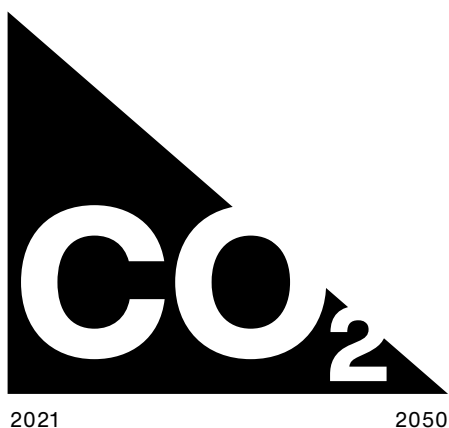


# Le cifre e i fatti del Gruppo Migros nel 2021

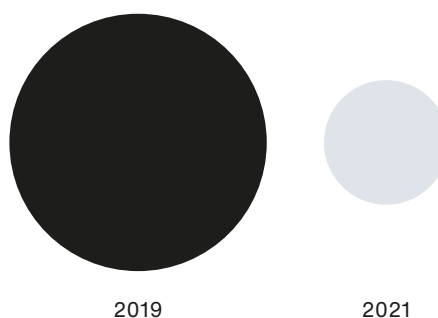
Sostenibilità



## Zero emissioni nette

CO<sub>2</sub>: raggiungere zero emissioni nette entro il 2050 è l'ambizioso obiettivo climatico che il Gruppo Migros si è posto nel 2021.

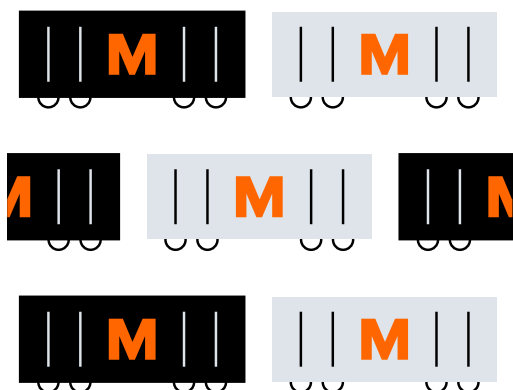
Sostenibilità



## -51.6%

Riduzione delle emissioni di gas serra aziendali generate dal Gruppo Migros nel 2021 rispetto al 2019, anno di riferimento. Il periodo di tempo considerato va dal 2020 al 2030.

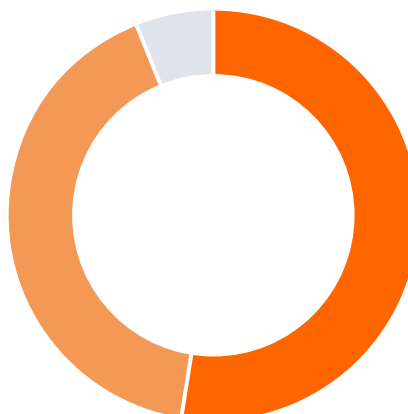
Sostenibilità



## 400

Ogni giorno sono oltre 400 i vagoni merci che viaggiano su rotaia per conto della Migros.

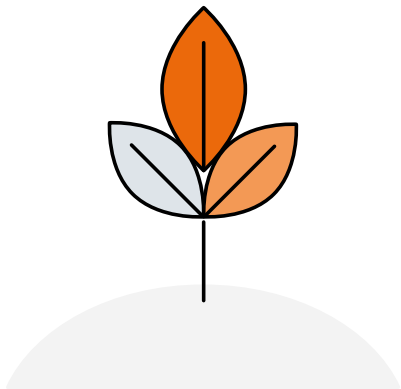
Sostenibilità



## 188

La flotta di camion a basso impatto ambientale della Migros comprende 188 veicoli: 99 camion e furgoni elettrici, 78 veicoli a biogas e biodiesel, 11 veicoli a idrogeno.

Sostenibilità



**+3%**

Crescita del fatturato di alimenti bio nella vendita al dettaglio affidata alle cooperative (incl. Alnatura) rispetto all'anno precedente

Sostenibilità

**-2.1%**

Riduzione del consumo energetico aziendale del Gruppo Migros nel 2021 rispetto al 2019, anno di riferimento. Il periodo di tempo considerato va dal 2020 al 2030.

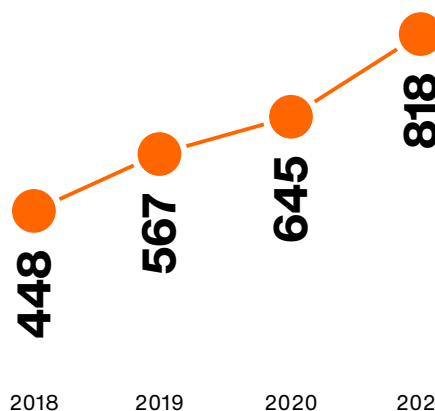
Sostenibilità



**265 milioni**

Numero di bottiglie per bevande in PET raccolte nella vendita al dettaglio affidata alle cooperative nel 2021

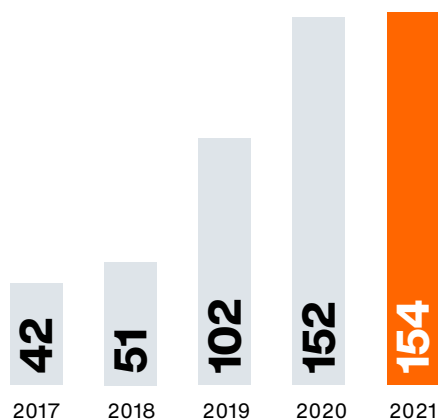
Salute



**818**

Incremento del numero di prodotti vegani certificati

## Salute



# 154 sedi

Sviluppo della rete dei centri medici, odontoiatrici e farmaceutici del Gruppo Medbase negli ultimi 5 anni

## Impegno



# 160 milioni

Nel 2021 sono stati investiti CHF 160 milioni nell'impegno sociale e in ambiti quali convivenza, formazione ed etica. Di questi, CHF 142 milioni sono andati a favore del Percento culturale Migros.

