



Les claus
del nostre model.

Sumari

5 Grup Mediolanum

6 Banco Mediolanum en xifres

8 Els valors diferencials de Banco Mediolanum

10 El Family Banker®: Persones que assessoren persones

18 La Multicanalitat

19 Links i telèfons d'interès

20 Informació general

27 Notes aclaridores



Grup Mediolanum

► Neix a Itàlia l'any 1982. Avui és un dels principals actors de l'índex Italia Mid-Cap (índex selectiu del mercat borsari italià).

A Itàlia i Espanya té **més de 1.686.000 Clients bancaris** assessorats per una xarxa de **6.054 Family Bankers®** i disposa d'uns recursos totals de Clients de **103.657 milions d'euros**, a desembre de 2022.

A partir de l'experiència i l'èxit obtinguts, ha estès el seu model de banca multicanal i la seva estratègia d'assessorament personalitzat a altres països d'Europa, i s'ha convertit en un destacat grup bancari europeu:



Irlanda

Mediolanum International Life
(entitat asseguradora)
i Mediolanum International Funds
(gestora d'IIC estrangeres).
www.mildac.ie
www.mifl.ie



Alemanya

Bankhaus August Lenz & Co.
www.banklenz.de



Luxemburg

Gamax Management A.G.
www.mifl.ie/es/productos/gamax-funds-fcp



Espanya

Banco Mediolanum S.A.
www.bancomediolanum.es



Itàlia

Banca Mediolanum
(entitat principal del Grup Bancari Mediolanum)
www.bancamediolanum.it
www.mediolanum.it

Ajudem els
nostres clients a fer
realitat els seus somnis
a través de prendre
cura de les seves
finances.

Banco Mediolanum en xifres

► Banco Mediolanum és l'entitat espanyola especialitzada en la gestió de l'estalvi i els serveis bancaris de les famílies que forma part del Grup Mediolanum des de l'any 2000.

L'entitat compta, a desembre de 2022, amb **una xarxa de 1.620 Family Bankers®** distribuïts en més de 70 Punts d'Atenció al Client (Family Bankers® Offices).

L'estratègia d'assessorament i la confiança dels Clients de l'entitat han fet que Banco Mediolanum sigui **un dels millors bancs espanyols amb millor ràtio de solvència amb un 16,01%**, més de tres vegades el mínim exigít pels supervisors del BCE a l'entitat i una ràtio de morositat del 0,48% a desembre de 2022.

Xifres

1.620

Family Bankers®

+70

Family Bankers® Offices

16,01%

Ràtio de solvència

0,48%

Ràtio de morositat

Benvingut al banc
espanyol amb un
dels millors ràtios de
solvència, 16,01%.



Els valors diferencials de Banco Mediolanum

Grup Bancari Mediolanum construeix la seva estratègia a partir de cinc valors principals: llibertat, relacions, responsabilitat, innovació sostenible i visió positiva.

Els nostres valors
formen part
del nostre ADN.
Ens diferencien
i ens apropen
als nostres clients.



LLIBERTAT

No hi ha cap valor més important que la llibertat.

I, per això, vam voler canviar la idea del que era un banc. Per donar a les persones la llibertat de somiar i poder assolir les seves fites, perquè se sentissin úniques, acompanyades i segures durant tot el camí.



RELACIONS

Les persones són el centre.

A Mediolanum entenem les relacions com un camí compartit en el qual tots creixem conjuntament. Per això, volem construir relacions duradores i basades en la confiança, per així poder entendre les necessitats i aspiracions de cada persona i ajudar-la a millorar la seva vida.

No volem ser només un banc.

Volem formar part de la vida de les persones.



RESPONSABILITAT

Som un banc de persones per a persones.

I som conscients del nostre rol a la societat. Per això actuem èticament i amb transparència, fins i tot prenent decisions a contracorrent. Apostem per la solidaritat i els projectes d'educació i desenvolupament amb un alt impacte social.



INNOVACIÓ SOSTENIBLE

Creiem en la innovació com a fórmula per millorar constantment.

I, des dels nostres orígens, ens hem anticipat a les necessitats de les persones dissenyant solucions innovadores que els donin resposta i, alhora, que promoguin comportaments sostenibles per al bé de la societat.

Perquè només amb una innovació sostenible podem assegurar un futur millor.



VISIÓ POSITIVA

La visió positiva és fer possible allò que sembla impossible.

És la nostra forma d'entendre la vida i els negocis. I és el resultat de les experiències i coneixements adquirits durant tots aquests anys, i de la certesa i seguretat que aquests ens donen. És voler veure sempre el costat bo de les coses i contagiar aquesta actitud a les persones.

És ser capaços d'aprofitar les oportunitats que ningú més no veu.

El Family Banker®: Persones que assessoren persones

El professional i el company que t'ajudarà a prendre les millors decisions en cada moment.

La missió fonamental del Family Banker® és aconseguir que els clients assolixin les fites que es proposin. Assessorar-los perquè siguin capaços d'optimitzar els recursos financers i prendre les millors decisions econòmiques.

Aconseguir seguretat i benestar personal i familiar, requereix temps i una formació específica. Per aquest motiu **el Family Banker® és imprescindible**. Un professional que posseeix el domini tècnic de les finances, el profund coneixement de l'evolució dels mercats i la conjuntura econòmica, ingredients necessaris per realitzar la millor planificació financera de cada Client.

El Family Banker® és l'encarregat d'orientar els seus Clients en la consecució dels seus objectius financers. Amb aquest objectiu, realitza una anàlisi objectiva de les seves necessitats i mitjans, i dissenya un **Pla Particular d'Estalvi** a la mesura del Perfil de l'Inversor.

La seva estratègia d'assessorament es basa en una **relació propera i de confiança amb el Client**, amb trobades regulars per mantenir-lo informat de com repercuteix en els seus estalvis la situació real de l'economia i de com pot aprofitar els canvis per millorar la seva rendibilitat.

A més, el Family Banker® està sempre a disposició de l'estalviador, quan i on li calgui.



**Banco Mediolanum
proporciona als
Family Bankers®
les eines més
innovadores per
al desenvolupament
de la seva activitat**

**Un Family Banker®
sap assessorar,
però sobretot sap
escoltar.**





La professionalitat de Banco Mediolanum

La millor formació, actualitzada i continuada, i la incorporació dels últims avanços tecnològics. Les claus per oferir el servei més professional i més proper.

► El Family Banker® és un professional autònom registrat com a agent en el Registre d'Agents del Banc d'Espanya (www.bde.es) i la majoria en el de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (www.dgsfp.mineco.es). Així mateix, per exercir la seva professió de manera transparent, tant el Family Banker® com l'entitat, segueixen les normatives del sector.

A més, Banco Mediolanum posa a disposició dels seus professionals un **sistema de formació i comunicació contínua**. D'aquesta manera, el Family Banker® està constantment informat de l'evolució de l'economia mundial i de les noves modalitats d'inversió i pot oferir les millors solucions.

D'altra banda, l'entitat els proporciona les **eines més innovadores** per al desenvolupament de la seva activitat, com ara el Pla Particular d'Estalvi o el "5D Strategy Tool". Unes eines de gran ajuda en la recopilació d'informació essencial per elaborar un bon pla financer i per oferir propostes realment personalitzades.

La planificació financera

La planificació financera es basa en una organització de l'estalvi personalitzada, tenint en compte el cicle de vida, els objectius, les necessitats i els imprevistos de cada client. Es fa seguint aquests 6 passos:

1

Establir la relació professional.

El Family Banker® informa al Client sobre els serveis que ofereix, entre els quals hi ha "l'assessorament", perquè aquest pugui decidir si desitja rebre assessorament financer.

3

Analitzar i valorar la informació rebuda.

Aquesta fase consisteix en analitzar la qualitat i l'existència dels recursos presents i futurs del Client per determinar la millor manera d'assolir els seus objectius.

5

Implementació del Pla.

Un cop aprovat el Pla Particular d'Estalvi, es contracten els productes adequats, sempre d'acord amb les necessitats i el Perfil de l'Inversor, de conformitat amb la normativa d'aplicació.

2

Recull d'informació rellevant sobre el Client.

El Family Banker® reuneix les dades qualitatives i quantitatives sobre la situació financera del client (dades relatives a la jubilació, projectes d'inversió etc.), per identificar les seves necessitats, valors i objectius.

4

Elaborar i presentar el Pla Particular d'Estalvi.

El Pla Particular d'Estalvi és el full de ruta on el Client determina els objectius que espera aconseguir. El Family Banker® proposarà les accions a realitzar a partir de l'estratègia de les 5D's (5D Strategy Tool), basada en la diversificació. Aquesta eina interna també s'utilitza per controlar, revisar i/o modificar les accions establertes segons les circumstàncies del moment.

