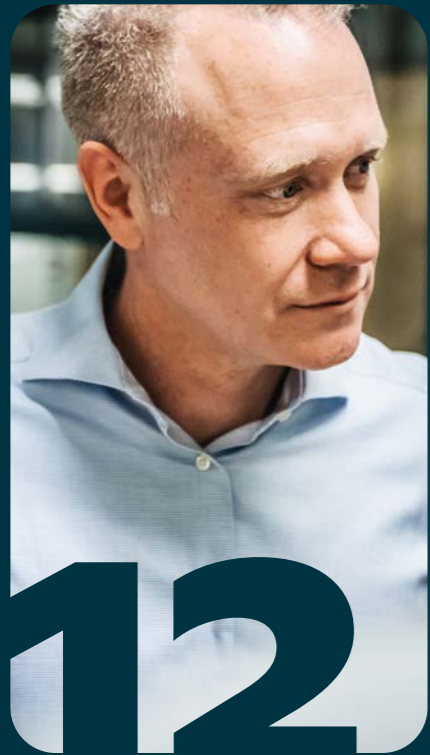


# Rapporto di sostenibilità 2024





Capitolo 1 **La sostenibilità al Groupe Mutuel** - Pagina 4

Capitolo 2 **Governance, strategia e temi materiali** - Pagina 12

Capitolo 3 **Coworker & Workspace** - Pagina 20

Capitolo 4 **Comunità & Sviluppo** - Pagina 26

Capitolo 5 **Prodotti & Clienti** - Pagina 42

Capitolo 6 **Ambiente** - Pagina 50

Capitolo 7 **Prospettive 2025** - Pagina 68

Capitolo 8 **Indice dei contenuti degli standard GRI** - Pagina 72

Capitolo 9 **Conformità** - Pagina 74



# La sostenibilità al Groupe Mutuel

# Tre domande a...



## Mariana Atilano Meriñan Responsabile Strategia, Innovazione e Data

**Quali sono le sfide ambientali e sociali che il Groupe Mutuel dovrà affrontare nel lungo termine?**  
Tra le megatendenze che stanno trasformando il mondo, quelle che ci toccano particolarmente sono l'aumento della longevità della popolazione svizzera, la polarizzazione delle classi di età, il capitalismo dei dati, le incertezze economiche e la necessità per le aziende di affrontare le sfide ambientali.

**In che modo questo contesto è integrato nelle riflessioni strategiche dell'azienda?**  
Analizziamo queste sfide dal punto di vista dei rischi e dei costi che comportano per il Groupe Mutuel, ma anche delle opportunità che offrono: ad esempio, un aumento della domanda di prodotti previdenziali o una possibile differenziazione commerciale grazie a un approccio proattivo alle questioni della sostenibilità e dell'utilizzo dei dati.

**Quali sono gli strumenti e le risorse di gestione del cambiamento disponibili al Groupe Mutuel?**  
Da quattro anni, una persona è responsabile del Change Management all'interno dell'azienda. Vengono regolarmente proposti workshop di accompagnamento al cambiamento a tutti i dipendenti. Il tema è integrato nella nostra gestione dei progetti con la designazione di un(a) responsabile del cambiamento nei nostri grandi progetti trasversali aziendali.



«Analizziamo queste sfide dal punto di vista dei rischi, dei costi ma anche delle opportunità»



## Stéphane Andenmatten

Responsabile Risorse umane e Comunicazione

### Qual è l'importanza della sostenibilità per la funzione risorse umane (HR)?

Impegnarci nella sostenibilità ci consente di accrescere la nostra attrattiva sul mercato del lavoro, in particolare nei confronti delle giovani generazioni, e anche di fidelizzare i nostri dipendenti.

### In che modo il settore HR può contribuire all'attuazione della strategia di sostenibilità del Groupe Mutuel?

Possiamo contribuire adottando misure incentrate sul benessere fisico e mentale dei dipendenti, elaborando programmi di formazione sulla sostenibilità e di sensibilizzazione alla diversità e all'inclusione, promuovendo la nostra cultura e i nostri valori aziendali.

### Quali sono le sfide sociali più concrete per il Groupe Mutuel?

Diamo priorità alla lealtà nelle pratiche commerciali, al rispetto dei diritti fondamentali, alla promozione della salute, alle relazioni e alle condizioni di lavoro e alla lotta contro le discriminazioni.

« Impegnarci nella sostenibilità ci consente di diventare più attraenti sul mercato del lavoro »



## Vincent Claivaz

Responsabile Salute & Previdenza - Clienti Impresa



### I clienti Impresa del Groupe Mutuel si interessano alla sostenibilità?

Sì, la grande maggioranza dei clienti Impresa vi si interessa: il Groupe Mutuel è un anello della loro catena di sostenibilità.

In materia di previdenza professionale, soddisfiamo con successo la loro richiesta congiunta di integrare criteri ambientali, sociali e di governance (ESG) nei nostri investimenti e di garantire la massima redditività.

### Come informiamo i clienti attuali e futuri del nostro approccio alla sostenibilità?

Disponiamo di diversi mezzi: grazie al presente rapporto annuale sulla sostenibilità, alla pubblicazione di rating ESG

esterni, alle risposte alle gare d'appalto o tramite i nostri Relationship Manager, che hanno in particolare il compito di supportare e fidelizzare la nostra clientela.

### Quali sono le azioni di Gestione della salute in azienda (GSA) proposte ai nostri clienti?

Sensibilizziamo i datori di lavoro sull'impatto delle condizioni di lavoro sulla salute dei dipendenti e sulle prestazioni complessive dell'azienda. Accompagniamo i nostri clienti nell'attuazione di misure di prevenzione in materia di salute mentale e fisica. Inoltre, seguiamo e sosteniamo i dipendenti assenti dal momento della notifica dell'assenza, fino alla ripresa del lavoro.

«Il Groupe Mutuel è un anello della catena della sostenibilità delle aziende»

## Philippe Buthey

### Responsabile Tecnologia

#### Che cos'è il digitale responsabile?

È un approccio volto a ridurre l'impronta degli usi degli strumenti digitali. Ecco alcuni esempi di pratiche sostenibili ed eco-responsabili da privilegiare: prolungare la durata di vita delle apparecchiature informatiche, trovare alternative all'acquisto di materiale nuovo o evitare l'archiviazione di dati inutili.

#### Perché decidere di applicare i principi del digitale responsabile al Groupe Mutuel?

Innanzitutto, per ridurre il nostro impatto ambientale: nel settore assicurativo, circa il 45% delle emissioni indirette di carbonio di un'azienda proviene dal digitale<sup>1</sup>. In secondo luogo, per motivi di responsabilità sociale ed etica. Inoltre, per realizzare risparmi grazie a rinnovi meno frequenti delle attrezzature e alla riduzione del nostro consumo di energia. Infine, per essere conformi alle normative vigenti e anticipare i futuri requisiti legali.

#### Quali sono le prime fasi di questo processo?

Nel 2024, abbiamo creato un gruppo di lavoro dedicato e abbiamo iniziato a sensibilizzare i dipendenti sul tema del digitale responsabile. Nel 2025, prevediamo di verificare le nostre prassi esistenti, misurare la nostra impronta digitale e definire un piano d'azione e degli obiettivi di miglioramento.

«Nel 2024, abbiamo iniziato a sensibilizzare i nostri dipendenti sul tema del digitale responsabile».



## Gérald Mayoraz

### Responsabile Immobiliare & Investimenti



«L'impegno profuso per la transizione energetica del nostro parco immobiliare sta iniziando a dare i suoi frutti»

#### Che ruolo giocano la sostenibilità, la transizione energetica e il cambiamento climatico negli investimenti del Groupe Mutuel?

Continuiamo ad implementare le decisioni prese alcuni anni fa dal Consiglio d'amministrazione, attraverso l'applicazione della nostra carta ESG. Gli investimenti a impatto positivo sono oggi parte integrante del nostro processo di investimento. L'impegno profuso per la transizione energetica del nostro parco immobiliare sta iniziando a dare i suoi frutti.

#### Come viene valutata la sostenibilità del nostro portafoglio di investimenti?

Una collaborazione con le società Conser – ESG verifier e Signa-Terre garantisce un'analisi esterna e indipendente. Queste società ci attribuiscono rispettivamente un rating ESG sui nostri investimenti mobiliari e un monitoraggio dell'evoluzione dei consumi di energia dei nostri investimenti immobiliari.

#### Qual è l'ambizione del Groupe Mutuel in materia di investimenti sostenibili?

Attualmente, quasi il 10% del portafoglio di investimenti

delle società del Groupe Mutuel riguarda tematiche ad alto impatto positivo, quali le energie pulite, la gestione dell'acqua, la microfinanza o le infrastrutture verdi. Il nostro obiettivo è aumentare questa esposizione per contribuire a una dinamica positiva in materia di sviluppo sostenibile.



<sup>1</sup> Studio McKinsey - 2022



# Governance, strategia e temi materiali

# La nostra organizzazione e le componenti del presente rapporto

Il nostro rapporto sulle questioni non finanziarie riguarda la società Groupe Mutuel Holding (GMH) SA, interamente detenuta da Fondation Groupe Mutuel, un'entità senza scopo di lucro. La fondazione sostiene il benessere, la promozione e la prevenzione della salute per la popolazione svizzera, attraverso molteplici iniziative. La sede principale della società anonima GMH si trova a Martigny (VS). Essa esercita le proprie attività in Svizzera.

**GMH SA e le sue società affiliate operano nel settore dell'assicurazione sanitaria e previdenziale per clienti privati e aziende.**

- Salute individuale: assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS) e assicurazioni complementari
- Previdenza individuale: assicurazioni vita individuali
- Salute Impresa: assicurazione indennità giornaliera malattia, assicurazione contro gli infortuni e complementare
- Previdenza Impresa: previdenza professionale (LPP), Pension Services
- Altre assicurazioni individuali correlate al patrimonio: protezione giuridica, responsabilità civile privata, economia domestica

**Le entità incluse nel presente rapporto sulle questioni non finanziarie sono le seguenti.**

- Per l'assicurazione di base: **Avenir Assicurazione Malattia SA, Philos Assicurazione Malattia SA, EasySana Assicurazione Malattia SA, Mutuel Assicurazione Malattia SA, SUPRA-1846 SA, AMB Assicurazioni SA.**
- Per l'assicurazione privata: **Groupe Mutuel Assicurazioni SA, Groupe Mutuel Vita GMV SA**
- Per la gestione patrimoniale collettiva: **Groupe Mutuel Asset Management SA**
- Quale società di servizi: **Groupe Mutuel Services SA**



Il presente rapporto copre il periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024. È redatto con cadenza annuale. È pubblicato in data 28 maggio 2025 e non è oggetto di una revisione esterna. È approvato dal Consiglio d'amministrazione e dall'Assemblea generale di GMH SA. Non abbiamo apportato alcuna modifica nel periodo di riferimento.

**Il referente per le informazioni contenute nel presente rapporto è la responsabile del progetto Sostenibilità, Perrine Montignot.**

## Governance aziendale

Il Consiglio d'amministrazione è l'**organo di gestione strategica del Groupe Mutuel**. Decide sulla posizione e sulla strategia aziendale, si occupa dell'alta direzione e dell'alta vigilanza, definisce l'organizzazione e i principi del sistema di controllo interno.

Tre commissioni specializzate lo coadiuvano nel suo lavoro: la **Commissione d'audit e dei rischi**, la **Commissione progetti strategici e innovazione** e la **Commissione retribuzione e nomine**. Esse agiscono per conto del Groupe Mutuel e delle sue affiliate. Le commissioni informano regolarmente il Consiglio d'amministrazione delle loro attività.

I membri del Consiglio d'amministrazione di GMH SA sono eletti dall'Assemblea generale. Gli amministratori del Groupe Mutuel non possono ricoprire contemporaneamente funzioni operative all'interno della holding o delle sue società affiliate.

Il profilo dei candidati al Consiglio d'amministrazione tiene conto di tutte le disposizioni legali applicabili e di altri fattori rilevanti quali l'indipendenza, l'età, le qualifiche e l'esperienza di direzione e gestione in aziende di dimensioni comparabili.

La Commissione retribuzione e nomine pianifica la successione di concerto con il presidente del Consiglio d'amministrazione. Tale commissione esamina le proposte di candidati e trasmette al Consiglio d'amministrazione le proposte relative alla nomina, alla sostituzione, alla rielezione o alla non rielezione dei membri del Consiglio d'amministrazione da sottoporre all'Assemblea generale.

**Il Consiglio d'amministrazione è competente a decidere in merito alla propria organizzazione e nomina il proprio presidente.**

**La gestione operativa del Groupe Mutuel e di tutte le sue società è di competenza della Direzione generale.**

Essa implementa le strategie approvate dal Consiglio d'amministrazione e attua i principi di gestione dei rischi. Inoltre, assicura il monitoraggio degli sviluppi in ambito legale e regolamentare e vigila sulla loro osservanza.

**La Direzione generale è la struttura responsabile delle decisioni e della supervisione della gestione dell'impatto dell'organizzazione sull'economia, l'ambiente e le persone.**

Essa delega la responsabilità operativa al team del progetto Sostenibilità, che presenta mensilmente i progressi compiuti al Comitato di programma Responsabilità. A sua volta, il Comitato di programma Responsabilità riferisce alla direzione del settore Servizi.

Nel corso del 2024, la responsabile del progetto Sostenibilità ha presentato il concetto di sostenibilità e la sua applicazione per il Groupe Mutuel alla Direzione Tecnologia, alla Direzione Servizi, alla Direzione Salute & Previdenza Clienti Impresa, alla Direzione generale e a tutto il management dell'azienda.

La performance della Direzione generale viene valutata in base al raggiungimento degli obiettivi aziendali, che sono supportati dagli assi e dai programmi strategici, tra cui il programma Responsabilità che comprende il progetto Sostenibilità.

La composizione di questi organi direttivi è descritta nella relazione sull'attività di GMH SA.

Basandosi sul proprio Codice di condotta, il Groupe Mutuel dispone di una direttiva interna sui conflitti di interesse che si applica a tutti i dipendenti. Tutti i dipendenti devono seguire una formazione online sui conflitti di interesse. Le disposizioni relative ai conflitti di interesse per il Consiglio d'amministrazione sono formalizzate nel regolamento per gli amministratori.



## Strategia e politiche di conformità

La strategia e gli obiettivi dell'organizzazione in materia di sostenibilità sono elaborati dalla responsabile del progetto Sostenibilità, in collaborazione con i referenti dei settori e delle aree interessati, sottoposti all'approvazione del Comitato di programma Responsabilità e successivamente alla Direzione generale.

La Direzione generale ha approvato il piano strategico di sostenibilità per il Groupe Mutuel a luglio 2024. Questo piano strategico di sostenibilità comprende il sistema di governance della sostenibilità, una proposta di piano d'azione per i prossimi tre anni e gli impegni che saranno assunti pubblicamente nell'ambito del programma Swiss Triple Impact<sup>2</sup> e l'approccio per una potenziale certificazione di sostenibilità.

In base alla nostra direttiva interna sui rischi operativi, il team Gestione dei rischi coordina la raccolta dei dati e l'analisi degli incidenti, ovvero degli eventi che

raggiungono un determinato livello di impatto e gravità secondo la nostra scala di gravità.

