

# Las claves de nuestro modelo.





# SUMARIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Grupo Mediolanum</b>                               | <b>5</b>  |
| <b>Banco Mediolanum en cifras</b>                     | <b>7</b>  |
| <b>Los valores diferenciales de Banco Mediolanum</b>  | <b>9</b>  |
| <b>El Family Banker®: Asesoramiento personalizado</b> | <b>11</b> |
| <b>La Multicanalidad</b>                              | <b>19</b> |
| <b>Links y teléfonos de interés</b>                   | <b>21</b> |
| <b>Información general</b>                            | <b>22</b> |





**Grupo Mediolanum  
ha extendido su modelo  
de banca a otros países  
de Europa.**

► Nace en Italia en 1982. Hoy es uno de los principales actores del índice FTSE MIB (índice selectivo del mercado bursátil italiano).

Cuenta en Europa con más de 1.295.218 Clientes asesorados por una red de 5.216 Family Bankers® y con unos recursos totales de Clientes que casi alcanza los 77.854 millones de euros, a diciembre de 2016.

A partir de la experiencia y el éxito adquirido, ha extendido su modelo de banca multicanal y su estrategia de asesoramiento personalizado a otros países de Europa, convirtiéndose en un destacado grupo bancario europeo:



#### **ITALIA (Milán):**

Banca Mediolanum (entidad principal del Grupo Bancario Mediolanum)  
[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)  
[www.mediolanum.it](http://www.mediolanum.it)

#### **ALEMANIA (Munich):**

Bankhaus August Lenz & Co.  
[www.banklenz.de](http://www.banklenz.de)

#### **IRLANDA (Dublín):**

Mediolanum International Life (entidad aseguradora),  
Mediolanum International Funds (gestora de IIC's extranjeras) y Mediolanum Asset Management (gestora de IIC's extranjeras).  
[www.mediolanuminternationallife.com](http://www.mediolanuminternationallife.com)  
[www.mediolanuminternationalfunds.com](http://www.mediolanuminternationalfunds.com)

#### **LUXEMBURGO (Luxemburgo):**

Gamax Management A.G.  
[www.gamax.de](http://www.gamax.de)

#### **ESPAÑA (Barcelona):**

Banco Mediolanum S.A.  
[www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)





Bienvenido al banco  
español con mejor ratio  
de solvencia, 37,49%.






▶ Banco Mediolanum es la entidad española especializada en la gestión del ahorro y los servicios bancarios de las familias que forma parte del Grupo Mediolanum desde el año 2000.

La entidad cuenta, a diciembre de 2016, con una red de 835 Family Bankers® distribuidos en más de 40 Puntos de Atención al Cliente (Family Bankers® Offices).

La estrategia de asesoramiento y la confianza de los Clientes de la entidad han hecho que Banco Mediolanum sea el banco español con mejor ratio de solvencia, con un 37,49%, más de tres veces el mínimo exigido por los supervisores del BCE a la entidad y un ratio de morosidad del 3,23% a diciembre de 2016.





Nuestros valores forman  
parte de nuestro ADN.  
Nos diferencian  
y nos acercan  
a nuestros clientes.



# LOS VALORES DIFERENCIALES DE BANCO MEDIOLANUM

# 3

Grupo Bancario Mediolanum construye su estrategia a partir de cuatro valores principales: libertad, relación personal, compromiso e innovación.



## LIBERTAD

En la relación del cliente con la entidad, facilitándole las mejores opciones para gestionar sus ahorros y ofreciéndole asesoramiento personalizado de su Family Banker® 24 horas, 365 días.



## RELACIÓN PERSONAL

Además de proporcionar al cliente un asesoramiento personalizado y permanente, la relación con el Family Banker® es honesta, cercana y de total confianza. De este modo es posible gestionar sus ahorros, escoger los productos que más se ajusten a las necesidades del Cliente y hacer la mejor planificación financiera.



## COMPROMISO

Compromiso de ser un referente de calidad en servicios y productos. De ofrecer soluciones para el ahorro y asesoramiento financiero personalizado. Pero por encima de todo, compromiso con los clientes. Esta es la razón de ser de Banco Mediolanum y la máxima prioridad de todos los profesionales que lo integran.



## INNOVACIÓN

Poniendo al alcance de los clientes las tecnologías más avanzadas para consultar, revisar y gestionar los ahorros desde casa, con el ordenador, el smartphone o la tablet.



El Family Banker®  
ayuda a sus Clientes  
a alcanzar sus metas  
24h 365 días.

| Industry                                      | % of  | Native | Americans | in Industry |
|---|-------|--------|-----------|-------------|
| Construction of Buildings                     | 638   | 11.5%  |           |             |
| Heavy Construction                            | 144   | 4.7%   |           |             |
| Specialty Trades Contracting                  | 37    | 1.3%   |           |             |
| Textile and Leather Manufacturing             | 42    | 1.7%   |           |             |
| Paper, Printing and Related Manufacturing     | 231   | 7.7%   |           |             |
| Chemical, Non-Metallic Minerals Manufacturing | 144   | 4.7%   |           |             |
| Textile and Leather Manufacturing             | 37    | 1.3%   |           |             |
| Specialty Trades Contracting                  | 42    | 1.7%   |           |             |
| Heavy Construction                            | 21    | 1.7%   |           |             |
| Textile and Leather Manufacturing             | 21    | 1.7%   |           |             |
| Paper, Printing and Related Manufacturing     | 22    | 2.8%   |           |             |
| Chemical, Non-Metallic Minerals Manufacturing | 203   | 3.3%   |           |             |
| Textile and Leather Manufacturing             | 95    | 3.5%   |           |             |
| Specialty Trades Contracting                  | 91    | 3.5%   |           |             |
| Heavy Construction                            | 24    | 1.8%   |           |             |
| Textile and Leather Manufacturing             | 65    | 4.2%   |           |             |
| Specialty Trades Contracting                  | 422   | 2.9%   |           |             |
| Heavy Construction                            | 2,035 | 4.3%   |           |             |