6

Seguiment del Pla Particular d'Estalvi i de la relació professional.

Es mantindran trobades periòdiques entre el Family Banker® i el Client per comprovar que els objectius, les estratègies i les accions decidides s'estan duent a terme correctament, o bé per actualitzar-les, si les circumstàncies han canviat.

--
I: Veure més a l'apartat "Notes aclaridores" de la pàgina 27.

LES 5D'S

La diversificació és clau per proporcionar al Client la major seguretat i estabilitat en el procés d'estalvi i inversió, ja que es maximitzen les oportunitats ofertes pels mercats financers de tot el món.

Per assolir els objectius d'inversió de la manera més segura possible, Banco Mediolanum ha desenvolupat l'estratègia d'inversió de les 5D's basada en 5 criteris de diversificació.

A través de l'aplicatiu 5D Strategy Tool, el Family Banker® analitza la situació financera global del Client i realitza una inversió completament diversificada.

Els 5 criteris de diversificació (les 5D's)



Diversificació temporal



Diversificació entre títols



Diversificació geogràfica i sectorial



Diversificació per potencial de creixement



Diversificació per tipologia de producte

1D

Diversificació temporal

Com a principal criteri de diversificació i tenint en compte els objectius i necessitats de cada Client, la inversió s'ha de fer segons l'horitzó temporal desitjat, a curt, mitjà o llarg termini.

Per a aquest tipus de diversificació, Banco Mediolanum presenta la informació de les inversions en un format especial, on cada producte/ servei està emmarcat dins d'un dels següents quadrants:

LIQUIDITAT	INVERSIÓ A CURT/MITJÀ TERMINI
INVERSIÓ A LLARG TERMINI	JUBILACIÓ

2D

Diversificació entre títols

Un cop fixat l'horitzó temporal, cal establir en què invertir. Aquest tipus de criteri de diversificació aposta per invertir en una cartera de diferents títols, principalment a través de fons d'inversió. Com més diversificada és la inversió, menor serà el risc de patir pèrdues o fluctuacions.

3D

Diversificació geogràfica i sectorial

Distribuir les inversions en les diferents economies i àrees geogràfiques del món a llarg termini augmenta la possibilitat de tenir més rendibilitat. Per contra, invertir en un sol mercat significa concentrar, tant els beneficis com els riscos, en una única opció, amb grans possibilitats d'error i de pèrdua d'oportunitats.

4D

Diversificació per potencial de creixement

Un cop complets els tres primers criteris de diversificació, la quarta regla aconsella, invertint a llarg termini, diversificar també en mercats o empreses emergents amb l'objectiu d'aprofitar l'alt potencial de creixement econòmic que els caracteritza. Per evitar una excessiva volatilitat, la inversió en aquests mercats es realitza amb la màxima prudència.

5D

Diversificació per tipologia de producte

Per obtenir una major estabilitat, s'aconsella diversificar també entre tipus de productes. És a dir, no invertir únicament en fons d'inversió, sinó també incloure altres productes d'estalvi i inversió a la cartera.

El perfil de l'inversor

Amb l'entrada en vigor de la normativa MiFID es van regular diverses modalitats de contractació: Assessorament, Comercialització² o Només Execució. Banco Mediolanum va triar la modalitat d'Assessorament³ com a opció principal en la seva activitat per ser la que millor protegeix els interessos del client i la més fidel a la seva filosofia.

Des de l'entrada en vigor de MiFID II, Banco Mediolanum ha optat per un model d'assessorament que és a la vegada "no independent" i "recurrent", el que comporta, **assessorament personalitzat** a través d'una relació continuada i un seguiment de les recomanacions efectuades mitjançant l'avaluació anual de la idoneïtat de les inversions. Alhora, "no independent" significa que el Banc mantindrà **vincles estrets amb una selecció d'entitats**, en particular entitats del Grup Mediolanum, dotades d'equips experts i competents per oferir als Clients productes financers emesos o seleccionats per aquests professionals.

En el cas de l'Assessorament, la **normativa⁴** exigeix la realització d'un **Test d'Idoneïtat previ per part del Client**. Aquest Test, inclòs dins el Pla Particular d'Estalvi, és necessari per poder valorar la idoneïtat de les operacions que el Client pugui efectuar en l'àmbit del Servei d'Assessorament i per poder proporcionar-li les recomanacions més adients al seu "Perfil d'Inversor", als seus objectius d'inversió, als seus coneixements i experiència inversora, i a la seva situació financera.

A més a més, en el cas dels productes d'inversió basats en assegurances, les recomanacions han de respectar les exigències i necessitats en matèria d'assegurances manifestades prèviament pel Client.

En l'esmentat Test s'estableixen cinc tipus de perfils:

--
2, 3 i 4: Veure més a l'apartat "Notes aclaridores" de la pàgina 27.

1

Prudent

L'objectiu que persegueix aquest perfil és la **conservació del capital**, de manera que les seves decisions d'inversió no afectin la seva gestió de despeses imprevistes o ingressos no periòdics. És un inversor amb **molt poca propensió al risc**, de manera que la seva expectativa de rendibilitat és pròxima a la inflació, assumint, fins i tot, la possibilitat de no obtenir beneficis o d'obtenir pèrdues al voltant del 2% en un any. Els dipòsits, els bons de l'estat o els productes amb el capital assegurat són exemples coherents amb aquest perfil.

2

Conservador

L'objectiu que persegueix aquest perfil és el d'**augmentar lleugerament el capital**. És un inversor amb **poca propensió al risc**, per la qual cosa no espera increments ràpids del seu patrimoni i assumeix la possibilitat d'obtenir pèrdues al voltant del 5% en un any. Els dipòsits, els bons de l'estat o els productes amb el capital assegurat combinats amb un pes reduït en inversions de renda fixa i/o variable diversificats són exemples coherents amb aquest perfil.

3

Equilibrat

L'objectiu que persegueix aquest perfil és un **increment moderat del capital**. És un inversor amb una propensió al risc mitjana, **disposat a assumir nivells de pèrdues al voltant del 10% en un any**, a canvi de la possibilitat d'obtenir certa rendibilitat. Són coherents amb aquest perfil, a grans trets, les inversions en productes de renda fixa i/o variable diversificats o les inversions en forma d'assegurança de vida amb o sense el capital garantit.

4

Actiu

L'objectiu que persegueix aquest perfil és el de **revaloritzar el seu capital**. És un inversor amb **alta propensió al risc**. Les seves expectatives de rendibilitat són elevades i està disposat a assumir nivells de pèrdues al voltant del 15% en un any. Són coherents amb aquest perfil, com a exemple, una combinació de productes que inverteixen en renda fixa i variable diversificats amb un major pes en renda variable que el perfil anterior.

5

Dinàmic

L'objectiu que persegueix aquest perfil és el de **maximitzar la revalorització del capital**. És un inversor amb **poca aversió al risc**. Les seves expectatives de rendibilitat són molt elevades, i és conscient que el risc pot implicar pèrdues superiors al 15% en un any. Pot invertir en tot tipus d'actius, incloent els que, a priori, incorporen majors nivells de risc. Com a exemple explicatiu, els productes que inverteixen en renda variable diversificats, obligacions d'alt risc o derivats, són coherents amb aquest perfil.

Un Test d'Idoneïtat previ ens permet oferir les solucions financeres que millor s'adapten a les necessitats de cada client.



Els Clients de Banco Mediolanum poden consultar i operar des dels diferents canals simplement fent servir el DNI i els seus codis secrets.

La Multicanalitat

La Multicanalitat és el conjunt de canals que permeten als clients de l'entitat accedir al banc i realitzar tot tipus d'operacions còmodament i de forma totalment gratuïta.

► Per accedir-hi, només cal un codi d'usuari i els codis secrets personalitzables.

Realitzar consultes

Codi d'usuari
+ Primer Codi Secret
+ Codi OTP (One Time Password⁵)
només pel web.

Operar a través del web o app

Codi d'usuari + Primer Codi Secret
+ Codi OTP (One Time Password⁵).

Operar a través del Servei de Banca Telefònica

Codi d'usuari + 2 xifres del primer codi secret + 2 xifres del segon codi secret.

Serveis de banca telefònica

Banco Mediolanum disposa d'un servei de Banca Telefònica per fer consultes, accedir a tota la informació i realitzar operacions, amb un equip professional disponible de dilluns a divendres de 8 a 22 hores, i un Assistent de Trucades Interactiu les 24 hores tots els dies.

Internet

A www.bancomediolanum.es, els Clients poden consultar i realitzar operacions des de l'ordinador amb autonomia, tranquil·litat i seguretat, des de qualsevol lloc i en qualsevol moment.