## Impegno



# 18 milioni

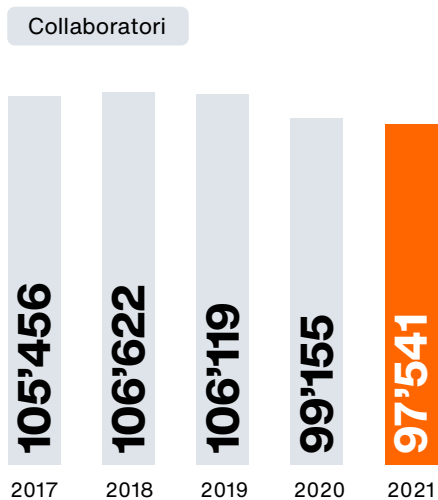
Nel 2021, per il Fondo pionieristico Migros del Gruppo Migros sono stati messi a disposizione CHF 17 milioni (erogati CHF 18 milioni).

## Impegno



# 1 milione

Dal 1979 viene stanziato CHF 1 milione all'anno per progetti di cooperazione allo sviluppo.



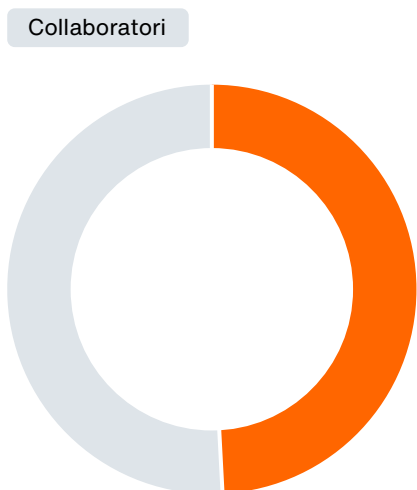
**97'541**

97'541 collaboratrici e collaboratori nel Gruppo Migros di cui 3'621 apprendisti nel Gruppo Migros in oltre 60 diverse professioni



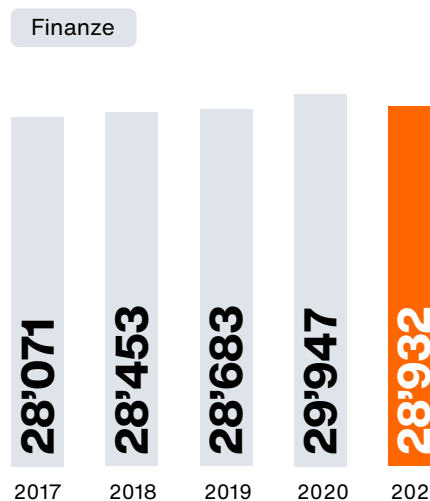
**58.6%**

Nel 2021 la percentuale di donne tra i collaboratori era pari al 58.6%.



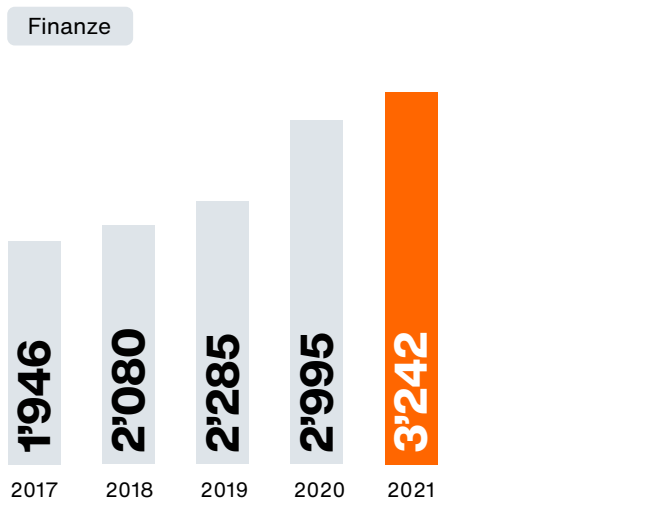
**49.2%**

Nel 2021 il 49.2% dei collaboratori aveva un impiego a tempo parziale.



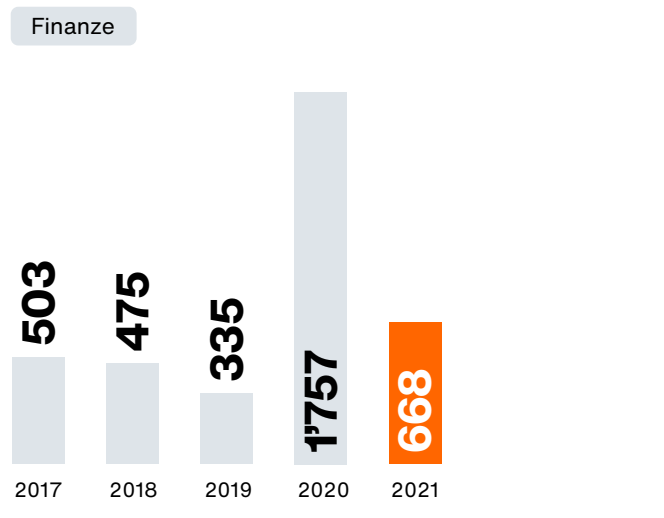
**28.932 miliardi**

Rispetto all'esercizio precedente il giro d'affari del Gruppo è aumentato del 2.3% attestandosi a CHF 28.932 miliardi.



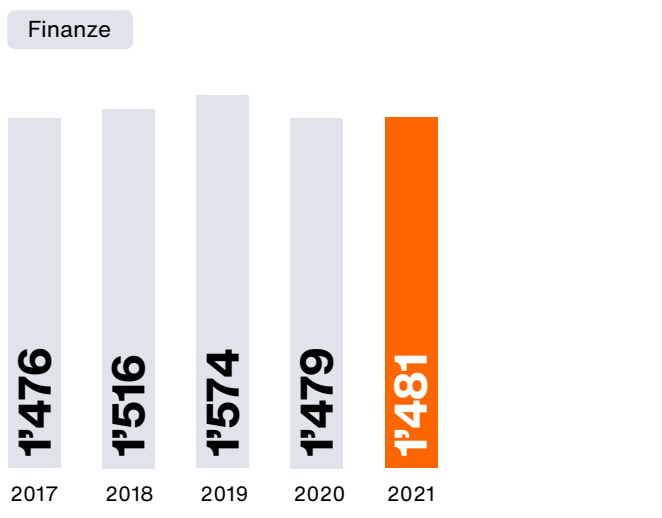
# 3.242 miliardi

Negli ultimi 5 anni la crescita della Migros nel settore online è stata del 67%. Il giro d'affari del 2021 ammonta a CHF 3.242 miliardi.