| Industry                                      | % of  | Native | Americans | in Industry |
|---|-------|--------|-----------|-------------|
| Construction of Buildings                     | 638   | 11.5%  |           |             |
| Heavy Construction                            | 144   | 4.7%   |           |             |
| Specialty Trades Contracting                  | 37    | 1.3%   |           |             |
| Textile and Leather Manufacturing             | 42    | 1.7%   |           |             |
| Paper, Printing and Related Manufacturing     | 231   | 7.7%   |           |             |
| Chemical, Non-Metallic Minerals Manufacturing | 144   | 4.7%   |           |             |
| Textile and Leather Manufacturing             | 37    | 1.3%   |           |             |
| Specialty Trades Contracting                  | 42    | 1.7%   |           |             |
| Heavy Construction                            | 21    | 1.7%   |           |             |
| Textile and Leather Manufacturing             | 21    | 1.7%   |           |             |
| Paper, Printing and Related Manufacturing     | 22    | 2.8%   |           |             |
| Chemical, Non-Metallic Minerals Manufacturing | 203   | 3.3%   |           |             |
| Textile and Leather Manufacturing             | 95    | 3.5%   |           |             |
| Specialty Trades Contracting                  | 91    | 3.5%   |           |             |
| Heavy Construction                            | 24    | 1.8%   |           |             |
| Textile and Leather Manufacturing             | 65    | 4.2%   |           |             |
| Specialty Trades Contracting                  | 422   | 2.9%   |           |             |
| Heavy Construction                            | 2,035 | 4.3%   |           |             |

# EL FAMILY BANKER®: ASESORAMIENTO PERSONALIZADO

# 4



► La misión fundamental del Family Banker® es lograr que los clientes alcancen las metas que se propongan. Asesorarles para que sean capaces de optimizar los recursos financieros y tomar las mejores decisiones económicas.

Lograr seguridad y bienestar personal y familiar, requiere de un tiempo y de una formación específica. Por este motivo el Family Banker® es imprescindible. Un profesional que posee el dominio técnico de las finanzas, el profundo conocimiento de la evolución de los mercados y la coyuntura económica, ingredientes necesarios para realizar la mejor planificación financiera de cada Cliente.

El Family Banker® es el encargado de orientar a sus Clientes en la consecución de sus objetivos financieros. Para ello, realiza un análisis objetivo de sus necesidades y sus medios, y diseña un Plan Particular de Ahorro a la medida del Perfil del Inversor.

Su estrategia de asesoramiento se sustenta en una relación cercana y de confianza con el Cliente, con encuentros regulares para mantenerlo informado de cómo repercute en sus ahorros la situación real de la economía y de cómo puede aprovechar los cambios para mejorar su rentabilidad.

Además, el Family Banker® está siempre a la disposición del ahorrador, cuando y donde lo necesite.





Banco Mediolanum  
proporciona a los  
Family Bankers®  
las herramientas más  
innovadoras para  
el desarrollo  
de su actividad

## LA PROFESIONALIDAD DE BANCO MEDIOLANUM

► El Family Banker® es un profesional autónomo registrado como agente en el Registro de Agentes del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) y la mayoría en el de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ([www.dgs.es](http://www.dgs.es)). Asimismo, para ejercer su profesión de manera transparente, tanto el Family Banker® como la entidad, siguen las normativas del sector.

Además, Banco Mediolanum pone a disposición de sus profesionales un sistema de formación y comunicación continua. De esta manera, el Family Banker® está constantemente informado de la evolución de la economía mundial y de las nuevas modalidades de inversión y puede ofrecer las mejores soluciones.

Por otra parte, la entidad les proporciona las herramientas más innovadoras para el desarrollo de su actividad, como el “Plan Particular de Ahorro” o el “5D Strategy Tool”. Unas herramientas de gran ayuda en la recopilación de información esencial para elaborar un buen plan financiero y para ofrecer propuestas realmente personalizadas.

# LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA

► La planificación financiera se basa en una organización del ahorro personalizada, teniendo en cuenta el ciclo de vida, los objetivos, las necesidades y los imprevistos de cada cliente. Para ello, se siguen 6 pasos:

**1 Establecer la relación profesional.** El Family Banker® informa al Cliente sobre los servicios que ofrece, entre ellos “el asesoramiento”, para que éste pueda decidir si desea recibir asesoramiento financiero.

**2 Recopilación de información relevante sobre el Cliente.** El Family Banker® reúne los datos cualitativos y cuantitativos sobre la situación financiera del cliente (datos relativos a la jubilación, proyectos de inversión etc.), para identificar sus necesidades, valores y objetivos.

**3 Analizar y valorar la información recibida.** Esta fase consiste en analizar la calidad y la existencia de los recursos presentes y futuros del Cliente para determinar la mejor manera de alcanzar sus objetivos.

**4 Elaborar y presentar el Plan Particular de Ahorro.** El Plan Particular de Ahorro es la hoja de ruta donde el Cliente determina los objetivos que espera alcanzar. El Family Banker® propondrá las acciones a realizar a partir de la estrategia de las

5 D's (5D Strategy Tool), basada en la diversificación. Esta herramienta interna también se utiliza para controlar, revisar y/o modificar las acciones establecidas según las circunstancias del momento.

**5 Implementación del Plan.** Una vez aprobado el Plan Particular de Ahorro, se contratan los productos adecuados, siempre de acuerdo con el Perfil del Inversor según MiFID.

**6 Seguimiento del Plan Particular de Ahorro y de la relación profesional.** Se mantendrán encuentros periódicos entre el Family Banker® y el Cliente para comprobar que los objetivos, las estrategias y las acciones decididas se están llevando a cabo correctamente, o bien para actualizarlas si las circunstancias han cambiado.

[El Plan Particular de Ahorro es la hoja de ruta donde se determinan los objetivos y las acciones a realizar](#)



## LAS 5D'S

► La diversificación es clave para proporcionar al Cliente la mayor seguridad y estabilidad en el proceso de ahorro e inversión, ya que se maximizan las oportunidades ofrecidas por los mercados financieros de todo el mundo.

Para alcanzar los objetivos de inversión del modo más seguro posible, Banco Mediolanum ha desarrollado la estrategia de inversión de las 5 D's, basada en 5 criterios de diversificación,

A través del aplicativo 5D Strategy Tool, el Family Banker® analiza la situación financiera global del Cliente y realiza una inversión completamente diversificada.

La diversificación es un factor clave para proporcionar al Cliente mayor seguridad y estabilidad en el proceso de ahorro e inversión

### LOS 5 CRITERIOS DE DIVERSIFICACIÓN (LAS 5D'S)

#### 1D

Diversificación temporal

---

#### 2D

Diversificación entre títulos

---

#### 3D

Diversificación geográfica y sectorial

---

#### 4D

Diversificación por potencial de crecimiento

---

#### 5D

Diversificación por tipología de producto

### 1. Diversificación temporal

Como principal criterio de diversificación y, teniendo en cuenta los objetivos y las necesidades de cada Cliente, la inversión debe realizarse según el horizonte temporal deseado, a corto, medio o largo plazo.