APP

Proporciona més llibertat i comoditat, ja que permet consultar i realitzar les operacions financeres a través d'smartphone i tablet.

Xarxa de caixers

Pots disposar d'efectiu a qualsevol caixer amb les teves targetes VISA Mediolanum⁶.

Oficines concertades

Per ingressar i treure efectiu i xecs el Client disposa de més de 6.000 oficines concertades a tot el territori nacional.

Links i telèfons d'interès

Banco Mediolanum
Servei de Banca Telefònica 900 800 108
www.bancomediolanum.es

GRUP MEDIOLANUM⁷

www.mediolanum.it

BLOG BANCO MEDIOLANUM

blog.bancomediolanum.es

BANC D'ESPANYA

www.bde.es

COMISSIÓ NACIONAL DEL MERCAT DE VALORS CNMV

www.cnmv.es

FONS DE GARANTIA DE DIPÒSIT D'ENTITATS DE CRÈDIT

www.fgd.es

DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES DGS

www.dgsfp.mineco.es

FINANCES PER A TOTS

www.finanzasparatodos.es

BLOG CUÁLES SON TUS METAS

blog.cualesontusmetas.com

⁵ i ⁶: Veure més a l'apartat "Notes aclaridores" de la pàgina 27.

⁷: Veure més a l'apartat "Notes aclaridores" de la pàgina 27.

Informació general

Informació general de Banco Mediolanum, S.A. i els seus serveis.

I. INFORMACIÓ LEGAL I DADES DE CONTACTE

Banco Mediolanum, S.A.
N.I.F. A-58.640.582
Domicili social: C/ Barcas nº 10
46002 Valencia
Serveis centrals: Av. Diagonal 668-670, 08034 Barcelona
Web: www.bancomediolanum.es
E-mail: info@bancomediolanum.es
Telèfon: 932 535 400
Fax: 932 535 430

El BANC està inscrit en el Registre Mercantil de València T. 10.379, F.I, H. V-178506, Inscripció 2ª i amb el núm. 0186 en el Registre de Bancs i Banquers del Banco de Espanya. Tots els productes i serveis prestats pel BANC es troben sotmesos a la legislació vigent i estan sota la supervisió, si escau, del Banc d'Espanya, Comissió Nacional del Mercat de Valors, Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions i resta d'organismes reguladors

2. FONS DE GARANTIA DE DIPÒSITS

En compliment d'allò que disposa el Reial Decret 2606/1996, de 20 de desembre, sobre fons de garantia de dipòsits d'entitats de crèdit, Banco Mediolanum t'informa que està adherit al: Fons de Garantia de Dipòsits a Establiments Bancaris (FGDE Bancaris)

C/ José Ortega y Gasset, 22 5a planta, 28006 Madrid
Telèfon: +34 91 431 66 45 - Fax: +34 91 575 57 28
Email: info@fgd.es
Web: <http://www.fgd.es>

Tanmateix, informem que els dipòsits mantinguts a la nostra entitat gaudeixen de la garantia prestada pel fons, fins a un límit de l'equivalent a 100.000 euros per dipositant, persona física o jurídica, i qualsevol que sigui el nombre i classe de dipòsits als quals figura com a titular. Garantia de fins a 100.000 euros en cas de no retribució dels valors o instruments pertanyents a l'inversor com a conseqüència de les situacions previstes al Reial Decret. En cap cas es cobriran les pèrdues de valor de la inversió.

3. IDIOMA I MITJANS DE COMUNICACIÓ

En les teves comunicacions amb BANCO MEDIOLANUM el Client podrà optar perquè aquestes siguin en castellà o en català. La informació publicada a la pàgina web de l'entitat, les condicions contractuals i els formularis de contractació estan disponibles en tots dos idiomes (castellà i català).

BANCO MEDIOLANUM posa a disposició dels seus clients el Servei de Banca Multicanal que permet realitzar de forma separada mitjançant codis multicanal, a través de la xarxa telefònica i per mitjans telemàtics, les operacions previstes, en les modalitats comunicades pel BANC (incloent-hi els enviaments i recepció d'ordres). A més, aquest Servei permet contactar amb l'entitat en qualsevol moment i des de qualsevol lloc. El BANC farà servir el canal més idoni de comunicació (correu postal, xarxa telefònica o mitjans telemàtics) en funció del tipus d'informació que es pretengui realitzar i amb la finalitat d'aconseguir una diligència més gran, eficàcia i seguretat en el servei que l'està oferint.

BANCO MEDIOLANUM realitzarà la remissió de les informacions esmentades al paràgraf anterior a la bústia web privada del Client disponible per mitjà de l'ús dels codis multicanal. Aquest canal de comunicació permet al Client consultar, emmagatzemar i reproduir la informació sense canvis. No obstant això, el Client podrà en qualsevol cas sol·licitar al Banc que, a més de l'esmentada informació, li sigui remesa en suport de paper per correu postal, la qual cosa estarà subjecta al pagament de les corresponents despeses pel Client en concepte d'enviament i comunicació d'acord amb les tarifes de comissions bancàries, condicions i despeses transferibles vigents. No obstant això, BANCO MEDIOLANUM mantindrà l'enviament postal, sense cap mena de cost, d'aquells documents específics que per definició formal o legislativa procedeixi continuar enviant en aquest format i per a aquelles comunicacions informatives i/o comercials que consideri oportunes.

4. CONSULTORIA IMMEDIATA

BANCO MEDIOLANUM actua a través de la seva Xarxa d'Agents que realitzen davant els clients en nom i representació del BANC activitats de promoció dels productes que a cada moment comercialitza el BANC. A aquests efectes el BANC declara al Registre d'Agents del Banc d'Espanya el nom de l'Agent, àmbit geogràfic d'actuació, el codi postal, la data d'apoderament i els serveis que presta l'Agent en nom de l'entitat.

5. INFORMACIÓ SOBRE ELS SERVEIS PRESTATS

BANCO MEDIOLANUM proporcionarà al Client, mitjançant el document "Proposta d'Estalvi / Inversió", informació precontractual sobre els aspectes essencials dels serveis prestats, la naturalesa i riscos dels instruments financers, així com dels costos i despeses de les operacions i serveis recomanats en el marc de la prestació del servei d'assessorament no independent i recurrent. D'una altra banda, BANCO MEDIOLANUM proporcionarà al Client informació detallada sobre els aspectes essencials dels serveis prestats, sobre la naturalesa i riscos dels instruments financers, així com informació precontractual dels costos i despeses de les operacions i serveis realitzats per compte del Client en el mercat de valors (Renda Variable Nacional, Renda Variable Internacional, Renta Fixa, Derivats, ETF Nacionals, ETF Internacionals). Aquesta informació es troba a disposició del client a través de la nostra pàgina web (www.bancomediolanum.es), apartat "Normativa MiFID".

Així mateix, amb una periodicitat mínima anual, BANCO MEDIOLANUM proporcionarà al Client un Informe Anual que inclourà informació sobre tots els costos i despeses, associats a l'operativa dels instruments financers i serveis d'inversió i auxiliars, que el Client hagi assumit durant l'Exercici anterior. Aquest document inclourà alhora un informe sobre l'avaluació periòdica de la idoneïtat.

Pel que fa a la informació sobre les tarifes, condicions i despeses repercutibles de les operacions i serveis de BANCO MEDIOLANUM, es troba publicada a la pàgina web de l'entitat (www.bancomediolanum.es) a l'apartat "Tarifes i altra informació".

6. INTEGRACIÓ DELS FACTORS DE SOSTENIBILITAT EN L'ASSESSORAMENT

Banco Mediolanum desenvolupa i adopta un enfocament que pretén incloure, gràcies als factors ESG, els riscos i les oportunitats no evidenciats per l'anàlisi financera convencional. De fet, els factors ESG representen aspectes rellevants que cal tenir en consideració, tant a l'hora de realitzar un control del risc més eficaç com d'identificar els àmbits d'activitat potencialment generadors de valor, tenint en compte les exigències més rellevants en termes mediambientals, socials i de bon govern.

Per garantir un correcte compliment del procés d'integració dels riscos sostenibles, es duu a terme, a nivell de Grupo Mediolanum, una acció de **monitoring del scoring ESG**, que és d'aplicació sobre tots els productes distribuïts pel Banc, mitjançant la utilització d'un proveïdor de ràtings extern, tant per als productes desenvolupats per les empreses del Grup, com per a aquells altres productes que han estat desenvolupats per tercers.

