiente.**

gravare i summenzionati rischi ambientali per la Banca. Ecco perché il concetto di doppia rilevanza è così importante nella gestione del rischio di sostenibilità.

Una logica simile vale per i rischi sociali o legati alla governance. In ambito sociale, ad esempio, una cattiva gestione delle condizioni di lavoro e delle pari opportunità può determinare una cattiva reputazione come datore di lavoro, aumentando così il rischio di non trovare le competenze necessarie sul mercato del lavoro. I rischi per la reputazione possono anche derivare da una struttura di governance inadeguata o da violazioni delle norme anticorruzione e comportare perdite finanziarie in seguito a multe o un peggioramento dei rapporti con le autorità di vigilanza.



Per la Banca Migros i rischi di sostenibilità qui menzionati possono manifestarsi come rischi di credito, mercato, liquidità e non finanziari. Riteniamo dunque che i rischi legati alla sostenibilità siano dei fattori di rischio. Non costituiscono una categoria di rischio specifica, ma sono parte integrante delle categorie di rischio definite nella gestione del rischio e del processo globale di gestione del rischio a livello della Banca (cfr. rapporto annuale p. 35).

### Rischi legati alla sostenibilità come fattori di rischio per le categorie di rischio finanziario non finanziario

Categoria di rischio	Fattori di rischio SOST.	Possibili effetti sugli istituti finanziari
Rischi di credito	Ambiente* – Rischi transizione	Un rischio di credito può sorgere nel caso in cui i mutuatari siano limitati nell'utilizzo di modelli commerciali o tecnologie a seguito di misure di politica climatica (ad esempio, modifiche alle tasse sul carbonio esistenti, restrizioni alle attività economiche in territori protetti) o di un sentimento di mercato negativo.
	Ambiente – Rischi fisici	I fenomeni atmosferici estremi e i cambiamenti meteorologici cronici possono comportare una perdita patrimoniale e un'interruzione dell'attività aziendale o delle catene di creazione del valore. La perdita di biodiversità può compromettere le attività economiche che dipendono fortemente dagli ecosistemi. Per la Banca, ciò può comportare una maggiore probabilità di insolvenza, un periodo di recupero più lungo o una perdita in caso di insolvenza.
Rischi di mercato	Ambiente – Rischi transizione	Improvvisi cambiamenti politici possono ripercuotersi sulle quotazioni azionarie delle società operanti in settori legati al carbonio e sensibili alle questioni climatiche.
	Ambiente – Rischi fisici	I fenomeni atmosferici estremi, i cambiamenti meteorologici cronici nonché la perdita di biodiversità possono provocare movimenti estremi del mercato e shock dei prezzi.
Rischi di liquidità	Ambiente – Rischi transizione	Talune classi di garanzie reali possono perdere valore a causa di una percezione negativa del mercato nei confronti di attività ad alta intensità di carbonio o fortemente dipendenti dai servizi ecosistemici. Ciò può comportare difficoltà di liquidazione per queste garanzie. In un contesto di crescenti pressioni regolamentari, una strategia inefficace nella gestione del rischio climatico può compromettere la solidità creditizia della Banca e limitarne la capacità di reperire capitali sul mercato.
	Ambiente – Rischi fisici	Una rivalutazione improvvisa dei titoli, causata ad esempio da «stranded assets», può diminuire il valore delle attività liquide di alta qualità della Banca, con il rischio di compromissione delle sue riserve di liquidità.

\* Per ambiente intendiamo i sia rischi climatici che quelli legati alla biodiversità.

### I rischi legati alla sostenibilità come fattori di rischio per le categorie di rischio non finanziario

Categoria di rischio	Fattori di rischio SOST.	Possibili effetti sugli istituti finanziari
Rischi di compliance	Governance	I conflitti d'interesse non risolti all'interno della Banca possono esporla a rischi reputazionali o di perdite finanziarie. Anche le violazioni delle norme anticorruzione comportano rischi di governance importanti per la Banca.
	Rischi ambientali	Il coinvolgimento della Banca in settori sensibili al clima o controversi dal punto di vista di politica ambientale può attirare pubblicità negativa e pregiudicare la percezione del mercato. Ciò può comportare la perdita di clienti.
	Rischi sociali	Perdite finanziarie o danni alla reputazione possono scaturire dal non rispetto delle normative sul lavoro, da condizioni lavorative ingiuste, dalla mancanza di pari opportunità, dalla discriminazione o dal rifiuto di permettere l'adesione a un sindacato.
Rischi legali	Rischi di governance, ambientali e sociali	I rischi legali possono derivare da danni ambientali, greenwashing, violazioni del diritto del lavoro o di norme fiscali nonché da reati finanziari. La Banca rischia multe, pene e sanzioni nonché danni reputazionali.
Rischi operativi	Rischi sociali	Una sicurezza lavorativa inadeguata o la violazione delle disposizioni in materia di salute e sicurezza possono esporre la Banca a rischi di responsabilità civile e sanzioni nonché danneggiare la sua immagine come datore di lavoro. Queste preoccupazioni si estendono all'intera catena di creazione del valore della Banca.
	Rischi climatici	I cambiamenti climatici e gli eventi meteorologici estremi possono danneggiare le infrastrutture della Banca e pregiudicare l'attività aziendale.
Rischi strategici	Rischi di governance, ambientali e sociali	I rischi di perdita e di reputazione possono derivare dalle mutate esigenze e dalle aspettative in materia di sostenibilità dei clienti, se non sono stati presi sufficientemente in considerazione nella strategia dell'istituto finanziario.

#### La nostra gestione dei rischi di sostenibilità

La nostra gestione dei rischi di sostenibilità viene disciplinata in regolamenti, direttive e disposizioni esecutive. Monitoriamo già una parte considerevole dei rischi di sostenibilità nell'ambito della nostra gestione generale dei rischi non finanziari (ad esempio compliance, rischi operativi o strategici e rischi di reputazione, cfr. rapporto annuale p. 31-36).

Nell'esercizio in rassegna abbiamo sviluppato la direttiva «Gestione della sostenibilità». A partire dall'inizio del 2024 questa determina l'organizzazione e il quadro generale per la gestione, ma anche il controllo dei rischi legati alla sostenibilità, in particolare la suddivisione tra i ruoli di prima e seconda linea di difesa (di seguito: prima linea e/o seconda linea).

Conduciamo indagini qualitative a livello di singolo rischio per identificare e valutare la portata dei rischi fisici essenziali, come i rischi di transizione. Ci prefiggiamo di integrarle nel 2024 con valutazioni quantitative, se possibile. La valutazione iniziale è principalmente responsabilità della prima linea. La conseguente verifica a livello di portafoglio e il rispetto dei requisiti rientrano tra le mansioni della seconda linea.

La direttiva ci ha consentito di gettare una base importante per la nostra gestione dei rischi di sostenibilità.

#### Prospettive dal 2024

Potenziamo costantemente la nostra gestione del rischio di sostenibilità e ampliamo la misurabilità e la gestione dei rischi finanziari legati alla sostenibilità, in particolare i rischi climatici. In una fase successiva, in linea con le raccomandazioni della «Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)», intendiamo definire gli indicatori chiave di rischio (KRI) per i rischi ambientali in singole categorie di rischio, che riflettano i rischi di credito, di mercato e di liquidità a livello di portafoglio. Dal 2025, relazioneremo sugli sviluppi nella gestione del rischio di sostenibilità conformemente all'Ordinanza concernente la relazione sulle questioni climatiche, come previsto dall'articolo 964 del Codice delle obbligazioni svizzero.

# Percorso di apprendimento Sostenibilità

Nel 2023 i nostri collaboratori hanno completato il percorso di apprendimento Sostenibilità. Barbara Bieri e Andrea Weber ci raccontano quale scoperta li ha sorpresi di più e come il percorso di apprendimento ha cambiato la loro pratica professionale quotidiana.



**Barbara Bieri e Andrea Weber spiegano in che modo sfruttano il percorso di apprendimento Sostenibilità per le loro attività lavorative quotidiane.**



## «Verifichiamo quali misure di risanamento vale la pena adottare»



Barbara Bieri assiste la nostra clientela privata nell'ambito dei finanziamenti.

**«L'applicazione ci aiuta ad esaminare con la clientela le singole parti dell'edificio.»**

*Barbara Bieri, consulente clientela privata*

### **Quale scoperta ti ha sorpreso di più?**

Mi hanno stupito i nuovi requisiti in vigore dall'inizio del 2024, che vincolano le banche a esaminare con molta più attenzione la tematica della sostenibilità con la clientela.

### **Che cosa ha cambiato il percorso di apprendimento nella tua pratica di consulenza quotidiana?**

Nel modulo relativo alle operazioni ipotecarie ho imparato come misurare e valutare l'impronta di CO<sub>2</sub> degli immobili con l'ausilio di una nuova applicazione nei colloqui di finanziamento. Si tratta soprattutto di rispondere alla domanda: qual è il fabbisogno ecologico di ristrutturazione di un immobile? L'applicazione ci aiuta ad esaminare con la clientela le singole parti dell'edificio. Analizziamo infissi, facciata, tetto e riscaldamento e definiamo dove vale la pena adottare misure di risanamento. In questo modo possiamo condurre colloqui di alta qualità con la clientela, rafforzando così il legame e migliorando significativamente la collaborazione.

### **In che misura il percorso di apprendimento ha cambiato la tua immagine della Banca Migros?**

Ho trovato molto positivo il fatto che siamo così attivi. La Banca Migros mi è sembrata dinamica e lungimirante.

## i

### Informazioni sul percorso di apprendimento

L'e-learning, composto da tre moduli della durata di 100 minuti ciascuno, e i webinar interattivi aiutano i nostri collaboratori a integrare la sostenibilità nella loro attività lavorativa. Il modulo base è stato completato da tutti i collaboratori. Questo introduceva il concetto di sostenibilità e spiegava come la Banca Migros influisce su ambiente e società attraverso le sue attività politico-economiche. In altri due moduli sono stati illustrati i principali ruoli delle attività d'investimento e ipotecarie. Questi moduli sono stati completati a seconda della rispettiva funzione. Il percorso di apprendimento Sostenibilità proseguirà anche nel 2024 con i Training Lab, che consentiranno ai collaboratori di esercitarsi nell'applicazione pratica dei contenuti appresi.

# «La sostenibilità è diventata molto più importante nella scelta del datore di lavoro»



Andrea Weber è responsabile di team nel Centro clienti.

**«Penso che la mentalità sia cambiata nelle generazioni più giovani: la sostenibilità è diventata molto più importante nella scelta del datore di lavoro.»**

*Andrea Weber, responsabile di team nel Centro clienti*

## **Cos'hai imparato durante il percorso di apprendimento?**

Prima non mi era chiaro quanto fosse vasta la tematica della sostenibilità. Si comincia con la carta: convincendo i clienti a passare all'e-banking e a rinunciare alla stampa degli estratti conto, possiamo ridurre il numero di alberi da abbattere. Ma la tematica include anche l'impatto dei portafogli titoli che gestiamo o i crediti che concediamo. Ho anche capito che ogni passo o decisione che intraprendo nelle mie attività quotidiane può essere più o meno sostenibile.

## **Quale scoperta ti ha sorpreso di più?**

Mi ha sorpreso scoprire che, nonostante le sue 70 sedi, la Banca Migros genera solo una modesta quantità di emissioni dirette di gas serra. Tuttavia, abbiamo un impatto significativo sulle attività di investimento e ipotecarie.