Para este tipo de diversificación, Banco Mediolanum presenta la información de las inversiones en un formato especial, donde cada producto/servicio está enmarcado dentro de uno de los siguientes cuadrantes:

|                         |                               |
|-------------------------|-------------------------------|
| LIQUIDEZ                | INVERSIÓN A CORTO/MEDIO PLAZO |
| INVERSIÓN A LARGO PLAZO | JUBILACIÓN                    |

### 2. Diversificación entre títulos

Una vez fijado el horizonte temporal, es necesario establecer en qué invertir. Este tipo de criterio de diversificación apuesta por invertir en una cartera de distintos títulos, principalmente a través de fondos de inversión. Cuanto más diversificada es la inversión, menor será el riesgo de sufrir pérdidas o fluctuaciones.

### 3. Diversificación geográfica y sectorial

Distribuir las inversiones en las diferentes economías y áreas geográficas del mundo a largo plazo aumenta la posibilidad de tener más rentabilidad. Por el contrario, invertir en un solo mercado significa concentrar, tanto los beneficios como los riesgos, en una única opción, con grandes posibilidades de error y de pérdida de oportunidades.

### 4. Diversificación por potencial de crecimiento

Una vez cumplidos los tres primeros criterios de diversificación, la cuarta regla aconseja, invirtiendo a largo plazo, diversificar también en mercados o empresas emergentes con el objetivo de aprovechar el alto potencial de crecimiento económico que les caracteriza. Para evitar una excesiva volatilidad, la inversión en estos mercados se realiza con máxima prudencia.

### 5. Diversificación por tipología de producto

Para obtener una mayor estabilidad, se aconseja diversificar también entre tipos de productos. Es decir, no invertir únicamente en fondos de inversión sino también incluir otros productos de ahorro e inversión en la cartera.





## EL PERFIL DEL INVERSOR

► A partir de la normativa MiFID<sup>1</sup> se crearon varias modalidades de contratación: Asesoramiento, Comercialización o sólo Ejecución. Banco Mediolanum escogió la modalidad de Asesoramiento<sup>2</sup> como la opción principal en su actividad por ser la que mejor protege los intereses del cliente y la más fiel a su filosofía.

[La modalidad de Asesoramiento es la más protectora y la más fiel a la filosofía con la que nació Grupo Mediolanum](#)

En el caso del Asesoramiento, la Directiva exige la realización de un Test de Idoneidad previo por parte del Cliente. Este Test, incluido en el Plan Particular de Ahorro, es necesario para poder valorar la idoneidad de las operaciones que el Cliente pueda efectuar en el ámbito del Servicio de Asesoramiento y para poder proporcionarle recomendaciones adecuadas a su “Perfil del Inversor”, sus objetivos de inversión, sus conocimientos y experiencia inversora, y su situación financiera.

En dicho Test se establecen cinco posibles tipos de perfiles:

--

1. Normativa MiFID (Directiva europea reguladora de los Mercados e Instrumentos Financieros), regula la relación existente entre las entidades financieras y de inversión y sus clientes o potenciales clientes.

2. Banco Mediolanum ha optado por el modelo de “Comercialización” sólo cuando se trata de:

- la presentación de instrumentos financieros al público en general y de manera no personalizada, y
- la tramitación de órdenes de compraventa sobre instrumentos financieros, tanto complejos como no complejos, realizadas a iniciativa del cliente. Para poder contratar en esta modalidad de servicio se requerirá la previa cumplimentación de un Test de Conveniencia, que permitirá conocer la adecuación del producto a los conocimientos y experiencia inversora del Cliente.



### PRUDENTE

El objetivo que persigue este perfil es la conservación del capital, de forma que sus decisiones de inversión no afecten a su gestión de gastos imprevistos o ingresos no periódicos. Es un inversor con muy baja propensión al riesgo, por lo que su expectativa de rentabilidad está próxima a la inflación, asumiendo, incluso, la posibilidad de no obtener beneficios o de obtener pérdidas en torno al 2% en un año. Los depósitos, los bonos del estado o los productos con el capital asegurado son ejemplos coherentes con este perfil.

### CONSERVADOR

El objetivo que persigue este perfil es aumentar ligeramente el capital. Es un inversor con baja propensión al riesgo, por lo que no espera incrementos rápidos de su patrimonio, asumiendo la posibilidad de obtener pérdidas en torno al 5% en un año. Los depósitos, los bonos del estado o los productos con el capital asegurado combinados con un peso reducido en inversiones de renta fija y/o variable diversificados son ejemplos coherentes con este perfil.

### EQUILIBRADO

El objetivo que persigue este perfil es un incremento moderado del capital. Es un inversor con una propensión al riesgo media, dispuesto a asumir niveles de pérdidas en torno al 10% en un año, a cambio de la posibilidad de obtener cierta rentabilidad. Son coherentes con este perfil, a grandes rasgos, las inversiones en productos de renta fija y/o variable diversificados o las inversiones en forma de seguro de vida con o sin el capital garantizado.

### ACTIVO

El objetivo que persigue este perfil es revalorizar su capital. Es un inversor con alta propensión al riesgo. Sus expectativas de rentabilidad son elevadas y está dispuesto a asumir niveles de pérdidas en torno al 15% en un año. Son coherentes con este perfil, como ejemplo, una combinación de productos que invierten en renta fija y variable diversificados con un mayor peso en renta variable que el perfil anterior.

### DINÁMICO

El objetivo que persigue este perfil es maximizar la revalorización del capital. Es un inversor con poca aversión al riesgo. Sus expectativas de rentabilidad son muy elevadas, y es consciente de que el riesgo puede implicar pérdidas superiores al 15% en un año. Puede invertir en todo tipo de activos, incluyendo aquellos que, a priori, incorporan mayores niveles de riesgo. Como ejemplo explicativo, los productos que invierten en renta variable diversificados, obligaciones de alto riesgo o derivados, son coherentes con este perfil.

[Un Test de Idoneidad previo nos permite ofrecer las soluciones financieras que mejor se adaptan a las necesidades de cada cliente.](#)



A close-up photograph of a person's hands. One hand is holding a white tablet, and the other is holding a grey card, possibly a debit or credit card, near the tablet. The background is blurred, showing a wooden surface and some greenery.