El sistema de scoring, basat en dades quantitatives, permet realitzar una comparació de les inversions en funció dels factors de sostenibilitat de cada companyia i, a partir d'això, identificar els impactes negatius que puguin existir, valorant les possibles repercussions que poguessin tenir els riscos de sostenibilitat en la rendibilitat dels productes financers distribuïts pel Banc, garantint d'aquesta manera l'alineament amb l'objectiu principal del banc de generar, per als seus clients, rendibilitat, valor afegit a llarg termini i contribuir a la realització de la Visió i dels valors de Banco Mediolanum.

En el seu procés d'assessorament, Banco Mediolanum té en compte les principals incidències adverses quant als Factors de Sostenibilitat, a través del sistema de scoring ESG.

El Grupo Mediolanum vetlla per un desenvolupament global sostenible, finalitat amb la qual integra en el **procés de selecció de societats gestores de tercers**, una anàlisi qualitativa, basada en una activitat de Due Diligence, sobre les polítiques de sostenibilitat de tercers emissors de productes d'inversió, per garantir l'alineament de les entitats terceres seleccionades amb la filosofia del Grup.

Així mateix, també es realitza un **seguiment o monitoring continuat de les inversions ESG** a nivell de tot el Conglomerat Financer, a

través de la Comissió d'Inversions ESG, que guia l'enfocament de les inversions ESG i defineix l'indadors mínims qualitatius/quantitatius.

7. SERVEIS DE PAGAMENT

- Transferències.
- Deutes domiciliats.
- Remesa de cobraments.
- Remeses de pagaments.
- Operacions amb targetes de dèbit o de crèdit.
- Ingressos i retirades d'efectiu del compte.

8. SERVEIS D'INVERSIÓ

- Recepció i transmissió d'ordres de clients.
- Execució d'ordres per compte de clients.
- Negociació per compte propi.
- Gestió de carteres⁸.
- Assessorament en matèria d'inversió⁹.
- Col·locació d'instruments financers sense base en un compromís ferm.
- Administració i custòdia d'instruments financers per compte de clients, inclosos la custòdia i serveis connexes com la gestió de tresoreria i de garanties.

9. INFORMACIÓ RESUMIDA DE LA POLÍTICA DE MILLOR EXECUCIÓ DE BANCO MEDIOLANUM

La Directiva 2014/65/CE sobre Mercats d'Instruments Financers (d'ara endavant, "MiFID II") i la seva normativa de desenvolupament, requereixen que les entitats que presten serveis d'inversió, quan executin ordres dels seus clients, adoptin totes les mesures raonables per obtenir el millor resultat possible tenint en compte el preu, els costos, la rapidesa i la probabilitat en l'execució i liquidació, el volum, la naturalesa de l'operació i qualsevol altre element rellevant per a l'execució de l'ordre. A més a més, les empreses d'inversió que presten els serveis de recepció i transmissió d'ordres hauran d'actuar en defensa del millor interès per als seus clients quan donin ordres d'execució a altres entitats per compte dels seus clients, o quan transmetin les ordres d'aquests a altres entitats per a la seva execució.

Banco Mediolanum ha formalitzat una Política d'Execució en la qual s'estableixen les condicions sota les quals s'executen les ordres dels clients i que té en compte tant la classificació dels clients en minoristes o professionals, com les característiques de les ordres,

El següent quadre detalla la posició de Banco Mediolanum en la cadena d'execució segons el tipus d'instrument financer sobre el que recaigui l'ordre:

		POSICIÓ DE L'ENTITAT	
		Executor	Transmissor
INSTRUMENT FINANCER	Renda Variable cotitzada	Nacional: SIBE SMART	x
		Internacional: Morgan Stanley	x
	Renda Fixa electrònica	SEND STATION (BME)	x
	Deute Públic / Operacions simultànies / Renda Fixa Privada (nacional / internacional)	Brokers de mercat autoritzats	x
		Mercat interbancari	x
		Mercat primari Deute Públic Espanyol ¹	x
		Mercat primari Deute Generalitat de Catalunya ¹	x
	Derivats / Commodities	MEFF RV	x
		EUREX i altres mercats internacionals: Banco Santander	x
		OTC (mercats no regulats) ²	
	Participacions en Fons d'Inversió propis	Mediolanum Gestió, SGIC	x
	Participacions en Fons d'Inversió aliens (nacional i internacional)	Allfunds Bank, Mediolanum International Funds	x
	Accions a SICAVs	Mediolanum Gestió, SGIC	x
	Accions a SICAVs (nacional i internacional)	MAB	x
		Allfunds Bank	x

¹ Actualment no es presta aquest servei als clients. Tota l'operativa d'intermediació de Deute Públic i Renda Fixa Privada s'executa en el mercat secundari.

²Actualment aquesta operativa ja no està recollida en el nostre catàleg de productes

8 y 9: Veure més a l'apartat "Notes aclaridores" de la pàgina 27.

dels instruments financers objecte de les ordres i dels centres d'execució o intermediaris financers als qui es puguin adreçar les ordres esmentades, així com dels serveis d'inversió prestats per Banco Mediolanum.

En funció del tipus d'instrument financer que es tracti, Banco Mediolanum adopta dues posicions possibles en la cadena d'execució, d'una part la d'executor d'ordres (on l'objectiu d'aconseguir el millor resultat possible s'articula mitjançant la selecció adequada dels centres d'execució als quals adreçaran les ordres) i de l'altra la de transmissor d'ordres (on l'objectiu d'aconseguir el millor resultat possible s'articula mitjançant la selecció adequada dels intermediaris financers que executaran les ordres).

A l'efecte de garantir de forma sistemàtica el millor resultat possible per a les operacions dels clients, existeix un procediment intern que assegura la correcta recepció de les ordres de clients, així com els controls necessaris que assegurin l'adequat funcionament del procediment segons allò establert en la present Política.

Tipologia de Clients

Es consideren “clients MiFID” tots aquells als quals se'ls presten serveis d'inversió quant a productes MiFID, tant minoristes com professionals. Son contraparts elegibles les entitats assenyalades a l'apartat primer de l'article 207 del Text Refós de la Llei del Mercat de Valors.

Les categories de clients subjectes a la present Política son les de minorista i professional, sempre que les contraparts elegibles n'hagin estat informades prèviament i no sol·licitin expressament que se'ls apliqui l'esmentada Política o el tracte com a client MiFID.

Criteris de selecció de centres d'execució / intermediaris financers

S'entén per centres d'execució, un Mercat Organitzat, un Sistema Multilateral de Negociació o Sistema Organitzat de Contractació, un Internalitzador Sistemàtic, una plataforma de contractació diferent de les anteriors, així com Banco Mediolanum quan executi l'ordre del client contra el seu mateix compte.

Banco Mediolanum podrà seleccionar centres d'execució diferents a mercats organitzats, sistemes multilaterals de negociació o sistemes organitzats de contractació sempre que això afavoreixi el compliment de la seva Política de Millor Execució. A més a més, podrà operar per compte propi oferint contrapartida a les ordres, de compra o venda d'instruments financers, rebudes dels seus clients. El procés de selecció del millor centre o intermediari s'articula en dues etapes:

- En primer lloc, es realitza una preselecció de potencials centres d'execució o intermediaris. En aquesta preselecció es tenen en compte variables qualitatives, com ara el preu, costs, prestigi, velocitat d'execució, cobertura i accés a mercats rellevants, volums de mercat, eficiència en execució i liquidació, així com sistemes tecnològics òptims.
- En segon lloc es du a terme l'elecció dels centres d'execució o intermediaris finals d'entre els avaluats anteriorment considerant, de nou, els següents factors: preu de l'instrument, costs (inclosos, entre d'altres, costs d'execució i de compensació/liquidació), velocitat d'execució, probabilitat d'execució, velocitat de liquidació, probabilitat de liquidació, dimensions i naturalesa de l'ordre, així com qualsevol altre aspecte relatiu a l'execució de l'ordre.

La ponderació dels factors per a la determinació del millor resultat possible variarà en funció de la categoria del client. En cas de clients minoristes prevaldrà el criteri de “contraprestació total”, formada pel preu de l'instrument financer i els costs relacionats amb l'execució, incloses totes les despeses contretes pel client que estiguin directament relacionades amb l'execució de l'ordre. En cas de clients professionals, atesos els grans volums de contractació que realitzen, es valoraran factors addicionals als contemplats en el cas dels minoristes com la velocitat o probabilitat d'execució, entre d'altres.

Banco Mediolanum revisarà de forma periòdica (mínima anual) la selecció dels centres d'execució i intermediaris financers, i adaptarà la Política a aquella combinació que consideri més apropiada per assegurar recurrentment el compliment de la Política de Millor execució.