## **Che cosa ha cambiato il percorso di apprendimento nella tua pratica professionale quotidiana?**

Il percorso di apprendimento mi ha sensibilizzato sulla necessità di una gestione accorta del personale. È dispendioso e talvolta anche faticoso cercare nuovi collaboratori, istruirli e integrarli nel team. Pertanto, è fondamentale accertarsi che stiano bene, siano motivati e che vi sia un ottimo spirito di squadra. A mio avviso, ciò include anche la discussione sull'utilità delle tematiche di sostenibilità e la loro collocazione in un contesto in cui anche chi ha affrontato a malapena l'argomento possa immaginare qualcosa di concreto.

## **Come hanno accolto i tuoi collaboratori il percorso di apprendimento?**

Penso che la mentalità sia cambiata nelle generazioni più giovani: la sostenibilità è diventata molto più importante nella scelta del datore di lavoro.

# Punti salienti 2023

Guardiamo con piacere a un anno ricco di eventi, nel quale ci siamo impegnati a 360° per lo sviluppo sostenibile sia nella nostra Banca che nel nostro contesto.



## Essere umano

Sosteniamo la **parità salariale**, le **pari opportunità** e un **ambiente di lavoro non discriminatorio**.

Abbiamo una quota **rosa equilibrata pari** a quasi la metà di tutti i collaboratori.

Negli ultimi cinque anni siamo riusciti quasi a **raddoppiare** la **percentuale di donne** anche nel **comparto dirigenziale**.

Abbiamo investito complessivamente **3,2 milioni di franchi** nella **formazione continua** dei collaboratori.

Formiamo quasi **90 apprendisti**.

In un sondaggio svolto a gennaio 2023, oltre l'**85 %** dei nostri clienti ha espresso **interesse nei confronti di soluzioni d'investimento sostenibili**.



## Ambiente

Acquistiamo il **100 % di elettricità da fonti rinnovabili**.

**Ogni anno ristrutturiamo** circa **due succursali** e le ammoderniamo secondo i più recenti standard energetici.

Nell'esercizio in rassegna abbiamo introdotto un'**offerta di consulenza completa** per il **risanamento energetico** nel settore ipotecario.

Abbiamo gettato le basi per determinare l'**impronta di CO<sub>2</sub>** del nostro portafoglio ipotecario per gli **edifici residenziali**.

Quasi il **26 %** dei nostri portafogli di fondi era costituito da **aziende con obiettivi climatici SBTi convalidati**.



## Innovazione

Chiediamo sistematicamente alla nostra clientela quale sia la sua **preferenza per la sostenibilità** nelle attività d'investimento. A seconda della risposta, offriamo loro i prodotti adatti nella gestione patrimoniale, nella consulenza in investimenti e nei fondi.

Per le investitrici e gli investitori fortemente orientati alla sostenibilità abbiamo sviluppato in collaborazione con Inyova il mandato di gestione patrimoniale **«Inspire» per Impact Investing**.

Con la nuova **direttiva «Gestione della sostenibilità»** abbiamo radicato la sostenibilità nell'attività quotidiana di tutti i collaboratori, definendo chiaramente le responsabilità.

Grazie al **percorso di apprendimento sulla sostenibilità**, tutti i nostri collaboratori sono in grado di attuare la nostra politica di sostenibilità nel proprio ambito di attività.



## Impegno

Sostenendo il **Fondo pionieristico Migros con 6,5 milioni di franchi**, abbiamo reso possibili progetti negli ambiti società a neutralità climatica, persone e digitalizzazione nonché innovazione collaborativa.

In occasione del **«Volunteer Day»** a maggio 2023, ad esempio, **362 dei nostri collaboratori** hanno riparato biciclette per un'organizzazione umanitaria in Africa, hanno aiutato nella formazione informatica per i rifugiati o impacchettato offerte di generi alimentari per persone bisognose.

I nostri collaboratori hanno partecipato anche all'iniziativa per la salute e l'ambiente **«Bike to work»** e alla **corsa sponsorizzata «run4kids»**.





# Essere umano

Da noi l'essere umano è al centro. Trattiamo su un piano di parità i nostri clienti e collaboratori, i nostri partner d'affari e una varietà di stakeholder.

# Un ambiente di lavoro che valorizza

Da noi i collaboratori remano tutti nella stessa direzione. Da noi le persone che vanno avanti con coraggio e amano provare cose nuove sono nel posto giusto. Abbiamo a collaboratori motivati e impegnati che pensino in modo creativo. Per questo offriamo loro un ambiente di lavoro positivo e favorevole.

Per i nostri circa 1800 collaboratori (quasi 1600 posti a tempo pieno) vogliamo essere un datore di lavoro esemplare e riconosciuto.

## Condizioni di lavoro

La nostra politica del personale si rifà a quella del Gruppo Migros. Il contratto collettivo di lavoro nazionale (CCLN) a livello di Gruppo per il 2023-2026 disciplina i rapporti di lavoro per il 55 % circa dei dipendenti. Oltre a favorire l'equilibrio tra vita professionale e vita privata, sono altrettanto cruciali il supporto alla salute dei collaboratori, il loro sviluppo professionale e l'offerta di condizioni di lavoro stimolanti.

In linea con la dichiarazione di politica dei diritti umani del Gruppo Migros, perseguiamo i seguenti principi in materia di diritto del lavoro:

- Divieto del lavoro minorile e forzato
- Tutela speciale per i giovani lavoratori
- Divieto di discriminazione e di lavoro irregolare
- Retribuzione appropriata e orari di lavoro ragionevoli
- Sicurezza sul lavoro e salute sul luogo di lavoro
- Diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva
- Osservanza della protezione ambientale in ambito aziendale
- Rispetto delle disposizioni relative alle attività commerciali etiche

## Gestione

Il reparto Human Resources è uno sparring partner per i reparti specialistici, fornisce consulenza alla Direzione generale e offre la propria expertise in vari ambiti HR all'intera Banca. Questi ambiti comprendono la pianificazione strategica del personale, la formazione e lo sviluppo, la cultura aziendale, la gestione, il reclutamento, il controllo del personale, la retribuzione, l'assistenza e l'amministrazione.

La Commissione del personale (COPE) è l'anello di congiunzione tra la Direzione generale e il personale. Viene eletta dai collaboratori e rappre-

senta i loro interessi economici, sociali e sanitari a livello aziendale. La COPE contribuisce così al raggiungimento degli obiettivi aziendali. I problemi di singoli collaboratori o di gruppi di personale, che non possono essere risolti per via gerarchica vengono affrontati e discussi con i responsabili delle decisioni, se la COPE è interpellata da una delle parti.

## I nostri salari sono equi

Una retribuzione adeguata è un segno di apprezzamento e quindi costituisce una base importante per collaboratori soddisfatti e impegnati. Dei salari equi sono dunque estremamente importanti per noi.

La retribuzione del Gruppo Migros è costituita da tre componenti: i requisiti per la rispettiva funzione, le esperienze professionali interne ed esterne rilevanti e le prestazioni dimostrate concretamente. Gli stipendi dei membri della Direzione generale sono approvati dal Consiglio di amministrazione. Nel 2019 la nostra è stata la prima tra le grandi banche svizzere ad abolire i bonus. Da allora non vengono corrisposti bonus né ai collaboratori né ai quadri o alla Direzione generale.

La retribuzione avviene su una base non discriminatoria. Secondo l'analisi della parità salariale prevista dalla Legge federale sulla parità dei sessi (LPar), condotta da un revisore economico indipendente, la differenza salariale tra uomini e donne nella nostra azienda è inferiore al 5%. La Banca Migros ha ottenuto la certificazione dell'iniziativa «We Pay Fair» dell'Università di San Gallo.



### Viviamo i nostri valori

Le pari opportunità e l'inclusione di tutti i collaboratori sono in linea con i nostri valori e sono sancite dal CCLN: i collaboratori di tutti i livelli interagiscono con rispetto, integrità e umanità. Cerchiamo di creare un ambiente di lavoro responsabile, motivante e orientato alla performance. La sicurezza e la salute hanno la massima priorità. Nel rispetto delle norme in materia di diritto del lavoro e di salute, abbiamo tutti una responsabilità condivisa nel garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre. Sosteniamo l'uguaglianza tra i sessi e la parità di trattamento tra persone di origini diverse. Non tolleriamo le molestie o le discriminazioni di qualsiasi genere. Rispettiamo reciprocamente la nostra privacy e integrità personale.

Ci avvaliamo di un sondaggio annuale tra i collaboratori per valutarne la soddisfazione in merito, ad esempio, alla garanzia dei loro diritti a condizioni di lavoro eque, retribuzione adeguata e formazione.

Confrontiamo i risultati con parametri di riferimento esterni. Sulla base di queste analisi verifichiamo l'efficacia delle misure adottate, tra cui quelle volte a promuovere la diversità, e individuiamo le possibilità di miglioramento.

Secondo il sondaggio effettuato nell'anno in rassegna, la maggior parte dei collaboratori si sente trattata con dignità e rispetto, indipendentemente dalla propria identità personale (ad esempio sesso, età, origine, appartenenza etnica, confessione religiosa, disabilità e orientamento sessuale).

Per garantire la sicurezza sul lavoro e la salute sul posto di lavoro, tutti i nuovi collaboratori ricevono una formazione sotto forma di e-learning.

Le segnalazioni di rimostranze in relazione al rapporto di lavoro possono essere presentate in qualsiasi momento tramite m-concern. La procedura è documentata in un processo interno. Nel 2023 non sono state inviate segnalazioni.

## Diversità e pari opportunità

Sosteniamo la parità salariale, le pari opportunità e un ambiente di lavoro non discriminatorio. Puntiamo sulla diversità, anche in termini di età dei collaboratori.

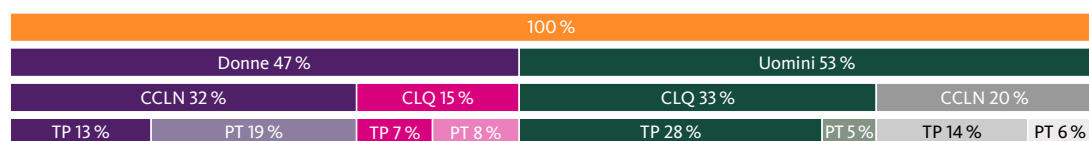
Abbiamo politiche di lavoro flessibile e job sharing: pubblichiamo tutte le posizioni, incluse quelle manageriali, come part-time. Inoltre, tutti coloro con una funzione e una configurazione del team che lo consentono possono lavorare a scelta in home office. Sosteniamo inoltre i collaboratori con prole ricon-

scendo loro contributi per la cura dei figli. I modelli flessibili di orario di lavoro favoriscono l'equilibrio tra vita privata e professionale e sostengono le pari opportunità.

Tali misure stanno dando i loro frutti. Abbiamo una quota rosa equilibrata ed esemplare pari a quasi la metà di tutto il personale. Negli ultimi cinque anni siamo riusciti quasi a raddoppiare la percentuale di donne anche nel comparto dirigenziale.