Definiamo come evento un fatto che arreca danno al Groupe Mutuel causando, tra l'altro, una non conformità esterna o interna. Ogni evento deve essere segnalato dai dipendenti, non appena identificato, tramite il modulo di segnalazione del portale interno.

**Nel corso del 2024 non abbiamo riscontrato alcun caso significativo di non conformità alle leggi e ai regolamenti, né abbiamo pagato multe per casi precedenti.**

<sup>2</sup> Swiss Triple Impact: Programma di assistenza alle organizzazioni nella definizione di una strategia di sviluppo sostenibile basata sugli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, promosso da B Lab Svizzera

## Impegno degli stakeholder

**Abbiamo realizzato una mappatura dei nostri stakeholder interni ed esterni, suddivisi nelle seguenti categorie: partner commerciali, servizi statali, supporto dei reparti, territori/partner pubblici e collettività. Abbiamo definito la sfera di influenza di questi stakeholder, valutato il nostro livello di relazione attuale e auspicato, i nostri impatti reciproci ed elencato i nostri mezzi di dialogo.**

Nel 2024, abbiamo condotto scambi sul tema della sostenibilità con alcuni dei nostri principali stakeholder: una struttura sanitaria, una società di gestione immobiliare, aziende del territorio, fornitori di servizi e un broker. In particolare, siamo stati valutati dal nostro partner Loyco sulle nostre pratiche di sviluppo sostenibile. A seguito di tale valutazione, abbiamo ottenuto l'Eco-Score B e registrato un notevole progresso rispetto alla valutazione del 2023. Loyco presenta questa analisi degli Eco-Score ai clienti delle sue attività di brokeraggio, come strumento di confronto tra i diversi assicuratori.

# Temi materiali

Per identificare gli impatti negativi e positivi del Groupe Mutuel sull'economia, l'ambiente e le persone, nel 2022 abbiamo condotto dei sondaggi tra i nostri stakeholder interni ed esterni.

Abbiamo quindi stilato un elenco di temi materiali, che abbiamo raggruppato in quattro tematiche che strutturano il nostro approccio alla sostenibilità:

**Coworkers & Workspace**

**Comunità & Sviluppo**

**Prodotti & Clienti**

**Ambiente**

Abbiamo associato questi temi materiali agli **Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs)**: concentrando il nostro impegno su tali sfide, diamo il nostro contributo aziendale all'Agenda 2030 volta ad affrontare le sfide urgenti del pianeta.

**In particolare, possiamo agire in direzione degli otto obiettivi qui di seguito elencati, che si applicano al nostro settore di attività e ci consentono di avere un impatto positivo sulla società e sull'ambiente.**



## Salute e benessere (SDG 3)

Promuovere la salute mentale e il benessere (sotto-obiettivo 3.4)

Garantire l'accesso a servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità e medicinali di base sicuri, efficaci, di qualità e a prezzi accessibili (sotto-obiettivo 3.8)



## Istruzione di qualità (SDG4)

Aumentare il numero di giovani e adulti con competenze specifiche necessarie per l'occupazione (sotto-obiettivo 4.4)

Garantire alle persone vulnerabili un accesso equo a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale (sotto-obiettivo 4.5)



## Parità di genere (SDG 5)

Porre fine a qualsiasi forma di discriminazione nei confronti di donne e ragazze (sotto-obiettivo 5.1)

Garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale (sotto-obiettivo 5.5)



## Lavoro dignitoso e crescita economica (SDG 8)

Aumentare la produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione (sotto-obiettivo 8.2)

Migliorare l'efficienza globale nel consumo e nella produzione di risorse (sotto-obiettivo 8.4)

Promuovere un ambiente di lavoro sicuro (sotto-obiettivo 8.8)

Garantire a tutte le persone l'accesso ai servizi assicurativi (sotto-obiettivo 8.10)



## Ridurre le disuguaglianze (SDG 10)

Promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro (sotto-obiettivo 10.2)



## Consumo e produzione responsabili (SDG 12)

Raggiungere l'utilizzo efficiente delle risorse naturali (sotto-obiettivo 12.2)

Ridurre significativamente la produzione di rifiuti (sotto-obiettivo 12.5)

Accertarsi che tutte le persone abbiano le informazioni rilevanti e la giusta consapevolezza dello sviluppo sostenibile (sotto-obiettivo 12.8)



## Misure relative alla lotta contro il cambiamento climatico (SDG 13)

Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento alle conseguenze di catastrofi legate ai cambiamenti climatici (sotto-obiettivo 13.1)

Integrare le misure di cambiamento climatico (sotto-obiettivo 13.2)

Migliorare la sensibilizzazione per quanto riguarda l'adattamento ai cambiamenti climatici (sotto-obiettivo 13.3)



## Pace, giustizia e istituzioni solide (SDG 16)

Ridurre significativamente la corruzione (sotto-obiettivo 16.5)

Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti (sotto-obiettivo 16.6)

Garantire processi decisionali responsabili, aperti a tutti, partecipativi e rappresentativi a tutti i livelli (sotto-obiettivo 16.7)

Garantire il pubblico accesso all'informazione e proteggere le libertà fondamentali (sotto-obiettivo 16.10)

I temi materiali sono trattati nei quattro capitoli seguenti. Questi capitoli presentano, per ogni tema materiale, l'impatto del Groupe Mutuel, la nostra politica e i nostri impegni, nonché le misure attuate nel 2024. Forniremo inoltre informazioni sugli standard della Global Reporting Initiative (GRI) relativi a questi temi.



# Coworkers & Workspace

Alla fine del 2024, il nostro organico era composto da 2'964 persone.

La percentuale di donne era pari al 56% e il 19% dei dipendenti lavorava nella Svizzera tedesca. I dipendenti a tempo parziale rappresentavano il 31% dell'organico, in maggioranza donne. I dipendenti temporanei rappresentavano l'8% dell'organico, con un equilibrio tra uomini e donne.

Organico GMH al 31.12.2024

	TOTALE	Ripartizione per genere		Ripartizione per regione	
		Donne	Uomini	Svizzera romanda e Ticino	Svizzera tedesca
<b>Numero totale di dipendenti</b>	<b>2'964</b>	<b>1'656</b>	<b>1'308</b>	<b>2'409</b>	<b>555</b>
A tempo indeterminato	2'730	1'545	1'185	2'218	512
Temporanei	234	111	123	191	43
A tempo pieno	2'038	885	1'153	1'592	446
A tempo parziale	926	771	155	817	109

## Formazione e gestione dei talenti

### La nostra strategia Future of Work 2024

Nell'ambito della nostra strategia HR, consideriamo il ciclo di performance e sviluppo dei dipendenti un momento chiave dell'anno, **affinché ogni dipendente possa beneficiare di un colloquio di qualità** con il proprio manager.

Ci assicuriamo che tutto il personale conosca le competenze richieste per la propria posizione e disponga di un programma di integrazione e sviluppo su misura per stimolare il proprio impegno e sostenere la propria occupabilità.

Puntando sulla formazione inclusiva e sulla mobilità interna, garantiamo un elevato livello di competenze

e prestazioni. Formiamo le nuove leve attraverso un programma dinamico di apprendimento e sviluppo continuo.

Per accompagnare l'assimilazione delle nuove tecnologie, un approccio strutturato alle competenze chiave consente di proporre, in modo proattivo, programmi di aggiornamento e azioni di formazione mirate.

**Offriamo un ambiente di lavoro sano e modalità operative collaborative** all'interno dei team, attraverso programmi che sviluppano la leadership e favoriscono il benessere (ad esempio, percorsi di formazione dedicati ai nuovi manager o programmi di gestione partecipativa).

### Investire per preparare il futuro

Nel 2024, ogni dipendente assunto da più di sei mesi ha beneficiato di un colloquio di valutazione delle prestazioni e di sviluppo, ovvero il 97% del personale a tempo indeterminato. Per strutturare l'approccio, sono disponibili strumenti di valutazione come il feedback a 360 gradi. Quasi il 50% del personale ha definito un piano di sviluppo in base alle proprie competenze e ha espresso i propri desideri di carriera.

Personale a tempo indeterminato che ha beneficiato di una valutazione delle prestazioni e di un avanzamento di carriera nel 2024

	Ripartizione per genere			Ripartizione per categoria professionale		
	TOTALE	Donne	Uomini	Collaboratori	Management	Direzione
Numero totale di dipendenti a tempo indeterminato	2'730	1'545	1'185	2'264	402	64
Numero di dipendenti che hanno beneficiato di una valutazione	2'660	1'508	1'152	2'223	384	53
<b>Numero totale di dipendenti a tempo indeterminato (in %)</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>83%</b>

Dipendenti: con e senza ruolo di gestione del team  
 Management: con e senza ruolo di gestione del team  
 Direzione: membri della direzione e direzione generale  
 Personale a tempo determinato che ha beneficiato di una valutazione delle prestazioni e di un avanzamento di carriera

Lo sviluppo di nuove competenze è favorito anche dalla mobilità interna dei nostri dipendenti e dalla loro evoluzione professionale. Nel 2024, quasi un quarto dei posti di lavoro è stato ricoperto internamente. Offriamo opportunità di carriera stimolanti grazie alla trasparenza delle possibilità di avanzamento e alla gestione strategica dei talenti.

Il Groupe Mutuel attribuisce grande importanza alla formazione continua, con una media di 22 ore dedicate a persona ogni anno. Nel 2024, 118 persone hanno conseguito una formazione certificata, tra cui attestati, CAS, MAS, attestati professionali federali, bachelor, master o diplomi. In qualità di azienda formatrice, **formiamo ogni anno oltre 65 apprendisti e tirocinanti MP-E, nonché 30 stagisti estivi**. Nel 2024, 18 apprendisti e 11 tirocinanti MP-E hanno conseguito il diploma, ovvero oltre il 90% della promozione, grazie a un team HR dedicato e a formatori professionali impegnati.

Numero medio di ore di formazione per dipendente nel 2024

	Ripartizione per genere			Ripartizione per categoria professionale		
	TOTALE	Donne	Uomini	Collaboratori	Management	Direzione
<b>Numero totale di dipendenti</b>	<b>2'964</b>	<b>1'656</b>	<b>1'308</b>	<b>2'498</b>	<b>402</b>	<b>64</b>
Numero totale di ore di formazione* erogate ai dipendenti	66'074	35'254	30'820	48'439	17'096	539
Numero medio di ore di formazione* per dipendente	<b>22.3</b>	<b>21.3</b>	<b>23.6</b>	<b>19.4</b>	<b>42.5</b>	<b>8.4</b>

(\*) Formazione: tutti i tipi di formazione e istruzione professionale, permessi di formazione concessi, formazione e istruzione seguite all'esterno e finanziate integralmente o parzialmente dal Groupe Mutuel, corsi di formazione su argomenti specifici.

# Relazioni datore di lavoro / dipendenti

È in corso un progetto aziendale denominato "Retribuzione & Trasparenza" volto a introdurre un sistema di **retribuzione individuale legato alle prestazioni a lungo termine. Il nostro obiettivo è garantire la trasparenza nella definizione delle fasce salariali per tutti i dipendenti.**

Il Consiglio d'amministrazione e la Direzione generale hanno deciso un aumento salariale complessivo dell'1,8% a partire da giugno 2024, tenuto conto dell'inflazione e dell'impegno dei dipendenti.

Le condizioni di lavoro e di impiego dei dipendenti del Groupe Mutuel non sono influenzate o determinate da contrattazioni collettive interne, né da contratti collettivi settoriali o nazionali.

- **Comunichiamo e sensibilizziamo regolarmente i nostri dipendenti in materia di protezione dei dati.** Ad esempio, nel 2024 abbiamo pubblicato un documento FAQ per rispondere alle loro domande più frequenti.
- **Per migliorare l'esperienza dei nuovi dipendenti,** pianifichiamo il loro arrivo (checklist di integrazione, tutor, piano di integrazione, percorso formativo) e semplifichiamo i documenti inviati insieme al contratto di lavoro.
- Inviando due sondaggi di soddisfazione a scadenze diverse e chiediamo loro di partecipare a una giornata di benvenuto, il cui formato è stato migliorato nel 2024.

Nel 2024 è stata completata l'implementazione del concetto Flex Desk, ovvero la flessibilizzazione dei posti di lavoro, nei nostri siti di Martigny Cèdres e Sion Blancherie. L'obiettivo è di creare un ambiente di lavoro motivante e attraente, nonché una cultura collaborativa.

**Con Lyra Wellbeing proponiamo un servizio che consente ai dipendenti di ottenere un aiuto professionale in caso di tensioni emotive e psichiche.** Consulenti esperti (ad esempio psicologi e psicoterapeuti) sono a loro disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per fornire un aiuto immediato, professionale e riservato. Questo programma di assistenza ha lo scopo di sostenere i dipendenti in caso di dubbi o problemi emotivi (stress, lutto, divorzio, conflitti ecc.) e fornisce risposte su questioni quali la custodia dei figli, l'assistenza agli anziani, i diritti dei consumatori e le assicurazioni. **Questo servizio anonimo e gratuito consente loro di mantenersi in buona salute, concentrati, efficienti e motivati.**

Nel 2024, abbiamo lanciato **un nuovo servizio di previdenza professionale destinato in un primo tempo al personale del Groupe Mutuel.** Si tratta di un portale d'informazione sulla previdenza, che consente di depositare documenti personali, ottenere una sintesi dei propri risparmi e utilizzare uno strumento di simulazione di riscatti. In questo contesto, è proposto un corso online sul tema della previdenza privata per i dipendenti del Groupe Mutuel.

# Condizioni di lavoro e prestazioni sociali

Abbiamo ottenuto ottimi risultati in termini di partecipazione e soddisfazione nel nostro sondaggio di soddisfazione 2024 condotto tra tutti i dipendenti, superando gli obiettivi prefissati. Sulla base dei risultati, i manager e i loro team definiscono piani d'azione per migliorare il clima sociale.

## Risultati del sondaggio di soddisfazione 2024 condotto presso tutti i dipendenti (Tasso di partecipazione: 85%)

	Risultati 2024	Obiettivi 2024
<b>Indice complessivo di soddisfazione</b>	<b>7,5/10</b>	<b>7,3/10</b>
Soddisfazione – Leadership	8,2/10	8,0/10
Soddisfazione – Benessere	<b>7,3/10</b>	<b>7,1/10</b>
Soddisfazione – Ambiente di lavoro	8,2/10	

# Salute e sicurezza sul lavoro

**Con la nostra strategia Future of Work, ci prendiamo cura del benessere e della salute mentale dei nostri dipendenti.**

Nel 2024, abbiamo avviato un corso di formazione pilota per sensibilizzare sul tema delle molestie e prevenire i rischi psicosociali che ne derivano. Il workshop di formazione, tenuto da due specialisti della HES-SO Valais-Wallis, è stato proposto due volte a Martigny e a Losanna a circa quaranta persone. Abbiamo in programma di estenderlo a tutte le nostre sedi.