Consideració de les instruccions específiques de clients

Quan un client transmeti una instrucció específica sobre on o com vol executar una ordre, modificant alguna de les prioritats exposades anteriorment, aquestes instruccions prevaldran sobre els aspectes recollits en aquesta política en la mesura del possible. Quant a la resta de característiques de l'operació sobre les que no hi hagués cap instrucció, se seguiran els preceptes de la política que poguessin ser aplicables.

El client ha de saber que la seva instrucció específica podria afectar el compliment dels estàndards i factors d'execució definits en la present política i impedir que l'entitat adopti les mesures previstes per obtenir el millor resultat possible.

En qualsevol cas, es considerarà que Banco Mediolanum compleix amb l'obligació d'obtenir el millor resultat possible quan executi un aspecte concret d'una ordre seguint una instrucció específica del client sobre aquest aspecte concret. En particular, Banco Mediolanum considerarà com a instruccions específiques del client:

- La indicació per part del client del centre d'execució (o Mercat) al qual enviar l'ordre.
- La indicació per part del client de la divisa de l'ordre, en cas que l'instrument financer cotitzi en divises diferents.
- Determinats tipus d'ordres específiques com una ordre “stop-loss”, que s'executen en funció de l'evolució de la cotització de l'actiu en un determinat mercat.
- Qualsevol tipus d'estratègia d'execució cursada pel client expressament, inclòs el període concret durant el qual el client pot executar l'ordre, el volum o percentatge de volum a executar en cada sessió o el preu a obtenir en l'execució.

Execució amb interposició de Banco Mediolanum

Depenent de l'instrument financer, ja sigui per les característiques pròpies o del mercat on es negocia o de les instruccions de liquidació, Banco Mediolanum podrà interposar el seu compte entre el client (professional o contrapart elegible) i la contrapartida de l'ordre. Bàsicament serà en operacions Back to Back (execucions en què l'entitat actua com a mer intermediari de manera simultània entre una i l'altra banda de l'operació) que es negocien en mercat interbancari.

Sol·licitud de Cotització Prèvia

Banco Mediolanum ofereix al client la possibilitat de sol·licitar una cotització sobre un instrument financer amb caràcter previ a la presa de decisió d'inversió, així com instruir l'execució de l'ordre (Request for Quote). En aquesta mena de sol·licituds, l'Entitat donarà per complida la Política de Millor Execució en la mesura en què executi allò acordat prèviament amb el client (moment i forma de la sol·licitud de cotització, nombre de contrapartides o centres en els quals sol·licitar la cotització o determinació de contrapartides o centres concrets).

En les ordres sota sol·licitud de cotització prèvia, l'Entitat verificarà que el preu proposat al client és l'adequat (fairness of the Price) considerant les dades de mercat que s'hagin emprat per a l'estimació del preu. D'aquesta manera:

- En instruments líquids, l'estimació del preu podrà dur-se a terme mitjançant comparació amb la cotització que han ofert altres contrapartides en el mercat i/o amb el preu de productes semblants o equiparables.
- En instruments líquids, mitjançant l'oportuna justificació de construcció del preu teòric, basat en les observacions de les variables de mercat.

Conflictes d'interès

Pot haver circumstàncies en les que es produeixin potencials conflictes d'interès a Banco Mediolanum entre l'obtenció del millor resultat per al seu client i la gestió de la posició del seu propi balanç. En aquests casos, prevaldrà el millor resultat possible per al client.

Banco Mediolanum està obligat a vetllar per la correcta formació de preus en els mercats. En aquest sentit es podrien produir endarreriments en l'enviament de determinades ordres quan pel seu volum, o el seu preu límit, es pogués veure afectada la integritat del mercat, cas en el qual l'ordre perdrà la prioritat d'execució en el llibre d'ordres.

Quan existeixi col·lisió de les ordres, s'aplicaran amb caràcter general les següents regles de prelación quant a la seva prioritat d'execució:

- Les ordres rebudes de clients tindran prioritat sobre les ordres cursades de l'Entitat.
- S'aplicarà el criteri d'antiguitat de recepció d'ordres, en casos d'igualtat de preu i de característiques de cada ordre.
- En cas de col·lisió d'ordres de dos o més clients amb instruccions idèntiques, l'execució d'aquestes ordres la realitzaran operadors diferents.

Com a norma general, Banco Mediolanum no agruparà ordres de diferents clients, ni de clients per compte propi. L'Entitat cursarà les ordres a mercat individualment per a cada client. Com a excepció, Banco Mediolanum podrà agrupar totes les ordres de venda dels clients, per a la seva execució a mercat en l'execució d'esdeveniments corporatius d'accions cotitzades (vendes de drets de subscripció).

Comunicació als clients dels aspectes relatius a la Política

Aquesta comunicació s'articula en dos nivells diferents d'informació:

- De forma resumida i íntegra, està disponible a l'apartat Normativa MiFID de la web corporativa (www.bancomediolanum.es) sota els epígrafs “Resum de polítiques” i “Política de Millor Execució”, respectivament.
- De forma íntegra, a sol·licitud del client, incorporant addicionalment els aspectes qualitatius de la selecció de factors utilitzats i les conclusions de l'anàlisi efectuat per Banco Mediolanum. Aquesta versió ampliada de la Política es posarà a disposició del client sota el seu requeriment a les oficines de Banco Mediolanum i es podrà consultar a la pàgina web de Banco Mediolanum, tal com s'informa el client en el Contracte.

Qualsevol canvi important en els sistemes o en la Política d'Execució d'Ordres es posarà en coneixement dels clients a través de qualsevol medi en suport durador, entre els que s'hi inclou la publicació del text íntegre de la Política a la pàgina web corporativa (www.bancomediolanum.es).

Obtenció del consentiment a la Política per part del client

Banco Mediolanum obté el consentiment previ a la Política, dels clients que operen amb instruments financers, a través de l'Annex del Contracte-Tipus de Custòdia i Administració de Valors articulat per Banco Mediolanum. A més a més, en les confirmacions de les operacions executades s'hi inclou l'acceptació tàcita de la Política.

Per a qualsevol operativa realitzada al marge dels mercats regulats i dels sistemes multilaterals de negociació, els clients hauran de donar el seu consentiment previ i exprés abans de procedir a l'execució de les ordres al marge dels mercats o sistemes assenyalats. El consentiment s'obté per a cada operació a través de l'ordre de valors.

Revisió de la Política

Banco Mediolanum comprovarà periòdicament l'eficàcia de la Política adoptada i la qualitat d'execució de les entitats designades. Revisarà la Política anualment i cada cop que es produeixi un canvi important que pogués afectar la capacitat d'obtenir el millor resultat possible.

Demostrarà als seus clients, a petició d'ells, que ha executat les seves ordres de conformitat amb la Política.

Banco Mediolanum publicarà al web corporatiu (www.bancomediolanum.es), amb caràcter anual i per tipologia d'instrument financer, la informació referent als cinc principals centres d'execució d'ordres dels seus clients per a aquest període, a l'apartat Normativa MiFID sota els epígrafs “Anàlisi i conclusions de la qualitat d'execució obtinguda en els centres d'execució. Informe Transmissor.” i “Anàlisi i conclusions de la qualitat d'execució obtinguda en els centres d'execució. Informe Executor”.

IO. MESURES ADOPTADES PER BANCO MEDIOLANUM PER GARANTIR LA PROTECCIÓ DELS INSTRUMENTS FINANCERS DEL CLIENT

BANCO MEDIOLANUM recull els principis, aspectes crítics i mesures adoptades per garantir la protecció dels drets de propietat dels instruments financers que li confin els seus clients i evitar la utilització indeguda dels anomenats actius a la Política de Salvaguarda d'Actius, de conformitat amb la Normativa MiFID. La política està disponible a la nostra pàgina web (www.bancomediolanum.es) a l'apartat Informació legal Normativa MiFID.

II. POLÍTICA DE CLASSIFICACIÓ DELS CLIENTS DE BANCO MEDIOLANUM

De conformitat amb les disposicions de la Normativa MiFID, el Banc en prestarà els seus serveis d'inversió, prendrà en consideració tant la categoria de clients als quals aniran adreçats com la modalitat de prestació del servei escollida, d'acord amb les següents especificacions:

Client Detallista.

La majoria dels nostres clients han estat inclosos en aquesta categoria per ser aquella a la qual la Normativa MiFID concedeix el grau més gran de protecció. Totes les garanties relatives al mode d'oferir i prestar els serveis financers hauran de ser observades quan el destinatari sigui un Client classificat com a detallista. D'aquesta manera, els clients detallistes gaudiran del màxim dret d'informació tant precontractual com postcontractual de l'observança del principi de Millor Execució a l'execució d'Ordres i d'altres garanties recollides a la norma.

Client Professional.

