

Les claus del nostre model.



SUMARI

Grup Mediolanum	5
Banco Mediolanum en xifres	7
Els valors diferencials de Banco Mediolanum	9
El Family Banker®: Assessorament personalitzat	11
La Multicanalitat	19
Links i telèfons d'interès	21
Informació general	22





**Grup Mediolanum
ha estès el seu model
de banca a altres països
d'Europa.**

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

A Europa té més d'1.295.218 clients assessorats per una xarxa de 5.216 Family Bankers® i disposa d'uns recursos totals de Clients de quasi 77.854 milions d'euros, a desembre de 2016.

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:



ITÀLIA (Milà):

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

ALEMANYA (Munic):

Bankhaus August Lenz & Co.
www.banklenz.de

IRLANDA (Dublín):

Mediolanum International Life (entitat asseguradora), Mediolanum International Funds (gestora d'IIC estrangeres) i Mediolanum Asset Management (gestora d'IIC estrangeres).
www.mediolanuminternationallife.com
www.mediolanuminternationalfunds.com

LUXEMBURG (Luxemburg):

Gamax Management A.G.
www.gamax.de

ESPANYA (Barcelona):

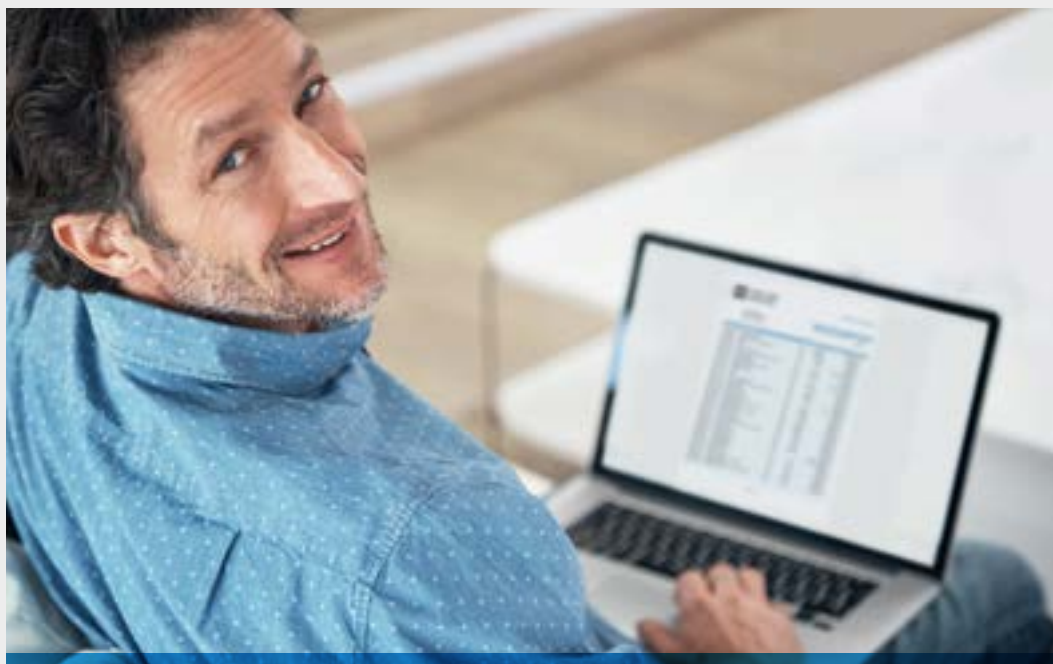
Banco Mediolanum S.A.
www.bancomediolanum.es





Benvingut al banc espanyol
amb la millor ràtio de
solvència, 37,49%.






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

L'entitat compta, a desembre de 2016, amb una xarxa de 835 Family Bankers® distribuïts en més de 40 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 el banc espanyol amb millor ràtio de solvència, amb un 37,49%, més de tres vegades el mínim exigít pels supervisors del BCE a l'entitat i una ràtio de morositat del 3,23% a desembre de 2016.





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

ELS VALORS DIFERENCIALS DE BANCO MEDIOLANUM

3

Grup Bancari Mediolanum construeix la seva estratègia a partir de quatre valors principals: llibertat, relació personal, compromís i innovació.



LLIBERTAT

En la relació del client amb l'entitat, al qual se li ofereixen les millors opcions per gestionar els seus estalvis i se li ofereix assessorament personalitzat per part del seu Family Banker® 24 hores, 365 dies l'any.



RELACIÓ PERSONAL

A més de proporcionar al client un assessorament personalitzat i permanent, la relació amb el Family Banker® és honesta, propera i de total confiança. D'aquesta manera, és possible gestionar els seus estalvis, escollir els productes que més s'ajustin a les necessitats del Client i fer la millor planificació financera possible.



COMPROMÍS

Compromís de ser un referent de qualitat en serveis i productes. D'oferir solucions per a l'estalvi i assessorament financer personalitzat. Però, principalment, compromís amb els clients. Aquesta és la raó de ser de Banco Mediolanum i la màxima prioritat de tots els professionals que l'integren.



INNOVACIÓ

Banco Mediolanum posa a l'abast dels clients les tecnologies més avançades per consultar, revisar i gestionar els estalvis des de casa, amb l'ordinador, l'smartphone o la tablet.