Abbiamo anche offerto una giornata di formazione interattiva sulla prevenzione e sulla gestione dello stress, organizzata internamente. Infine, in autunno abbiamo distribuito una guida pratica con consigli per gestire al meglio le situazioni stressanti: "Come reagire nei periodi di forte stress".

- Abbiamo messo in comune le competenze e le esperienze del settore Impresa, del servizio medico e del settore Risorse umane per adeguare il processo di gestione delle assenze di lunga durata (oltre trenta giorni) dei dipendenti del Groupe Mutuel.
- L'obiettivo è facilitare il ritorno al lavoro e diventare più proattivi.
- **Infine, nel 2024 abbiamo realizzato diversi corsi di formazione per i dipendenti sul tema della sicurezza sul lavoro.** Abbiamo formato:
  - 72 persone nel primo soccorso
  - 12 persone nel primo soccorso in ambito della salute mentale
  - 59 persone nelle nozioni di base della lotta antincendio



# Comunità & Sviluppo

# Investimento responsabile

Il rapporto di sostenibilità riguarda la società GMH, mentre la società Groupe Mutuel Fondazione collettiva non è presa in considerazione.

## Investimenti mobiliari

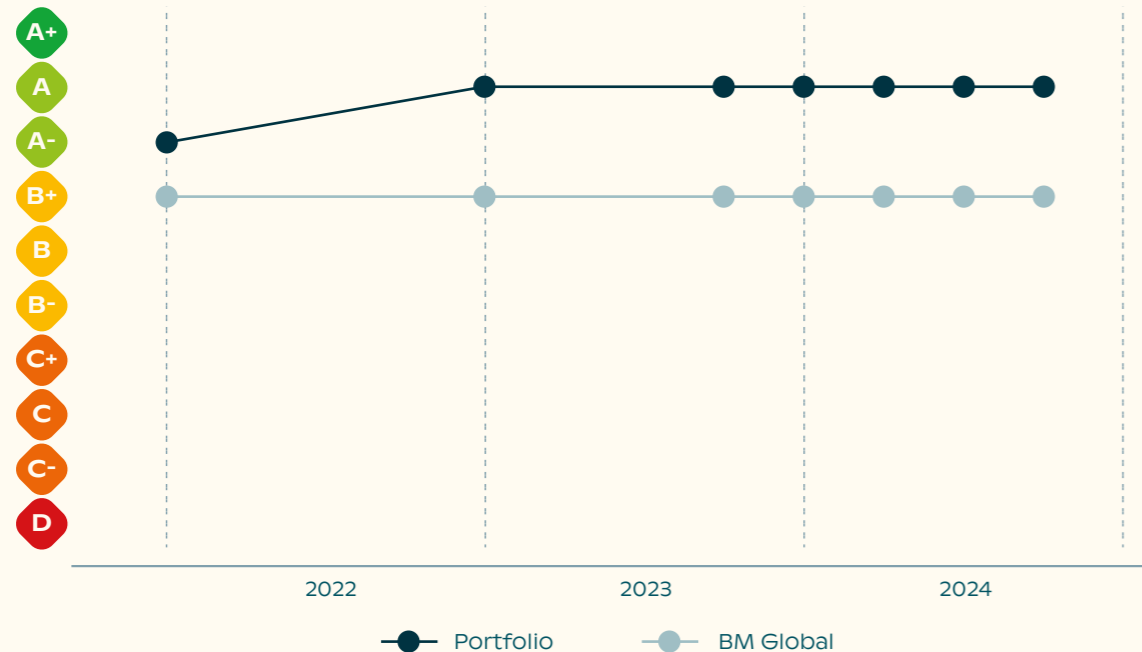
I valori relativi agli investimenti mobiliari riportati nel presente rapporto sono quelli registrati alla fine del terzo trimestre 2024, poiché i dati relativi all'intero anno non sono ancora disponibili. Anche i dati comparativi relativi al 2023 riportati sono quelli alla fine del terzo trimestre.

Per l'anno 2024, la società GMH ha ottenuto il rating A per la qualità ESG dei suoi investimenti, assegnato dalla

società indipendente Conser – ESG verifier. Questo rating è stabile rispetto ai due anni precedenti e molto vicino al rating massimo, con una scala che va da D ad A+. Superiamo costantemente il rating B+ assegnato all'indice di riferimento, che è un indice ricreato su misura da Conser – ESG verifier SA a fini di comparabilità e posizionamento, ponderato in base al peso delle diverse classi di attività o regioni del portafoglio.

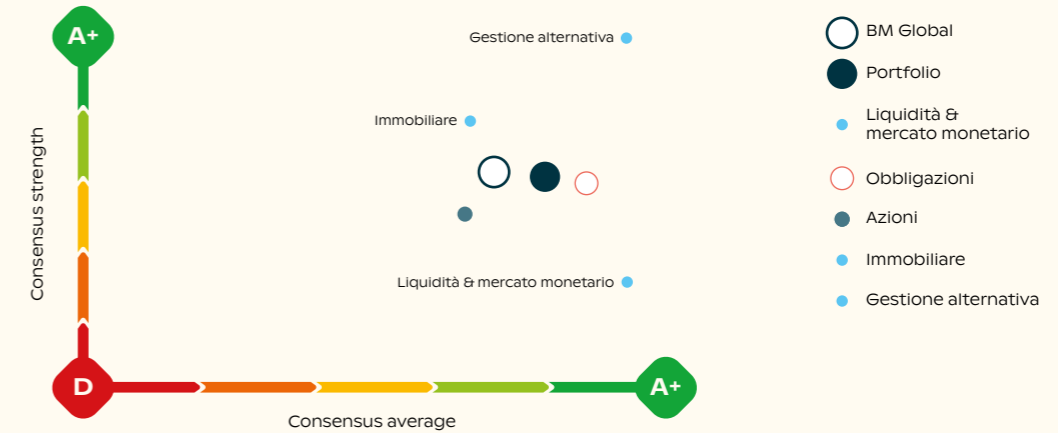
Valutazione della qualità ESG degli investimenti del portafoglio GMH (Portafolio), rispetto all'indice di riferimento (BM Global)

Final Grade history

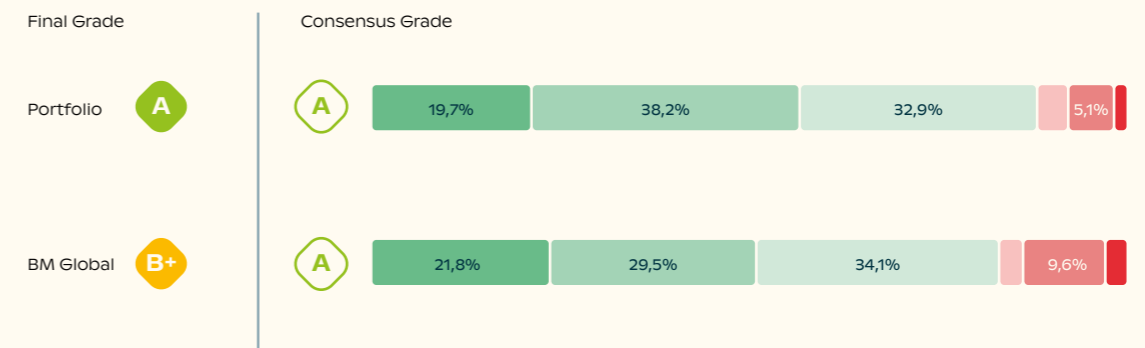


La metodologia di Conser – ESG verifier SA si basa sull'ESG Consensus®, uno strumento che valuta la sostenibilità delle società in portafoglio utilizzando numerose fonti indipendenti e riconosciute in materia di sostenibilità. Questo strumento analizza tutte le opinioni raccolte, per determinare se lo strumento di investimento ottiene una visione positiva o negativa in termini di sostenibilità (Consensus Average).

Inoltre, la metodologia valuta la forza di questo consenso (Consensus Strength) esaminando la dispersione delle opinioni intorno alla media. Questo approccio consente, come illustrato nel grafico sottostante, di valutare visivamente l'elevato grado di sostenibilità delle posizioni detenute da GMH.



Gli strumenti di investimento con un Consensus Average positivo o molto positivo sono ampiamente rappresentati nel nostro portafoglio, con circa il 90% delle posizioni. Questa valutazione è effettuata con un elevato grado di copertura dell'85,7% (e oltre il 98% per le azioni e le obbligazioni), a dimostrazione dell'affidabilità dell'analisi, illustrata qui di seguito.

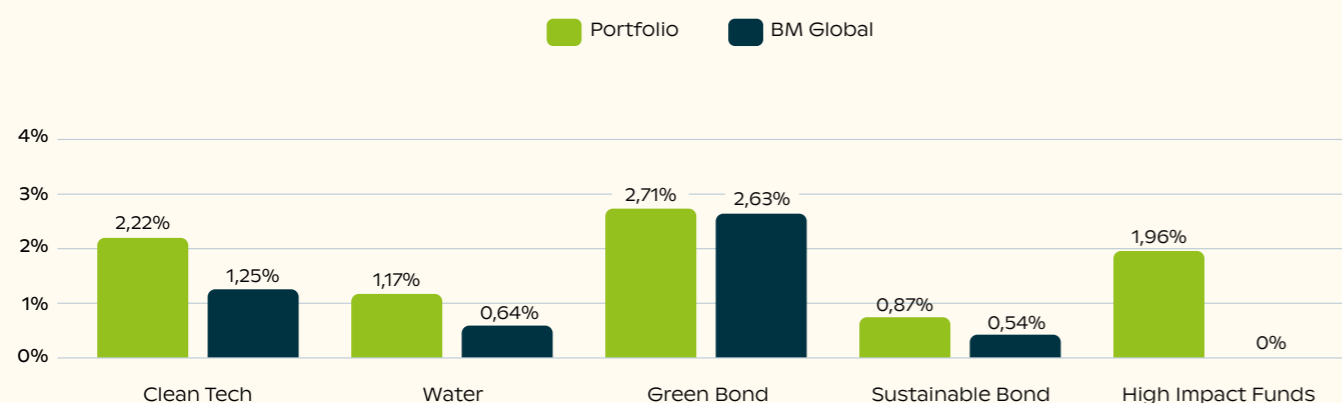


**Nel 2024, il nostro portafoglio registra una tendenza positiva in termini di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra pari al -13% rispetto al 2023.** Nel 2024, registriamo altresì emissioni inferiori all'indice di riferimento del -31%. Questo miglioramento si riflette anche nell'intensità di carbonio delle società presenti nel nostro portafoglio. Si tratta della misura dell'efficienza ambientale di un'azienda che riporta le tonnellate di CO<sub>2</sub> emesse per generare un milione di dollari di fatturato. L'intensità di carbonio del nostro portafoglio diminuisce così del -13% rispetto al 2023, in linea con le emissioni, e presenta un differenziale del -23% rispetto all'indice di riferimento. **Queste riduzioni delle emissioni di CO<sub>2</sub> e dell'intensità di carbonio riflettono il nostro incessante impegno nella selezione dei titoli per il nostro portafoglio e il rispetto della nostra carta di investimento responsabile.**

#### Impronta di carbonio del portafoglio delle società di GMH

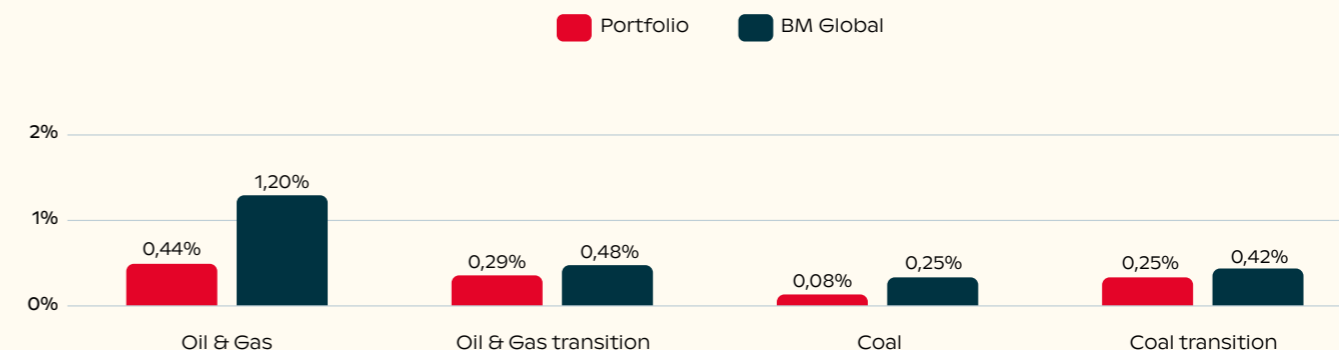
	Risultati 2024	Risultati 2023	2024 vs 2023	Indice di riferimento	2024 vs indice di riferimento
Emissioni CO <sub>2</sub> (ktCO <sub>2</sub> eq)	2'047,94	2'363,07	-13%	2'973,50	-31%
Intensità CO <sub>2</sub> (tCO <sub>2</sub> eq/Mln USD fatturato)	62.37	72.09	-13%	80.54	-23%

#### Investimenti in prodotti a impatto positivo



La quota del nostro portafoglio esposta a investimenti ad alto impatto positivo è rimasta stabile rispetto allo scorso anno: 8,93% nel 2024 e 8,94% nel 2023. Si tratta di investimenti in attività legate all'energia pulita, alla gestione delle risorse idriche, alle obbligazioni verdi e sostenibili, alla microfinanza e alle infrastrutture verdi. Questa quota è nettamente superiore all'indice di riferimento, che totalizza solo il 5,05% di investimenti ad alto impatto positivo nel 2024 e che, inoltre, ha registrato un calo rispetto all'anno precedente.