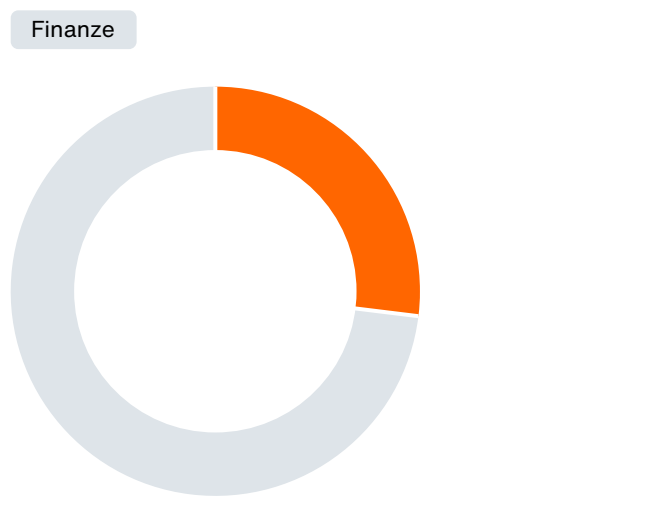
# 668 milioni

Nel 2021 l'utile del Gruppo Migros è stato di CHF 668 milioni.



# 1.481 miliardi

Nel 2021 gli investimenti globali del Gruppo Migros hanno raggiunto un valore di CHF 1.481 miliardi.



# 21.142 miliardi

Capitale proprio CHF 21.142 miliardi  
27.1% del bilancio totale

## Indicatori in dettaglio

In milioni di CHF o come indicato		2017	2018	2019	2020	2021	Variazione all'esercizio precedente in %
<b>Proventi</b>		28'071	28'453	28'683	29'947	28'932	-3.4
di cui ricavi prima dei proventi da servizi finanziari		27'292	27'677	27'914	29'189	28'173	-3.5
di cui cifra d'affari Commercio al dettaglio Migros		23'296	23'729	23'757	24'379	24'744	+1.5
di cui cifra d'affari delle cooperative <sup>1</sup>		15'557	16'255	16'062	16'559	16'364	-1.2
Totale sedi di distribuzione Migros	numero	701	727	737	726	735	+1.2
Totale superficie di vendita Migros	m <sup>2</sup>	1'402'169	1'476'827	1'478'738	1'415'437	1'437'315	+1.5
<b>EBITDA (risultato prima di proventi/oneri finanziari, imposte sul reddito e ammortamenti)</b>		2'103	2'118	1'732	3'349	2'094	-37.5
in % sui proventi	%	7.5	7.4	6.0	11.2	7.2	
di cui EBITDA derivante dall'attività commerciale e industriale		1'795	1'796	1'390	3'096	1'841	-40.5
<b>EBIT (risultato prima dei proventi/oneri finanziari e delle imposte)</b>		603	651	201	1'866	800	-57.1
in % sui proventi	%	2.1	2.3	0.7	6.2	2.8	
<b>Utile</b>		503	475	335	1'757	668	-62.0
in % sui proventi	%	1.8	1.7	1.2	5.9	2.3	
<b>Flusso di capitali generato da attività aziendale</b>		1'170	1'361	1'820	2'934	3'353	+14.3
in % sui proventi	%	4.2	4.8	6.3	9.8	11.6	
di cui flusso di capitali generato dall'attività commerciale e industriale		1'619	1'641	1'382	1'598	1'322	-17.3
<b>Investimenti</b>		1'476	1'516	1'574	1'479	1'481	+0.1
<b>Capitale proprio</b>		17'913	18'417	18'781	20'489	21'142	+3.2
in % sul totale del bilancio	%	27.7	27.7	27.5	28.2	27.1	
di cui capitale proprio derivante dall'attività commerciale e industriale		14'931	15'282	15'438	17'004	17'545	+3.2
in % sul totale del bilancio	%	67.3	67.1	69.1	71.7	71.9	
<b>Totale del bilancio</b>		64'581	66'601	68'402	72'781	77'982	+7.1
di cui totale del bilancio derivante dall'attività commerciale e industriale		22'176	22'789	22'331	23'727	24'416	+2.9
<b>Spese per scopi culturali, sociali e politico-economici</b>		122	120	118	142	142	-0.1
<b>Collaboratori/Soci</b>							
Effettivo del personale (persone media annuale)	numero	105'456	106'622	106'119	99'155	97'541	-1.6
Cooperatori Migros (soci)	numero	2'187'818	2'215'194	2'236'811	2'268'184	2'281'761	+0.6

<sup>1</sup> Adeguamenti per il 2018: Cooperative comprese filiali nazionali e internazionali

# Vendita al dettaglio affidata alle cooperative

**Nel 2021 il Gruppo Migros ha consolidato il commercio online, rafforzato la diversità regionale e venduto un maggior numero di prodotti sostenibili a prezzi inferiori. Il fatturato consolidato della vendita al dettaglio affidata alle cooperative è rimasto stabile attestandosi a CHF 17'719 miliardi.**

Le 10 cooperative regionali Migros, incluse le società affiliate, hanno realizzato a livello nazionale un fatturato di CHF 14'865 miliardi, rimanendo di poco al di sotto del risultato straordinariamente positivo dell'anno precedente. I supermercati e gli ipermercati hanno raggiunto un fatturato pari a CHF 12'344 miliardi (-0.9%), che sale a CHF 12'644 (-0.4%) tenuto conto anche delle operazioni di Migros Online. All'estero il fatturato è stato pari a CHF 1'499 miliardi (+0.1%).

## 1.7%

Riduzione media dei prezzi nei supermercati e negli ipermercati

### Prezzi ridotti

La Migros ha mediamente ridotto i prezzi nei supermercati e negli ipermercati dell'1.7%, perseguendo in modo sistematico la propria strategia volta a offrire alla clientela il miglior rapporto qualità-prezzo. Tali ribassi sono stati resi possibili da una costante riduzione dei costi ad opera del commerciante al dettaglio.

I prezzi ribassati hanno influito sul valore medio del carrello, sceso rispetto all'anno precedente anche a causa delle mutate abitudini di acquisto della clientela. Rispetto all'anno precedente, nel 2021 i clienti hanno acquistato quantità inferiori recandosi tuttavia con maggiore frequenza nei negozi. L'affluenza è aumentata quindi del 3.6%, come dimostrano i 333 milioni di acquisti.

### Prodotti sostenibili e regionali in primo piano

Anche nel 2021 la Migros ha voluto rafforzare la diversità regionale. Le 10 cooperative regionali hanno pertanto introdotto nell'assortimento circa 10'000 prodotti del marchio "Dalla regione. Per la regione". Si tratta di un aumento pari a circa 500 prodotti. Nell'esercizio in esame è stata anche ampliata la scelta di alimenti prodotti in modo sostenibile. Con l'introduzione del latte di pascolo IP-SUISSE, la Migros è l'unico commerciante al dettaglio in Svizzera a vendere esclusivamente latte da bere di produzione sostenibile. Anche in ambito di benessere degli animali ha conseguito alcuni miglioramenti. Dal 2021 offre solo uova di galline allevate all'aperto.