Los Clientes de Banco  
Mediolanum pueden  
consultar y operar desde  
los diferentes canales  
simplemente utilizando  
el DNI y sus  
códigos secretos.

# LA MULTICANALIDAD

► La Multicanalidad es el conjunto de canales que permiten a los clientes de la entidad acceder al banco y realizar todo tipo de operaciones cómodamente y de forma totalmente gratuita.

Para acceder, sólo es necesario un código de usuario y los códigos secretos personalizables.

## Realizar consultas

Código de usuario + Primer Código Secreto

## Operar a través de la web o app

Código de usuario + Primer Código Secreto  
+ Código OTP (One Time Password<sup>3</sup>)

## Operar a través del Servicio de Banca Telefónica

Código de usuario + Primer Código Secreto  
+ Código OTP (One Time Password<sup>3</sup>)  
+ 2 cifras del segundo código secreto

## INTERNET

A través de [www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es), los Clientes pueden consultar y realizar operaciones desde el ordenador con autonomía, tranquilidad y seguridad, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

## APP

Proporciona mayor libertad y comodidad, ya que permite consultar y realizar las operaciones financieras a través de smartphone y tablet.

[Banco Mediolanum permite obtener dinero a débito sin comisión en todos los cajeros automáticos del mundo<sup>4</sup>, cuando y donde lo necesite.](#)

## SERVICIOS DE BANCA TELEFÓNICA

Banco Mediolanum dispone de un Servicio de Banca Telefónica para hacer consultas, acceder a toda la información y realizar operaciones, con empleados disponibles de lunes a viernes de 8 a 22 horas, y un Asistente de Llamadas Interactivo 24 horas todos los días.

## OFICINAS CONCERTADAS

Para ingresar y sacar efectivo y cheques el Cliente dispone de más de 6.000 oficinas concertadas en todo el territorio nacional.

## RED DE CAJEROS

Los Clientes de Banco Mediolanum pueden sacar dinero a débito sin comisión en todos los cajeros automáticos del mundo identificados con la marca Visa o Visa Electron.

--

3. Código OTP (One Time Password), de un solo uso. Se envía al número de teléfono móvil informado por el cliente.

4. Existen algunas entidades que por utilizar sus cajeros automáticos pueden aplicar una tasa de recargo a las operaciones de retirada de efectivo, tanto a débito como a crédito. Asimismo, fuera de la Unión Europea, existen algunas redes de terceros que pueden aplicar una tasa de recargo a las operaciones de retirada de efectivo. Esta tasa siempre se mostrará en la pantalla del cajero antes de efectuarse la operación, con lo que si el cliente no está conforme, se podrá cancelar la operación sin ningún recargo.

A las operaciones realizadas mediante las tarjetas en el extranjero, además de las comisiones y gastos, podría aplicarse un diferencial en el cambio de divisa para operaciones en moneda distinta al Euro. Las comisiones, los gastos y el tipo de cambio aplicable serán los fijados por cada centro compensador de los sistemas o marcas a los que pertenezca la tarjeta, correspondiendo su pago al solicitante.



A close-up photograph of a person's hands holding a silver smartphone. The person is wearing a light blue shirt and a white watch with a metal link band. The background is a blurred indoor setting with warm lighting. A teal circle is positioned to the right of the phone, and a larger teal circle with a white center is in the lower-left foreground, containing text.

**Departamento propio  
de atención telefónica  
y personalizada.**

# LINKS Y TELÉFONOS DE INTERÉS



Banco Mediolanum  
Servicio de Banca Telefónica 900 800 108  
[www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)



**GRUPO MEDIOLANUM**  
[mediolanum.it](http://mediolanum.it)

---

**BLOG BANCO MEDIOLANUM**  
[blog.bancomediolanum.es](http://blog.bancomediolanum.es)

---

**BANCO DE ESPAÑA**  
[bde.es](http://bde.es)

---

**COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO  
DE VALORES CNMV**  
[cnmv.es](http://cnmv.es)

---

**FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITO  
DE ENTIDADES DE CRÉDITO**  
[fdg.es](http://fdg.es)

---

**DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS DGS**  
[dgs.es](http://dgs.es)

---

**FINANZAS PARA TODOS**  
[finanzasparatodos.es](http://finanzasparatodos.es)

---

**BLOG SER FAMILY BANKER**  
[serfamilybanker.com](http://serfamilybanker.com)



# INFORMACIÓN GENERAL

## INFORMACIÓN GENERAL DE BANCO MEDIOLANUM, S.A. Y SUS SERVICIOS

### I. INFORMACIÓN LEGAL Y DATOS DE CONTACTO

Banco Mediolanum, S.A.  
 N.I.F. A-58.640.582  
 Domicilio social: Av. Diagonal 668-670, 08034 Barcelona  
 Web: [www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)  
 E-mail: [info@bancomediolanum.es](mailto:info@bancomediolanum.es)  
 Teléfono: 932 535 400  
 Fax: 932 535 430

El BANCO está inscrito en el Registro Mercantil de Barcelona, T.I.O.227, F. 38, H. B-7330I, Inscripción 50ª, y con el nº 0186 en el Registro de Bancos y Banqueros del Banco de España, siendo el órgano encargado de su supervisión el Banco de España con domicilio en C/Alcalá, 48, Madrid - 28014.

### 2. FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS

BANCO MEDIOLANUM, se encuentra adherido al Fondo de Garantía de Depósitos previsto en el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

El Fondo tiene por objeto garantizar a los depositantes la recuperación de sus depósitos hasta el límite señalado en los supuestos legal y reglamentariamente previstos. Para más información puede consultar la web del FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO ([www.fgd.es](http://www.fgd.es)).

### 3. IDIOMA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En sus comunicaciones con BANCO MEDIOLANUM el cliente podrá optar porque éstas sean en castellano o en catalán. La información publicada en la página web de la entidad, las condiciones contractuales y los formularios de contratación, están disponibles en ambos idiomas (castellano y catalán).