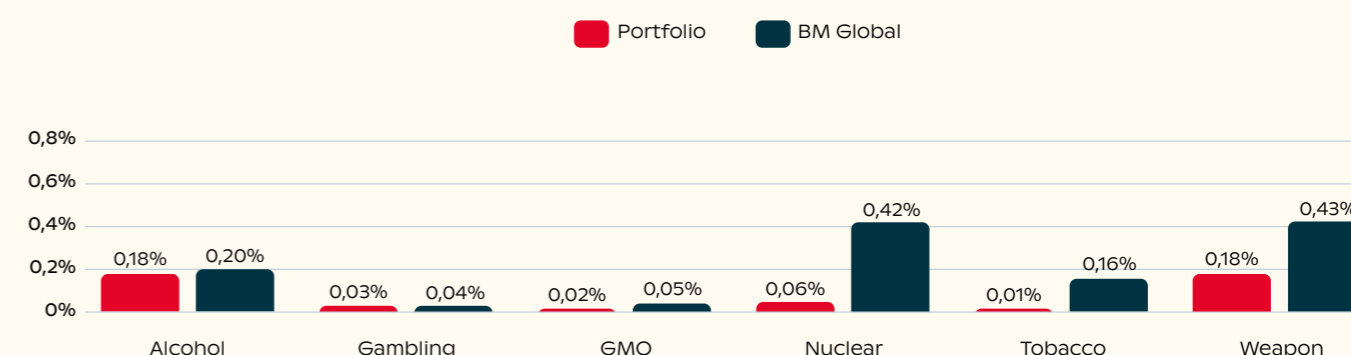
#### Investimenti in aziende con un impatto negativo sul clima



L'esposizione del portafoglio ai settori del carbone (0,33%) e del petrolio e gas (0,73%) è rimasta stabile rispetto allo scorso anno, al di sotto dell'indice di riferimento, che è esposto rispettivamente allo 0,67% e all'1,68%. **Ciò è in sintonia con la nostra volontà di limitare fortemente i nostri investimenti nelle energie fossili.**

L'esposizione del portafoglio ai settori dell'estrazione del carbone e/o della produzione di energia elettrica da carbone in società che non hanno un piano verificato di transizione verso un'economia a zero emissioni nette, secondo l'iniziativa Science Based Targets (SBTi), ha continuato a diminuire nel 2024, raggiungendo lo 0,08% del portafoglio. **Ciò dimostra gli effetti positivi dell'ambiziosa strategia del Groupe Mutuel in questo campo.**

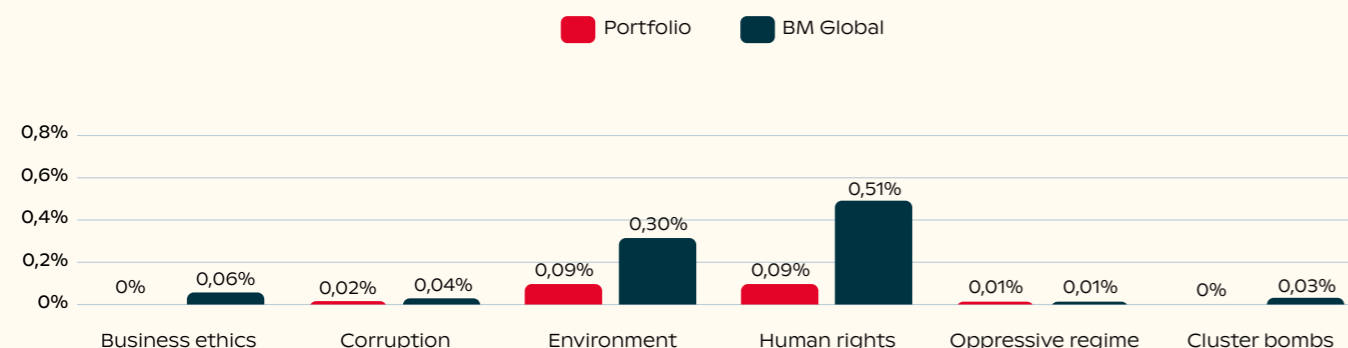
#### Investimenti in settori sensibili



L'esposizione del portafoglio ai settori sensibili ha continuato a diminuire, passando dallo 0,78% nel 2023 allo 0,48% nel 2024. Il nostro portafoglio è molto meno esposto rispetto al suo indice di riferimento alle società attive in settori eticamente sensibili.

Inoltre, il Groupe Mutuel applica una rigorosa esclusione settoriale per le imprese attive nel settore degli armamenti non convenzionali, delle materie prime alimentari fisiche e della pornografia.

### Investimenti in società il cui comportamento è contrario agli standard internazionali



**Il Groupe Mutuel ha ulteriormente ridotto la propria esposizione nei settori che adottano comportamenti contrari agli standard internazionali**, che rappresentano solo lo 0,21% del portafoglio nel 2024 contro lo 0,40% nel 2023. Siamo inoltre meno esposti, rispetto all'indice di riferimento, alle società escluse pubblicamente dagli investitori istituzionali svizzeri e internazionali per mancato rispetto degli standard internazionali.

Per influenzare la politica climatica e il rispetto delle norme internazionali (diritti umani, lotta alla corruzione, diritto del lavoro ecc.), collaboriamo con la società ISS Engagement Pool. Durante il periodo in esame, è stato avviato un dialogo di impegno con 18 società su questi temi.

**Prendiamo molto sul serio il nostro ruolo di azionisti e vantiamo un tasso di voto del 100% per tutte le società svizzere quotate in borsa di cui deteniamo titoli direttamente.** Le proposte votate dal Groupe Mutuel seguono le raccomandazioni della Fondazione Ethos, il cui obiettivo è «promuovere un ambiente socioeconomico stabile e prospero a beneficio della società civile attuale e futura».

## Investimenti immobiliari

I valori relativi al parco immobiliare riportati nel presente rapporto sono quelli del 2023, poiché i dati del 2024 non sono ancora disponibili sulla nostra piattaforma di monitoraggio.

Dal 2018, una partnership con Signa-Terre SA ci consente di monitorare i consumi di energia dei nostri edifici e di dare priorità alle azioni da intraprendere al fine di **ridurre l'impronta ambientale del nostro parco immobiliare a reddito.**

### Indicatori chiave del parco immobiliare a reddito di GMH

	Groupe Mutuel Dati 2023	Groupe Mutuel Dati 2022	Media del parco dei clienti Signa-Terre Dati 2023	Obiettivi della Confederazione 2030	Obiettivi della Confederazione 2050
Punteggio medio ponderato	Buono	Buono	Buono		
Etichetta energetica globale	C	C	C		
Indice di spesa termica (IDC) in MJ/m <sup>2</sup> /anno	385	444	382	350	230
Emissioni medie di CO <sub>2</sub> in kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> /anno	26.76	29.35	25.1	15	5

La scala energetica comprende rating da A a G, dove A rappresenta il rating migliore.

Il parco immobiliare a reddito detenuto da GMH è composto da 25 edifici, che rappresentano una superficie di riferimento energetica (SRE) di 36'051 m<sup>2</sup>. L'intensità energetica complessiva del parco è pari a 115 kWh/m<sup>2</sup>, in un percorso di ottimizzazione continua delle prestazioni energetiche degli edifici e di utilizzo controllato delle risorse.

Il consumo di energia nel 2023 per i nostri beni immobili in locazione a valle, ovvero il nostro parco immobiliare a reddito, è pari a 3'505'027 kWh.

Nel 2023, il consumo di elettricità del parco immobiliare a reddito è stato pari a 424'526 kWh, **con un calo del -23% rispetto all'esercizio precedente.** Per lo stesso anno, il consumo termico del parco immobiliare a reddito ha raggiunto i 3'607'240 kWh, con un calo del -15% rispetto al 2022. **Questi miglioramenti sono il risultato dell'ottimizzazione degli impianti tecnici, dei sistemi di illuminazione e ventilazione, della progressiva sostituzione delle apparecchiature con soluzioni ad alta efficienza energetica e dell'adeguamento delle istruzioni operative delle apparecchiature di riscaldamento.** L'attuazione delle nostre strategie di efficienza e sobrietà energetica sta producendo effetti positivi concreti.

La riduzione delle emissioni medie di CO<sub>2</sub> del nostro parco immobiliare è il risultato di un maggiore ricorso a energie a più bassa intensità di carbonio e dell'ottimizzazione dei rendimenti degli impianti esistenti. Il nostro mix energetico in questo ambito si basa ancora per l'88% su energie fossili. Le energie non fossili, attualmente limitate al 12%, costituiscono una leva fondamentale per la transizione energetica del nostro parco. **Questa ripartizione sottolinea la necessità di proseguire nel nostro impegno di decarbonizzazione, in particolare attraverso la progressiva integrazione di fonti di energia rinnovabile e il miglioramento continuo dell'efficienza energetica degli edifici.**



## Impegno politico **responsabile**

Il Groupe Mutuel definisce la propria visione politica come liberale. La nostra visione si basa su quattro valori.

### **Qualità**

Un approccio basato sull'utilità, la qualità e il valore aggiunto delle prestazioni fornite ai pazienti, incentivato dall'evoluzione dei sistemi di remunerazione.

### **Sostenibilità finanziaria**

Dispositivi di finanziamento semplici, equi, trasparenti e più efficaci, per garantire un sistema sostenibile a lungo termine che riunisca la maggioranza delle persone.

### **Trasparenza**

Un quadro statale chiaro, ruoli ben definiti per ogni attore, visibilità per i contribuenti e i pagatori dei premi sull'allocazione del loro denaro.

### **Autodeterminazione**

Gli assicurati scelgono liberamente il loro assicuratore malattia e la loro soluzione assicurativa e prendono decisioni autonome sul loro percorso sanitario, avvalendosi dell'aiuto e delle informazioni fornite dal loro assicuratore malattia.

Il Groupe Mutuel effettua un monitoraggio legislativo e invia, in particolare prima di ogni sessione parlamentare, una lettera a tutti i parlamentari federali, esponendo il proprio parere su argomenti attinenti alle proprie attività.

Redigiamo inoltre documenti di posizionamento che illustrano un tema politico di attualità, un aspetto del sistema sanitario o della previdenza.

Le nostre lettere di sessione, i documenti di posizionamento e i pareri emessi nell'ambito delle procedure di consultazione sono documenti pubblicati sul nostro sito Internet e accessibili a tutti.

Dopo ogni sessione parlamentare, ogni modifica di legge che ci riguarda e che è stata definitivamente adottata viene spiegata in un articolo pubblicato sulla nostra piattaforma di comunicazione interna. **Ciò garantisce un'informazione chiara a tutto il personale del Groupe Mutuel.**

**In collaborazione con il settore Conformità, viene inoltre aggiornata una tabella delle entrate in vigore. Essa attesta che le società del Groupe Mutuel rispettano le disposizioni legali e regolamentari applicabili alle loro attività.**

Nel corso del 2024 abbiamo preso posizione sulle seguenti riforme, votazioni, consultazioni o questioni sistemiche:

- 》 **I flussi finanziari nel sistema sanitario**
- 》 **Il secondo pacchetto di misure per contenere i costi AOMS**
- 》 **Le iniziative popolari per alleggerire i premi e frenare i costi**
- 》 **La limitazione della remunerazione degli organi direttivi degli assicuratori malattia**
- 》 **Il divieto di finanziare la pubblicità con fondi dell'AOMS**
- 》 **I medicinali (revisioni concluse e in corso)**
- 》 **Il modello di remunerazione Pay for Patient Value**
- 》 **La regolamentazione dell'attività degli intermediari assicurativi**
- 》 **La riforma LPP**

Nel contesto di un sistema di milizia che ha dato prova della sua efficacia in Svizzera, il Groupe Mutuel ha fondato nel 1998 il Gruppo di riflessione. In questo modo, politici di diversi partiti (UDC, PLR, Alleanza del Centro, PVL e PS) incontrano i rappresentanti del Groupe Mutuel per **trovare soluzioni volte a migliorare il sistema sanitario svizzero, mantenendo uno spirito liberale e gli aspetti dell'economia di mercato.** L'elenco dei membri del Gruppo di riflessione e lo statuto sono disponibili sul sito Internet del Groupe Mutuel.

Per quanto riguarda i nostri contributi politici finanziari, un regolamento definisce gli importi massimi delle indennità. Pertanto, i partiti politici rappresentati nel Consiglio federale e/o le loro organizzazioni di sostegno ricevono un contributo massimo di CHF 30'000 all'anno.

I partiti politici non rappresentati nel Consiglio federale e/o le loro organizzazioni di sostegno ricevono un contributo massimo di:

- CHF 10'000 per partito all'anno, se rappresentati nel Parlamento federale da almeno dieci parlamentari
- CHF 5'000 per partito e all'anno, se rappresentati in Parlamento federale da almeno tre parlamentari

**Il Groupe Mutuel non sostiene finanziariamente alcun candidato alle elezioni nazionali, cantonali o comunali.**

Il Groupe Mutuel e i suoi dipendenti sono affiliati a diverse associazioni economiche, di categoria e professionali al fine di difendere i propri interessi.

Una direttiva interna definisce il processo e i principi applicabili in materia di affiliazione, cambio di rappresentanti, cessazione dell'affiliazione, pagamento delle quote associative e verifica dell'affiliazione.

Nel 2024, il Groupe Mutuel era membro delle seguenti associazioni mantello di categoria:

- 》 **santésuisse**
- 》 **tarifsuisse SA**
- 》 **SASIS SA**
- 》 **SVK**
- 》 **SVV / ASA**
- 》 **Interpension**
- 》 **USAM**



## Diritti umani

La nostra direttiva interna sulla mediazione definisce i principi e le regole da rispettare nel trattamento e nella gestione dei casi di violazione del nostro Codice di condotta e delle leggi vigenti.

Tale direttiva si basa in particolare sui seguenti testi e leggi svizzeri:

- o Convenzione per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali (art. 8)
- o Costituzione federale della Confederazione Svizzera (art. 8)
- o Legge sul lavoro (art. 6)
- o Ordinanza 3 relativa alla legge sul lavoro
- o Codice penale (in particolare art. 179bis)
- o Codice civile (in particolare art. 28)
- o Codice delle obbligazioni (in particolare art. 321 a e art. 328)
- o Legge federale sulla protezione dei dati
- o Legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili
- o Legge federale sulla parità dei sessi (in particolare art. 4 e art. 5)

## Non discriminazione e uguaglianza a favore dei gruppi vulnerabili

Ci impegniamo a rendere le nostre piattaforme digitali più accessibili ai clienti con disabilità. Nel 2024, la società Applause ha condotto un audit del nostro Spazio clienti e del nostro sito Internet per verificare il nostro livello di conformità alle norme Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) definite dal World Wide Web Consortium.

Abbiamo quindi effettuato una diagnosi dell'accessibilità delle nostre piattaforme in termini di percettibilità, fruibilità, comprensibilità e robustezza e, su tale base, possiamo lavorare a miglioramenti per allinearci alla norma WCAG.

Attualmente, il nostro Spazio clienti e il nostro sito internet soddisfano in media il 70% dei criteri di conformità di livello A della norma WCAG 2.2.

Il nostro approccio si basa sull'evoluzione del nostro sistema di progettazione al fine di condividere i miglioramenti e applicarli alle diverse piattaforme mobili e Internet dell'azienda. Tra gli obiettivi legati alla riprogettazione del nostro sito Internet aziendale, l'accessibilità è promossa e messa in primo piano.

Prestiamo attenzione all'inclusività nei nostri processi di reclutamento. Ad esempio, collaboriamo con scuole e organismi di reinserimento professionale (come gli uffici regionali di collocamento, la Fondazione IPT, la Fondazione Mode d'emploi). Assumiamo apprendisti o tirocinanti con disabilità o beneficiari dell'assicurazione invalidità.

Nel 2024, la percentuale di donne in posizioni di responsabilità tende ad aumentare all'interno del Groupe Mutuel. Il nostro obiettivo è di avere il 35% di donne nei piani di successione per le posizioni dirigenziali entro il 2026.

### Diversità di genere e fasce d'età nel 2024

	Ripartizione per genere		Ripartizione per fascia d'età		
	Donne	Uomini	<30 anni	Da 19 a 50 anni	>50 anni
Percentuale di persone presenti negli organi di governance dell'organizzazione	33%	67%	0%	67%	33%
Percentuale di persone nella categoria Collaboratori	63%	37%	24%	59%	17%
Percentuale di persone nella categoria Management	30%	70%	3%	72%	25%
Percentuale di persone nella categoria Direzione	20%	80%	0%	54%	46%

Organi di governance: consiglio d'amministrazione e Direzione generale

## Promozione della salute

La nostra politica di sponsoring pone l'accento sulla promozione attiva della salute dei propri assicurati e dei propri dipendenti.