Per agevolare l'acquisto di prodotti sostenibili, nel 2021 la Migros ha lanciato M-Check, un sistema unico nel commercio al dettaglio svizzero che consente di valutare le marche proprie della Migros in termini di benessere degli animali e compatibilità climatica.

La Migros ha realizzato ulteriori innovazioni anche per quanto riguarda i sostituti della carne e del latte. La marca propria V-Love con ingredienti di origine vegetale, introdotta l'anno precedente, è stata ampliata di circa 57 prodotti, arrivando a contarne attualmente oltre 110.

**Le 10 cooperative regionali hanno introdotto nell'assortimento circa 10'000 prodotti del marchio "Dalla regione. Per la regione".**

## 110

Prodotti della marca propria V-Love con ingredienti a base vegetale in assortimento

I prodotti a valore aggiunto ecologico o sociale hanno fatto registrare alla Migros un fatturato pari a CHF 3'404 miliardi (+0.7%). Dopo la forte crescita dell'anno precedente, il fatturato generato dagli alimentari biologici è ulteriormente cresciuto del 3.0% arrivando a CHF 1'250 miliardi.

→ Sostenibilità

#### **I negozi specializzati continuano a crescere**

I negozi specializzati Micasa, SportXX, melectronics, Do it + Garden e OBI sono confluiti all'inizio del 2021 nella Migros Fachmarkt AG, la quale definisce ora l'indirizzo strategico dei formati, offrendo tutti i servizi a livello centrale. Anche nel difficile contesto generato dalla pandemia, i negozi specializzati sono riusciti a preservare la dinamica dell'anno precedente. Il loro fatturato è cresciuto dello 0.9% attestandosi a 1'730 miliardi a dispetto della riduzione generale dei prezzi del 2.2%. L'aumento del fatturato è derivato in particolare dalle attività tradizionali.

#### **Migros Online rafforza la posizione di leader**

Nell'esercizio in esame il supermercato online Migros Online ha ulteriormente consolidato la propria posizione di leader nel mercato svizzero, accrescendo il fatturato del 24.5% e registrando così il valore record di CHF 330 milioni. Anche la quantità di ordini consegnati è di nuovo aumentata significativamente del 38.0%.

#### **Rete di filiali ampliata**

La Migros ha aperto 18 nuove sedi, tra cui numerose sedi M e MM di quartiere, un negozio specializzato OBI e cinque supermercati Alnatura. Di contro, nove sedi di esercizi autonomi di ristorazione sono state chiuse. Nel complesso, la rete della Migros si è estesa a 735 filiali (anno precedente: 726). La superficie di vendita dei supermercati, degli ipermercati, dei negozi specializzati e dei ristoranti è salita del 1.5% arrivando a 1'437'315 m<sup>2</sup> netti.

# 24.5%

Crescita di fatturato del supermercato online Migros Online



**Dati finanziari Vendita al dettaglio affidata alle cooperative**

In milioni CHF	2021	2020	Variazione in %
<b>Ricavi netti da forniture e servizi</b>			
Cooperative incl. Filiali <sup>1</sup>	16'364	16'559	-1.2%
Medbase (gruppo Medbase e centri sanitari santémed)	490	380	28.8%
FCM	5'434	5'618	-3.3%
Migros Online SA	330	266	24.5%
Logistica	408	423	-3.6%
Altre aziende	6	3	64.4%
<b>Totale ricavi netti da forniture e servizi</b>	<b>23'032</b>	<b>23'249</b>	<b>-0.9%</b>
Eliminazione intra settoriale	-5'313	-5'513	
<b>Cifra d'affari del settore (ricavi netti da forniture e service)</b>	<b>17'719</b>	<b>17'736</b>	<b>-0.1%</b>
Altri ricavi d'esercizio	438	1'691	-74.1%
<b>Totale ricavi (cifra d'affari)</b>	<b>18'157</b>	<b>19'428</b>	<b>-6.5%</b>
<b>Risultato prima dei proventi/oneri finanziari e delle imposte sul reddito (EBIT)</b>	<b>304</b>	<b>1'522</b>	<b>-80.0%</b>
Attivi di segmento	11'191	10'950	
Investimenti patrimoniali a lungo termine	1'099	1'088	
Numero di collaboratori	71'537	71'437	

<sup>1</sup> Cooperative comprese filiali nazionali e internazionali

## Dati relativi alla rete di distribuzione della vendita al dettaglio affidata alle cooperative

	Numero dei punti vendita 2021	Numero dei punti vendita 2020	Superficie di vendita (m <sup>2</sup> ) 2021	Superficie di vendita (m <sup>2</sup> ) 2020
<b>Punti di distribuzione in Svizzera</b>				
<b>Punti vendita Migros</b>				
M	368	367	301'309	300'290
MM	212	204	487'516	475'695
MMM	50	50	369'332	373'327
<b>Totale</b>	<b>630</b>	<b>621</b>	<b>1'158'157</b>	<b>1'149'311</b>
MParcs/centri di mercati specializzati/Obi <sup>1</sup>	40	40	244'129	234'243
Filiali specifiche <sup>2</sup>	53	48	33'468	29'552
<b>Totale</b>	<b>93</b>	<b>88</b>	<b>277'597</b>	<b>263'794</b>
Esercizi della ristorazione autonomi	12	17	1'561	2'332
<b>Totale punti di vendita</b>	<b>735</b>	<b>726</b>	<b>1'437'315</b>	<b>1'415'437</b>
<b>Rete di distribuzione in Svizzera</b>				
Supermercati				
M, MM e MMM	630	621	950'945	941'883
Alnatura <sup>3</sup>	19	-	7'624	-
Altri supermercati <sup>4</sup>	9	9	13'605	12'531
<b>Totale supermercati</b>	<b>658</b>	<b>630</b>	<b>972'174</b>	<b>954'414</b>
Mercati specializzati				
Do it + Garden	41	41	96'685	97'323
Micasa	35	34	69'434	69'625
SportXX	65	63	79'561	76'931
Melectronics	101	101	39'636	40'284
Obi centri edilizia e giardinaggio	11	11	90'069	86'045
<b>Totale mercati specializzati</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>375'385</b>	<b>370'208</b>
Gastronomia				
Ristoranti Migros	-	153	-	77'738
Take away e altri formati della ristorazione <sup>5</sup>	-	135	-	13'077
<b>Totale Gastronomia<sup>6</sup></b>	<b>235</b>	<b>288</b>	<b>89'756</b>	<b>90'815</b>
<b>Punti di distribuzione all'estero</b>				
Francia (Migros France)				
MMM	2	2	10'883	10'883
MM	1	1	1'638	1'638
Germania				