### Gradi di occupazione per condizione di impiego e sesso rispetto a tutto il personale

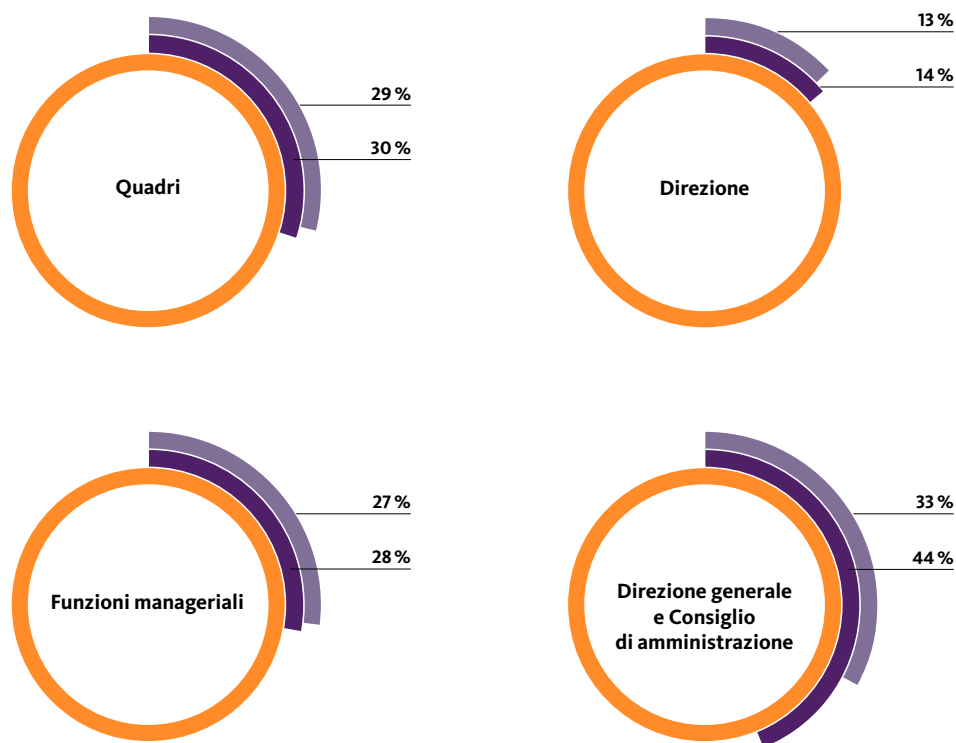
Al 31.12.2023, in relazione a tutti i collaboratori



CCLN Contratto collettivo di lavoro nazionale  
 CLQ Condizioni di lavoro per i quadri  
 TP Tempo pieno  
 PT Part-time



**Quota di donne per livello quadro**



■ al 31.12.2023  
 ■ al 31.12.2022

**Diversità**

Il Gruppo Migros ha adottato diverse misure per garantire un ambiente di lavoro non discriminatorio. Quindi la registrazione di un'unione domestica di coppie omosessuali è equiparata a un matrimonio e un'adozione è equiparata a una nascita. Esiste inoltre un ufficio di consulenza per il personale Migros, che può essere consultato in qualsiasi momento da tutti i collaboratori del Gruppo Migros.

La nostra cultura aziendale aperta deve essere ulteriormente consolidata. Con le offerte online il Gruppo Migros sensibilizza i collaboratori e i dirigenti affinché abbattano i pregiudizi inconsci (unconscious bias).

La più alta percentuale di donne  
**47,17%**  
 nel settore bancario svizzero

Anzianità di servizio superiore alla media  
**8,2**  
 anni

## Formazione e perfezionamento professionale

L'attuazione della strategia e della cultura aziendale è supportata da formazioni sulla leadership e misure di perfezionamento professionale.

### Leadership

Abbiamo definito un modello di conduzione con nove principi e cinque compiti di conduzione. Tutti i dirigenti seguono un programma di sviluppo della leadership con diversi formati di apprendimento, al fine di garantire l'implementazione del modello di conduzione. Nell'anno in rassegna, tutti i dirigenti hanno svolto circa cinque giorni di formazione sulla conduzione.

### Corsi di perfezionamento interni ed esterni

Promuoviamo i corsi di formazione esterni con finanziamenti e orari di lavoro. La nostra partecipazione può raggiungere il 100 % dei costi di formazione.

I corsi di formazione interni si basano sulle esigenze dell'intera organizzazione o delle singole unità organizzative. La nostra offerta comprende corsi di formazione per competenze specialistiche, metodologiche, sociali e personali. Quando sviluppiamo le attività di apprendimento, ci preoccupiamo di garantire il trasferimento e l'applicazione continua nella vita lavorativa di tutti i giorni. Per il controllo della qualità richiediamo sistematicamente dei feedback.

### Formazione professionale

Formiamo apprendisti per le professioni impiegato/impiegata di commercio Banca, impiegato/impiegata di commercio Servizi ed amministrazione, mediatico/a ed informatica. Offriamo inoltre la formazione di base BEM (Bankeinstieg für Mittelschulabsolventen, ingresso in banca per titolari di un diploma di maturità). Alla fine del 2023 avevamo in totale 85 apprendisti e praticanti BEM. Nell'ambito della promozione delle giovani leve, da agosto 2023 a luglio 2024 formiamo quasi 90 apprendisti.

### Crescita dei collaboratori

Le prestazioni e il potenziale di tutti i collaboratori vengono valutati annualmente nell'ambito di colloqui individuali. Oltre a questi colloqui di sviluppo, sono previsti colloqui di feedback periodici sugli obiettivi definiti. Nel processo di gestione dei talenti vengono identificati i talenti migliori, che possono poi beneficiare di specifiche misure di sviluppo, come ad es. il mentoring.

Investimento nella  
formazione continua  
**3.2 milioni**  
di franchi

# Le esigenze della nostra clientela sono al centro del nostro operato

Aiutiamo la nostra clientela a prendere decisioni finanziarie ben informate, in linea con la loro situazione di vita personale e le loro preferenze. A tal fine proponiamo loro anche un'offerta sempre più sostenibile.

## Marketing e modelli di consumo

### **Un'offerta adatta per ogni situazione della vita**

Forniamo consulenza alla nostra clientela su importanti questioni finanziarie. La affianchiamo in tutte le fasi della vita come partner lungimirante nelle questioni relative a risparmio, finanziamento, investimento, previdenza e pianificazione finanziaria. A questo riguardo le esigenze dei clienti sono sempre al centro di tutto. I nostri consulenti si sforzano di comprendere a fondo la situazione personale e lavorativa dei clienti, adottando un approccio olistico per determinare i prodotti e i servizi più consoni alle loro esigenze. Perseguiamo questo obiettivo esaminando la situazione personale, familiare e finanziaria della nostra clientela. Richiediamo anche le loro preferenze, come la propensione al rischio o, più recentemente, il loro interesse per la sostenibilità.

### **La nostra clientela viene ben informata**

Tra i nostri compiti rientra quello di informare la clientela sui rischi e sulle opportunità delle nostre offerte finanziarie in modo comprensibile e veritiero. Il settore bancario è in questo senso ampiamente regolamentato. Il rispetto dei requisiti legali e normativi per la tutela della clientela è saldamente radicato nelle nostre direttive interne e istruzioni operative.

I nostri consulenti dispongono di una formazione e di una certificazione esterna al fine di garantire un'elevata qualità nella consulenza. Li supportiamo inoltre con competenze specialistiche, controllo dei processi e soluzioni software. La retribuzione dei collaboratori delle vendite non offre loro alcun incentivo a consigliare prodotti e servizi non adeguati ai clienti.

Nella promozione dei prodotti prestiamo attenzione alle promesse di vendita veritiere. Formuliamo le informazioni sui nostri prodotti in modo che siano di facile comprensione per la clientela. Adottiamo misure precauzionali, in particolare nell'erogazione di crediti privati e carte bancarie per prevenire l'indebitamento.

Nel corso dell'anno in rassegna non sono state riscontrate irregolarità rilevanti nelle informazioni sui prodotti e sui servizi o nelle comunicazioni che avrebbero potuto comportare sanzioni. La tutela della nostra clientela ai sensi della Legge sui servizi finanziari (LSerFi) e la prevenzione del greenwashing rappresentano una chiara priorità per noi. Nella consulenza alla clientela teniamo conto anche delle raccomandazioni dell'Asset Management Association Switzerland (AMAS), di Swiss Sustainable Finance (SSF) e dell'Associazione svizzera dei banchieri (ASB).

### **Per una clientela soddisfatta**

Garantiamo un trattamento equo della nostra clientela, ma desideriamo anche assicurarci che sia soddisfatta. Controlliamo il grado di soddisfazione dei clienti direttamente dopo le interazioni e rileviamo una volta all'anno il grado di soddisfazione generale della clientela. I clienti ci forniscono anche un feedback tramite i social media, le piattaforme di valutazione e il nostro modulo di contatto online. Inoltre, accertiamo la qualità del nostro servizio inviando clienti test nelle nostre succursali. Attualmente stiamo sviluppando un cockpit con adeguati indicatori chiave, per raccogliere e gestire questi diversi feedback nel loro complesso.

### **La nostra clientela è interessata alla sostenibilità**

In un sondaggio svolto a gennaio 2023, oltre l'85% dei nostri clienti ha espresso interesse nei confronti di soluzioni d'investimento sostenibili. Abbiamo quindi ampliato la nostra gamma di offerte nell'ambito della sostenibilità (cfr. capitolo Operazioni d'investimento a p. 34).

## Responsabilità dei prodotti

### Innovazioni sostenibili

Prima del lancio di nuovi prodotti e servizi, verifichiamo e consideriamo il loro potenziale impatto su ambiente e società. Questo principio è contenuto anche nella nuova direttiva sulla gestione della sostenibilità.

### Criteri di esclusione nelle operazioni creditizie

Nell'esercizio in rassegna abbiamo stabilito dei criteri di esclusione per le operazioni commerciali dirette di credito. Le regole si applicano ai nuovi finanziamenti a partire dall'inizio del 2024. L'applicazione nel portafoglio di crediti in essere avverrà entro la fine del 2024. Non concediamo crediti ai seguenti settori o attività:

- Gioco d'azzardo
- Prostituzione
- Produzione e commercio di armi vietate o controverse
- Imprese coinvolte in gravi controversie sui diritti umani

Altri criteri di esclusione riguardano criteri ecologici e comprendono carbone, petrolio, gas ed energia nucleare (cfr. capitolo Operazioni creditizie a p. 34).

### Criteri di esclusione nelle operazioni d'investimento

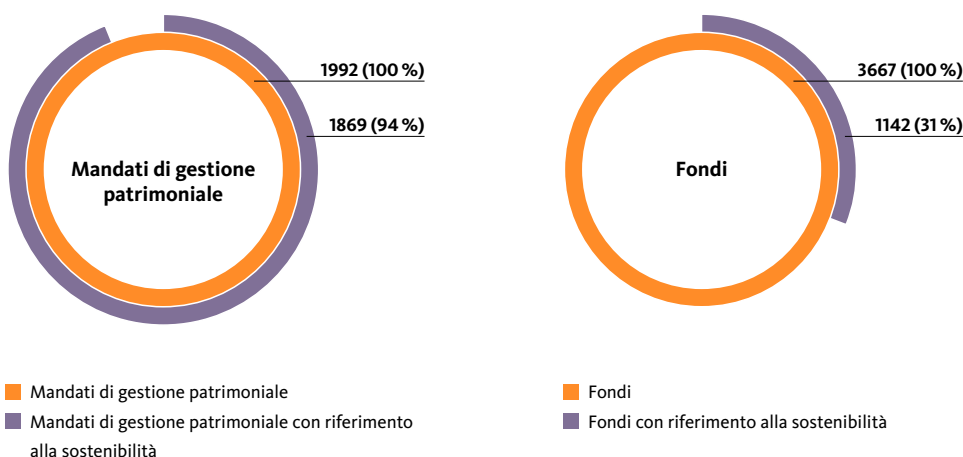
Applichiamo criteri di esclusione anche per i nostri prodotti d'investimento sostenibili. Questi dipendono dal rispettivo prodotto e possono essere consultati online nella [politica d'investimento sostenibile](#). Le esclusioni riguardano, in varia misura, le seguenti aree:

- Gioco d'azzardo
- Intrattenimento per adulti
- Armi, tabacco e alcool
- Ingegneria genetica
- Energia nucleare
- Carbone, petrolio e gas

Le misure per la tutela dei diritti umani nel settore degli investimenti sono descritte nel capitolo Diritti umani a pagina 47. Nel capitolo Operazioni d'investimento, a pagina 34, illustriamo per la prima volta gli indicatori climatici relativi al patrimonio dei clienti.