Il Groupe Mutuel promuove un'attività fisica sana per tutti. Ci impegniamo a favore di grandi eventi sportivi popolari che apportano un reale valore aggiunto al Groupe Mutuel e ai suoi partner, nonché ai giovani.

Nel 2024 abbiamo sponsorizzato oltre cinquanta eventi, principalmente corse podistiche. Siamo diventati partner nazionale dell'evento "Wake up and run" per tre anni. Si tratta di una corsa non cronometrata di cinque chilometri che si svolge alle 5:30 del mattino in quindici città svizzere tra aprile e settembre. Il Groupe Mutuel offre ai propri assicurati uno sconto del 50% sull'iscrizione e ai propri dipendenti la possibilità di iscriversi a una delle tappe.

La quarta edizione del "Challenge Groupe Mutuel Bouge" ha riunito oltre 800 dipendenti che hanno totalizzato insieme 1'289'201 minuti di movimento durante tutto il mese di maggio. Questi minuti sono stati convertiti in due donazioni di CHF 5'000 offerte rispettivamente all'associazione Kinderspital Zürich e alla fondazione IdéeSport.

L'anno è stato inoltre caratterizzato dalla sponsorizzazione della maratona di Losanna, del Gran Premio di Berna e della corsa Sierre-Zinal.

A livello interno, i club sportivi e ricreativi creati dai e per i dipendenti propongono attività regolari o eventi occasionali. Nel 2024, ad esempio, i club attivi hanno organizzato tornei (golf, futsal), uscite (corsa, ciclismo, trail running, sci alpinismo) e attività di beneficenza (come la partecipazione di una squadra del Groupe Mutuel al progetto Léman hope). Inoltre, un gruppo Strava consente ai dipendenti del Groupe Mutuel di identificarsi come membri di una comunità sportiva durante tutto l'anno.

## TECH4EVA

**Riconosciamo che le tematiche specifiche alle donne sono troppo spesso trascurate in materia di salute e ci impegniamo a migliorare questa situazione in Svizzera.** Tech4Eva è un acceleratore per le aziende attive nelle FemTech, fondato dal Groupe Mutuel e dall'EPFL Innovation Park. Nel 2024, per la sua quarta edizione, sedici start-up di undici paesi sono state sostenute per sviluppare e perfezionare il loro business plan e la loro strategia di approccio al mercato. **Ad oggi, le start-up partecipanti alle quattro edizioni hanno raccolto oltre 200 milioni di franchi.**

Il club interno «Tech4Eva Club» è composto da 150 membri e funge da collegamento tra le start-up e il personale del Groupe Mutuel. Vengono organizzate sessioni in francese e tedesco per affrontare diversi temi e abbattere i tabù. Ad esempio, la salute vaginale (sessione di settembre 2024) o l'emicrania (sessione di ottobre 2024).

Per promuovere i temi di Tech4Eva e quelli correlati alla salute delle donne, organizziamo anche eventi per il grande pubblico o in collaborazione con i media e sensibilizziamo l'opinione pubblica attraverso la nostra comunicazione esterna. Ad esempio, nel 2024 abbiamo programmato un dibattito con la *Neue Zürcher Zeitung* sul Gender Data Gap (il divario tra la quantità di dati scientifici raccolti sugli uomini e sulle donne) a Zurigo, nel mese di maggio. Abbiamo organizzato il Women's Health Insurance Summit a novembre a Berna e pubblicato diversi articoli su questo tema sui nostri canali e all'esterno, in particolare sul blog del Groupe Mutuel ("Endometriosi: lavoro e ambiente", "Cancro al seno: i programmi di screening si rivelano efficaci", diagnosi delle malattie cardiache nelle donne, ecc.).

## Partenariati locali e sostenibili

### Perseguiamo una strategia nazionale di sponsorizzazione e sosteniamo attivamente diversi progetti attraverso donazioni finanziarie mirate.

Ad esempio, siamo partner principale del festival di musica all'aperto "Sion sous les étoiles", una partnership che dura ormai da diversi anni. Impegnandoci nel settore culturale, raggiungiamo un altro pubblico target, offriamo ai nostri assicurati e clienti momenti unici, contribuendo al dinamismo economico locale e promuoviamo il benessere mentale, il relax e la convivialità.

Attuiamo programmi di coinvolgimento e consultazione della nostra clientela, che è uno dei nostri stakeholder strategici. Grazie a un panel di 2'600 clienti che dal 2020 partecipano regolarmente a vari studi qualitativi, quantitativi e test utente, siamo in grado di migliorare costantemente i nostri prodotti e servizi. Realizziamo inoltre sondaggi presso i nostri clienti (tra le persone che accettano di partecipare).

Inoltre, effettuiamo diversi sondaggi sulla soddisfazione transazionale, ai quali i nostri clienti possono partecipare liberamente dopo un'interazione con il Groupe Mutuel: su questa base è in atto un processo di miglioramento continuo. Tutti i sondaggi condotti presso i clienti sono soggetti

alle normative in materia di protezione dei dati e l'anonimato dei partecipanti è garantito. Essi sono condivisi con tutto il Groupe Mutuel sulla piattaforma GM Insights. Abbiamo lanciato questa piattaforma di condivisione delle conoscenze che centralizza gli studi interni, esterni e altri contenuti trasversali, nel 2024. Più di 1'500 dipendenti vi hanno avuto accesso nei primi sei mesi e alla fine dell'anno erano disponibili più di 140 studi.

**Nel 2024, abbiamo realizzato analisi strategiche e concluso partnership innovative nei settori della salute, della previdenza e della sicurezza informatica.** Ad esempio, collaboriamo con l'associazione Zoé4life, che aiuta le famiglie con bambini affetti da cancro, allo sviluppo del nostro prodotto KidsProtect (assicurazione complementare sanitaria per far fronte al cancro infantile). Insieme al nostro partner Europ Assistance abbiamo inoltre sviluppato una nuova piattaforma per migliorare la prevenzione dei rischi di furto di dati su Internet. Nel settore della previdenza individuale abbiamo integrato il prodotto Safe Conto nel Pack Premium della Banque Cantonale du Valais. Abbiamo anche avviato un gruppo di lavoro con il nostro partner Galenicare pharmacies sul tema della prevenzione delle malattie

cardiovascolari in Svizzera, in particolare tra le donne. Abbiamo inoltre proseguito lo sviluppo dell'applicazione Compassana, lanciata in collaborazione con Medbase, Hirslanden, Helsana, SWICA, Groupe LUKS e Trifork, integrando i servizi di telemedicina Medi24 e Medgate. L'applicazione Compassana mira a creare un ecosistema intelligente per la salute in Svizzera e a mettere a disposizione degli assicurati soluzioni digitali innovative.

Le nostre partnership ci consentono inoltre di proporre offerte speciali ai nostri assicurati attraverso il programma di offerte LeClub, ora disponibile esclusivamente in formato digitale e non più cartaceo. Nel 2024, i nostri assicurati hanno potuto beneficiare di un'offerta di vaccinazione contro le zecche con i nostri partner Sun Store e Amavita o di uno sconto su prodotti ecologici o biologici per neonati, come pannolini, salviette o creme, in collaborazione con Swiss Baby Services.

A close-up photograph of an elderly man with short, wavy grey hair and glasses, smiling broadly while reading a newspaper. He is wearing a light-colored, long-sleeved shirt. The background is softly blurred, showing what appears to be a living room with a sofa and a wooden floor.

# Prodotti & Clienti

## Protezione dei dati

Data la natura della nostra attività, trattiamo un gran numero di dati personali di assicurati, dipendenti e altri partner. **Abbiamo quindi la responsabilità di rispettare i principi di liceità, buona fede, proporzionalità, finalità, trasparenza, accuratezza e sicurezza.** Una serie di direttive e politiche interne, una formazione online obbligatoria per tutti i dipendenti e corsi specifici per le professioni più esposte sono gli strumenti utilizzati per l'attuazione di questi principi.

**Valutiamo internamente i nostri processi e controlli** per garantire il rispetto di questi principi di protezione dei dati. Teniamo conto delle questioni relative alla protezione dei dati nella nostra gestione dei rischi e nei nostri sistemi di controllo interno.

Nel corso dell'anno, nessun evento identificato e trattato dal team di Gestione dei rischi relativo a violazioni della privacy o della sicurezza dei dati ha richiesto una notifica alle autorità. Le autorità non hanno ricevuto denunce in materia di protezione dei dati.

Nel 2024, nell'ambito della nuova legge sulla protezione dei dati (nLPD), abbiamo aggiornato le nostre Condizioni generali di utilizzo e la nostra Informativa sulla privacy delle piattaforme, documenti disponibili sul nostro sito web. Abbiamo inoltre rivisto la nostra documentazione interna: carta sulla protezione dei dati, direttive sulla conduzione delle analisi d'impatto, modelli di contratto con i nostri subappaltatori, profilazione, richieste di esercizio dei diritti delle persone, ecc.

Abbiamo anche pubblicato il nostro registro delle attività di trattamento del Groupe Mutuel sulla piattaforma dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT).

Abbiamo ottenuto la certificazione GoodPriv@cy 2024 (secondo l'Ordinanza sulle certificazioni in materia di protezione dei dati – OCPD) per il perimetro di servizio di ricezione dei dati per la fatturazione nel caso di un modello di remunerazione di tipo DRG e per gli ausiliari del Servizio medico. Questa certificazione è stata ottenuta senza alcuna non conformità minore o grave.

## Servizio post-vendita

Una direttiva interna applicabile a tutta l'azienda documenta le procedure di gestione dei reclami. Nel corso del 2024 abbiamo rivisto questa direttiva nell'ambito di un progetto globale denominato "OneVoice - Gestione dei reclami": un progetto volto a uniformare, semplificare e valorizzare i reclami. I reclami possono essere inoltrati tramite qualsiasi canale: posta, e-mail, sito web [www.plainte.ch](http://www.plainte.ch), telefono, agenzia, ecc.

Per garantire ai nostri clienti un servizio clienti di qualità e migliorare la loro soddisfazione, **i dipendenti del Contact Center sono formati e seguiti costantemente.** Nel 2024, abbiamo introdotto un nuovo concetto di coaching, più agile e proattivo, basato ad esempio sul feedback dei clienti o sul metodo peer-to-peer.

Conduciamo sondaggi casuali tramite SMS ed e-mail tra i clienti che hanno interagito con il Contact Center del Groupe Mutuel e raccogliamo così il loro feedback, che costituisce una leva per il miglioramento continuo della qualità dei nostri servizi. Se il cliente assegna un punteggio di soddisfazione complessivo inferiore a 3/5, analizziamo il caso per identificare le cause dell'insoddisfazione e lo contattiamo telefonicamente per risolvere il problema. Si tratta del nostro programma di miglioramento «Close the loop».

Oltre al processo standard di gestione dei reclami, **un'Unità dei casi distribuzione tratta tutti i sospetti o le anomalie riscontrati in relazione alla vendita dei prodotti del Groupe Mutuel, mentre un'Unità dei casi speciali si occupa dei reclami degli assicurati che presentano rischi in termini di immagine.** Infine, un'Unità di crisi, sotto la supervisione della Direzione generale, consente di anticipare situazioni eccezionali al fine di garantire il funzionamento dell'azienda.

Numero di richieste trattate dall'Unità dei casi speciali nel 2024	974 richieste
Tasso di soddisfazione dei clienti in merito alla qualità del trattamento del dossier, indipendentemente dalla risposta fornita	89%

## Lealtà nelle pratiche commerciali

Tutte le persone attive nella prospezione o nella consulenza di vendita per il Groupe Mutuel si impegnano a rispettare il principio di lealtà nelle pratiche commerciali.

### Ci aspettiamo dai dipendenti del settore

**Distribuzione che mettano la soddisfazione dei clienti al centro del loro approccio**, fornendo una consulenza che soddisfi le necessità economiche e private e astenendosi da qualsiasi metodo di sollecitazione o vendita suggestiva o aggressiva. A tal fine, i team della Distribuzione devono basarsi sui documenti e sulle direttive messi a disposizione, seguire le formazioni necessarie, prevenire qualsiasi rischio di conflitto di interessi, rispettare le modalità contrattuali, le leggi e le normative vigenti. Durante i colloqui con i clienti, gli addetti alle vendite sono tenuti a riportare fedelmente le informazioni e le risposte fornite e a trattare ogni pratica con la massima discrezione, nel rispetto della legge sulla protezione dei dati.

Nel 2024, al fine di sviluppare la qualità dell'attività, il settore Distribuzione ha definito i ruoli di **"referente di processo"** e di **"referente di conformità"** in ogni settore d'attività. I requisiti relativi alla prospezione, alla consulenza di vendita e alla gestione della forza vendita sono stati ulteriormente formalizzati e la formazione obbligatoria è stata rafforzata.

- Nel corso dell'anno, abbiamo implementato uno strumento di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) destinato alle relazioni con gli intermediari assicurativi esterni e abbiamo introdotto controlli periodici intersettoriali sulla qualità delle attività degli intermediari.

- Abbiamo istituito scambi regolari tra agenti generali per promuovere il miglioramento continuo.

- Abbiamo diffuso standard di condotta destinati ai responsabili della forza vendita.

- Infine, abbiamo creato un processo di identificazione e trattamento delle anomalie nel settore delle assicurazioni sulla vita.

- Adottiamo una politica di tolleranza zero nei confronti degli atti fraudolenti e rafforziamo continuamente i nostri controlli per identificare tempestivamente qualsiasi potenziale irregolarità nelle vendite.

## Informazione ai clienti

Abbiamo formalizzato i nostri principi di corrispondenza in un documento diffuso e applicato a tutta l'azienda per comunicare in modo semplice, chiaro e preciso con i nostri clienti. Questi principi sono supportati da corsi di formazione interna promossi nel nostro catalogo di formazione HR e dall'Unità dei casi speciali. Tutta la corrispondenza destinata agli assicurati e agli intermediari assicurativi è disponibile in tre lingue (francese, tedesco, italiano).

Nel 2024, abbiamo implementato un nuovo processo di convalida delle comunicazioni ai clienti che riguardano più di 5'000 clienti o che vengono effettuate in flussi automatizzati. Abbiamo previsto delle tappe di convalida da parte dei settori interessati, dei servizi giuridici e di conformità, nonché una traduzione professionale. Questo processo si basa sui nostri principi di corrispondenza e sulla nostra carta di comunicazione verbale.

**Il nostro obiettivo è comunicare contenuti chiari, comprensibili, costruttivi e adeguati alla situazione specifica della persona a cui sono destinate le informazioni.** Per quanto possibile, adottiamo uno stile di scrittura che includa tutti i lettori. Per sviluppare le competenze dei team in questo campo, organizziamo sessioni di formazione sulla scrittura specifica per la corrispondenza professionale.

Il team Comunicazione ha definito delle linee guida e delle regole di utilizzo da applicare sui social network, dove il Groupe Mutuel è presente e attivo. Utilizziamo i social media in particolare per diffondere informazioni, rispondere alle richieste dei clienti, promuovere l'azienda, i suoi prodotti e servizi ed essere trasparenti nei confronti del grande pubblico. Per un corretto utilizzo di questi strumenti di comunicazione, nel corso del 2024 abbiamo condotto una campagna di sensibilizzazione tra i dipendenti sulle regole d'uso. Poniamo un accento particolare sulla netiquette, ovvero un comportamento appropriato e rispettoso nella comunicazione online.