Tegut	296	283	313'040	306'178
<b>Totale estero</b>	<b>299</b>	<b>286</b>	<b>325'561</b>	<b>318'699</b>
<b>Commercio all'ingrosso cooperative e varie</b>				
Partner Migros	49	49		
VOI	61	59		
<b>Salute, tempo libero e fondazioni</b>				
Sedi Medbase	154	152		
MiSENDO (audioprotesi e ottica) <sup>7</sup>	9	2		
Fitness Svizzera <sup>8</sup>	139	138		
Fitness all'estero <sup>9</sup>	170	167		
Parchi acquatici <sup>10</sup>	2	2		
Centri sportivi	3	3		
Centri golf	8	8		
Fondazioni "Parco Prato Verde" e Monte Generoso	5	5		

<sup>1</sup> Il punto vendita può includere filiali di supermercati/ipermercati

<sup>2</sup> Outlet, supermercati bio Alnatura, filiali autonome Outdoor by SportXX, ecc.

<sup>3</sup> Alnatura è ora indicata separatamente; fino ad ora la superficie era assegnata ai punti vendita M/MM/MMM

<sup>4</sup> integrati negli MParcs o nei mercati specializzati

<sup>5</sup> Chickeria (2020), Kaimug, Hitzberger e Coffee&Time

<sup>6</sup> Principio di calcolo modificato

<sup>7</sup> integrati nelle filiali della Migros (shop-in-shop)

<sup>8</sup> Migros Fitnesspark (incl. centro fitness nel parco per lo sport e l'avventura Milandia), Migros Fitnessclub, Migros Fitnesscenter, Activ Fitness (AG), ONE Training Center (AG), Only

<sup>9</sup> Fitness; + FT-Club

<sup>9</sup> ACISO Fitness&Health GmbH (palestre ELEMENTS in D, strutture in franchising INJOY in D, A e BE; FT-Club in D, A, CH, NL, I)

<sup>10</sup> Sântispark, Bernaqua

# Commercio

**Il dipartimento Commercio gestisce per la Migros i settori del commercio al dettaglio di prodotti alimentari convenience e discount. Insieme a Digitec Galaxus ed Ex Libris promuove inoltre la crescita delle attività online. Nel 2021 l'incremento delle quote di mercato ha interessato tutte le aziende.**

## 162 milioni

Risultato prima dei proventi/oneri finanziari e delle imposte (EBIT) in CHF

Grazie al successo delle misure di trasformazione dell'offerta commerciale messe in atto negli ultimi anni con una maggiore attenzione rivolta ai settori convenience, discount e al commercio online, nel corso dell'esercizio in esame il dipartimento Commercio è riuscito a registrare un'ulteriore e significativa crescita. Le aziende Digitec Galaxus ed Ex Libris hanno reagito in modo flessibile all'aumento, ancora una volta notevole, della domanda online, consolidando ulteriormente la loro posizione di leader sul mercato online. Al contempo, il discount Denner è stato in grado di conquistare nuove quote di mercato, e con migrolino e Migrol sono stati compiuti importanti passi avanti anche nel settore convenience.

Con un valore di CHF 162 milioni, il risultato ante oneri finanziari e imposte (EBIT) ha superato quello registrato l'anno precedente pari a CHF 127 milioni.

## 16%

Aumento del fatturato della piattaforma del gruppo Digitec Galaxus

### Crescita redditizia a lungo termine nel commercio online

Nell'ambito delle misure di perfezionamento dell'offerta, la dipendenza del Gruppo Migros dalle attività Non-Food tradizionali è stata fortemente ridotta. Di contro, il Gruppo ha rafforzato la crescita del mercato online.

**Digitec Galaxus** ha aumentato il fatturato della piattaforma del 16%, arrivando a CHF 2'122 milioni. L'azienda è cresciuta molto più rapidamente della concorrenza e ha guadagnato quote di mercato in tutti i settori. Con un maggior coinvolgimento del mercato tedesco, Galaxus Germania ha incrementato il fatturato della piattaforma superando la soglia di EUR 100 milioni e conquistando così un traguardo importante per lo sviluppo dell'attività. Il fatturato netto del gruppo Digitec Galaxus si è attestato a CHF 2'054 milioni rispetto ai CHF 1'745 milioni dell'anno precedente.

**Ex Libris** ha portato avanti con successo la sua trasformazione da negozio fisico a negozio online. Con le attività online in continua crescita e uno sviluppo positivo anche nei punti vendita, il giro d'affari è salito del 10.3% arrivando a CHF 134 milioni e permettendo a Ex Libris di consolidare ancora una volta la sua posizione di leader sul mercato delle librerie online in Svizzera.

## 4.3%

Crescita del fatturato di migrolino AG

### Forte sviluppo per discount e convenience

**Denner** ha fatto registrare un fatturato pari a CHF 3'808 milioni (+1.2%) in un mercato retail dei prodotti alimentari complessivamente in calo. A causa delle mutate abitudini di acquisto durante la pandemia di Covid-19, Denner ha potuto far leva sui suoi punti di forza come fornitore locale di prodotti a prezzi scontati con una fitta rete di punti vendita, riuscendo inoltre a mantenere la clientela acquisita nell'anno precedente. Il numero di filiali è aumentato di 12 unità arrivando a quota 850 e incrementando così ulteriormente la vicinanza alla clientela.

**migrolino** ha aumentato il proprio fatturato del 4.3%, arrivando a CHF 747 milioni. L'affluenza nei negozi è rimasta stabile rispetto al già notevole successo dell'anno precedente. Anche il commercio all'ingrosso è aumentato notevolmente grazie alla conquista di nuovi partner commerciali. Il numero di negozi di migrolino AG in formato migrolino, mio by migrolino e gooods è salito a 337 (anno precedente: 323).