### Patrimonio gestito con riferimento alla sostenibilità

Al 31.12.2023 in milioni di CHF







# Ambiente

Il settore finanziario svolge un ruolo importante nella lotta alla crisi climatica. Sosteniamo gli obiettivi climatici del Gruppo Migros e della Svizzera e adottiamo misure globali a tal fine.

# Salvaguardia delle risorse nell'attività bancaria

Per quanto riguarda la tematica dell'ambiente, al momento ci concentriamo sulla protezione del clima. Oltre il 99 % delle nostre emissioni totali di gas serra proviene dalle nostre attività di investimento e finanziamento. Nonostante ciò, prestiamo attenzione anche alle nostre emissioni aziendali, sulle quali abbiamo un controllo diretto, almeno in parte.

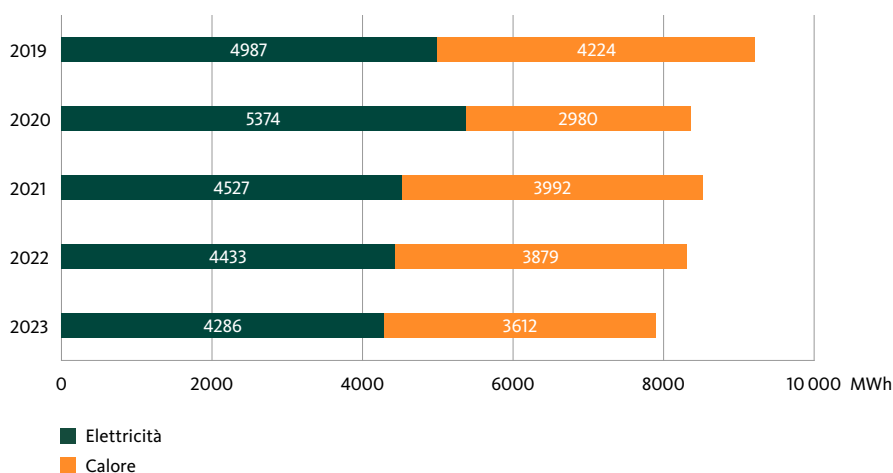
## Clima ed energia

In quanto società di servizi, la nostra azienda ha un impatto ambientale relativamente basso. Contribuiamo all'inquinamento ambientale, ad esempio, attraverso il consumo energetico degli impianti tecnici degli edifici e dell'infrastruttura elettronica, nonché tramite i viaggi di lavoro. Tuttavia, stiamo riducendo il nostro impatto ecologico anche nelle attività bancarie e utilizziamo con parsimonia le risorse a nostra disposizione.

- Per farlo, abbiamo definito i seguenti obiettivi per il funzionamento delle nostre succursali e sedi operative nonché del centro di calcolo:

- Utilizzo di energia elettrica proveniente al 100 % da fonti rinnovabili dal 2021
- Risparmio energetico del 10 % entro il 2030 (base: anno 2019)
- Riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> eq del 70 % entro il 2030 (base: anno 2019)
- Utilizzo di riscaldamento totalmente indipendente da combustibili fossili dal 2040.
- Utilizzo di refrigeranti naturali al 100 % a partire dal 2040

### Consumo di elettricità e calore



### Energia

Dal 2019 registriamo sistematicamente il nostro consumo di energia in termini di elettricità e calore. Da allora siamo riusciti a ridurre il nostro consumo energetico (elettricità e calore) del 14,3 %.

Dal 2021 utilizziamo il 100 % di elettricità prodotta da energie rinnovabili per ridurre le emissioni

indirette derivanti dall'energia acquistata (scope 2). Registriamo sistematicamente i consumi di elettricità e calore delle nostre succursali utilizzando il sistema di monitoraggio energetico che abbiamo introdotto nel 2020. Conduciamo revisioni periodiche per individuare possibili ottimizzazioni operative, mi-

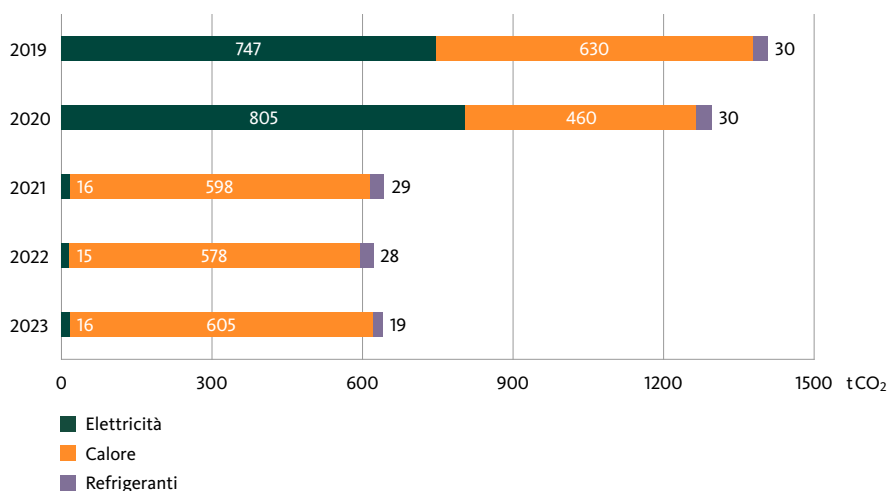
rando a rilevare opportunità di risparmio energetico. Per esempio, abbiamo modificato i programmi di sincronizzazione, implementato sistemi di monitoraggio e allarme per rilevare tempestivamente anomalie nei consumi energetici e regolato le temperature ambientali in determinati spazi.

Ogni anno ristrutturiamo circa due succursali e le ammoderniamo secondo i più recenti standard energetici. Essendo locatari in circa l'85% delle nostre filiali e sedi operative, abbiamo possibilità limitate di intervenire sulle fonti energetiche utilizzate per la produzione di calore. In questi casi miriamo a esercitare un'influenza attiva sui proprietari degli edifici e a contribuire alla sostituzione degli impianti di riscaldamento alimentati a combustibili fossili.

Per il prossimo anno abbiamo in programma le seguenti attività nel settore della gestione energetica:

- Intendiamo sviluppare una strategia per l'abbandono graduale dei refrigeranti sintetici entro il 2040.
- Miriamo a ristrutturare e risanare dal punto di vista energetico da due a quattro succursali.
- Intendiamo dotare le nostre succursali di contattori digitali per migliorare l'accuratezza dei dati.
- Vogliamo individuare le fonti energetiche di tutti gli impianti di riscaldamento e definire una strategia per l'abbandono dei combustibili fossili.
- Intendiamo proseguire le ottimizzazioni generali dell'attività delle nostre sedi.

### Emissioni di CO<sub>2</sub> degli scope 1 e 2



#### Precisazioni sui metodi di calcolo:

I metodi di conversione si basano sul Greenhouse Gas Protocol (protocollo sui gas serra) come indicato dal Gruppo Migros. I fattori di emissione provengono principalmente dal database di dati dell'ecobilancio DATEC DQRv2:2022 (KBOB, ecobau e IPB 2022). Per le emissioni dirette di combustione vengono utilizzati (se presenti) i fattori di emissione secondo l'Inventario svizzero dei gas a effetto serra (UFAM 2022). Le emissioni di gas serra di origine biogenica non sono considerate. Per il calcolo delle emissioni di energia elettrica si utilizza un approccio basato sul mercato.

### Emissioni di gas serra

Calcoliamo le nostre emissioni di gas serra basandoci sul consumo di elettricità e calore, nonché sull'uso di refrigeranti e sulle perdite associate. Durante l'anno di attività, siamo riusciti a ottenere dati più precisi sulle fonti energetiche utilizzate per la misurazione del calore, migliorando così il calcolo delle emissioni di gas a effetto serra. Di conseguenza, le emissioni sono leggermente aumentate nonostante il minor consumo energetico.

Grazie all'acquisto di elettricità da fonti rinnovabili, le emissioni di CO<sub>2</sub> legate al consumo elettrico sono state ridotte a 16 tonnellate.

Dal 2022 partecipiamo al fondo climatico M, gestito da myclimate. Forniamo un contributo alla protezione del clima per ogni tonnellata di CO<sub>2</sub> prodotta dalle nostre emissioni dirette e indirette (scope 1 e 2) e dai nostri voli aziendali. Tuttavia, come banca orientata verso il mercato interno voliamo poco. Nel 2023, i nostri contributi hanno compensato 640 tonnellate di CO<sub>2</sub> eq per elettricità, riscaldamento e refrigeranti, e 25,5 tonnellate di CO<sub>2</sub> eq per i voli d'affari.



# Flussi finanziari per un mondo rispettoso del clima

Il settore finanziario svolge un ruolo importante nella lotta alla crisi climatica. Nell'anno in esame, abbiamo implementato ulteriori misure per indirizzare i finanziamenti della nostra Banca verso un'economia e un'infrastruttura resilienti ai cambiamenti climatici.

## Operazioni creditizie

### I nostri criteri di esclusione nelle operazioni creditizie

Nell'esercizio in rassegna abbiamo deciso di non concedere più crediti a settori o attività che estraggono carbone, petrolio o gas a partire dal 2024. Conformemente alla Legge sull'energia nucleare e alla Strategia energetica 2050 della Confederazione, non finanziamo neppure nuove centrali nucleari. Altri criteri di esclusione riguardano criteri sociali (cfr. capitolo Responsabilità dei prodotti a p. 26).

### L'impronta di CO<sub>2</sub> della nostra attività ipotecaria

Nell'ambito della nostra attività creditizia, i crediti ipotecari rappresentano la quota principale dei prestiti alla clientela, pari a circa il 93%. Concediamo il 96% dei crediti immobiliari per immobili residenziali. Nell'esercizio in rassegna abbiamo introdotto un'offerta di consulenza completa per il risanamento energetico (cfr. capitolo Consulenza Risanamento energetico nelle attività ipotecarie a p. 42). Parallelamente, in futuro vogliamo determinare l'impronta di CO<sub>2</sub> (scope 1 e 2) del nostro portafoglio ipotecario.

Nell'anno in rassegna abbiamo potuto fare una prima stima delle emissioni assolute (in tonnellate di CO<sub>2</sub> eq) e dell'intensità di carbonio (in kg di CO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup>). Questa prima valutazione è stata discussa con la Direzione generale nell'ambito di un workshop ed è stata definita la necessità di ulteriori interventi per il



**A partire dal 2024 non concediamo crediti a settori o attività che estraggono carbone, petrolio o gas.**

2024. Per determinare le emissioni finanziate in base alle raccomandazioni della Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) pondereremo le emissioni dei singoli edifici con il fattore di assegnazione in base al valore di anticipo. Su tale base, per l'esercizio finanziario 2024 sarà effettuata una prima pubblicazione degli indici nell'ambito del reporting TFCD. Parallelamente stiamo strutturando il nostro reporting interno sulle emissioni di gas serra. Riteniamo che questa fase costituisca la base necessaria per misurare e gestire la nostra strategia climatica.