BANCO MEDIOLANUM pone a disposición de sus clientes el Servicio de Banca Multicanal que permite realizar de forma separada mediante códigos multicanal, a través de la red telefónica y por medios telemáticos, las operaciones previstas, en las modalidades comunicadas por el BANCO (incluidos los envíos y recepción de órdenes). Además, este Servicio permite contactar con la entidad en cualquier momento y desde cualquier lugar. El BANCO utilizará el canal más idóneo de comunicación (correo postal, red telefónica o medios telemáticos) en función de la clase de información que se pretenda realizar y con el fin de lograr una mayor diligencia, eficacia y seguridad en el servicio que le presta. BANCO MEDIOLANUM realizará la remisión de las informaciones referidas en el párrafo anterior al buzón web privado del cliente disponible mediante el uso de

los códigos multicanal. Este canal de comunicación permite al cliente consultar, almacenar y reproducir la información sin cambios. No obstante, el cliente podrá en cualquier momento solicitar al BANCO que, además, dicha información le sea remitida en soporte papel por correo postal, lo cual se sujetará al pago de los correspondientes gastos por el cliente en concepto de envío y/o comunicación de acuerdo con las tarifas de comisiones bancarias, condiciones y gastos repercutibles vigentes.

### 4. CONSULTORÍA INMEDIATA

BANCO MEDIOLANUM actúa a través de su Red de Agentes que realizan frente a la clientela en nombre y representación del BANCO actividades de promoción de los productos que en cada momento comercialice el BANCO. A estos efectos el BANCO declara al Registro de Agentes de Banco de España el nombre del Agente, ámbito geográfico de actuación, el código postal, la fecha de apoderamiento y el tipo de servicios que presta el Agente en nombre de la entidad.

### 5. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS:

BANCO MEDIOLANUM proporcionará al cliente a través de su página web ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)) información detallada sobre los aspectos esenciales de los servicios prestados, sobre la naturaleza y riesgos de los instrumentos financieros, así como información sobre los costes de las operaciones y servicios realizados por cuenta del cliente.

La información sobre las tarifas, condiciones y gastos repercutibles de las operaciones y servicios de BANCO MEDIOLANUM se encuentran disponibles en la página web de la entidad ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)) en el apartado Tarifas y otra información.

### 6. SERVICIOS DE PAGO:

- Transferencias.
- Adeudos domiciliados.
- Remesas de cobros.
- Remesas de pagos.
- Operaciones con tarjetas de débito o de crédito.
- Ingresos y retiradas de efectivo en cuenta.

### 7. SERVICIOS DE INVERSIÓN:

- Recepción y transmisión de órdenes de clientes
- Ejecución de dichas órdenes por cuenta de clientes.
- Negociación por cuenta propia.
- Gestión discrecional e individualizada de carteras de inversión.
- Colocación de instrumentos financieros,
- Aseguramiento de una emisión o de una colocación de instrumentos financieros.
- Asesoramiento en materia de inversión.
- Custodia y administración por cuenta de clientes de los instrumentos financieros.

## 8. INFORMACIÓN RESUMIDA DE LA POLÍTICA DE MEJOR EJECUCIÓN DE BANCO MEDIOLANUM

La Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (en adelante, "MiFID") y su normativa de desarrollo, requieren que las entidades que presten servicios de inversión, cuando reciban órdenes de sus clientes, adopten todas las medidas razonables para obtener el mejor resultado posible teniendo en cuenta el precio, los costes, la rapidez y probabilidad en la ejecución y liquidación, el volumen, la naturaleza de la operación y cualquier otro elemento relevante para la ejecución de la orden.

Banco Mediolanum ha formalizado una Política de Ejecución en la que se establecen las condiciones bajo las cuales se ejecutan las órdenes de los clientes y que tiene en cuenta tanto la clasificación de los clientes en minoristas o profesionales, como las características de las órdenes, de los instrumentos financieros objeto de las órdenes y de los centros de ejecución o intermediarios financieros a los que pueden dirigirse dichas órdenes.

En función del tipo de instrumento financiero de que se trate, Banco Mediolanum adopta dos posiciones posibles en la cadena de ejecución, de una parte la de ejecutor de órdenes (donde el objetivo de conseguir el mejor resultado posible se articula mediante la selección adecuada de los centros de ejecución a los que dirigirá las órdenes) y de otra la de transmisor de órdenes (donde el objetivo de conseguir el mejor resultado posible se articula mediante la selección adecuada de los intermediarios financieros que ejecutarán las órdenes).

El siguiente cuadro detalla la posición de Banco Mediolanum en la cadena de ejecución según el tipo de instrumento financiero sobre el que recaiga la orden:

|                        |  | POSICIÓN DE LA ENTIDAD   |            |   |
|------------------------|--|--|------------|---|
|                        |  | Ejecutor   | Transmisor |   |
| INSTRUMENTO FINANCIERO | Renta Variable cotizada  | Nacional: SIBE SMART<br>Internacional: Morgan Stanley                                  | x          |   |
|                        | Renta Fija electrónica   | SEND STATION (BME)<br>Brokers de mercado autorizados                                   | x          | x |
|                        | Deuda Pública / Repos / Renta Fija Privada (nacional / internacional)    | Mercado interbancario  | x          |   |
|                        |  | Mercado primario Deuda Pública Española  | x          |   |
|                        |  | Mercado primario Deute Generalitat de Catalunya  | x          |   |
|                        | Derivados / Commodities  | MEFF RV  | x          |   |
|                        |  | EUREX y otros mercados internacionales: Banco Santander<br>OTC (mercados no regulados) | x          | x |
|                        | Participaciones en Fondos de Inversión propios                           | Mediolanum Gestión, SGIC   | x          |   |
|                        | Participaciones en Fondos de Inversión ajenos (nacional e internacional) | Allfunds Bank, Mediolanum International Funds  |            | x |
|                        | Acciones en SICAVs   | Mediolanum Gestión, SGIC   | x          |   |
|                        | Acciones en SICAVs (nacional e internacional)                            | MAB  | x          |   |
|                        |  | Allfunds Bank  |            | x |

A efectos de garantizar de forma sistemática el mejor resultado posible para las operaciones de los clientes, existe un procedimiento interno que asegura la correcta recepción de las órdenes de clientes así como los controles necesarios que aseguran el adecuado funcionamiento del procedimiento según lo establecido en la presente Política.

### Tipología de Clientes

Se consideran "clientes MiFID" todos aquellos a los que se les presten servicios

de inversión respecto a productos MiFID, tanto minoristas como profesionales. Son contrapartes elegibles las entidades señaladas en el artículo 207 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores.

Las categorías de clientes sujetas a la presente Política son las de minorista y profesional, siempre que las contrapartes elegibles hayan sido informadas previamente de ello y no soliciten expresamente que se les aplique dicha Política o el trato como cliente MiFID.