**Migrol** ha registrato, nell'esercizio in esame, una forte crescita del fatturato attestandosi a CHF 1'450 milioni (+18.3%) dopo che, nell'anno precedente, aveva subito una riduzione del giro d'affari dovuta anche al calo dei prezzi di carburanti e olio combustibile e agli spostamenti individuali meno frequenti. Rispetto ai livelli precedenti la pandemia, nel 2021 i volumi di vendita delle stazioni di servizio non si sono del tutto ripresi.

## Dati finanziari Commercio

In milioni CHF	2021	2020	Variazione in %
<b>Ricavi netti da forniture e servizi</b>			
Denner AG	3'808	3'762	1.2%
Migrol AG	1'450	1'227	18.3%
Digitec Galaxus	2'054	1'745	17.7%
migrolino AG	747	716	4.3%
Ex Libris AG	134	122	10.3%
Altre aziende <sup>1</sup>	5	200	-97.7%
<b>Totale ricavi netti da forniture e servizi</b>	<b>8'198</b>	<b>7'771</b>	<b>5.5%</b>
Eliminazione intra settoriale	-16	-38	
<b>Cifra d'affari del settore (ricavi netti da forniture e service)</b>	<b>8'182</b>	<b>7'733</b>	<b>5.8%</b>
Altri ricavi d'esercizio	96	83	14.9%
<b>Totale ricavi (cifra d'affari)</b>	<b>8'277</b>	<b>7'816</b>	<b>5.9%</b>
<b>Risultato prima dei proventi/oneri finanziari e delle imposte sul reddito (EBIT)</b>	<b>162</b>	<b>127</b>	<b>27.0%</b>
Attivi di segmento (EBIT)	1'366	1'262	
Investimenti patrimoniali a lungo termine	134	130	
Numero di collaboratori	9'263	9'565	

<sup>1</sup> Magazine zum Globus e Swisstherm nell'anno precedente: volume d'affari è preso in considerazione fino alla cessione

**Dati relativi alla rete di distribuzione Commercio**

	Numero dei punti vendita 2021	Numero dei punti vendita 2020	Superficie di vendita (m <sup>2</sup> ) 2021	Superficie di vendita (m <sup>2</sup> ) 2020
<b>Denner</b>	<b>850</b>	<b>838</b>		
Filiali Denner	580	570	232'986	228'123
Satelliti Denner (Denner-Express incluso)	270	268		
<b>Ex Libris AG</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>1'427</b>	<b>1'427</b>
<b>MIGROL</b>				
Totale stazioni di servizio	310	309		
Migrol-Auto-Service/Migrol-Service	149	148		
Stazioni di servizio (automatiche)	161	161		
Convenience store gestiti da Migrol (shop Migrol e migrolino)	(149)	(148)		
<b>Totale convenience store</b>	<b>386</b>	<b>371</b>		
migrolino <sup>1</sup>	337	322		
Shop Migrol	49	49		

<sup>1</sup> Queste sedi sono suddivise tra migrolino standalone, migrolino Migrol, migrolino Shell, migrolino Socar e migrolino Picadilly.

# Migros Industrie

**Nonostante il difficile contesto di mercato, nel 2021 Migros Industrie ha raggiunto un giro d'affari pari a CHF 5.748 miliardi (-3.8%). La crescita all'estero ha permesso di compensare ampiamente la flessione interna dovuta alla pandemia e gli effetti della ridefinizione del portfolio.**

Grazie alle proprie aziende industriali la Migros è uno dei maggiori produttori di marche proprie e, inoltre, vende i propri prodotti anche a numerosi clienti terzi in Svizzera e all'estero. Nel 2021 ha avvertito gli effetti della pandemia sul territorio nazionale e soprattutto nel settore della gastronomia, riuscendo tuttavia a compensarli ampiamente con una crescita della domanda da parte di clienti esteri.

Nell'ambito del progetto "Winning together", la collaborazione interna al Gruppo è stata ulteriormente estesa. I rappresentanti delle cooperative, della Federazione delle cooperative Migros e dell'Industria si sono impegnati per l'ottimizzazione end-to-end al fine di migliorare il posizionamento della Migros sul mercato nel lungo termine. Il sostegno da parte dell'Industria prenderà forma attraverso l'introduzione di un modello di prezzo cost-plus.

**In una situazione difficile come quella provocata dalla pandemia, Migros Industrie è riuscita sempre a soddisfare le richieste dei clienti grazie allo straordinario impegno dei propri collaboratori.**

**CHF 206 milioni**

investiti da Migros Industrie nella piazza industriale svizzera.

#### **Ridefinizione attiva del portfolio nazionale**

Nel mercato svizzero (commercio al dettaglio e commercio all'ingrosso), durante l'anno precedente Migros Industrie si è separata dal grossista di prodotti alimentari Saviva. Rispetto all'esercizio precedente, nel 2021 ciò ha portato a una riduzione del giro d'affari nazionale di CHF 310 milioni (-6.1%) in tutti i canali. In una situazione difficile come quella provocata dalla pandemia, Migros Industrie è riuscita sempre a soddisfare le richieste dei clienti grazie allo straordinario impegno dei propri collaboratori.

#### **Confermata la posizione sul mercato internazionale**

Nell'esercizio in esame gli affari internazionali sono cresciuti segnando un surplus notevole di CHF 83 milioni (+11.2%). A guidare la crescita sono state soprattutto le esportazioni di Delica e Mifroma, oltre alle attività delle società estere di Mibelle Group in Corea (Dr. G) e Francia (Ondal).

#### **Investimenti nella piazza industriale svizzera**

Nel 2021 Migros Industrie ha investito circa CHF 206 milioni nella piazza industriale svizzera. Come avvenuto negli anni precedenti, anche nell'esercizio in esame è stata dedicata particolare attenzione all'automazione e alla digitalizzazione dei processi.

Nel 2021 Migros Industrie ha dato lavoro in media a 13'119 collaboratori. A seguito della ridefinizione del portfolio (Saviva) avvenuta nel 2020, nell'esercizio in esame il numero di collaboratori è sceso di 830 unità rispetto all'anno precedente. Inoltre, dato l'impegno nella formazione, Migros Industrie ha formato complessivamente 527 apprendisti in oltre 30 diverse professioni.