### L'impronta di CO<sub>2</sub> dei nostri crediti aziendali

La nostra clientela commerciale è costituita in prevalenza da PMI. La disponibilità dei dati per misurare l'impronta di CO<sub>2</sub> del nostro portafoglio di crediti aziendale è dunque limitata. Nel 2024 vogliamo definire una metodologia di approccio a queste emissioni e concentrarci inizialmente sui settori ad alta intensità di emissioni.

## Operazioni d'investimento

Dalla fine del 2023 chiediamo alla nostra clientela qual è la loro preferenza in materia di sostenibilità. Per loro la sostenibilità è «molto importante», «importante» o «non importante»? A seconda della risposta, offriamo loro i prodotti adatti nella gestione patrimoniale, nella consulenza in investimenti e nei fondi (cfr. capitolo Nuovi prodotti e consulenza per

una maggiore sostenibilità a pagina 42). Pubblichiamo in modo trasparente sul nostro sito i criteri di selezione da noi applicati per gli investimenti sostenibili. Per le definizioni degli approcci alla sostenibilità ci orientiamo all'«autodisciplina in materia di trasparenza e comunicazione per i patrimoni collettivi con riferimento alla sostenibilità» di AMAS. Svilupp-

priamo continuamente i nostri criteri di sostenibilità. Per gli investimenti sostenibili conformi alla caratteristica «responsabile» abbiamo inasprito i criteri di esclusione nell'anno in esame introducendo le esclusioni anche per petrolio e gas. Inoltre, abbiamo introdotto una strategia climatica per la caratteristica di sostenibilità «responsabile», con il potenziale di riscaldamento come nuovo indicatore nel processo d'investimento.

#### Indicatori climatici per il patrimonio dei clienti

A partire dal 2024 misureremo e metteremo a disposizione dei nostri clienti i principali indicatori climatici relativi ai mandati di gestione patrimoniale e ai

fondi d'investimento da noi gestiti. La tabella seguente riporta una selezione di indicatori climatici al 31 dicembre 2023 sulla base degli Swiss Climate Scores:

Aziende con obiettivi climatici quasi il  
**26 %**  
nei nostri portafogli

Investimenti	Potenziale di riscaldamento	Aziende con obiettivi climatici in % del portafoglio	Investimenti di carbone in % del portafoglio	Investimenti petroliferi e gas in % del portafoglio
Mandati di gestione patrimoniale con riferimento alla sostenibilità	1,86 °C	25,10 %	0,03 %	1,35 %
Fondi	1,95 °C	25,89 %	0,33 %	2,03 %

**Note sugli indicatori climatici:** gli indicatori si basano su calcoli interni che utilizzano i dati forniti da MSCI ESG Research. Per i mandati di gestione patrimoniale, gli indicatori vengono calcolati sulla base dei modelli di portafoglio dei mandati standard. I mandati individuali e istituzionali non sono inclusi nel calcolo. Il potenziale di riscaldamento valuta quanto l'insieme delle società in un portafoglio sia complessivamente allineato agli obiettivi climatici globali. Tra le aziende con obiettivi climatici vengono considerate le società i cui obiettivi climatici sono convalidati dalla Science Based Target Initiative (SBTi). Gli investimenti in carbone, petrolio e gas vengono realizzati attraverso soluzioni d'investimento non focalizzate sulla sostenibilità oppure tramite fondi di terze parti. Puntiamo a ridurre al minimo gli investimenti in carbone, petrolio e gas anche quando impieghiamo fondi di fornitori terzi.

## Biodiversità

Siamo consapevoli dell'importanza del nostro impatto sulla biodiversità, ma dobbiamo individuare con maggiore precisione il nostro potenziale d'azione.

Come per il clima, anche per la biodiversità si può distinguere tra gli effetti diretti delle attività operative e gli effetti indiretti delle operazioni d'investimento e creditizie. Abbiamo solo pochi immobili dove possiamo contribuire direttamente al miglioramento o alla tutela della biodiversità. Ci attendiamo invece un impatto significativo tramite le operazioni d'investimento e creditizie.

Stiamo gettando le prime basi per la valutazione qualitativa e, se possibile, quantitativa dei rischi legati alla biodiversità nelle nostre attività. A tal proposito, ci orientiamo ai lavori e alle raccomandazioni della Taskforce on Nature-related Financial Di-

sclosures (TFND) e della nuova circolare FINMA «Rischi finanziari connessi a eventi naturali».

L'impatto della nostra attività creditizia sarà valutato, ad esempio, sulla base dell'attività delle aziende finanziate: le aziende agricole avranno probabilmente un impatto maggiore rispetto alle aziende di servizi. Anche la valutazione dell'impatto degli immobili sullo sviluppo della biodiversità e degli ecosistemi va effettuata in relazione all'attività ipotecaria.

Oltre alla valutazione dei rischi, sono previsti anche programmi formativi per i collaboratori sulla tematica della biodiversità. Come ulteriore passo nel percorso di apprendimento sulla sostenibilità, favoriamo la comprensione e possiamo mostrare dove e come la Banca Migros possa assumere un ruolo attivo.



# Impegno

Il nostro fondatore Gottlieb Duttweiler aveva una visione: «Da noi l'essere umano e la coesione sociale sono al centro del nostro agire.» Questa continua d'essere la nostra ambizione. E pertanto ci impegniamo per una Svizzera sociale e rispettosa dell'ambiente.



## Fondo pionieristico Migros

Il Fondo pionieristico Migros è un fondo di sostegno volontario delle società del Gruppo Migros, che investe ogni anno 15 milioni di franchi in progetti con vantaggi sociali a lungo termine. Nell'esercizio in rassegna abbiamo sostenuto il Fondo con 6,5 milioni di franchi, consentendo così di realizzare progetti negli ambiti società a neutralità climatica, persone e digitalizzazione nonché innovazione collaborativa.



**Aziende con obiettivi climatici quasi il 26 % nei nostri portafogli**

# i

**Quando piani coraggiosi danno vita a iniziative concrete**

**Il Fondo pionieristico Migros si prefigge l'obiettivo di promuovere un cambiamento sociale e rafforzare una convivenza sostenibile in Svizzera. Un team di otto persone è sempre alla ricerca di nuovi progetti e assiste i pionieri nell'implementazione delle loro idee. Negli ultimi dieci anni, imprenditrici e innovatori hanno realizzato oltre 100 progetti per un futuro più sostenibile.**

## Impegno nel settore

In quanto parte integrante della piazza finanziaria svizzera, per noi è naturale essere membri di diverse associazioni settoriali. Questo ci permette di mantenere una rete di settore e di accedere alle conoscenze. Nell'attuale sviluppo verso una piazza finanziaria svizzera più sostenibile, lo scambio con colleghe e colleghi dello stesso settore è imprescindibile.

Siamo membri attivi dell'Associazione svizzera dei banchieri, dove Markus Schawalder, Responsabile Clienti privati e membro della Direzione generale della Banca Migros, fa parte del Comitato direttivo Retail Banking. L'Associazione svizzera dei banchieri si impegna attivamente nelle tematiche legate alla sostenibilità e, ad esempio, nel giugno 2022 ha emanato le «Direttive per gli offerenti di ipoteche per la promozione dell'efficienza energetica» e le «Direttive per i fornitori di servizi finanziari in materia di inclusione delle preferenze e dei rischi ESG nelle attività di consulenza in investimenti e di gestione patrimoniale», in seno all'autodisciplina (cfr. capitolo Innovazione).

Inoltre, siamo membri di SSF e dell'AMAS. SSF promuove l'integrazione dei principi di sostenibilità nella piazza finanziaria svizzera, che sostengono al contempo la crescita economica del Paese e servono l'intera società. L'Associazione collabora strettamente con il settore della ricerca ed è neutrale da un punto di vista politico. L'AMAS è un'organizzazione

rappresentativa di settore, il cui obiettivo è quello di consolidare la Svizzera come centro leader di Asset Management con standard elevati di qualità, performance e sostenibilità.

Da aprile 2021 il nostro CEO Manuel Kunzelmann è presidente del CdA dell'associazione «CYP», un centro di competenza per la formazione bancaria. Nel suo ruolo, Manuel Kunzelmann sostiene l'attuale progetto di riforma per gli impiegati di commercio, che mira a una formazione commerciale sostenibile, adattando la professione bancaria alle esigenze del lavoro agile e del New Work. Le nostre giovani leve rivestono una grande importanza, motivo per cui ci impegniamo a offrire posti di apprendistato moderni e opportunità di perfezionamento professionale nonché a contrastare la carenza di personale qualificato.

## Impegno dei nostri collaboratori

«Da noi l'essere umano e la coesione sociale sono al centro del nostro agire. Ci impegniamo con passione e lungimiranza per una qualità di vita sostenibile.»  
Ciò che Gottlieb Duttweiler ha sottolineato una volta, costituisce ancora oggi la base del nostro impegno economico e sociale.

### Incoraggiare il volontariato

I nostri collaboratori si impegnano in formati diversi per progetti efficaci. Nel maggio 2023 abbiamo regalato ai nostri collaboratori una giornata lavorativa da dedicare al volontariato presso una delle nostre organizzazioni partner. 362 dei nostri collaboratori hanno approfittato dell'offerta e, in occasione del «Volunteer Day», ad esempio, hanno riparato biciclette per un'organizzazione umanitaria in Africa, aiutato con la formazione informatica per i rifugiati o impacchettato offerte di generi alimentari per persone bisognose.

### Andare al lavoro in bicicletta

L'iniziativa per la salute e l'ambiente «Bike to Work» motiva ogni anno i collaboratori di oltre 1000 aziende svizzere a recarsi al lavoro in bicicletta per due mesi, dando così un segnale a favore di una mobilità più rispettosa dell'ambiente. A inizio estate 2023, 79 dei nostri collaboratori hanno aderito all'iniziativa, percorrendo complessivamente 32'089 chilometri in bicicletta.

### Correre per una buona causa

Nel 2023, il nostro team di 70 persone ha partecipato alla corsa sponsorizzata «run4kids», raccogliendo 8000 franchi grazie alla nostra sponsorizzazione dei giri compiuti. Il ricavato conseguito è stato devoluto alla fondazione «IdéeSport» accanto alla principale iniziativa nazionale di promozione dell'attività fisica e della salute «Fit-4-Future».



**362 collaboratori hanno partecipato al «Volunteer Day» a maggio 2023.**



# Innovazione

Ci spingiamo sempre oltre i limiti con l'obiettivo di ricercare nuove idee per rendere più sostenibile la nostra attività bancaria. D'ora in poi i nostri clienti potranno effettuare investimenti a impatto e ricevere una consulenza completa per i risanamenti energetici.

## Richiesta delle preferenze di sostenibilità

In un sondaggio effettuato nel gennaio 2023 oltre l'85 % dei nostri clienti ha espresso interesse per soluzioni d'investimento sostenibili.

Dalla fine del 2023 chiediamo alla nostra clientela qual è la loro preferenza in materia di sostenibilità nell'attività d'investimento. Per loro la sostenibilità è «molto importante», «importante» o «non importante»? A seconda delle preferenze, offriamo prodotti giusti nella gestione patrimoniale, nella consulenza in investimenti e nei fondi.

Con questa consultazione sistematica delle preferenze di sostenibilità della nostra clientela rispettiamo le «Direttive per i fornitori di servizi finanziari in materia di inclusione delle preferenze e dei



**Oltre l'85 % dei nostri clienti ha espresso interesse per soluzioni d'investimento sostenibili.**

rischi ESG nelle attività di consulenza in investimenti e di gestione patrimoniale» dell'ASB. In questo modo contribuiamo a far aumentare anche la consapevolezza riguardo alla sostenibilità negli investimenti.