### Criterios de selección de centros de ejecución / intermediarios financieros

En primer lugar se realiza una preselección de potenciales centros de ejecución o intermediarios. En dicha preselección se tienen en cuenta variables cualitativas, tales como precio, costes, prestigio, volúmenes de mercado, eficiencia en ejecución y liquidación, así como sistemas tecnológicos óptimos.

En segundo lugar se lleva a cabo la elección de los centros de ejecución o intermediarios finales de entre los evaluados anteriormente considerando, de nuevo, los siguientes factores: precio, costes, velocidad de ejecución, probabilidad de ejecución, velocidad de liquidación, probabilidad de liquidación, tamaño y naturaleza de la orden, así como cualquier otro aspecto relativo a la ejecución de la orden.

La ponderación de los factores para la determinación del mejor resultado posible variará en función de la categoría del cliente. En el caso de clientes minoristas prevalecerá el criterio de "contraprestación total" compuesta por el precio del instrumento financiero y los costes relacionados con la ejecución, incluidos todos los gastos contraídos por el cliente que estén directamente relacionados con la ejecución de la orden. En el caso de clientes profesionales, debido a los grandes volúmenes de contratación que realizan, se valorarán factores adicionales a los contemplados en el caso de minoristas como la velocidad o probabilidad de ejecución.

### Consideración de las instrucciones específicas de clientes

Cuando un cliente transmita una instrucción específica acerca de dónde o cómo quiere ejecutar una orden, modificando alguna de las prioridades expuestas anteriormente, dichas instrucciones prevalecerán sobre los aspectos recogidos en esta política en la medida de lo posible. En el resto de características de la operación sobre las que no hubiera instrucciones, se seguirán los preceptos de la política que pudieran ser aplicables.

El cliente debe saber que su instrucción específica podría afectar al cumplimien-

to de los estándares y factores de ejecución definidos en la presente política e impedir que la entidad adopte las medidas previstas para obtener el mejor resultado posible.

En cualquier caso, se considerará que Banco Mediolanum cumple con la obligación de obtener el mejor resultado posible cuando ejecute un aspecto concreto de una orden siguiendo una instrucción específica del cliente sobre ese aspecto concreto. En particular, Banco Mediolanum considerará como instrucciones específicas del cliente:

- La indicación por parte del cliente del centro de ejecución (o Mercado) al que enviar la orden.
- La indicación por parte del cliente de la divisa de la orden, en el caso de que el instrumento financiero cotice en distintas divisas.
- Las órdenes stop en Mercados Internacionales de Renta Variable (en estos casos la orden siempre será enviada al mercado de origen del valor).

#### *Comunicación a los clientes de los aspectos relativos a la Política*

Esta comunicación se articula en dos niveles distintos de información:

- De forma resumida, como anexo del Contrato que firman todos los clientes MiFID, minoristas y profesionales, con carácter previo a efectuar órdenes.
- De forma íntegra, bajo solicitud del cliente, incorporando adicionalmente los aspectos cualitativos de la selección de factores utilizados y las conclusiones del análisis efectuado por Banco Mediolanum. Esta versión íntegra está a disposición de los clientes: a través de la página web ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)), apartado "Información Legal/Directiva MiFID", solicitándola a su Consultor o llamando al teléfono del Servicio de Atención al Cliente 900.800.108.

Cualquier cambio importante en los sistemas o en la Política de Ejecución de Órdenes se pondrá en conocimiento de los clientes a través de cualquier medio en soporte duradero, incluyendo como tal la publicación del texto íntegro de la Política en la página web corporativa ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)).

#### *Obtención del consentimiento a la Política por parte del cliente*

Banco Mediolanum obtiene el consentimiento previo a la Política, de los clientes que operan con instrumentos financieros, a través del Anexo del Contrato-Tipo de Custodia y Administración de Valores articulado por Banco Mediolanum. Además, en las confirmaciones de las operaciones ejecutadas está incluida la aceptación tácita de la Política.

Para cualquier operativa realizada al margen de los mercados regulados y de los sistemas multilaterales de negociación, los clientes deben prestar su consentimiento previo y expreso antes de proceder a la ejecución de las órdenes al margen de los mercados o sistemas señalados. El consentimiento se obtiene para cada operación a través de la orden de valores.

#### *Revisión de la Política*

Banco Mediolanum comprobará periódicamente la eficacia de la Política adoptada y la calidad de ejecución de las entidades designadas. Revisará la Política anualmente y cada vez que se produzca un cambio importante que pudiera afectar a la capacidad de obtener el mejor resultado posible. Demostrará a sus clientes, a petición de éstos, que ha ejecutado sus órdenes de conformidad con la Política.

## 9. MEDIDAS ADOPTADAS POR BANCO MEDIOLANUM PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS DEL CLIENTE

BANCO MEDIOLANUM recoge las medidas adoptadas para garantizar la protección de los instrumentos financieros que exige la Directiva MiFID en las

políticas que rigen la actividad de la entidad (Política de Mejor Ejecución, Política y cuadro de Incentivos, Política de Conflictos de Interés, Política de Tratamiento de Órdenes de Clientes y Política de Salvaguarda de Activos). Las políticas están disponibles en nuestra página web ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)) en el apartado Información legal > Directiva MiFID.

## 10. POLÍTICA DE CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES DE BANCO MEDIOLANUM:

De conformidad con las disposiciones de la Directiva MiFID, el BANCO al prestar sus servicios de inversión, tomará en consideración tanto la categoría de clientes a los que irán dirigidos como la modalidad de prestación del servicio escogida, en base a las siguientes especificaciones:

### **Cliente Minorista.**

La mayoría de nuestros clientes han sido incluidos en esta categoría por ser aquella a la que la Directiva MiFID concede el mayor grado de protección. Todas las garantías relativas al modo de ofrecer y prestar los servicios financieros deberán ser observadas cuando el destinatario sea un cliente clasificado como minorista. Así, los clientes minoristas gozarán del máximo derecho de información tanto precontractual como post contractual, de la observancia del principio de Mejor Ejecución en la ejecución de Órdenes y demás garantías recogidas en la norma.

### **Cliente Profesional.**

Según MiFID, cliente profesional es todo cliente que posee la experiencia, los conocimientos y la cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y para valorar correctamente los riesgos inherentes a dichas decisiones. Sin embargo, se les permite solicitar un trato no profesional para que reciban un nivel de protección más alto. La Directiva establece un listado de aquellos clientes que deben considerarse profesionales para todos los servicios y actividades de inversión e instrumentos financieros, tales como Entidades de crédito, Empresas de inversión, Compañías de seguros, Fondos de pensiones y sus sociedades de gestión. Asimismo, se permite solicitar ser tratado como profesional a aquellos clientes que, sin ser empresas comprendidas entre las anteriormente mencionadas, cumplen ciertos requisitos de conocimiento de los mercados y volumen de operaciones. Encontrará más detalles en nuestra página web ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)).