## Lotta alla corruzione

- Attraverso il nostro Codice di condotta, ci impegniamo ad adottare un comportamento che si fondi sull'etica e l'integrità. Una piattaforma di segnalazione gestita da un fornitore esterno consente a tutti i dipendenti di segnalare in modo anonimo qualsiasi forma di attività illegale all'interno dell'azienda (reati, frodi, corruzione ecc.). Nel 2024, sono state effettuate 21 segnalazioni attraverso questa piattaforma. Nella maggior parte dei casi si trattava di questioni relative alle risorse umane. Ogni segnalazione viene gestita da un rappresentante del nostro fornitore esterno, che contatta un comitato interno ristretto, a condizione che non venga individuato un conflitto di interessi. Questo comitato analizza il caso, lo tratta in modo riservato e, se necessario, avvia una mediazione esterna e indipendente.

- Nel 2024, abbiamo pubblicato una direttiva antifrode che definisce i principi generali di prevenzione, rilevamento, controllo e dissuasione di qualsiasi forma di frode. Questa direttiva si applica a tutti i dipendenti del Groupe Mutuel, indipendentemente dalla loro funzione e dal tipo di contratto. La direttiva riguarda sia la frode esterna che quella interna.



## Prodotti adeguati alle necessità

Tra il 15 e il 20%<sup>3</sup> della popolazione svizzera rinunciarebbe a determinate cure sanitarie per motivi finanziari.

Desideriamo affrontare questa problematica sociale attraverso un progetto in collaborazione con la rete di medici Delta Santé di Ginevra, che sarà implementato a partire dal 2025. All'inizio del 2025 apriremo tre Points Santé che proporranno i servizi di personale infermieristico esperto che lavorerà sotto la supervisione di medici. Per garantire l'assistenza in caso di emergenze non vitali, i nostri assicurati che hanno sottoscritto il modello OptiMed, il cui medico di famiglia è membro della rete Delta Santé, potranno beneficiare gratuitamente di un appuntamento in un Point Santé o prenotare gratuitamente un teleconsulto.

Per favorire in particolare un miglior coordinamento dell'assistenza alle persone affette da malattie croniche, le visite con i medici generici membri della rete Delta Santé saranno esenti dall'aliquota percentuale. In questo modo, i consulti dei nostri assicurati che hanno sottoscritto il modello OptiMed saranno gratuiti presso il loro medico di famiglia della rete Delta Santé, una volta superata la franchigia.

D'altro canto, un numero crescente di persone ha difficoltà a trovare un medico di famiglia disposto ad accettare nuovi pazienti. Per ovviare a questa problematica, abbiamo aggiunto il centro di telemedicina Medgate al nostro elenco di medici riconosciuti nell'ambito del modello OptiMed. Inoltre, abbiamo deciso di esentare dalla franchigia i teleconsulti che gli assicurati che hanno sottoscritto il modello OptiMed effettueranno con Medgate: dovranno quindi sostenere solo il 10% del prezzo di questi consulti a distanza (aliquota percentuale).

Ogni anno misuriamo la soddisfazione dei nostri clienti e definiamo azioni di miglioramento per adeguare continuamente i nostri prodotti e servizi alle esigenze (sondaggio annuale sulla soddisfazione relazionale condotto nel terzo trimestre).

<sup>3</sup> De Mestral, C., Petrovic, D., Marcus, K., Dubos, R., Guessous, I. e Stringhini, S. (2022). Rinuncia alle prestazioni sanitarie in Svizzera Prevalenza, determinanti e conseguenze Rapporto commissionato dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) Berna: UFSP

# Ambiente

In conformità all'Ordinanza concernente la relazione sulle questioni climatiche, entrata in vigore il 1° gennaio 2024, presentiamo **l'impatto dei cambiamenti climatici** sul Groupe Mutuel e **l'impatto della nostra attività** sui cambiamenti climatici. Per strutturare questo rapporto, ci basiamo sulle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Attraverso i provvedimenti aziendali che attuiamo in ambito ambientale, **il Groupe Mutuel mira ad allinearsi all'obiettivo di neutralità carbonica entro il 2050 fissato dalla Confederazione.**

## Governance **delle questioni climatiche**

### **Vigilanza** del Consiglio d'amministrazione

La composizione equilibrata del Consiglio d'amministrazione, con competenze ed esperienze complementari, gli consente di esercitare il proprio ruolo di alta direzione in materia di sostenibilità.

**Per il monitoraggio delle questioni climatiche, il Consiglio d'amministrazione si avvale delle sue delegazioni specializzate:** la Commissione progetti strategici e innovazione e la Commissione audit e rischi. La prima segue il progetto strategico sulla sostenibilità che integra le questioni climatiche. La seconda segue i rischi a cui è esposta l'azienda e partecipa ogni anno all'identificazione e alla valutazione dei rischi, compresi i rischi climatici significativi.

### **Ruolo** della Direzione generale

**La sfida della tutela del clima è radicata nella strategia di sostenibilità del Groupe Mutuel, approvata dalla Direzione generale.**

Il progetto strategico Sostenibilità è collegato al programma strategico Responsabilità, dotato di un comitato direttivo che convalida la valutazione dei rischi, decide le misure di mitigazione da intraprendere e riferisce alla Direzione generale.

La gestione operativa del progetto spetta alla responsabile del progetto Sostenibilità. La gestione dei rischi, compresi i rischi climatici significativi, è di competenza della funzione Gestione dei rischi ed è monitorata dal Comitato dei rischi, una delegazione della Direzione generale.

Il sistema di remunerazione della Direzione generale è legato al raggiungimento degli obiettivi aziendali, pertanto la sostenibilità e la gestione dei rischi climatici sono presi in considerazione.

### **Reporting** interno

I rapporti interni in materia di gestione dei rischi, compresi i rischi climatici, sono inviati periodicamente agli organi direttivi dell'azienda. Il progetto strategico Sostenibilità è oggetto di una relazione interna destinata al Comitato direttivo e agli organi direttivi.

# Strategia climatica

La nostra visione strategica 2024-2027 è stata elaborata tenendo conto delle megatendenze attuali, tra cui il concetto di limiti planetari: soglie che l'umanità non dovrebbe superare per poter vivere in modo sostenibile in un ecosistema sicuro.

**Tra questi limiti planetari figura il cambiamento climatico.**

Abbiamo quindi identificato i rischi e le opportunità aziendali legati al cambiamento climatico. **Il cambiamento climatico riguarda direttamente il Groupe Mutuel**, in qualità di investitore istituzionale di peso, ma anche quale produttore di energia, proprietario immobiliare e datore di lavoro.

## Rischi e opportunità legati al clima

Il cambiamento climatico presenta diversi rischi a lungo termine (5-40 anni) per il Groupe Mutuel. Identificandoli e adottando provvedimenti di attenuazione, possiamo ridurre al minimo il loro impatto negativo sugli assicurati, sui dipendenti e sulle attività del Groupe Mutuel.

**Questi cambiamenti, che sono progressivi, vengono presi in considerazione nel calcolo annuale dei premi.**

Rischi di transizione	Categoria d'impatto finanziario	Rischi fisici	Categoria d'impatto finanziario
<b>Rischio di mercato</b>		<b>Rischi acuti</b>	
Aumento dei costi sanitari e difficoltà nel predirli	Costi	Aumento degli infortuni e delle ospedalizzazioni legati agli eventi climatici	Costi
Diminuzione dei rendimenti finanziari dipendenti dal clima	Attivi	Aumento dei flussi migratori verso la Svizzera, causati dai cambiamenti climatici, di popolazioni con esigenze sanitarie complesse e precedenti medici limitati	Costi
Indebolimento delle comunità e delle economie locali	Ricavi		
<b>Rischi reputazionali</b>		<b>Rischi cronici</b>	
Investimenti finanziari con impatto negativo sul clima	Attivi	Aumento della frequenza e dell'intensità delle malattie trasmesse da vettori, allergie e malattie respiratorie	Costi



Il cambiamento climatico offre diverse opportunità al Groupe Mutuel.

**Adottando un approccio sincero e proattivo, possiamo differenziarci dagli altri assicuratori sanitari e consolidare la nostra cultura aziendale.**

Opportunità a medio termine (da 1 a 5 anni)	Categoria d'impatto finanziario	Opportunità a lungo termine (da 5 a 40 anni)	Categoria d'impatto finanziario
<b>Opportunità di mercato</b>		<b>Opportunità di mercato</b>	
Posizionamento come leader nel settore dell'assicurazione sanitaria attraverso l'implementazione di iniziative trasparenti in materia di clima.	Ricavi	Stabilità finanziaria a lungo termine attraverso l'allineamento degli investimenti ai criteri ESG e la mitigazione dei rischi climatici nei nostri investimenti.	Attivi
Attrazione di clienti attenti all'ambiente.	Ricavi		
<b>Fonti di energia</b>			
Miglioramento dell'efficienza energetica e riduzione delle emissioni di CO <sub>2</sub> con conseguenti risparmi significativi.	Costi		
<b>Prodotti e servizi</b>			
Sviluppo di nuovi prodotti e servizi adeguati alle esigenze dei clienti in materia di salute e sostenibilità.	Ricavi		

## Strategia di resilienza

La nostra azienda adotta un approccio proattivo per garantire la continuità delle proprie attività e la tutela dei propri stakeholder, in un contesto di intensificazione dei rischi climatici.

### Identificazione e gestione dei processi critici

Ogni anno viene condotta una Business Impact Analysis per identificare i processi critici del Groupe Mutuel. Ciò consente di dare priorità alle attività essenziali per il nostro funzionamento, tenendo conto dei potenziali rischi climatici e di altri scenari di perturbazione.

### Focus sugli impatti

Ci concentriamo sugli impatti piuttosto che sulle cause delle potenziali crisi. Ad esempio, disponiamo di scenari di inaccessibilità a un edificio, indipendentemente dalla causa (incendio, allagamento, strade interrotte ecc.). **Questo approccio ci consente di elaborare piani che coprono una vasta gamma di situazioni** ed evita di tralasciare possibili cause, garantendo al contempo una preparazione completa.

### Piani di continuità e ripristino

Per ogni processo critico identificato, abbiamo elaborato:

- o **Piani di continuità operativa** che garantiscono il mantenimento o il rapido ripristino delle funzioni essenziali in caso di crisi
- o **Piani di ripristino tecnico** progettati per ripristinare i sistemi tecnici e informatici, riducendo al minimo l'impatto delle interruzioni

**Questi piani vengono regolarmente aggiornati e testati attraverso simulazioni o esercitazioni di incidenti, garantendone la pertinenza e l'efficacia.** Ciò ci consente di identificare eventuali lacune e di migliorare continuamente la nostra capacità di risposta.

### Struttura di gestione delle crisi

La nostra Unità di crisi sopra menzionata è un'organizzazione dedicata, attivabile in qualsiasi momento e in grado di gestire qualsiasi tipo di crisi, comprese quelle legate al clima.

## Piano di transizione

### In qualità di investitore istituzionale

La nostra carta ESG è stata elaborata dalla Direzione generale nel 2020 con il supporto di Conser – ESG verifier SA. **Essa definisce una politica climatica specifica che garantisce la conformità dei nostri investimenti all'impegno della Svizzera in materia di clima.** Per quanto riguarda gli investimenti mobiliari, il piano è il seguente:

- o Escludere a termine le società attive nell'estrazione del carbone e/o nella produzione di energia elettrica a partire dal carbone
- o Escludere a termine le società attive nell'estrazione e/o nella produzione di gas di scisto e petrolio bituminoso
- o Ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> generate dalle società attive nell'estrazione di energie fossili (favorire le aziende più efficienti per settore e limitare l'esposizione alle energie fossili, in particolare nelle aziende che non dispongono di un piano di uscita)
- o Ridurre gradualmente l'impronta di carbonio del portafoglio
- o Favorire gli investimenti in tecnologie o infrastrutture verdi, o qualsiasi altro tema proposto nell'investimento a impatto (Impact Investing)
- o Garantire un'analisi regolare del portafoglio per verificare la progressione e il raggiungimento degli obiettivi

Il Consiglio d'amministrazione viene informato annualmente del bilancio sulla sostenibilità degli investimenti e sulla sua evoluzione nel tempo. Il Groupe Mutuel si impegna a comunicare in modo trasparente sullo sviluppo e sui risultati della sua politica d'investimento responsabile.

### In qualità di proprietario immobiliare

Sotto l'autorità della Direzione generale e sotto la supervisione del Consiglio d'amministrazione e del Consiglio di fondazione, la nostra Strategia immobiliare, introdotta nel 2022, definisce il piano a 7-10 anni.

Si tratta innanzitutto di intraprendere rapidamente provvedimenti di risanamento degli immobili, per poter soddisfare gli obiettivi energetici e climatici fissati dalla Confederazione e in linea con l'Accordo di Parigi.

Inoltre, nelle nostre decisioni di acquisto, cerchiamo la vicinanza alle infrastrutture (centri commerciali, centri sportivi, strutture sanitarie) per ridurre l'impatto dei trasporti e incentivare la mobilità dolce. Il Groupe Mutuel sta inoltre studiando l'accesso ai trasporti pubblici e il collegamento agli edifici per favorire la transizione energetica.

**Infine, la nostra Strategia immobiliare prevede l'installazione di pannelli fotovoltaici sugli edifici di nostra proprietà.**

### In qualità di datore di lavoro

Nell'ambito del nostro progetto strategico Workplace, stiamo implementando un sistema ottimizzato di gestione dei parcheggi e della mobilità aziendale. Si tratta di una soluzione flessibile e razionale che consente la condivisione dei posti auto in un contesto di sviluppo del telelavoro. Le sedi di Sion, Martigny e Zurigo Oerlikon beneficiano già di questa soluzione Flex Park.

Tutti i nostri centri amministrativi si trovano a meno di dieci minuti a piedi da una stazione ferroviaria FFS: questa scelta di ubicazione incentiva tutti coloro che possono farlo a recarsi al lavoro con i mezzi pubblici. Ciò consente inoltre ai nostri dipendenti di effettuare i loro spostamenti professionali in treno, da un centro amministrativo all'altro.



Una trentina di stazioni di ricarica per veicoli ibridi o elettrici sono disponibili nei nostri vari siti, a libero servizio per i dipendenti, a una tariffa conveniente.

A seguito della realizzazione del bilancio di carbonio dei nostri centri amministrativi e delle nostre agenzie per l'anno 2023, nel 2024 è stato elaborato un piano d'azione per ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> in questo ambito. **Il piano è in fase di attuazione su un orizzonte temporale di tre anni** e riguarda sia le emissioni dirette di gas a effetto serra che quelle indirette (Scope 1, 2 e 3).

# Gestione dei rischi climatici

## Processo di identificazione e valutazione dei rischi

La funzione Gestione dei rischi guida il processo con un approccio centralizzato, strutturato e collaborativo.