## Gestione patrimoniale «Inspire»

Per i clienti che ritengono la sostenibilità «molto importante», nell'anno in esame abbiamo sviluppato, in collaborazione con Inyova, il mandato di gestione patrimoniale «Inspire». La particolarità del mandato risiede nella componente azionaria, investita direttamente perlopiù in aziende che offrono soluzioni climatiche, come le celle solari, o che hanno obiettivi climatici verificati. Per ogni società in cui investiamo direttamente possiamo presentare alla nostra clientela un profilo aziendale Impact, di facile comprensione per il cliente.

**«Inyova è per noi un partner ideale, poiché vanta un'esperienza pluriennale nell'Impact Investing e combina in modo ottimale i settori sostenibilità e investimento finanziario».»**

*Manuel Kunzelmann, CEO della Banca Migros*

### i

#### «Inspire» in sintesi

- **mandato di gestione patrimoniale con investimenti diretti**
- **Valuta: CHF**
- **Domicilio dell'investitore: Svizzera**
- **Asset allocation strategica e tattica nonché gestione del portafoglio: Investment Office della Banca Migros**
- **Analisi dell'impatto, selezione dei titoli e profili aziendali d'impatto: Inyova**

## Consulenza sul risanamento energetico

Anche nel settore ipotecario abbiamo l'ambizione di progredire sempre in direzione dell'efficienza energetica. Nell'ambito delle operazioni ipotecarie forniamo quindi consulenza sia alla nostra clientela privata che aziendale sullo stato energetico dei loro immobili.

### **Efficienza energetica per immobili di clienti privati**

Già dal 2018 i nostri clienti beneficiano di un'eco-agevolazione per la sottoscrizione di un'ipoteca fissa volta all'acquisto, alla costruzione o alla ristrutturazione di una proprietà abitativa a uso proprio ed efficiente dal punto di vista energetico.

Nel marzo 2021 abbiamo avviato una partnership con Helion, un fornitore di sistemi di riscaldamento rinnovabili e impianti fotovoltaici, per semplificare ai nostri clienti l'accesso a impianti efficienti dal punto di vista energetico. La collaborazione con noi è cominciata come partner creditizio con l'erogazione di un credito privato agevolato.

Nel corso del 2023 si è aggiunta la collaborazione con «Calore rinnovabile», il programma di promozione di SvizzeraEnergia della Confederazione. Questa partnership ci consente di accedere agli attuali sviluppi nel settore dell'energia e di trasmettere attivamente tali conoscenze ai nostri collaboratori e infine ai nostri clienti.

A partire dal 1° gennaio 2024 abbiamo inoltre ampliato la nostra offerta con un modulo di consulenza che supporta gratuitamente i nostri clienti privati come proprietari di abitazioni nell'ambito del risanamento energetico. Oltre alla classica consulenza creditizia, con l'ausilio di una nuova applicazione possiamo allestire un'analisi attuale dell'immobile e individuare il potenziale di miglioramento energetico.

Dal 1° gennaio 2024 abbiamo inoltre avviato una collaborazione con Meier Tobler per offrire ai nostri clienti una prima consulenza specialistica sostenuta dalla Confederazione, sulla necessità di rinnovamento degli immobili e sugli incentivi nei rispettivi cantoni. I proprietari sono così in grado di orientare gli investimenti nei loro immobili miratamente alla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni.

Con questi sforzi, andiamo oltre l'adempimento delle «Direttive per gli offerenti di ipoteche per la promozione dell'efficienza energetica», che l'Associazione svizzera dei banchieri ha pubblicato come autodisciplina nel giugno 2022.

### **Analisi della sostenibilità degli immobili per la clientela aziendale**

Dalla fine del 2023 offriamo un'analisi della sostenibilità per la clientela aziendale con immobili residenziali. Da allora siamo già riusciti a svolgere i primi colloqui con i clienti, e altri ne seguiranno. L'obiettivo di questa consulenza è quello di ridurre gli ostacoli che possono presentarsi per la clientela aziendale quando si tratta di misure energetiche per immobili residenziali.

Nell'analisi della sostenibilità verifichiamo l'immobile tramite un'applicazione per stimare lo stato attuale del fabbisogno energetico e d'investimento, riducendo così i costi energetici e le emissioni di CO<sub>2</sub>. L'analisi si basa su dati e modelli pubblicamente disponibili di fornitori esterni, oltre che sui dati della proprietà.

Con l'aiuto della nostra analisi di sostenibilità contribuiamo attivamente ad aumentare la quota di risanamento sul mercato immobiliare svizzero e a raggiungere così gli obiettivi climatici nazionali in materia di edifici entro il 2050.



**Con i nostri sforzi andiamo oltre l'adempimento dell'autodisciplina dell'Associazione svizzera dei banchieri.**





# Responsabilità

Successo economico e responsabilità vanno di pari passo. Ci assumiamo le nostre responsabilità come datore di lavoro, fornitore di servizi e creditore. Da noi non c'è posto per la corruzione e rispettiamo integralmente i diritti umani.

## Alla base di tutto il Codice di condotta del Gruppo Migros

Il nostro fondatore Gottlieb Duttweiler ha dimostrato che il successo economico e la responsabilità verso i soci, l'ambiente e la società non solo possono coesistere, ma sono anche indissolubilmente correlati. È

un principio al quale continuiamo a orientarci. Il Codice di condotta, accessibile al pubblico, del Gruppo Migros è alla base di tutti i nostri sforzi.

## Corruzione

Rifutiamo ogni forma di corruzione. L'integrità del mercato finanziario e la fiducia nel nostro sistema bancario sono molto importanti per noi, motivo per cui è ovvio rinnovare e mettere in pratica regolarmente le nostre direttive interne sulla lotta a qualsiasi tipo di corruzione. Una direttiva stabilisce gli obblighi di comunicazione e notifica, così come i processi di approvazione, assicurando che tutte le transazioni, i regali, gli inviti e attività simili tra i nostri collaboratori e terze parti siano realizzati in modo

trasparente e in conformità con gli standard etici. I nostri collaboratori e terzi possono segnalare casi di corruzione tramite l'ufficio di comunicazione «m-concern». Nel 2023 all'ufficio di comunicazione non sono pervenute notifiche di corruzione.

In base all'analisi di essenzialità (cfr. capitolo Analisi di essenzialità a pagina 13), abbiamo classificato il rischio di corruzione nella nostra attività come tematica non essenziale. Riteniamo sufficienti le misure già implementate e continueremo ad attuarle.

## Protezione dei dati

La protezione e la sicurezza dei dati sono tematiche fondamentali per noi. In qualità di banca, siamo consapevoli della nostra responsabilità nel trattamento dei dati personali, per questo nella nostra Dichiarazione sulla protezione dei dati spieghiamo come e perché vengono trattati i dati personali e di quali diritti godono gli interessati in relazione al nostro trattamento dei dati. Compriamo inoltre sforzi continui (ad esempio, aggiornamento regolare della Dichiarazione sulla protezione dei dati e di altri documenti dei clienti, corsi di formazione e sensibilizzazione dei collaboratori su argomenti ed eventi specifici) per garantire la protezione della privacy (autodeterminazione informativa) e dei diritti fondamentali delle persone fisiche.

Per proteggere i dati dei clienti, a partire dal 2023 tutti i nuovi collaboratori svolgeranno un e-learning obbligatorio in materia di protezione dei dati al momento dell'entrata in Banca. Questo illustra le disposizioni di legge e il trattamento dei dati confidenziali o personali. Nell'anno in esame 248 persone hanno frequentato tale corso.

## Catena di approvvigionamento

Come banca svizzera, dobbiamo assumerci una responsabilità in tutta la nostra catena di approvvigionamento. Durante l'anno in esame, abbiamo rivisto e valutato i contratti attivi con i nostri fornitori per individuare eventuali rischi di impiego di lavoro minorile. Ci siamo basati sul «Children's Rights in the Workplace Index» (versione giugno 2023).

### Servizi

In quanto banca operante a livello nazionale, i servizi dei nostri fornitori sono erogati prevalentemente in Svizzera. Ciò significa che il rischio di lavoro minorile è molto basso (cfr. anche il capitolo Diritti umani qui di seguito).

### Prodotti

Al momento dell'acquisto dei prodotti, riduciamo il più possibile i rischi nel Paese di produzione. Poiché i nostri prodotti provengono da Paesi molto diversi tra loro, la valutazione del rischio si è basata anche sui rischi del settore.

I fornitori che non abbiamo potuto valutare chiaramente come a basso rischio sono stati analizzati in modo approfondito e individuale in una seconda fase del processo. Abbiamo analizzato i rapporti sulla sostenibilità e richiesto, ove necessario, chiarimenti. Il processo di analisi è stato accompagnato da un'agenzia per la sostenibilità.

In conclusione, non abbiamo individuato nessun ragionevole sospetto di lavoro minorile presso i nostri fornitori.

Nell'esercizio in rassegna abbiamo inoltre adottato il Codice di condotta amfori BSCI del Gruppo Migros e imposto ai primi fornitori di attenersi alle regolamentazioni concernenti il lavoro minorile, i diritti umani e la tutela dell'ambiente. L'integrazione di questo documento d'impegno nella politica degli approvvigionamenti prosegue nel 2024.

## Diritti umani

Ci impegniamo per il rispetto dei diritti umani. Internamente ci orientiamo alle condizioni di lavoro del Gruppo Migros e al diritto svizzero del lavoro (cfr. capitolo Collaboratori a p. 24).

### Operazioni d'investimento e creditizie

In caso di investimenti diretti verificiamo le caratteristiche «responsabile» e «sostenibile» delle rispettive imprese per verificare la presenza di controversie relative alle dimensioni ambiente, sociale e Corporate Governance. Ciò avviene sulla base delle analisi di MSCI ESG Research. Nella dimensione sociale, ad esempio, vengono esaminate le violazioni dei diritti umani delle Nazioni Unite e degli standard lavorativi dell'OIL. Ad esempio, escludiamo dall'universo di investimento le società che al momento risultano direttamente coinvolte in controversie molto gravi. Nell'ambito del nostro reporting di sostenibilità per gli investitori, rendiamo nota la distribuzione delle controversie, a livello di prodotto, delle aziende in cui investiamo.

Nelle operazioni creditizie abbiamo ridefinito i criteri di esclusione a partire dal 1° gennaio 2024 (cfr. capitolo Responsabilità dei prodotti a p. 29). Anche qui si applica un criterio di esclusione qualora dei beneficiari del credito risultino coinvolti in gravi controversie.



## CSL

CSL Immobiliare SA (CSL), nostra affiliata al 100 %, offre servizi nei seguenti settori: commercializzazione e gestione d'immobili, consulenza per costruttori, fiduciaria edilizia e sviluppo di progetti.



## Ritratto

Dal 2023 CSL Immobiliare SA (CSL) è una società affiliata al 100 % della Banca Migros, che offre servizi nei campi della commercializzazione d'immobili, della consulenza per costruttori, della fiduciaria edilizia nonché dello sviluppo di progetti. I servizi e le competenze specialistiche nella valutazione e ricerca immobiliare completano questi settori chiave. Grazie a una collaborazione stretta e interdisciplinare tra i diversi settori e team, CSL è in grado di offrire alla propria clientela una consulenza e assistenza competenti lungo l'intera catena di creazione del valore di un immobile.

I clienti di CSL sono proprietari istituzionali e privati, aziende di diversi settori nonché imprese generali. Accetta mandati in tutta la Svizzera, ma le sue aree di mercato principali si trovano nello spazio economico di Zurigo e nell'Arc Lémanique.