Segons MiFID, el Client professional és qualsevol Client que posseeix l'experiència, els coneixements i la qualificació necessaris per prendre les seves pròpies decisions d'inversió i per valorar correctament els riscos inherents a les esmentades decisions. No obstant així, se'ls permet sol·licitar un tracte no professional si desitgen rebre un nivell de protecció més alt. La Directiva 2014/65/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 15 de maig de 2014, estableix un llistat d'aquells clients que es consideraran professionals per tots els serveis i activitats d'inversió i instruments financers, com ara les Entitats de crèdit, Empreses de serveis d'inversió, altres Entitats financeres autoritzades o regulades, Companyies d'assegurances, Institucions d'inversió col·lectiva i Fons de pensions i les seves societats de gestió, entre d'altres. Tanmateix, es permet sol·licitar ser tractat com a professionals a aquells clients que, sense ser empreses incloses entre les anteriorment esmentades, compleixen certs requisits de coneixement dels mercats i volum d'operacions. Trobaràs més detalls a la nostra pàgina web (www.bancomediolanum.es).

BANCO MEDIOLANUM disposa dels procediments adequats per procedir als canvis de categoria permesos per MiFID. No obstant així, el canvi de categoria estarà subjecte a la sol·licitud expressa per part del Client, així com a la comprovació del compliment dels requisits estipulats per la normativa.

12. INFORMACIÓ SOBRE GESTIÓ DE CONFLICTES D'INTERÈS

Les Directives 2014/65/UE, “MiFID II” i 2016/97/UE, “IDD” (Distribució d’Assegurances), i les seves respectives normatives de desenvolupament, exigeixen que els potencials conflictes d’interès que sorgeixin entre Banco Mediolanum i els seus clients, que no es puguin evitar, siguin gestionats per l’entitat de forma efectiva. En aquest sentit, s’ha establert una Política de Gestió de Conflictes d’Interès, l’objectiu de la qual és:

- identificar les circumstàncies que generen o podrien generar un conflicte d’interès susceptible de malmetre greument els interessos d’un o més clients;
- definir els procediments que cal seguir i les mesures organitzatives per a la gestió dels potencials conflictes d’interès;
- garantir l’aplicació sistemàtica dels procediments i mesures adoptats de mitigació de conflictes, verificant-ne l’eficàcia.
- En última instància, en el cas dels conflictes no mitigables, a través dels procediments i mesures adoptats pel Banc, informar el client, abans d’actuar en nom seu, de la naturalesa i origen d’aquests conflictes, amb la finalitat que ell mateix pugui prendre una decisió amb coneixement de causa sobre els serveis prestats, tenint en compte el context en el qual es manifesten les situacions de conflicte. Quan aquesta informació es consideri suficient per evitar potencials danys als clients, no serà necessari inhibir les activitats assenyalades;

- monitorar l’adequació i eficàcia de les mesures adoptades per a la gestió de conflictes d’interès, a fi d’identificar i, si cal, corregir qualsevol deficiència;

La Política de Gestió de Conflictes d’Interès haurà de ser respectada per les persones rellevants, terme que engloba:

- els membres dels òrgans empresarials; els accionistes que, en funció del seu percentatge de participació, puguin trobar-se en una situació de conflicte d’interès; els directius i els agents representants de l’entitat;
- els treballadors de l’entitat, així com qualsevol altra persona física els serveis de la qual estiguin a disposició i sota el control del Banc, i que participin en la prestació de serveis i activitats d’inversió per compte de la mateixa entitat;
- les persones físiques que participin directament en la prestació de serveis a l’entitat, sobre la base d’un acord d’externalització l’objectiu del qual sigui la prestació de serveis i activitats d’inversió per compte de l’entitat.
- la resta de treballadors i col·laboradors que no han estat citats en els punts precedents.

Identificació dels potencials conflictes d’interès

Banco Mediolanum adopta totes les mesures raonables per identificar qualsevol conflicte d’interès que pugui sorgir arran de la prestació de serveis, o d’una combinació d’aquests serveis, entre el mateix Banco Mediolanum, les persones rellevants, i els clients. Dins de les circumstàncies que podrien produir un conflicte d’interès, també cal tenir en compte aquelles que són resultat de l’activitat de les societats pertanyents al Conglomerat Mediolanum¹⁰, així com les derivades de les preferències de sostenibilitat del client.

S’entendrà que sorgeix un conflicte d’interès quan Banco Mediolanum, una persona rellevant o una Societat del Conglomerat Mediolanum¹⁰:

- puguin obtenir un benefici financer o evitar una pèrdua financera a costa del client;
- tinguin un interès en el resultat d’un servei prestat al client o d’una operació efectuada per compte del client que sigui diferent de l’interès del client en aquest resultat;
- tinguin incentius financers o d’un altre tipus per afavorir els

interessos d’un altre client o grup de clients davant els interessos del primer client;

- desenvolupin la mateixa activitat que el client;
- rebin o hagin de rebre d’una persona que no sigui el client un incentiu en relació amb un servei prestat al client, en forma de benefici monetari o no monetari, o serveis.

Els serveis i activitats prestats per Banco Mediolanum que puguin originar conflictes d’interès són els següents:

- Recepció, transmissió i execució d’ordres de clients.
- Negociació per compte propi.
- Gestió de carteres⁸.
- Assessorament en matèria d’inversions.
- Distribució de productes/instruments financers.
- Assessorament sobre productes d’inversió basats en assegurances.
- Distribució de productes d’assegurances.
- Activitats de col·locació d’instruments financers, basats o no en un compromís ferm.
- Custòdia i administració d’instruments financers.
- Distribució de productes i serveis bancaris.

Així mateix, la prestació conjunta de diversos serveis constitueix també una altra hipòtesi de conflicte d’interès.

Altres situacions que podrien generar conflictes atribuïbles directament als interessos de l’entitat com a persona jurídica, del Grup al qual pertany o de les persones rellevants:

- Emissió i col·locació d’instruments financers (per exemple, emissió de bons, accions, warrants).
- Concessió de crèdit.
- Càrrecs socials en terceres societats ostentats per representants de l’entitat.
- Interessos personals de les persones rellevants.
- Relacions de negocis (per exemple grans clients, contraparts, principals proveïdors, etc.).
- Participacions financeres en altres entitats.

Incentius

Un tipus especial de conflictes d’interès és el que està constituït per aquelles situacions en les quals el Banc rep d’un tercer que no és el client un incentiu (en forma de diners, béns o serveis), en relació amb el servei prestat al client i no imputable a comissions o honoraris normalment facturats pel servei prestat.

Malgrat haver estat expressament qualificats com a conflicte d’interès, es poden rebre incentius de tercers (que no són el client) en la prestació de serveis d’inversió diferents de la gestió de cartera, amb la condició que es comuniquin clarament al client de forma completa, exacta i comprensible abans de la prestació del servei, siguin objecte d’informes periòdics i estiguin destinats a augmentar la qualitat del servei prestat al client, de conformitat amb la normativa d’aplicació. En general, cal recordar que la percepció d’incentius per part de l’entitat en cap cas ha d’entorpir que l’entitat compleixi amb la seva obligació d’actuar en el millor interès del client, en aplicació dels principis generals de diligència i transparència.

Els quadres amb els incentius percebuts per Banco Mediolanum de tercers estan publicats en l’apartat Normativa MiFID de la pàgina web de l’entitat.

Identificació de les mesures per prevenir i gestionar els potencials conflictes d’interès

Les mesures establertes per gestionar els conflictes d’interès detectats estan dissenyades per tal que resultin:

- idònies per evitar que incideixin negativament en els interessos

dels clients.

- proporcionades a la naturalesa, dimensió i complexitat de les activitats del Banc i del Grup/Conglomerat Mediolanum, així com al tipus i gamma de productes oferts i/o serveis o activitats prestats.
- adequades a l’entitat, per prevenir el risc de malmetre els interessos del client.
- adequades per garantir que les persones rellevants involucrades en les diferents activitats que impliquin un conflicte d’interès exerceixin aquestes activitats amb un nivell d’independència adient d’acord amb les dimensions i a les activitats del Banc i del Grup/Conglomerat, de forma que es previngui el risc de malmetre els interessos dels clients.

En cas que les mesures adoptades no eliminin totalment el risc de perjudicar els interessos dels clients, el Banc es reserva el dret d’abstenir-se de prestar el servei o, tenint en compte el context en el qual aquestes situacions es manifesten, de revelar el conflicte als clients o clients potencials amb caràcter previ a la contractació, i informar sobre la naturalesa o origen d’aquesta situació, amb la finalitat de permetre que es prenguin decisions informades.