## Dati finanziari Migros Industrie

In milioni CHF	2021	2020	Variazione in %
Ricavi netti da forniture e servizi	5'748	5'975	-3.8%
Altri ricavi d'esercizio	61	72	-16.3%
<b>Totale ricavi (cifra d'affari)</b>	<b>5'809</b>	<b>6'048</b>	<b>-4.0%</b>
<b>Risultato prima dei proventi/oneri finanziari e delle imposte sul reddito (EBIT)</b>	<b>133</b>	<b>111</b>	<b>20.1%</b>
Attivi di segmento (EBIT)	2'182	2'234	
Investimenti patrimoniali a lungo termine	206	220	
Numero di collaboratori	13'119	13'950	



# Servizi finanziari

**Nel suo core business la Banca Migros è tornata a crescere in modo significativo in termini di volume e reddito. Nell'esercizio in esame i proventi di tutti i rami sono aumentati del 14% arrivando a CHF 652 milioni.**

Grazie alla dimostrazione continua di elevata fiducia da parte dei clienti, anche nel 2021 la Banca Migros è stata in grado di espandere notevolmente il suo core business. I depositi della clientela sono aumentati del 9.4% arrivando a CHF 42.2 miliardi, mentre il numero dei mandati di gestione patrimoniale ha registrato un incremento del 53%.

## 6.5%

Aumento dei volumi ipotecari

### Sviluppo positivo dei prestiti

Parallelamente ai depositi, sono aumentati anche i prestiti alla clientela. I crediti ipotecari sono aumentati del 6.5% raggiungendo un volume pari a CHF 42.6 miliardi. Considerando tutti i settori di attività, l'aumento complessivo dei prestiti alla clientela è stato di CHF 2.8 miliardi (+6.7%). Circa la metà di essi è attribuibile all'attività dei clienti aziendali, che ha registrato il suo miglior anno di attività fino a oggi, grazie anche al raddoppio del numero di operazioni di acquisizione e di finanziamento delle successioni. La crescita dei prestiti alla clientela si è verificata sia nell'ambito delle attività aziendali sia in quello dei clienti privati, con un'invariata e prudente politica del rischio, aspetto che ha contribuito, tra l'altro, all'aumento dei proventi netti derivanti dalle operazioni sugli interessi (CHF 482 milioni, +15.2%).

La Banca Migros offre sempre nuovi servizi. Nel settore della clientela privata, insieme all'affiliata CSL Immobilien AG, è nata l'offerta di intermediazione Nextkey. I clienti privati hanno inoltre beneficiato di partnership per soluzioni sostenibili, come ad esempio con Helion per il risanamento energetico e gowago.ch per la mobilità elettrica.

## 19.6%

Incremento del valore di tutti i titoli nei depositi della Banca Migros

### Ampliamento delle attività d'investimento

L'attività d'investimento ha registrato un andamento molto positivo. Il valore complessivo dei titoli detenuti dalla clientela nei depositi della Banca Migros è salito del 19.6% raggiungendo quota CHF 16.8 miliardi. Spinto dalla buona attività d'investimento, il risultato delle commissioni è aumentato del 7.9% attestandosi a CHF 115 milioni. L'attività di negoziazione è cresciuta del 25.5%. Prendendo in considerazione tutti i rami, i proventi operativi sono cresciuti del 14% attestandosi a CHF 652 milioni.

### Investimenti nel futuro

I costi operativi sono saliti a CHF 342 milioni. (+9.1%), con un aumento sia delle spese per il personale sia di quelle materiali. Nel 2021 la Banca Migros ha assunto circa 100 nuove unità di personale. Contemporaneamente ha investito nella formazione per allineare ancora di più i propri servizi di consulenza alle esigenze specifiche della clientela e per tenere conto dei nuovi requisiti e profili professionali della trasformazione digitale. Le spese materiali sono aumentate dell'11.6%, in particolare a causa degli investimenti nel marchio e in offerte digitali ampliate.

Rispetto all'andamento del settore, con un valore del 51.5%, il cost/income ratio si è nuovamente attestato a un livello basso che fa ben sperare. Senza effetti inattesi questo indicatore si sarebbe attestato a un valore ancora migliore. Come annunciato il 3 novembre 2021 infatti, la Banca Migros ha rimborsato volontariamente a circa 37'000 clienti le retrocessioni sui Migros Bank Fonds per un importo complessivo di CHF 60 milioni. Di questi, CHF 7.6 milioni sono stati imputati alle operazioni in commissione e CHF 52.4 ad accantonamenti/perdite. Al netto di ammortamenti, accantonamenti e perdite, il risultato dell'esercizio è stato di CHF 234 milioni.

#### Iniziative strategiche per le prossime sfide

Data la persistente pressione sui margini nelle operazioni sugli interessi, le condizioni generali rimarranno difficili anche nel 2022. Tuttavia, la Banca Migros si ritiene ben posizionata, anche grazie alle iniziative strategiche intraprese. Queste riguardano l'ampliamento della distribuzione diretta, l'intensificazione dell'innovazione per rafforzare il core business con i clienti aziendali e privati, il miglioramento dei processi operativi e lo sfruttamento delle potenzialità di sinergia con il Gruppo Migros, ad esempio in relazione alla carta di credito Cumulus.

### Dati finanziari Servizi finanziari

In milioni CHF	2021	2020	Variazione in %
Ricavi netti da forniture e servizi	14	11	25.1%
Proventi da servizi finanziari	762	758	0.5%
Altri ricavi d'esercizio	2	0	307.4%
<b>Totale Ricavi</b>	<b>778</b>	<b>770</b>	<b>1.0%</b>
<b>Risultato prima dei proventi/oneri finanziari e delle imposte sul reddito (EBIT)</b>	<b>233</b>	<b>234</b>	<b>-0.5%</b>
Attivi di segmento	54'556	50'615	
Investimenti patrimoniali a lungo termine	39	38	
Numero di collaboratori	1'722	1'622	

# Viaggi

**La pandemia ha nuovamente compromesso in modo significativo il risultato economico del Gruppo Hotelplan. A causa della sostanziale assenza delle attività invernali, il fatturato netto è calato dell'11.9% rispetto all'anno precedente scendendo a quota CHF 645 milioni.**

Le conseguenze del Covid-19 hanno di nuovo offuscato in modo considerevole l'esercizio 2020/2021 del Gruppo Hotelplan. Soprattutto nel semestre invernale, i clienti hanno prenotato soggiorni e viaggiato molto di meno. Durante i mesi estivi, con l'attenuarsi della situazione pandemica, si sono registrate più prenotazioni rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Presso le unità operative Hotelplan Suisse, vtours e Interhome Group, per diverse settimane il numero di prenotazioni si è attestato al di sopra dei livelli prepandemici del 2019. Nell'esercizio di riferimento, il Gruppo Hotelplan ha realizzato nel complesso un fatturato netto di CHF 645 milioni (anno precedente: CHF 732 milioni).