La sua società affiliata al 100 % CSL Invest SA (CSL Invest) sviluppa progetti immobiliari. Nei prossimi tre anni ha in programma otto progetti edilizi, prevalentemente nel segmento residenziale nell'area metropolitana di Zurigo.

Il consiglio d'amministrazione di CSL è composto da tre persone provenienti da diversi settori della Banca Migros. Markus Schawalder, Responsabile Clienti privati della Banca Migros, è presidente del CdA di CSL, al quale compete la nomina della Direzione generale e della definizione degli obiettivi aziendali. Delega la gestione aziendale alla Direzione generale di CSL, a meno che la legge, lo statuto o il regolamento non prevedano diversamente.

La Direzione generale di CSL si occupa della gestione operativa dell'azienda ed è composta da almeno tre membri, che comprendono il Presidente della Direzione generale e altre persone nominate dal consiglio d'amministrazione.

CSL è regolarmente sottoposta a revisioni interne nonché esterne e indipendenti per garantire l'efficacia dei sistemi di controllo interno, il rispetto delle regole e l'accuratezza del reporting finanziario.

## Sostenibilità

La visione di CSL comprende aspetti legati alla sostenibilità: intende agire con responsabilità sociale, economica ed ecologica. Nel suo modello sulla Corporate Governance, l'azienda precisa questa visione e la dichiara vincolante nei confronti di tutti i collaboratori.

Sulla base della sua visione e della sua concezione di sostenibilità, CSL effettuerà nel 2024 un'analisi di essenzialità nell'ambito del processo strategico e d'intesa con la Banca Migros e la sua strategia di sostenibilità. Verificherà l'efficacia delle misure esistenti e, se necessario, provvederà a svilupparle e a integrarle.

Inoltre valuterà il sistema di gestione del rischio e di controllo interno esistente in relazione ai rischi di sostenibilità. Al momento, il suo reporting non contiene alcuna informazione su tali rischi.

Per il reporting 2023 ha adottato la struttura di reporting della Banca Migros e organizzato i contenuti in base a tali tematiche.

## Essere umano

CSL si distingue per una cultura aziendale aperta, familiare e proiettata verso il futuro, con circa 90 collaboratori focalizzati sulla qualità del servizio (inclusi quelli di CSL Invest). Attribuisce grande importanza a collaboratori qualificati e motivati che condividono i valori e gli obiettivi aziendali. Le condizioni di assunzione sono eque e inclusive e garantiscono pari opportunità.

CSL pratica una cultura dell'apprendimento continuo nella quotidianità lavorativa. A tal fine organizza corsi di formazione interni e sostiene attivamente i suoi collaboratori nella frequenza di corsi di perfezionamento esterni, contribuendo alle spese e consentendo una gestione flessibile degli orari di lavoro. Circa un terzo del suo team ha frequentato formazioni interne e circa il 9% ha frequentato corsi di formazione esterni da essa finanziati. I corsi di formazione interni hanno riguardato argomenti specialistici, oltre a team building, team leadership e gestione dei conflitti. Nei corsi esterni sono stati prevalentemente acquisiti contenuti didattici specializzati. Il perfezionamento specialistico e professionale viene discusso una volta all'anno nei colloqui con i collaboratori.

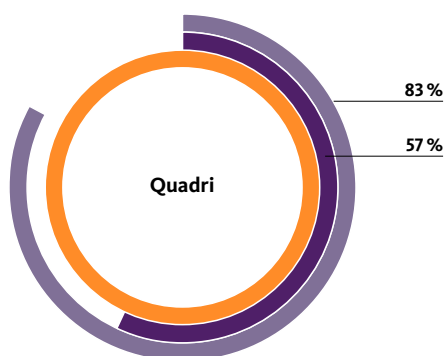
CSL si impegna a garantire una forza lavoro diversificata e pari opportunità per tutti i collaboratori. Il personale è costituito per il 60% da donne e per il 40% da uomini. Le posizioni dirigenziali sono divise equamente tra i due sessi.

CSL adempie a tutti i requisiti legali concernenti la propria due diligence sui diritti umani in veste di datore di lavoro. Tutti i rapporti di lavoro sono soggetti al diritto del lavoro svizzero e al regolamento interno del personale. Discriminazione e mobbing non sono tollerati. In qualità di datore di lavoro, CSL rispetta e protegge la personalità dei suoi collaboratori. Il clima di lavoro è caratterizzato dal rispetto e dalla tolleranza reciproci.

I collaboratori che notano o sono colpiti da eventuali irregolarità sono incoraggiati a segnalarle al datore di lavoro. Nell'anno in rassegna non ci sono state segnalazioni da parte dei collaboratori che abbiano richiesto l'adozione di misure correttive.

Oltre agli interessi dei propri collaboratori, CSL si assume anche una responsabilità sociale in quanto proprietaria di edifici residenziali. L'azienda mette a disposizione gli spazi abitativi esistenti per locazioni temporanee fino alla realizzazione dei progetti, ottimizzando in tal modo l'uso delle risorse. Nell'anno in rassegna è riuscita a evitare superfici sfitte in quattro dei cinque edifici esistenti.

### Quota di donne per livello quadro



■ al 31.12.2023  
■ al 31.12.2022



■ Quota della Direzione generale allargata e del Consiglio di amministrazione 31.12.2023  
■ Quota della Direzione generale allargata e del Consiglio di amministrazione 31.12.2022

## Ambiente

Come società di servizi con il modello operativo descritto, la rilevanza ecologica di CSL è minima in termini assoluti, ma anche rispetto alla Banca Migros. Non finanzia nessuna emissione di gas a effetto serra. Per ridurre l'impatto diretto delle sue attività sull'ambiente, negli ultimi due anni CSL ha attuato le seguenti misure. Nell'esercizio in rassegna l'attenzione si è concentrata sulla mobilità dei collaboratori.

- CSL mantiene una flotta di otto veicoli per le visite alle proprietà, sei dei quali sono completamente elettrici dal 2023.
- Tutti i collaboratori sono incoraggiati a utilizzare i mezzi pubblici per gli spostamenti tra le città e nel centro cittadino.
- CSL è riuscita a diminuire la quantità di rifiuti implementando una gestione attiva, che include stazioni di smaltimento centralizzate e pratiche di riciclaggio.
- Per cibi e bevande vengono utilizzati in modo sistematico contenitori riutilizzabili, messi gratuitamente a disposizione da CSL.

CSL continuerà con queste misure operative e ne aggiungerà altre nella catena di creazione del valore a monte e a valle nell'ambito dell'analisi di essenzialità e dello sviluppo della strategia 2024.

I tre immobili abitati di proprietà di CSL Invest non presentano contaminazioni ambientali note. Per motivi di rilevanza, l'azienda rinuncia a rilevarne l'impronta ecologica. In tutte le future realizzazioni di progetti, intende tenere conto dei criteri ambientali più importanti, come la generazione di calore o i metodi di costruzione, e privilegiare design e materiali innovativi. Ove possibile, farà ricorso alle energie rinnovabili. Con questi progetti intende anche promuovere l'attività edilizia interna e creare ulteriore spazio abitativo. Nell'esercizio in rassegna nessun progetto ha raggiunto lo stadio di maturità per la realizzazione strutturale, pertanto l'azienda non è stata ancora in grado di attuare queste misure o raccogliere cifre chiave.

## Impegno

I collaboratori di CSL si impegnano anche direttamente nei confronti dell'ambiente e della società. Nell'esercizio in rassegna, un quarto dei collaboratori ha partecipato a campagne di pulizia e raccolta rifiuti nella natura. Ciò ha contribuito alla sensibilizzazione in merito agli aspetti ambientali.

CSL comunica con i suoi stakeholder in modo aperto e trasparente. Con l'azionista principale, la Banca Migros, collabora in specifici ambiti della negoziazione immobiliare e dei finanziamenti. A tal fine, le due società intrattengono un dialogo costante. Per il periodo strategico a partire dal 2024 gli obiettivi di CSL verranno allineati con la strategia di sostenibilità della Banca.

Per valutare le esigenze e le sfide dei suoi clienti, nell'anno in rassegna CSL ha condotto un sondaggio estivo tra oltre 200 operatori del mercato residenziale e degli uffici. Questa visione dei clienti è anche incorporata nel suo rapporto annuale sul mercato immobiliare.

In qualità di operatore di mercato rilevante nel settore immobiliare svizzero, per CSL è naturale essere membro di diverse associazioni settoriali. Questo le permette di mantenere una rete di settore e di accedere alle conoscenze, che diffonde a sua volta attraverso attività di docenza e partecipazione a va-

rie commissioni tecniche e di esame. Proprio per l'attuale sviluppo verso un parco immobiliare svizzero più sostenibile, il dialogo con colleghe e colleghi dello stesso settore è imprescindibile.

L'azienda e i suoi dirigenti sono attivi tra l'altro nelle seguenti associazioni:

- RICS (Royal Institution of Chartered Surveyors): associazione professionale degli esperti nel settore immobiliare
- SVIT Svizzera (Associazione Svizzera dell'economia immobiliare)
- VIS (Associazione immobiliare Svizzera)

## Responsabilità

CSL rispetta e promuove le disposizioni di legge e le norme per una condotta etica. A tal fine, l'azienda dispone di linee guida e procedure interne chiare, vincolanti per tutti i collaboratori, al fine di evitare conflitti d'interesse, corruzione e altre pratiche non etiche.

Conformemente al Codice di condotta adottato nell'esercizio in rassegna, CSL applica i massimi standard etici in tutte le transazioni commerciali e le partnership. Ciò riguarda espressamente anche l'accettazione o l'offerta di pagamenti, regali o altri benefici. Tutti i collaboratori sono tenuti a informare immediatamente le parti interessate in caso di sospetta violazione del Codice di condotta. Nell'esercizio non sono state segnalate sospette violazioni. CSL ritiene sufficienti le misure volte a proteggere i suoi stakeholder e a contrastare la corruzione.

Per garantire la protezione dei dati, CSL ha varato una direttiva sul trattamento dei dati personali e applica gli obblighi di riservatezza alle informazioni sensibili. Nel quadro della rinnovata legislazione in materia di protezione dei dati, nell'esercizio in rassegna l'azienda ha ulteriormente sviluppato la direttiva. Inoltre, forma regolarmente tutti i propri collaboratori sulla protezione dei dati e sui rischi di Internet.

CSL si considera responsabile dell'intera ca-

tena di approvvigionamento. Nell'anno in esame ha valutato i contratti esistenti e attivi con i propri fornitori per individuare eventuali rischi di impiego di lavoro minorile. Si è basata sul Children's Rights in the Workplace Index (versione giugno 2023) e ha adottato la procedura della Banca Migros. Non ha individuato alcun ragionevole sospetto di lavoro minorile presso i suoi fornitori.