Codis i regles deontològiques internes (principis generals de conducta)

Banco Mediolanum disposa de normes internes de conducta (Codi Ètic, Reglament Intern de Conducta en l’àmbit del Mercat de Valors i Guia d’Actuació de la Xarxa d’Agents) i ha adoptat mesures i procediments organitzatius amb la finalitat de, entre d’altres, evitar, prevenir o gestionar de forma adequada els possibles conflictes d’interès.

Les Persones subjectes al RIC (Reglament Intern de Conducta en l’àmbit del Mercat de Valors) i en general tots els treballadors de Banco Mediolanum, quan prestin serveis i activitats d’inversió o serveis auxiliars, hauran d’assumir com a principis generals de conducta actuar amb honestedat, imparcialitat i professionalitat, en el millor interès dels clients, en els termes establerts en el RIC aprovat pel Consell d’Administració de Banco Mediolanum i en la present Política.

Banco Mediolanum aplica les següents mesures concretes destinades a garantir que les persones rellevants:

- No revelin a tercers, tret que sigui per motius directament relacionats amb l’exercici de les seves funcions, les informacions reservades i/o confidencials de les quals hagin tingut coneixement en exercir la seva activitat o de cap altra manera;
- No facin servir informacions privilegiades i s’abstinguin de fer servir, de manera incorrecta, informacions referents a operacions disposades pels Clients i que estan a l’espera d’execució, de les que n’hagin tingut coneixement en exercir la seva activitat;
- Evitin aconsellar i/o requerir de qualsevol altra persona les informacions indicades en el punt precedent, tret que sigui per motius directament relacionats amb l’exercici de les seves pròpies funcions, i de recomanar o induir altres subjectes, en funció d’aquestes informacions, perquè realitzin operacions en interès propi o de tercers, així com que aconsellin a tercers que efectuïn operacions en funció d’aquestes;
- S’abstinguin de difondre notícies falses o enganyoses, posar en pràctica operacions simulades o realitzar qualsevol altra forma d’engany i maquinació per provocar una alteració en la lliure formació del preu dels instruments financers;
- S’abstinguin d’efectuar, en horari laboral, operacions amb una finalitat diferent de la simple activitat d’inversió del seu patrimoni personal, o bé que pugui repercutir negativament en l’exercici normal del seu treball i en les seves obligacions contractuals;
- No efectuïn, en nom i per compte propi, o bé en nom propi i per compte de tercers que no siguin aquells amb qui mantenen relacions en l’àmbit de les activitats que els corresponen en virtut de les seves tasques en l’entitat, operacions sobre instruments

financers en contrapartida directa amb els inversors;

- No realitzin operacions en les quals tinguin un interès personal que entri en conflicte amb l’interès dels clients;
- S’abstinguin d’acceptar dels clients poders o autoritzacions per promoure contractes o efectuar operacions, o poders per operar amb comptes corrents, tret de prèvia autorització del Consell d’Administració o de la Funció encarregada, ni tampoc obtenir benefici de pòlisses subscrites per clients, ni ser cotitulars amb els clients en contractes que tenen per objecte productes financers o serveis d’inversió.

Aquestes normes no s’apliquen en cas que el client sigui cònjuge, parent o persona propera fins al segon grau de l’apoderat o de l’autoritzat i, en tot cas, sempre que es tracti de poders o autoritzacions permesos per les disposicions legals o reglamentàries;

- Informin sense demora els seus superiors, de les situacions o activitats en les quals poguessin tenir interessos personals en conflicte amb els del Banc (o en cas que aquests interessos siguin dels seus familiars o persones properes), i de qualsevol altre cas en què resultin rellevants les situacions d’interès personal respectant les decisions preses al respecte per part d’aquests subjectes.
- Prioritzin els legítims interessos dels clients, actuant amb diligència, lleialtat, neutralitat i discreció, sense perjudici del respecte degut a la integritat del mercat.
- Procurin reduir al mínim els conflictes d’interès entre clients i entre el banc i els seus clients, gestionant-los i solventant-los de manera adient en cas que s’arribessin a plantejar.
- No avantposin la venda de valors de la cartera del banc als dels clients quan aquests hagin ordenat vendre la mateixa classe de valor en condicions idèntiques o millors, ni atribueixin al banc valors quan hi hagi clients que els hagin sol·licitat en condicions idèntiques o millors.

- No privilegiïn cap client quan existeixi conflicte d’interessos entre diversos i, en particular, respectin el sistema d’execució i repartiment d’ordres que el banc hagi establert.
- No multipliquin les transaccions de forma innecessària i sense benefici per al client.
- Assessorin el client amb honestedat, informant-lo sobre els productes adequats a les seves necessitats financeres i si escau, a les seves referències de sostenibilitat, i mai en funció de les comissions específiques de cada producte.
- Quan realitzin operacions personals l’objecte de les quals siguin instruments financers o valors negociats en mercats oficials o valors o instruments financers, el subjacent dels quals es negocï en mercats oficials, aquestes operacions s’hauran d’ajustar a allò que estableix l’apartat sisè del Reglament Intern de Conducta en l’àmbit del Mercat de Valors.

Així mateix, Banco Mediolanum ha previst altres mesures i procediments específics per evitar o gestionar els possibles conflictes d’interès el detall dels quals es troba íntegrament en la Política de Gestió de Conflictes d’Interès de l’entitat.

Eventual informació als clients sobre els conflictes d’interès

Quan es consideri que les mesures organitzatives i administratives adoptades no són suficients per assegurar, amb raonable certesa, que s’ha evitat el risc que un client o grup de clients en resultin perjudicats, el Banc informará els clients, clarament i amb caràcter previ, de la naturalesa general i de l’origen del conflicte abans d’actuar pel seu compte, així com de les mesures adoptades per mitigar el risc de perjudici per als clients, de forma que els permeti prendre una decisió raonada sobre el producte o servei d’inversió a contractar amb Banco Mediolanum tenint en compte el context en el qual sorgeixi el conflicte. La informació s’haurà de proporcionar en suport durador i amb suficient detall, tenint en

--

10 i 8: Veure més a l’apartat “Notes aclaridores” de la pàgina 27.

compte la naturalesa del client.

Aquestes comunicacions constitueixen una solució d’últim recurs d’acord amb el criteri, ratificat pel MiFID II i totalment acceptat pel Banc, basat en la prevenció dels conflictes més que no pas en la seva gestió. De fet, les comunicacions als clients no eximeixen el Banc d’adoptar totes les precaucions necessàries per evitar que aquestes situacions concretes arribin a perjudicar els clients. Amb referència específica a la distribució de productes d’assegurances no IBIP, el Banc proporciona als seus Clients, amb suficient antelació a la subscripció d’un contracte d’assegurances, informació relativa a les comissions rebudes i els possibles conflictes d’interessos amb motiu del lliurament de la documentació precontractual requerida per la legislació vigent en cada moment.

Cessament de les situacions identificades com a possibles conflictes d’interès:

L’entitat considera que la situació que ha originat el potencial conflicte d’interès cessa quan:

- finalitza el servei d’inversió o auxiliar, o bé un altre servei prestat al client (p. ex. quan es tanca la col·locació d’un instrument financer emès per una Societat del Grup).
- cessa l’interès que ha causat el conflicte (p. ex. no hi ha participació rellevant per part d’una Societat del Grup o acaba el finançament).
- transcorre un període de temps raonable, de manera que l’interès en conflicte resulta irrelevant.
- s’han adoptat mesures organitzatives apropiades capaces de gestionar adequadament el conflicte.

Procediment de comunicació i registre dels conflictes d’interès

Banco Mediolanum mantindrà, de manera clara, no manipulable i numerada correlativament, un registre actualitzat amb les circumstàncies que generin o puguin generar un conflicte d’interès que impliqui un risc important de minva dels interessos d’un o més clients, així com dels procediments que s’hauran de seguir i les mesures que s’hauran d’adoptar per gestionar els esmentats conflictes.

El Departament d’Unitats Especialitzades de Compliance i/o la Funció de Compliment Normatiu incorporaran al Registre les circumstàncies que s’identifiquin o que puguin detectar a conseqüència de les seves funcions.

Compliment de la Política i supervisió

El compliment de la Política és responsabilitat de totes les persones rellevants. El responsable del Departament d’Unitats Especialitzades de Compliance, i la Funció de Compliment Normatiu supervisaran el compliment de la Política i informaran sobre qualsevol incompliment detectat a la Direcció de Banco Mediolanum.

Banco Mediolanum informará i comunicarà per escrit a totes les persones rellevants la present Política. Així mateix, els informaran de la seva obligació de seguir el procediment de comunicació, previst en la present Política, en els casos en què es vegin sotmesos a situacions que es puguin considerar com un conflicte d’interès que impliqui un risc important de minva dels interessos d’un o més clients.