**Con il lancio delle nuove offerte, Hotelplan Suisse consente alla clientela maggiore flessibilità in caso di modifiche ai viaggi imminenti.**

## 50%

di emissioni di gas serra che il Gruppo Hotelplan vuole ridurre entro il 2030.

### Introduzione di condizioni di annullamento flessibili

Un sondaggio condotto da Hotelplan Suisse nel 2021 ha rivelato che le clienti e i clienti desiderano sicurezza e condizioni di annullamento flessibili quando prenotano i propri viaggi. Hotelplan Suisse è andata incontro a questa esigenza con il nuovo "pacchetto completo senza pensieri" che comprende, tra le altre cose, condizioni di annullamento flessibili per destinazioni selezionate e informazioni quotidianamente aggiornate sulle disposizioni di ingresso. Anche la tariffa "50 fissi" introdotta da vtour offre maggiore flessibilità alle clienti e ai clienti in caso di modifiche ai viaggi imminenti.

### Attenzione alla sostenibilità e all'esperienza del cliente

Il Gruppo Hotelplan ha utilizzato l'esercizio 2020/2021 per affinare la propria strategia con l'obiettivo di far fronte alle mutevoli condizioni di mercato ed essere in grado di affrontare il periodo post-pandemia. Dal processo strategico che ha coinvolto tutto il gruppo è nato il programma ONWARDS! incentrato sui temi chiave della sostenibilità e dell'esperienza del cliente. In ambito di sostenibilità, nel 2021 il Gruppo Hotelplan è stata la prima agenzia di viaggi svizzera a sottoscrivere la "Glasgow Declaration on Climate Action in Tourism", impegnandosi in questo modo a ridurre del 50% le emissioni di gas serra entro il 2030 e a raggiungere l'obiettivo di zero emissioni nette entro il 2050.

Il Gruppo Hotelplan si adopera inoltre per annullare del tutto la propria impronta climatica compensando le proprie emissioni di gas serra residue. Il portafoglio prodotti sarà inoltre ampliato con viaggi sostenibili. In ambito di esperienza del cliente, il Gruppo Hotelplan mira a un raccordo ottimale dei punti di contatto online e offline con i clienti nell'arco dell'intero customer journey, dal primo contatto alla prenotazione fino al soggiorno presso la destinazione.

**Dati finanziari Viaggi**

In milioni CHF	2021	2020	Variazione in %
Ricavi netti da forniture e servizi	645	732	-11.9%
Altri ricavi d'esercizio	9	3	231.3%
<b>Totale ricavi (cifra d'affari)</b>	<b>654</b>	<b>734</b>	<b>-10.9%</b>
<b>Risultato prima dei proventi/oneri finanziari e delle imposte sul reddito (EBIT)</b>	<b>-41</b>	<b>-117</b>	<b>64.5%</b>
Attivi di segmento	23	28	
Investimenti patrimoniali a lungo termine	3	3	
Collaboratori	1'900	2'581	

# Services

**Con il programma EIGER, la Migros uniforma i propri processi per soddisfare con maggiore efficienza ed efficacia le esigenze della clientela.**

**La Migros investe in modo sistematico in soluzioni tecnologiche lungimiranti. In primo piano si collocano la digitalizzazione dei settori di attività, la trasformazione della catena di distribuzione e il posizionamento come datore di lavoro interessante in campo tecnologico.**

Per costruire il futuro della Migros occorrono fondamenta digitali moderne, e il Gruppo ha gettato le basi a tale scopo: nei prossimi anni la vendita al dettaglio affidata alle cooperative sarà potenziata con soluzioni tecnologiche innovative, in linea con gli obiettivi prefissati.

#### **Digitalizzazione della Comunità Migros**

La digitalizzazione è diventata un elemento centrale per la promozione di tutti i settori di attività della Comunità Migros. Di conseguenza, tutte le imprese si preparano ad affrontare il futuro rinnovando il proprio digital core, riducendo la complessità dell'architettura IT cresciuta nel tempo, sfruttando sempre di più le sinergie e sviluppando fattori chiave per il futuro.

A tale scopo la Migros ha lanciato diverse iniziative: con EIGER, il più grande programma di trasformazione della sua storia, si appresta a rinnovare completamente il digital core. L'obiettivo è quello di uniformare il maggior numero possibile di processi e soddisfare così le esigenze della clientela in modo più efficace ed efficiente. Inoltre, il tema della sostenibilità dovrà essere trasmesso con maggiore concretezza e chiarezza. In futuro la Migros mira a mostrare alla propria clientela l'origine dei prodotti a partire dalla filiale, da chi sono stati coltivati e raccolti, come sono arrivati in Svizzera e come appare l'impronta ecologica. A tal proposito, i prodotti saranno rappresentati anche nel mondo virtuale, come cosiddetti "gemelli digitali", consultabili online durante l'acquisto.

Nell'esercizio in esame la Migros ha inoltre sviluppato e rafforzato ulteriormente i settori chiave per una trasformazione di successo, come ad esempio il Digital Business, l'Analytics o l'Enterprise IT-Architecture.

#### **Catena di distribuzione sicura e ecologica**

Oltre alla digitalizzazione, anche la trasformazione della catena di distribuzione riveste un ruolo centrale per la Migros. Semplificando e automatizzando i processi, l'azienda raggruppa le proprie competenze e rafforza la logistica. Con il più grande magazzino svizzero per i surgelati completamente automatizzato, entrato in funzione a Neuendorf nel corso dell'esercizio in esame, si è compiuto un primo passo verso l'attuazione della trasformazione. Con un know-how esteso a tutte le fasi del processo della catena di fornitura, la Migros supporta inoltre lo sviluppo di soluzioni logistiche innovative e rispettose dell'ambiente in tutta la Svizzera.

# 3'000

Posti di lavoro in campo tecnologico presso la Migros

## **Contribuire a plasmare il futuro**

Con quasi 3'000 posti di lavoro in campo tecnologico, la Migros è diventata uno dei maggiori e più interessanti datori di lavoro della Svizzera in questo settore. Per garantire il successo della trasformazione, la Migros punta anche su collaboratori interni qualificati che con il loro know-how e l'esperienza acquisita possono contribuire a plasmare il futuro del Gruppo. Al fine di mettere a disposizione di clienti e collaboratori quanto prima soluzioni tecnologiche innovative, nel 2021 è stata implementata la collaborazione secondo i principi Lean-Agile (SAFe): i team Agile lavorano in modo cross-funzionale e interdisciplinare per raggiungere obiettivi comuni.