Gli obiettivi principali sono:

- o **Garantire la trasparenza**
- o **Stilare una documentazione uniforme**
- o **Assicurare un monitoraggio rigoroso dei rischi e dei controlli**

All'interno dei settori sono stati designati dei referenti del Sistema di Controllo Interno (SCI), attori chiave nella gestione dei rischi operativi. **Essi collaborano strettamente con i responsabili dei processi, partecipano alle campagne di valutazione dei rischi e all'elaborazione dei piani d'azione.** I referenti SCI garantiscono la qualità e la coerenza delle informazioni inserite nello strumento di gestione dei rischi.

Questo strumento centralizza tutti i rischi, i controlli, i piani d'azione e gli incidenti.

Classifichiamo i rischi in tre livelli di analisi:

- o **Rischio intrinseco:** rischio lordo, riflette la probabilità e l'impatto di un evento in assenza di intervento
- o **Rischio residuo:** rischio dopo l'applicazione dei controlli e delle misure esistenti
- o **Rischio target:** obiettivo da raggiungere dopo l'attuazione di strategie di mitigazione o di rafforzamento dei controlli

Aggiorniamo il catalogo dei rischi e le mappature dei processi almeno una volta all'anno. Gli incidenti possono inoltre dare luogo a rivalutazioni ad hoc, rafforzando così l'agilità del sistema di fronte al cambiamento.

## Processo di gestione dei rischi

A ogni rischio identificato associamo uno o più controlli specifici.



In caso di inadempienza, elaboriamo e monitoriamo piani d'azione con relazioni periodiche agli organi di governance, per un'efficace supervisione. Sebbene tutti i rischi e i controlli siano considerati significativi, il team di gestione dei rischi ne classifica il monitoraggio in base alla criticità residua, prestando particolare attenzione ai rischi maggiori identificati nel nostro strumento.

I rischi climatici, gestiti con gli stessi requisiti delle altre tipologie di rischio, sono presi in considerazione durante le campagne di autovalutazione annuale o attraverso revisioni ad hoc, rafforzando la reattività dell'organizzazione alle sfide ambientali.

## Integrazione nella gestione globale dei rischi

La funzione Gestione dei rischi funge da catalizzatore, coordina le valutazioni e assicura il monitoraggio dei piani d'azione.

I referenti SCI svolgono un ruolo operativo e garantiscono che i processi e i controlli siano applicati in modo efficace nei loro settori. Il Comitato dei rischi supervisiona il tutto, convalida le tolleranze e dà priorità alle azioni strategiche.

Gli indicatori chiave di performance e di rischio sono trasmessi dalla Gestione dei rischi al Comitato dei rischi. Questi indicatori consentono di valutare l'efficacia dei provvedimenti in atto e di identificare le aree che necessitano miglioramenti. Gli adeguamenti apportati sono documentati per garantire il miglioramento continuo del sistema.

La gestione del rischio reputazionale, in particolare in relazione alle sfide climatiche, rimane una priorità. Particolare attenzione è rivolta alla comunicazione trasparente delle azioni intraprese, nonché all'attuazione di politiche responsabili, in sintonia con le aspettative degli stakeholder. Questo approccio rafforza la resilienza dell'organizzazione di fronte alle sfide climatiche e operative.

# Cifre chiave e obiettivi climatici

Le cifre chiave relative alle attività legate al carbonio e ai finanziamenti legati alle opportunità climatiche sono presentate nel capitolo Investimenti mobiliari

## Impronta immobiliare e consumo di energia

Il perimetro comprende gli immobili amministrativi e locativi di proprietà di GMH. Si compone di 33 immobili, per una superficie di riferimento energetica (SRE) totale di 76'784 m<sup>2</sup>.

Parco immobiliare locativo e amministrativo di proprietà di GMH	Dati 2023	Evoluzione rispetto al 2022
Intensità energetica	116,48 kWh/m <sup>2</sup>	
Consumo termico	263 MJ/m <sup>2</sup>	-22%
Consumo di energia elettrica	49,62 kWh/m <sup>2</sup>	-25,5%
Emissioni CO <sub>2</sub>	20,17 kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	-18,5%
Mix energetico: quota di fonti energetiche rinnovabili	19%	
Consumo idrico	0,61 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	-10%

Per ridurre il consumo termico, stiamo attuando misure di ottimizzazione degli impianti tecnici e adottando misure mirate di efficienza energetica.

Siamo riusciti a ridurre il consumo di energia elettrica promuovendo la sobrietà energetica e ottimizzando i sistemi di illuminazione e ventilazione.

La riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> riflette il nostro impegno in materia di transizione energetica: maggiore ricorso a fonti energetiche a basse emissioni di carbonio e miglioramento del rendimento degli impianti esistenti.

Il progressivo aumento della quota di energie rinnovabili è un asse strategico e una sfida fondamentale per i prossimi anni, sostenuta da investimenti mirati.

## Consumo di energia all'interno dell'organizzazione: centri amministrativi e flotta di veicoli di proprietà di GMH

Dati 2023	in kWh	Consumo di energia totale in kWh
Consumo di carburante non rinnovabile (benzina, diesel)	1'116'470	6'430'508
Consumo di energia elettrica	3'596'164	
Consumo di energia di riscaldamento	1'717'874	
Energia elettrica acquistata	3'356'639	
Energia di riscaldamento acquistata	1'518'677	
Energia elettrica generata non consumata = Energia elettrica venduta	78'016	
Energia di riscaldamento generata non consumata = Energia di riscaldamento venduta	337'930	

Dati estratti dal sistema di monitoraggio e controllo Siemens Suisse SA installato in tutti i nostri centri amministrativi e dalla lettura delle carte carburante messe a disposizione degli utenti della flotta aziendale  
Fonte del fattore di conversione dei litri di consumo di carburante in kWh: Ufficio federale dell'energia (UFE)

## Rapporto di intensità energetica 2023

	All'interno dell'organizzazione: centri amministrativi e flotta di veicoli	All'esterno dell'organizzazione: parco immobiliare a reddito	Totale
Numero di dipendenti in equivalente a tempo pieno (perimetro GMH)			2'717,65
Consumo di energia assoluto in kWh	6'430'508	3'505'027	9'935'535
Rapporto di intensità energetica in kWh/ETP	<b>2'366</b>	<b>1'290</b>	<b>3'656</b>

Tipi di energia inclusi: carburante, elettricità, riscaldamento

## Emissioni degli Scope 1, 2 e 3

Il bilancio di carbonio del Groupe Mutuel per gli anni 2022 e 2023 è stato elaborato con il supporto della società Alterna, in conformità con il Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) e secondo le raccomandazioni della TCFD. **Il perimetro considerato è quello dei nostri centri amministrativi e delle nostre agenzie.**

- Gli estratti riportati qui di seguito del rapporto sul bilancio di carbonio redatto da Alterna presentano in forma sintetica le nostre emissioni di gas a effetto serra (GES) degli Scope 1, 2 e 3, nonché l'evoluzione rispetto all'anno di riferimento 2022. **Il bilancio di carbonio 2024 sarà calcolato nel corso del 2025.**

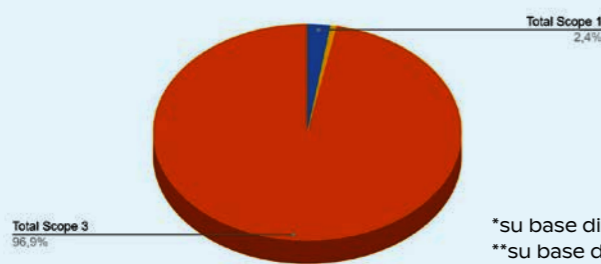
### Risultati globali 2022

Totale 2022  
**15'427 tCO<sub>2</sub>eq**

6,2 tCO<sub>2</sub>eq per ETP

#### Equivalenze

Ripartizione di emissioni di GES per Scope – 2022



Numero di svizzeri equivalenti\* → **1'101**

oppure

Andata e ritorno Ginevra – New York\*\* → **7'714**

\*su base di 14 tCO<sub>2</sub>eq per persona all'anno, fonte: Myclimate  
\*\*su base di 2 tCO<sub>2</sub>eq per viaggio di andata e ritorno, fonte: Myclimate

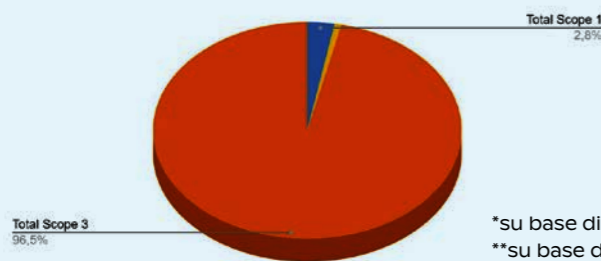
### Risultati globali 2023

Totale 2023  
**13'677 tCO<sub>2</sub>eq**

5,5 tCO<sub>2</sub>eq per ETP

#### Equivalenze

Ripartizione di emissioni di GES per Scope – 2023



Numero di svizzeri equivalenti\* → **976**

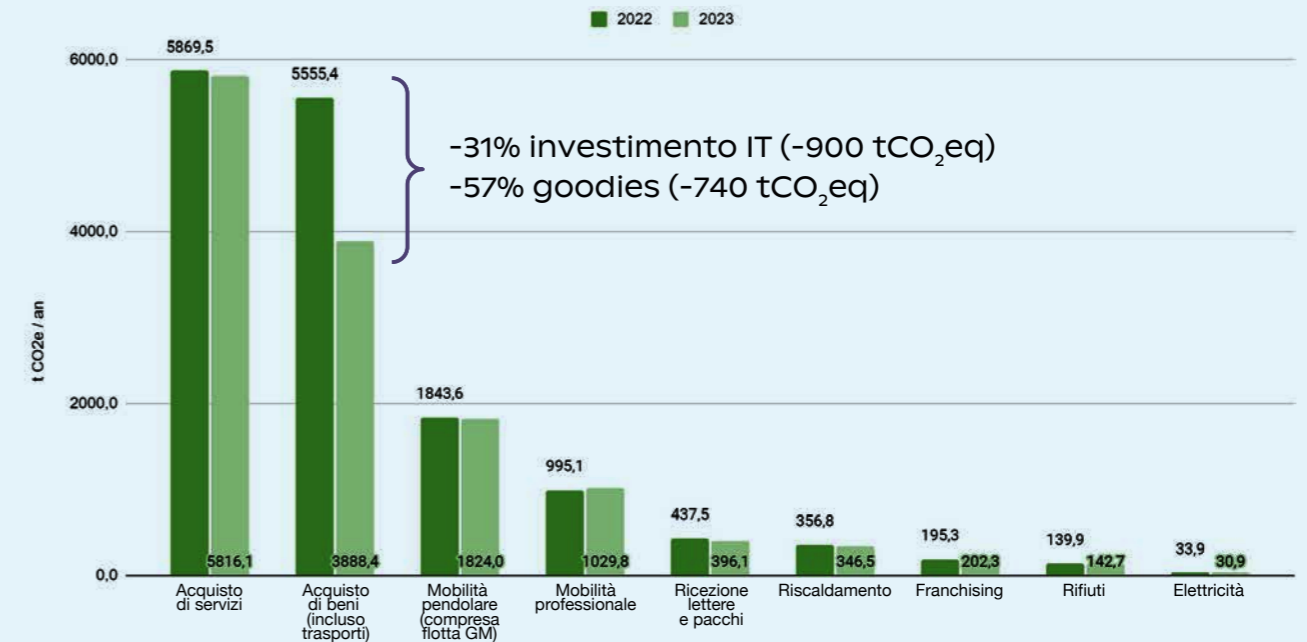
oppure

Andata e ritorno Ginevra – New York\*\* → **6'838**

\*su base di 14 tCO<sub>2</sub>eq per persona all'anno, fonte: Myclimate  
\*\*su base di 2 tCO<sub>2</sub>eq per viaggio di andata e ritorno, fonte: Myclimate

### Evoluzione 2022 → 2023

Evoluzione emissioni per settore, tutti gli scope insieme



**Bilancio 2023: -11,3% rispetto al 2022**

**Obiettivo 2030? → piano d'azione**

### Emissioni dirette di GES Scope 1

	Dati 2023	Dati 2022 (anno di riferimento)
	In tonnellate metriche di CO <sub>2</sub> equivalente	In tonnellate metriche di CO <sub>2</sub> equivalente
Emissioni dirette di GES (Scope 1) lorde	387,9	372,8
Emissioni di CO <sub>2</sub> incluse nel calcolo	383,5	368,5
Emissioni di CH <sub>4</sub> incluse nel calcolo	0,9	0,9
Emissioni di N <sub>2</sub> O incluse nel calcolo	3,5	3,4
Emissioni biogeniche CO <sub>2</sub>	17,9	16,5

### Emissioni indirette di GES Scope 2

	Dati 2023	Dati 2022 (anno di riferimento)
	In tonnellate metriche di CO <sub>2</sub> equivalente	In tonnellate metriche di CO <sub>2</sub> equivalente
Emissioni indirette di GES (Scope 2) metodo basato sulla localizzazione delle emissioni	603	710,7
Emissioni indirette di GES (Scope 2) metodo basato sul mercato	5,4	4,7
Emissioni indirette di GES (Scope 2) lorde*	96,1	97,8
Emissioni di CO <sub>2</sub> incluse nel calcolo	90,1	92,9
Emissioni di CH <sub>4</sub> incluse nel calcolo	0,1	0,1
Emissioni di N <sub>2</sub> O incluse nel calcolo	0,1	0,1
Emissioni biogeniche CO <sub>2</sub>	0,0	0,0

(\*) Le emissioni Scope 2 sono leggermente sovrastimate poiché includono una frazione delle emissioni Scope 3 Cat. 3

### Emissioni indirette di GES Scope 3

	Dati 2023	Dati 2022 (anno di riferimento)
	In tonnellate metriche di CO <sub>2</sub> equivalente	In tonnellate metriche di CO <sub>2</sub> equivalente
Emissioni indirette di GES (Scope 3) lorde	13'192,9	14'956,4

Categorie e attività delle altre emissioni indirette di GES (Scope 3) incluse nel calcolo:

- Cat.1** Beni e servizi acquistati
- Cat.2** Beni strumentali
- Cat.3** Attività correlate all'energia e ai combustibili (non incluse negli Scope 1 o 2)
- Cat.4** Trasporti e distribuzione a monte
- Cat.5** Rifiuti
- Cat.6** Viaggi aziendali
- Cat.7** Pendolarità dei dipendenti
- Cat.8** Attività in leasing a monte
- Cat.9** Trasporti e distribuzione a valle
- Cat.14** Attività in franchising

### Precisazioni relative all'insieme dei dati sulle emissioni di GES

**Fonte dei fattori di emissione utilizzati:** la maggior parte dei fattori di emissione utilizzati proviene da banche dati liberamente accessibili e verificate, quali la Base Carbone® dell'ADEME (Agenzia francese per la gestione dell'ambiente e il controllo dell'energia) e Mobitool 3.0. Alcuni fattori di emissione relativi al consumo di energia elettrica sono calcolati sulla base del mix energetico comunicato dal fornitore di energia elettrica, dei dati UFE e di altre fonti, come dettagliato nel rapporto sul bilancio di carbonio redatto da Alterna.