BANCO MEDIOLANUM dispone de los procedimientos adecuados para proceder a los cambios de categoría permitidos por MiFID. No obstante, el cambio de categoría estará sujeto a la solicitud expresa por parte del cliente, así como a la comprobación del cumplimiento de los requisitos estipulados.

## II. INFORMACIÓN SOBRE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

BANCO MEDIOLANUM ha establecido una política de gestión de conflictos de interés de conformidad con lo establecido en la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID) y en su normativa de desarrollo, para gestionar de forma efectiva los potenciales conflictos de interés que no puedan ser evitados entre BANCO MEDIOLANUM y sus clientes. En este sentido, las funciones principales de la política son:

- La identificación con carácter previo de los potenciales conflictos de interés que puedan surgir en la prestación de los servicios de inversión y servicios auxiliares por parte de BANCO MEDIOLANUM.
- El establecimiento de medidas que permitan gestionar los mencionados



conflictos de interés, con el fin de evitar un perjuicio para los intereses de los clientes de Banco Mediolanum.

La Política de Gestión de Conflictos de Interés deberá ser observada por las "Personas Competentes", término que engloba a:

- Los miembros de los Consejos de Administración de BANCO MEDIOLANUM.
- Los miembros del Comité de Dirección de BANCO MEDIOLANUM.
- Los miembros del Órgano de Dirección de BANCO MEDIOLANUM responsable de la mediación de seguros como Operador de Banca Seguros exclusivo.
- Los empleados cuya labor esté directa o indirectamente relacionada con las actividades de servicios de inversión y/o auxiliares.
- Los Agentes Representantes que actúen por cuenta de BANCO MEDIOLANUM en el ámbito del manual de comercialización para la prestación de servicios de inversión elaborado conforme a la directiva MIFID.
- Personas de empresas externas, que presten servicios a BANCO MEDIOLANUM o a sus Agentes Representantes regulados por la directiva MIFID.
- Cualquier otra persona sujeta al Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, aprobado por el Consejo de Administración de BANCO MEDIOLANUM.

#### Definición de conflicto de interés

Se entenderá por conflicto de interés aquellas circunstancias que puedan dar lugar a un conflicto entre los intereses de BANCO MEDIOLANUM o de las Personas Competentes y sus obligaciones con respecto a los clientes, o entre los intereses de dos o más clientes frente a los cuales la entidad mantenga obligaciones, y cuyo resultado sea un posible perjuicio para los clientes.

A tales efectos, se considerará que surge un conflicto de interés cuando la entidad o las Personas Competentes:

- Puedan obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera a expensas del cliente;
- Tengan un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación efectuada por cuenta del cliente que sea distinto del interés del cliente en ese resultado;
- Tengan incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del primer cliente;
- Desarrollen la misma actividad que el cliente;
- Reciban o vayan a recibir de una persona distinta del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, (aparte de la comisión o retribución habitual por ese servicio).

#### Identificación de los potenciales conflictos de interés y de los escenarios en los que podrían surgir

Los servicios de inversión o servicios auxiliares prestados por BANCO MEDIOLANUM que pueden ser susceptibles de originar conflictos de interés son los siguientes:

- Recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes en relación con uno o más instrumentos financieros;
- Negociación por cuenta propia;
- Gestión de la cartera propia de BANCO MEDIOLANUM;
- Gestión discrecional e individualizada de carteras de terceros;
- Asesoramiento en materia de inversiones;
- Colocación de instrumentos financieros, basados o no en un compromiso firme;
- Aseguramiento de una emisión o de una colocación de instrumentos financieros;

- Custodia y administración de instrumentos financieros;
- Intermediación por cuenta ajena;
- Análisis financiero;
- Asesoramiento en materia de inversiones;
- Prestación de servicios financieros, incluyendo servicios de colocación de emisiones, estrategia de inversión industrial, suscripción de valores, venta en una oferta de valores, etc.
- Cualquier otra actividad que pueda provocar un conflicto de interés como consecuencia de la estructura y las actividades o servicios prestados por BANCO MEDIOLANUM.

A los que se sumarían situaciones que podrían generar conflictos atribuibles directamente a los intereses de la entidad como persona jurídica, del Grupo al que pertenece o de las Personas Competentes:

- Concesión de crédito.
- Cargos sociales en terceras sociedades ostentados por representantes de la entidad.
- Intereses personales de las Personas Competentes.
- Relaciones de negocios (p.ej. grandes clientes, contrapartes, principales proveedores, etc.)
- Participaciones financieras en otras entidades.

Además Banco Mediolanum identificará los escenarios relevantes a efectos de potenciales conflictos de interés y se informará a la Dirección sobre la suficiencia de las medidas adoptadas para gestionar los conflictos de interés susceptibles de producirse en los escenarios indicados.

#### Criterios generales de gestión de conflictos de interés

Las Personas Competentes y en general todos los empleados de BANCO MEDIOLANUM, cuando presten servicios de inversión o servicios auxiliares, deberán asumir como principios generales de conducta actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de los clientes en los términos establecidos en el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores aprobado por el Consejo de Administración de BANCO MEDIOLANUM y en la correspondiente Política de gestión de conflictos de interés.

Entre otros, detallados en su totalidad en la Política de Gestión de Conflictos de Interés de la entidad, Banco Mediolanum aplica los siguientes principios destinados a garantizar que las Personas Competentes:

- Den prioridad a los legítimos intereses de los clientes, actuando con diligencia, lealtad, neutralidad y discreción, sin perjuicio del respeto debido a la integridad del mercado.
- Asesoren al cliente con honestidad, informándole sobre los productos adecuados a sus necesidades financieras y nunca en función de las comisiones específicas de cada producto.
- Cuando realicen operaciones personales cuyo objeto sean instrumentos financieros o valores negociados en mercados oficiales o valores o instrumentos financieros cuyo subyacente se negocie en mercados oficiales, éstas se deberán ajustar a lo que establece el apartado sexto del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.
- Se abstengan de difundir noticias falsas o engañosas, poner en práctica operaciones simuladas, o realizar cualquier otra forma de engaño y maquinación para provocar una alteración en la libre formación del precio de los instrumentos financieros;
- Se abstengan de efectuar, en horario laboral, operaciones con una finalidad distinta de la simple actividad de inversión de su patrimonio personal, o bien

que pueda repercutir negativamente en el ejercicio normal de su trabajo y en sus obligaciones contractuales;