# Indice GRI

Standard	Indicatore	Riferimento, commento e ulteriori informazioni
<b>L'organizzazione e le sue pratiche di rendicontazione (2021)</b>		
GRI 2-1	Profilo organizzativo	La Banca Migros SA è una società affiliata al 100 % alla Federazione delle Cooperative Migros (FCM). La Banca opera esclusivamente in Svizzera e ha la sua sede principale in Seidengasse 12, 8001 Zurigo.
GRI 2-2	Entità prese in considerazione nel reporting sulla sostenibilità dell'organizzazione	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 6-7
GRI 2-3	Periodo di riferimento, frequenza del reporting e contatti	La Banca Migros presenta un rapporto conforme ai GRI Standards per il periodo compreso tra il 1° gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023. Il rendiconto d'esercizio viene effettuato nello stesso periodo.
GRI 2-4	Rettifica o riformulazione delle informazioni	Nessuna.
GRI 2-5	Verifica esterna	Il rapporto sulla sostenibilità 2023 non è stato sottoposto a revisione esterna. La redazione del rapporto è stata affiancata da una società esterna di consulenza aziendale e da una società di revisione. Entrambe hanno supportato la Banca Migros in particolare nell'applicazione degli standard GRI e nell'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 964a e segg. CO per i rendiconti non finanziari e le disposizioni in materia di trasparenza dell'Ordinanza sugli obblighi di diligenza e trasparenza in relazione a minerali e metalli originari di zone di conflitto e al lavoro minorile (ODiT).
<b>Attività e dipendenti (2021)</b>		
GRI 2-6	Attività, catena di creazione del valore e altre relazioni d'affari	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 6-7 - Prodotti e servizi per <a href="#">persone private</a> - Prodotti e servizi per <a href="#">clientela aziendale</a> - Struttura di distribuzione: Corporate Governance nel rapporto annuale 2023, p. 76
GRI 2-7	Dipendenti	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 23-24
GRI 2-8	Collaboratori che non sono dipendenti	- I collaboratori della Banca Migros hanno un contratto di lavoro con l'azienda. Cfr. GRI 2-30 - Con i consulenti esterni, il rapporto di mandato è disciplinato contrattualmente.
<b>Condizione d'impresa (2021)</b>		
GRI 2-9	Struttura dirigenziale e composizione	- La Corporate Governance nel rapporto annuale 2023, p. 71-74
GRI 2-10	Nomina e selezione dell'organo superiore di vigilanza	- La Corporate Governance nel rapporto annuale 2023, p. 62
GRI 2-11	Presidenza dell'organo superiore di vigilanza	- Corporate Governance nel rapporto annuale 2023, p. 62-64
GRI 2-12	Ruolo dell'organo superiore di vigilanza nel supervisionare la gestione degli impatti	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 10-11
GRI 2-13	Delega della responsabilità per la gestione degli impatti	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 10-11
GRI 2-14	Ruolo dell'organo superiore di vigilanza nel reporting sulla sostenibilità	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 10-11
GRI 2-15	Conflitti d'interesse	I principali mandati dei membri del Consiglio di amministrazione e della Direzione generale vengono pubblicati (cfr. Corporate Governance nel rapporto annuale 2023, p. 67-69 e p. 71-72). La gestione dei conflitti di interesse potenziali ed effettivi nonché i ruoli e le responsabilità del Consiglio di amministrazione, della Direzione generale e di altre funzioni operative sono documentati. Oltre ai principi di validità generale contenuti nel Codice di condotta del Gruppo, esiste una direttiva interna, che contiene disposizioni volte a evitare eventuali conflitti d'interesse o a trattare immediatamente eventuali conflitti d'interesse insorti, al fine di ridurre al minimo il rischio di pregiudicare gli interessi dei clienti.
GRI 2-16	Trasmissione delle criticità	In aggiunta alle possibilità di segnalazione interne per potenziali abusi e violazioni della legge e della direttiva come la comunicazione con il superiore diretto o con la direzione dei reparti Compliance, Servizio giuridico, Risorse umane, con la Commissione del personale o l'ufficio di presidenza della Direzione generale, i collaboratori possono rivolgersi anche all'apposita istanza del Gruppo Migros (m-concern). I clienti e i fornitori possono comunicare le loro criticità alla Banca Migros e alla sua Direzione generale tramite vari canali (visita personale nella succursale, telefonata, lettera, e-mail, comunicazione tramite e-banking o modulo di contatto sul sito web).
GRI 2-17	Conoscenze acquisite dalla massima autorità di vigilanza	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 10
GRI 2-18	Valutazione delle prestazioni dell'organo superiore di vigilanza	- La Corporate Governance nel rapporto annuale 2023, p. 62-69
GRI 2-19	Politica retributiva	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 24 - La Corporate Governance nel rapporto annuale 2023, p. 69, 73
GRI 2-20	Procedura di determinazione della remunerazione	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 24 - La Corporate Governance nel rapporto annuale 2023, p. 69, 73
GRI 2-21	Rapporto della retribuzione totale annua	Il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona più pagata e il livello medio (mediana) è di 1 a 8,6.



Standard	Indicatore	Riferimento, commento e ulteriori informazioni
<b>Strategia, direttive e pratiche (2021)</b>		
GRI 2-22	Dichiarazione di applicazione della strategia per lo sviluppo sostenibile	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 3 – Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 12
GRI 2-23	Dichiarazione di impegno relativa ai principi e alle azioni	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 10 – Gli approcci gestionali (GRI 3-3) alle tematiche essenziali (GRI 3-2) descrivono principi e direttive specifici e il modo in cui tali principi sono radicati nell'organizzazione.
GRI 2-24	Inclusione di impegni politici	– Cfr. GRI 2-23
GRI 2-25	Metodi per eliminare gli effetti negativi	– Cfr. GRI 2-16
GRI 2-26	Procedura per la richiesta di consulenza e la segnalazione di problemi	– Cfr. GRI 2-16
GRI 2-27	Rispetto di leggi e ordinanze	Durante l'anno in esame, la Banca Migros SA non ha subito ammende significative né sanzioni non monetarie per violazioni sostanziali di leggi e ordinanze. Per «violazioni sostanziali di leggi e ordinanze» si intendono quelle che hanno causato o potrebbero causare danni significativi alla Banca Migros SA.  La Banca Migros ha attuato entro i termini transitori le nuove misure di autodisciplina dell'ASB, ovvero le «Direttive per i fornitori di servizi finanziari in materia di inclusione delle preferenze e dei rischi ESG nelle attività di consulenza in investimenti e di gestione patrimoniale» e le «Direttive per gli offerenti di ipoteche per la promozione dell'efficienza energetica», entrambe entrate in vigore il 1° gennaio 2023.  Anche il rapporto sulla sostenibilità è soggetto alla «trasparenza su questioni non finanziarie» ai sensi dell'art. 964a CO.
GRI 2-28	Appartenenza ad associazioni e gruppi di interesse	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 38
<b>Coinvolgimento degli stakeholder (2021)</b>		
GRI 2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 11
GRI 2-30	Contratti collettivi di lavoro	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 24
<b>Analisi di essenzialità e tematiche principali</b>		
GRI 3: Tematiche essenziali (2021)	3-1 Procedura per la definizione delle tematiche principali	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 13
	3-2 Elenco delle tematiche principali	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 13
<b>Formazione e perfezionamento professionale</b>		
GRI 3: Tematiche principali	3-3 Gestione delle tematiche principali	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 27
GRI 404: Formazione e perfezionamento professionale (2016)	404-1 Numero medio annuo di ore per dipendente dedicate a formazione e perfezionamento	– Volume dei corsi di formazione manageriale: rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 27 – Volume degli investimenti nel perfezionamento professionale dei collaboratori: rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 27
	404-2 Programmi per migliorare le competenze dei dipendenti e per l'assistenza alla transizione	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 27 – Il Gruppo Migros offre un corso per preparare al pensionamento.
	404-3 Percentuale dei dipendenti che ricevono una valutazione regolare delle loro prestazioni e del loro sviluppo professionale	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 27 – Le prestazioni di tutti i collaboratori vengono valutate annualmente nell'ambito dei colloqui con i collaboratori.
<b>Diversità e pari opportunità</b>		
GRI 3: Tematiche principali	3-3 Gestione delle tematiche principali	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 25-26
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	405-1 Diversità negli organi di vigilanza e tra i dipendenti	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 25-26 – Corporate Governance nel rapporto annuale 2023, p. 67-69 e p. 71-72
	405-2 Rapporto tra lo stipendio e la retribuzione di base delle donne e lo stipendio e la retribuzione di base degli uomini	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 24
<b>Marketing e modelli di consumo</b>		
GRI 3: Tematiche principali	3-3 Gestione delle tematiche principali	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 28
Dati propri	Pubblicazione di informazioni su prodotti e servizi	– Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 28

Standard	Indicatore	Riferimento, commento e ulteriori informazioni
<b>Responsabilità dei prodotti</b>		
GRI 3: Tematiche principali	3-3 Gestione delle tematiche principali	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 29, 34-35, 42-43
Dati propri	Patrimonio gestito con riferimento alla sostenibilità	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 29
Dati propri	Portata ed effetti della sostenibilità nelle operazioni d'investimento e creditizie	- Consultazione delle preferenze di sostenibilità nelle attività d'investimento e consulenza energetica nell'attività ipotecaria: rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 42-43 - Indicatori climatici nel settore degli investimenti: rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 35
<b>Clima ed energia</b>		
GRI 3: Tematiche principali	3-3 Gestione delle tematiche principali	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 32-35
GRI 302: Energia (2016)	302-1 Consumo energetico all'interno dell'organizzazione	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 32-33
GRI 305: Emissioni (2016)	305-1 Emissioni dirette di gas serra (scope 1)	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 32-33
	305-2 Emissioni indirette di gas serra legate all'energia (scope 2)	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 32-33
	305-3 Altre emissioni indirette di gas serra (scope 3)	- La misurazione e la valutazione delle emissioni di scope 3, comprese le operazioni d'investimento e creditizie, sono in fase di elaborazione.
<b>Biodiversità</b>		
GRI 3: Tematiche principali	3-3 Gestione delle tematiche principali	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 35
<b>Impatto economico</b>		
GRI 3: Tematiche principali	3-3 Gestione delle tematiche principali	- Rapporto annuale 2023 - Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 6
GRI 201: Risultato economico (2016)	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	- Rapporto annuale 2023, p. 9-10
GRI 203: Impatto economico indiretto (2016)	203-2 Importanti effetti economici indiretti	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 38
Dati propri	Capitale intermedio alla clientela	- Rapporto annuale 2023, p. 3, 39
<b>Condotta aziendale</b>		
GRI 3: Tematiche principali	3-3 Gestione delle tematiche principali	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 47 - La Corporate Governance nel rapporto annuale 2023, p. 62-75 - Codice di condotta del Gruppo Migros
<b>Diritti umani</b>		
GRI 3: Tematiche principali	3-3 Gestione delle tematiche principali	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 22-24, 46-47 - 15 fornitori hanno firmato il Codice di condotta amfori BSCI.
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori (2016)	414-2 Impatto sociale negativo nella catena di approvvigionamento e misure adottate	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 47
Dati propri	Gestione delle controversie nelle operazioni d'investimento e creditizie	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 47
<b>Protezione dei dati</b>		
GRI 3: Tematiche principali	3-3 Gestione delle tematiche principali	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 46
Indicazione propria	Formazione dei collaboratori sulla protezione dei dati	- Rapporto sulla sostenibilità 2023, p. 46

## Impressum

**Banca Migros SA**  
**Casella postale**  
**8010 Zurigo**

[bancamigros.ch](https://www.bancamigros.ch)

**Sostenibilità responsabile:**

Briefkastennachhaltigkeit@migrosbank.ch

**Ufficio stampa:** media@bancamigros.ch

Chiusura redazionale: maggio 2024

Pubblicazione: giugno 2024

Lingue: tedesco, francese, italiano.

Fa fede la versione tedesca.

**Idea e testo:** Polarstern AG, Soletta

**Grafica:** Agentur Guido Von Deschwanden, Kriens

**Fotografia:** Phil Wenger Photography GmbH, Steffisburg

**Traduzione:** team di traduzione della Banca Migros