**Fonte dei potenziali di riscaldamento climatico utilizzati (PRC):** i PRC utilizzati sono quelli del sesto rapporto del Gruppo intergovernativo sul cambiamento climatico (IPCC). Metodo di consolidamento delle emissioni: approccio di consolidamento secondo il quale un'azienda contabilizza il 100% delle emissioni di GES su cui esercita un controllo operativo.

**Norme, metodologie, ipotesi, strumenti di calcolo utilizzati:** il bilancio di carbonio del Groupe Mutuel è stato elaborato in conformità con il GHG Protocol, secondo le raccomandazioni della TCFD. Alterna ha sviluppato uno strumento specifico per la raccolta dei dati e il calcolo, che è stato messo a disposizione del Groupe Mutuel. Le ipotesi sono dettagliate nel rapporto sul bilancio di carbonio redatto da Alterna.

### Intensità delle emissioni di GES

	Dati 2023	Dati 2022 (anno di riferimento)
Numero di dipendenti in equivalente a tempo pieno (perimetro centri amministrativi e agenzie)	2'470,65	2'500,75
Emissioni di GES assolute in tonnellate metriche di CO <sub>2</sub> equivalente	13'676,9	15'427,0
<b>Rapporto d'intensità di emissioni di GES in tCO<sub>2</sub>eq/ETP</b>	<b>5,5</b>	<b>6,2</b>
Emissioni dirette (Scope 1) di GES assolute in tonnellate metriche di CO <sub>2</sub> equivalente	387,9	372,8
<b>Rapporto d'intensità di emissioni dirette (Scope 1) di GES in tCO<sub>2</sub>eq/ETP</b>	<b>0,16</b>	<b>0,15</b>
Emissioni indirette (Scope 2) di GES assolute in tonnellate metriche di CO <sub>2</sub> equivalente	96,1	97,8
<b>Rapporto d'intensità di emissioni indirette (Scope 2) di GES in tCO<sub>2</sub>eq/ETP</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>
Altre emissioni indirette (Scope 3) di GES assolute in tonnellate metriche di CO <sub>2</sub> equivalente	13'192,9	14'956,4
<b>Rapporto d'intensità delle altre emissioni indirette (Scope 3) di GES in tCO<sub>2</sub>eq/ETP</b>	<b>5,3</b>	<b>6,0</b>

## Obiettivi

Nell'ambito della nostra partecipazione al programma Swiss Triple Impact, stiamo definendo un obiettivo aziendale relativo alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del nostro portafoglio di investimenti mobiliari.

Per il 2024 ci siamo altresì prefissi sei obiettivi relativi al nostro parco immobiliare:

- 1 Entro la fine del 2025, ridurre dal 10% al 15% il consumo di energia correlato al riscaldamento del nostro parco immobiliare a reddito rispetto al 2023
- 2 Entro il 2030, ridurre del 50% il consumo di energia elettrica correlato all'illuminazione dei nostri edifici amministrativi e degli spazi comuni dei nostri immobili a reddito rispetto al 2023
- 3 Entro il 2030, raggiungere un indice di spesa termica (IDC) di 350 MJ/m<sup>2</sup> e una quantità di 15 kgCO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup> di emissioni di carbonio medie per il nostro parco immobiliare
- 4 Entro il 2040, installare pannelli solari e stazioni di ricarica per veicoli elettrici o ibridi sul 50% del nostro parco immobiliare
- 5 Entro il 2040, sostituire la maggior parte delle caldaie a combustibili fossili e raggiungere una quantità di 3,5 kgCO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup> di emissioni di carbonio medie per il nostro parco immobiliare
- 6 Entro il 2050, eliminare completamente i combustibili fossili e raggiungere una quantità di 0 kgCO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup> di emissioni di carbonio medie per il nostro parco immobiliare

## Gestione sostenibile delle risorse

**Nel 2024, abbiamo adottato diversi provvedimenti relativi alla gestione della corrispondenza cartacea per ottimizzare gli scambi e le spedizioni.** In tal modo, nelle nostre agenzie e nei nostri centri amministrativi incentiviamo il trasferimento diretto della corrispondenza al nostro ERP Nova tramite digitalizzazione o trasmissione di e-mail. **Limitiamo gli scambi di corrispondenza interna allo stretto necessario.** Abbiamo anche lanciato una campagna per privilegiare le spedizioni con posta B, piuttosto che con posta A, se l'urgenza è bassa, adottando così una politica di spedizione ragionevole. Nei nostri centri amministrativi di Sion e Martigny, il rapporto tra posta A e posta B è stato invertito dall'80% al 20% a partire dalla fine dell'anno.

Abbiamo ottimizzato le nostre stampe con l'implementazione del sistema SecurePrint. **Nel 2024, grazie a questo sistema che evita in particolare di dimenticare i documenti stampati,** il Groupe Mutuel ha ridotto il numero di stampe di 12'000 fogli. Stiamo lavorando ad altre misure per ridurre ulteriormente le stampe e risparmiare così risorse e materiali di consumo (riduzione del parco stampanti, raggruppamento delle spedizioni e revisione dei cicli di fatturazione).

Sempre con l'obiettivo di ridurre il consumo di carta, **incentiviamo i nostri clienti a utilizzare il nostro Spazio clienti digitale.** Stiamo quindi sviluppando la gestione online e le comunicazioni elettroniche. A tal fine, nel 2024 abbiamo adottato diverse misure: campagne di marketing per incentivare i clienti a richiedere l'accesso o processo di creazione automatica dell'account Spazio clienti per ogni nuova adesione.

Il tasso di adozione dello Spazio clienti è pari al 49% del totale dei nostri assicurati. **La soddisfazione generale nei confronti della nostra applicazione mobile è di 4,4/5 per l'anno 2024.**

Dal 2024, gli estratti conto vengono inviati solo in versione digitale agli utenti dello Spazio clienti, così come gli avvisi di rimborso. Anche i solleciti di pagamento vengono inviati in formato digitale, ad eccezione del 30% degli utenti che ha scelto di continuare a ricevere le fatture dei premi e i solleciti di pagamento per posta ordinaria.

Abbiamo preparato l'integrazione, a partire dal 1° gennaio 2025, di una clausola non vincolante sull'uso eco-responsabile dell'energia, dell'acqua e di altre risorse nei nostri contratti di locazione commerciali e residenziali. **In tal modo incentiviamo gli inquilini del nostro parco immobiliare ad adottare un comportamento rispettoso delle risorse.**

Alla fine del 2024 abbiamo lanciato un workshop pilota denominato "Fresque du Numérique". L'obiettivo di questo workshop collaborativo è **di sensibilizzare i partecipanti sull'impatto delle attività digitali sull'ambiente** e di riflettere sulle azioni possibili per tendere verso un digitale più sostenibile. Questo workshop sarà ripetuto per sensibilizzare un numero maggiore di dipendenti.

Tra il 2022 e il 2023, il consumo idrico del nostro parco immobiliare amministrativo è diminuito del 7,8% e quello del nostro parco immobiliare in locazione è diminuito del 6,6%. Ciò riflette la nostra gestione ottimizzata delle



- risorse e l'impatto delle misure di riduzione dei consumi, come l'ammodernamento delle attrezzature e degli impianti sanitari.
- Il parco immobiliare amministrativo detenuto da GMH è composto di otto edifici. **Il consumo di energia elettrica in questo perimetro è diminuito del 23%, tra il 2022 e il 2023.** Questo risultato riflette l'impatto delle iniziative intraprese a favore dell'efficienza energetica, in particolare l'ottimizzazione dei sistemi di illuminazione e ventilazione, nonché il miglioramento delle attrezzature ad alta efficienza energetica.

Indicatori chiave del parco immobiliare amministrativo di GMH

	Groupe Mutuel Dati 2023	Groupe Mutuel Dati 2022	Media del parco dei clienti Signa-Terre Dati 2023
Punteggio medio ponderato	Buono	Buono	Buono
Etichetta energetica globale	C	C	C
Indice di spesa termica (IDC) in MJ/m <sup>2</sup> /anno	159	246	382
Emissioni medie di CO <sub>2</sub> in kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> /anno	14,81	22,77	25,1

La scala energetica comprende rating da A a G, dove A rappresenta il rating migliore.

Il forte calo registrato da un anno all'altro è dovuto all'esternalizzazione di un datacenter che era incluso in questo perimetro nel 2022.



# Prospective 2025

Nel 2025,  
continueremo ad  
**attuare la nostra  
tabella di marcia**  
in materia di  
sostenibilità.

Innanzitutto, **ci impegneremo a raggiungere gli obiettivi aziendali** nell'ambito del programma Swiss Triple Impact.

Successivamente, implementeremo gradualmente **un approccio digitale responsabile.**

Per integrare meglio la sostenibilità al Groupe Mutuel, prevediamo corsi di formazione e workshop di sensibilizzazione per tutti i dipendenti.

Infine, stiamo procedendo **nell'attuazione del piano d'azione per la sostenibilità,** al fine di allinearci a tutte le questioni materiali e ottenere una certificazione di sostenibilità, vettore di miglioramento continuo e garanzia di trasparenza sul nostro impegno.



## Indice dei contenuti degli standard GRI

### Dichiarazione di utilizzo

Groupe Mutuel Holding SA ha comunicato le informazioni che figurano in questo indice dei contenuti degli standard GRI per il periodo 01.01.2024- 31.12.2024 in riferimento agli standard GRI.

### GRI 1 utilizzato

GRI 1: Fondazione 2021

<b>GRI 2-1</b>	Dettagli sull'organizzazione	14
<b>GRI 2-2</b>	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	14, 28
<b>GRI 2-3</b>	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	14
<b>GRI 2-4</b>	Restatement delle informazioni	14
<b>GRI 2-5</b>	Assurance esterna	14
<b>GRI 2-6</b>	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	14
<b>GRI 2-7</b>	Dipendenti	22
<b>GRI 2-8</b>	Lavoratori non dipendenti. Motivo d'omissione: Informazioni non disponibili/incomplete	
<b>GRI 2-9</b>	Struttura e composizione della governance	15
<b>GRI 2-10</b>	Nomina e selezione del massimo organo di governance	15
<b>GRI 2-11</b>	Presidenza del massimo organo di governance	15
<b>GRI 2-12</b>	Ruolo del massimo organo di governance nella supervisione della gestione degli impatti	15
<b>GRI 2-13</b>	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	15
<b>GRI 2-14</b>	Ruolo del massimo organo di governance nella rendicontazione di sostenibilità	14
<b>GRI 2-15</b>	Conflitti di interesse	15
<b>GRI 2-16</b>	Comunicazione delle criticità	45
<b>GRI 2-17</b>	Competenze collettive del massimo organo di governance	15
<b>GRI 2-18</b>	Valutazione della performance del massimo organo di governance	15
<b>GRI 2-19</b>	Politiche retributive	53
<b>GRI 2-20</b>	Processo di determinazione della retribuzione	24
<b>GRI 2-21</b>	Rapporto sulla retribuzione totale annuale. Motivo d'omissione: Informazioni non disponibili/incomplete	
<b>GRI 2-22</b>	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	17
<b>GRI 2-23</b>	Impegni assunti tramite policy	38
<b>GRI 2-24</b>	Integrazione degli impegni in termini di policy	38
<b>GRI 2-25</b>	Processi volti a rimediare agli impatti negativi	45
<b>GRI 2-26</b>	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	45
<b>GRI 2-27</b>	Conformità a leggi e regolamenti	17
<b>GRI 2-28</b>	Adesioni ad associazioni	
<b>GRI 2-29</b>	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	17
<b>GRI 2-30</b>	Accordi di contrattazione collettiva	24
<b>GRI 3-1</b>	Processo per determinare i temi materiali	18
<b>GRI 3-2</b>	Elenco dei temi materiali	
<b>GRI 3-3</b>	Gestione di temi materiali	19
<b>GRI 201-2</b>	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	54
<b>GRI 302-1</b>	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	61
<b>GRI 302-2</b>	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	33
<b>GRI 302-3</b>	Intensità energetica	61
<b>GRI 305-1</b>	Emissioni dirette di GES (Scope 1)	64
<b>GRI 305-2</b>	Emissioni indirette di GES (Scope 2)	64
<b>GRI 305-3</b>	Altre emissioni indirette di GES (Scope 3)	64
<b>GRI 305-4</b>	Intensità delle emissioni di GES	65
<b>GRI 404-1</b>	Ore medie di formazione annua per dipendente	23
<b>GRI 404-2</b>	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	22
<b>GRI 404-3</b>	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	23
<b>GRI 405-1</b>	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	39
<b>GRI 415-1</b>	Contributi politici	37
<b>GRI 418-1</b>	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	44

## Conformità agli articoli 964a - 964c CO

Descrizione del modello commerciale dell'azienda	La nostra organizzazione e le componenti del presente rapporto- <b>Pagina 14</b>
Descrizione dei concetti applicati, delle misure implementate, dei principali rischi e degli indicatori chiave di performance correlati alle <b>questioni ambientali</b>	Ambiente - <b>Pagina 50</b>
Descrizione dei concetti applicati, delle misure implementate, dei principali rischi e degli indicatori chiave di performance correlati alle <b>questioni sociali</b>	Comunità & Sviluppo - <b>Pagina 26</b> Prodotti & Clienti - <b>Pagina 42</b>
Descrizione dei concetti applicati, delle misure implementate, dei principali rischi e degli indicatori chiave di performance correlati alle <b>questioni di personale</b>	Coworkers & Workspace - <b>Pagina 20</b>
Descrizione dei concetti applicati, delle misure implementate, dei principali rischi e degli indicatori chiave di performance correlati alle <b>questioni del rispetto dei diritti umani</b>	Diritti umani - <b>Pagina 38</b>
Descrizione dei concetti applicati, delle misure implementate, dei principali rischi e degli indicatori chiave di performance correlati alle <b>questioni di lotta contro la corruzione</b>	Lotta contro la corruzione - <b>Pagina 47</b>

## Conformità all'Ordinanza concernente la relazione sulle questioni climatiche

Implementazione delle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures <b>nell'ambito della governance</b>	Governance delle questioni climatiche - <b>Pagina 53</b>
Implementazione delle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures <b>nell'ambito della strategia</b>	Strategia climatica - <b>Pagina 54</b>
Implementazione delle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures <b>nell'ambito della gestione dei rischi</b>	Gestione dei rischi climatici - <b>Pagina 58</b>
Implementazione delle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures <b>nell'ambito degli indicatori e degli obiettivi</b>	Cifre chiave e obiettivi correlati al clima - <b>Pagina 60</b>
Piano di transizione in linea con gli obiettivi climatici della Svizzera	Piano di transizione - <b>Pagina 56</b>



## **Impressum**

### **Redazione**

Settore HR & Comunicazione

### **Ideazione & Creazione**

Settore Marketing

### **Fotografie**

Getty images

### **Editore**

Groupe Mutuel Holding SA  
Rue des Cèdres 5 – 1919 Martigny

### **E-mail**

presse@groupemutuel.ch

Il presente rapporto è stato approvato dal Consiglio d'amministrazione di Groupe Mutuel Holding SA. È pubblicato quale rapporto sulle questioni non finanziarie ai sensi dell'articolo 964a-c del Codice delle obbligazioni, previa approvazione da parte dell'Assemblea generale di Groupe Mutuel Holding SA.