- No efectúen, en nombre y por cuenta propia, o bien en nombre propio y por cuenta de terceros, distintos de aquellos con los que mantienen relaciones en el ámbito de las actividades que le corresponden en virtud de sus cometidos en la entidad, operaciones sobre instrumentos financieros en contrapartida directa con los inversores;
- No realicen operaciones en las que tengan un interés personal en conflicto con el interés de los clientes;
- Se abstengan de aceptar de los clientes poderes o autorizaciones para promover contratos o efectuar operaciones, o poderes para operar con cuentas corrientes, salvo previa autorización del Consejo de Administración o de la Función encargada, ni tampoco obtener beneficio de pólizas suscritas por clientes, ni ser cotitulares con los clientes en contratos que tienen por objeto productos financieros o servicios de inversión. Tales normas no se aplican en caso de que el cliente sea cónyuge, pariente o allegado hasta el segundo grado del apoderado o del autorizado y, en todo caso, siempre que se trate de poderes o autorizaciones permitidos por las disposiciones legales o reglamentarias;
- Informen sin demora a sus superiores, de las situaciones o actividades en las cuales pudieran tener intereses personales en conflicto con los del Banco (o en caso de que tales intereses sean de sus familiares o allegados), y de cualquier otro caso en que resulten relevantes las situaciones de interés personal respetando las decisiones tomadas al respecto por tales sujetos.

#### **Cese de las situaciones identificadas como posibles conflictos de interés**

La entidad considera que la situación que ha originado el potencial conflicto de interés cesa cuando:

- Finaliza el servicio de inversión o auxiliar, o bien otro servicio prestado al cliente (p. ej. cuando se cierra la colocación de un instrumento financiero emitido por una Sociedad del Grupo).
- Cesa el interés que ha causado el conflicto (p. ej. no hay participación relevante por parte de una Sociedad del Grupo o termina la financiación).
- Transcurre un período de tiempo razonable, tal que el interés en conflicto resulta irrelevante (p. ej. han transcurrido 12 meses desde la participación en sindicatos de aseguramiento de colocaciones en mercado primario).
- Se han adoptado apropiadas medidas organizativas capaces de gestionar adecuadamente el conflicto.

#### **Identificación del procedimiento de comunicación y registro de los conflictos de interés**

BANCO MEDIOLANUM mantendrá un registro actualizado con las circunstancias que den lugar a un conflicto de interés que implique un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes, así como de los procedimientos que deberán seguirse y las medidas que habrán de adoptarse para gestionar dichos conflictos.

La Política y el Registro serán mantenidos durante un periodo mínimo de cinco (5) años, debiendo también guardarse por el mismo periodo de tiempo cualquier cambio realizado en los mismos.

Cuando se dé una situación que produzca un conflicto de interés que implique un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes, y que no forme parte de las hipótesis de conflicto previstas en la presente Política o no esté siendo gestionada, la Persona Competente que detecte la situación o se vea involucrada en la situación generadora del conflicto deberá abstenerse de realizar la operación y/o actividad nueva o no gestionada y ponerlo inmediatamente en conocimiento del responsable del área de negocio encargada de la prestación del servicio de inversión afectado, que a su vez deberá elevar inmediatamente al Órgano "ad hoc" responsable del cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta y a la Función de Cumplimiento Normativo tal circunstancia, con el fin de acordar las medidas y procedimientos alternativos o suplementarios necesarios y apropiados a tal fin.

#### **Revelación de posibles situaciones de conflicto a los clientes**

Cuando se considere que las medidas adoptadas no son razonablemente suficientes para evitar el riesgo de que un cliente o grupo de clientes resulte perjudicado, éste debe ser informado, en un soporte duradero, de la naturaleza del conflicto y de las demás circunstancias que le permitan tomar una decisión razonada acerca del producto o servicio de inversión a contratar con BANCO MEDIOLANUM.

#### **Cumplimiento de la Política de Gestión de Conflictos de Interés y supervisión**

El cumplimiento de la Política es responsabilidad de todas las Personas Competentes. El Área de Cumplimiento Normativo supervisará el cumplimiento de la Política e informará a la Dirección de Banco Mediolanum sobre cualquier incumplimiento detectado.

Será responsabilidad del director de cada una de las áreas/departamentos de negocio vinculadas a la prestación de servicios de inversión, identificar aquellas circunstancias en las que exista un riesgo importante de perjudicar el interés de un cliente o pluralidad de clientes.

El incumplimiento de la Política puede conllevar acciones disciplinarias que pueden conducir, incluso, al despido o resolución del contrato que le vinculaba con la entidad. Banco Mediolanum prevé mecanismos para garantizar que la presente Política sea oportunamente actualizada en caso de variar el tipo de actividad y servicios prestados a los clientes, el tipo de conflicto de interés o se den circunstancias capaces de reducir la eficacia de las medidas adoptadas para evitar perjuicios a los clientes.

## **12. SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE**

El BANCO dispone de un Servicio de Defensa del Cliente cuya función es atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, de acuerdo con lo que establece la Orden ECO / 734 / 2004, de 11 de marzo.

La dirección postal y electrónica del Servicio son las siguientes:

Servicio de Defensa del Cliente

Avenida Diagonal, 668-670

08034 Barcelona

servicio.defensa.cliente@bancomediolanum.es

La actividad del Servicio está regulada en el Reglamento de Funcionamiento para la Defensa del Cliente, el cual se encuentra a disposición del CLIENTE en las oficinas bancarias abiertas al público de Banco Mediolanum, S.A., y en la página web [www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es).

El Servicio de Defensa del Cliente dispone de un plazo de dos meses para atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, y diez días adicionales para su comunicación.

Transcurrido este plazo sin resolución, o en caso de disconformidad con el pronunciamiento del Servicio de Defensa del Cliente, el reclamante podrá dirigirse a los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según la materia de la queja o reclamación.

Es necesario agotar la vía del Servicio de Defensa del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en las siguientes direcciones:

#### **Banco de España**

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

Alcalá, 48. 28014 Madrid.

#### **Comisión Nacional del Mercado de Valores**

Departamento de Inversores.

Edison, 4. 28006 Madrid.

#### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

Servicio de Reclamaciones.

Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid.



Síguenos en