Serà responsabilitat del responsable de cadascuna de les àrees/ departaments de negoci vinculades a la prestació de serveis d’inversió, identificar aquelles circumstàncies en les quals existeixi un risc important de perjudicar l’interès d’un client o pluralitat de clients.

L’incompliment de la Política pot comportar accions disciplinàries que poden conduir, fins i tot, a l’acomiadament o rescissió del contracte que el vinculava amb l’entitat.

Aquesta política resultarà efectiva i exigible a totes les persones rellevants a partir de la seva publicació a la intranet/extranet de Banco Mediolanum.

Trobarà més informació disponible sobre la política de conflictes d’interès a la Seu de Banco Mediolanum o sol·licitant-la al seu Family Banker®.

I3. SERVEI D’ATENCIÓ AL CLIENT

El Grup Mediolanum España disposa d’un Servei d’Atenció al Client la funció del qual és atendre i resoldre les queixes i reclamacions que els clients puguin presentar relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, d’acord amb allò que estableix l’Ordre ECO / 734 / 2004, d’11 de març. La direcció postal i electrònica del Servei són les següents:

Servei d’Atenció al Client
Av. Diagonal, 668-670
08034 Barcelona
servicio.atencion.cliente@mediolanum.es

La utilització del correu electrònic haurà d’ajustar-se a les exigències previstes a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

L’activitat del Servei està regulada en el Reglament de Funcionament del Servei d’Atenció al Client, el qual es troba a disposició dels clients a les Oficines bancàries obertes al públic de Banco Mediolanum, S.A. i a la pàgina web www.bancomediolanum.es, així com a la seu social de les entitats Mediolanum Gestió, S.G.I.I.C., S.A. Mediolanum Pensions, S.G.F.P., S.A.

El Servei d’Atenció al Client disposa del termini d’un més, -15 dies hàbils per a qüestions relacionades amb el servei de pagament-, per atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels clients i de deu dies addicionals per la seva comunicació. Transcorregut aquest termini sense resolució o en cas de disconformitat amb el pronunciament del Servei d’Atenció al Client, el reclamant podrà adreçar-se als serveis de reclamacions del Banco de España de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d’Assegurances i Fons de Pensions, segons la matèria de la queixa o reclamació.

És necessari esgotar la via del Servei d’Atenció al Client per a poder formular les queixes i reclamacions davant dels serveis de reclamacions del Banco de España, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d’Assegurances i Fons de Pensions.

Direccions dels Serveis de Reclamacions

En funció de la matèria de la queixa o reclamació, el Client podrà adreçar-se als serveis de reclamacions del Banco de España, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d’Assegurances i Fons de Pensions, a les següents adreces:

Banco de España

Departament de Conducta d’Entitats.
www.bde.es (Portals del banc – Portal del Client Bancari > Reclamació online).

Comisión Nacional del Mercado de Valores

Departament d’Inversors.
Edison, 4. 28006 Madrid.
www.cnmv.es (Inici > Inversors i educació financera > Reclamacions).

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Servei de Reclamacions
Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid.
www.sededsfp.gob.es (Inicio > Ciudadanos > Presentación de quejas y reclamaciones).

Notes aclaridores

1. El Family Banker® ha de registrar el contingut de les converses presencials o mitjançant videoconferència que mantingui amb el client per a la prestació del servei d’assessorament en matèria d’inversions i de les que resulti o en pugui resultar la realització d’una operació:
 - En el cas de reunions presencials haurà d’informar el client, amb caràcter previ a la prestació dels seus serveis, que pot sol·licitar una còpia de la “Nota resum” de la reunió i que la tindrà a la seva disposició durant un termini de cinc anys.
 - En el cas de reunions no presencials que es duguin a terme per videoconferència, s’hauran de fer sempre amb Microsoft Teams i s’haurà d’informar el client, amb caràcter previ a la prestació dels seus serveis, que pot sol·licitar una còpia de la “Gravació” de la reunió i que la tindrà a la seva disposició durant un termini de cinc anys.

En cap cas el Family Banker® prestarà el servei d’assessorament en matèria d’inversions a través de mitjans no autoritzats per Banco Mediolanum com ara converses telefòniques, correus electrònics, missatges a través de xarxes socials (WhatsApp, LinkedIn, etc.) o altres mitjans no autoritzats.

2. Banco Mediolanum ha optat pel model de “Comercialització” quan presta el servei de recepció, transmissió i execució d’ordres sobre valors negociables i d’altres productes financers. L’anomenada modalitat es reservarà únicament per a determinats productes sobre els quals el Banc no realitzarà recomanacions personalitzades (Banco Mediolanum prestarà el Servei d’Assessorament exclusivament per a productes de gestió de l’estalvi del Grup Mediolanum, llevat del cas del Servei Mediolanum My World que s’están a fons de tercers preseleccionats). Les ordres que Banco Mediolanum rebí dels clients per via telefònica o telemàtica s’enregistraran sistemàticament, en compliment del que preveu la legislació vigent. En tot cas, abans de prestar el servei de recepció, transmissió i execució d’ordres, el Client ha de saber que:
 - a) s’enregistraran les converses telefòniques i comunicacions telemàtiques, i
 - b) una còpia de la “Gravació” restarà a la seva disposició, prèvia petició, durant un termini de cinc anys.

Per poder fer una contractació en aquesta modalitat de servei es requerirà omplir prèviament un Test de Conveniència que permetrà conèixer l’adequació del producte als coneixements i experiència inversora del Client.

3. El servei d’assessorament en matèria d’inversió amb caràcter no independent i recurrent, requereix, d’acord amb la normativa vigent, la subscripció del corresponent “Contracte de servei d’Assessorament en matèria d’inversió amb caràcter no independent i recurrent”.
4. Directiva 2014/65/UE del Parlament Europeu i del Consell, del 15 de maig de 2014, relativa als mercats d’instruments financers (també denominada “MiFID II”), i Directiva de Distribució d’assegurances 2016/97/UE (coneguda com “IDD”). Traslladades a l’ordenament jurídic espanyol, a través del text refós de la Llei del Mercat de Valors i del RDL 3/2020 (Llibre II) respectivament.

5. Codi OTP (One Time Password), d’un sol ús. S’envia al número de telèfon mòbil facilitat pel Client.

6. Hi ha algunes entitats que, per fer servir els seus caixers automàtics, poden aplicar una taxa de recàrrec a les operacions de retirada d’efectiu, tant a dèbit com a crèdit. Així mateix, fora de la Unió Europea, hi ha algunes xarxes de tercers que poden aplicar una taxa de recàrrec a les operacions de retirada d’efectiu. Aquesta taxa sempre es mostrarà a la pantalla del caixer abans d’efectuar-se l’operació, amb la qual cosa, si el Client no hi està conforme, es podria cancel·lar l’operació sense cap recàrrec. A les operacions realitzades mitjançant les targetes a l’estranger, a més de les comissions i despeses, podria aplicar-se un diferencial en el canvi de divisa per a operacions en moneda diferent de l’euro. Les comissions, les despeses i el tipus de canvi aplicable seran els fixats per cada centre compensador dels sistemes o marques als quals pertanyi la targeta i el seu pagament correspondrà al sol·licitant.

7. Per Grup Mediolanum s'entén el Grup la Societat Matriu del qual és Banca Mediolanum S.p.A
8. En l'actualitat, Banco Mediolanum no presta aquest servei, tot i que s. que l'ha prestat en el passat.
9. Així mateix, els serveis de "Recepció, transmissió i execució d'ordres sobre instruments financers" també es prestaran en cas que el/la CLIENT/A estigui interessat/a en la contractació d'algun dels productes recomanats en el marc de la prestació del servei d'"Assessorament No Independent i Recurrent".
10. El Conglomerat Financer Mediolanum (o Conglomerat Mediolanum), està format per societats pertanyents al Grup Bancari Mediolanum, per societats pertanyents al Grup Assegurador Mediolanum i per la societat PI Servizio S.p.A.

A TOTS ENS TOCA
DECIDIR A LA VIDA,
PERÒ NO SEMPRE
HO HEM DE FER SOLS.



Family Banker® és una marca registrada de Banca Mediolanum S.p.A.
La present documentació és propietat de BANCO MEDIOLANUM, S.A. i té caràcter CONFIDENCIAL. Utilitzar, reproduir, alterar o comunicar a tercers per qualsevol canal de comunicació aquesta documentació o part d'ella, sense consentiment previ i exprés de BANCO MEDIOLANUM, està prohibit i pot comportar responsabilitats legals per a l'infractor.

www.bancomediolanum.es



[Blog](#)



[in](#)



IMPI023V56