El Family Banker®
ajuda els seus clients
a assolir els seus objectius
les 24h, 365 dies l'any.

Industry	% of	Market	American	Industry
Construction of Buildings	533	2.7%	144	4.7%
Heavy Construction	211	3.3%	41	3.2%
Specialty Trade Contractors	31	1.7%	31	1.7%
Trade and Leather Manufacturing	144	4.7%	21	1.2%
Textile, Apparel and Millinery Manufacturing	211	3.3%	41	3.2%
Chemical and Allied Product Manufacturing	42	1.7%	21	2.0%
Plastic and Rubber Manufacturing	21	1.2%	21	2.0%
Nonmetallic Mineral Product Manufacturing	201	3.2%	21	2.0%
Food and Kindred Product Manufacturing	91	3.5%	21	2.0%
Textile Milling and Dressing	24	1.8%	21	2.0%
Chemical and Allied Product Manufacturing	65	4.2%	24	1.8%
Food and Kindred Product Manufacturing	422	2.7%	65	4.2%
Other	2395	4.3%	422	2.7%

EL FAMILY BANKER®: ASSESSORAMENT PERSONALITZAT

4



La missió fonamental del Family Banker® és aconseguir que els clients assolixin els objectius 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](#)

LA PROFESSIONALITAT DE BANCO MEDIOLANUM

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 d'ells, també en el de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (www.dgs.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", per tal que el Client pugui decidir si desitja rebre assessorament financer.

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.

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.

4 Elaborar i presentar el Pla Particular d'Estalvi.
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 (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.

5 Implementació del Pla.
Un cop aprovat el Pla Particular d'Estalvi, es contracten els productes adequats, sempre d'acord amb el Perfil de l'Inversor segons MiFID.

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.

[El Pla Particular d'Estalvi és el full de ruta on es determinen els objectius i les accions a realitzar](#)



LES 5D

► 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 5 D, 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.

La diversificació és un factor clau per proporcionar al Client més seguretat i estabilitat en el procés d'estalvi i inversió

ELS 5 CRITERIS DE DIVERSIFICACIÓ (LES 5D)

1D

Diversificació temporal

2D

Diversificació entre títols

3D

Diversificació geogràfica i sectorial

4D

Diversificació per potencial de creixement

5D

Diversificació per tipologia de producte

1. 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

2. 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.

3. 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.

4. Diversificació per potencial de creixement

Un cop complerts 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.

5. 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

▶ A partir de la normativa MiFID¹ es van crear diverses modalitats de contractació: Assessorament, Comercialització o només Execució. Banco Mediolanum va escollir la modalitat d'Assessorament² 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.

[La modalitat d'Assessorament és la més protectora i la més fidel a la filosofia amb què va néixer Grup Mediolanum](#)

En el cas de l'Assessorament, la Directiva exigeix la realització d'un Test d'Idoneïtat previ per part del Client. Aquest Test, inclòs en 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 recomanacions adequades al seu "Perfil de l'inversor", els seus objectius d'inversió, els seus coneixements i experiència inversora, i la seva situació financera.

En aquest Test s'estableixen cinc possibles tipus de perfils:

--

1. Normativa MiFID (Directiva europea reguladora dels Mercats i Instruments Financers), regula la relació existent entre les entitats financeres i d'inversió i els seus clients o potencials clients.

2. Banco Mediolanum ha optat pel model de "Comercialització" només quan es tracta de:

- La presentació d'instruments financers al públic en general i de manera no personalitzada.
- La tramitació d'ordres de comprovenda sobre instruments financers, tant complexos com no complexos, realitzades per iniciativa del client.

Per poder contractar aquesta modalitat de servei es requerirà el previ emplenament d'un Test de Conveniència, que permetrà conèixer l'adequació del producte als coneixements i experiència inversora del Client.

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, i s'assumeix, 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.

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.

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.

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.

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.](#)



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 credit or debit card, near the tablet. The background is blurred, showing what appears to be a window with greenery outside. In the bottom left corner, there is a circular graphic with a blue border and a white center containing text.

**Els Clients de Banco
Mediolanum poden
consultar i operar
des dels diferents canals
amb només 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

Operar a través del web o app

Codi d'usuari + Primer Codi Secret
+ Codi OTP (One Time Password³)

Operar a través del Servei de Banca Telefònica

Codi d'usuari + Primer Codi Secret
+ Codi OTP (One Time Password³)
+ 2 xifres del segon codi secret

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.

[Banco Mediolanum permet obtenir diners a dèbit sense comissió a tots els caixers automàtics del món⁴, quan i on us calgui.](#)

SERVEIS DE BANCA TELEFÒNICA

Banco Mediolanum disposa d'un servei de Banca Telefònica per fer consultes, accedir a tota la informació i realitzar operacions. Els seus empleats estan disponibles de dilluns a divendres de 8 a 22 hores, i tenen Assistent de Trucades Interactiu les 24 hores del dia, cada dia.

OFICINES CONCERTADES

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

XARXA DE CAIXERS

Els Clients de Banco Mediolanum poden treure diners a dèbit sense comissió a tots els caixers automàtics del món identificats amb la marca Visa o Visa Electron.

--

3. Codi OTP (One Time Password), d'un sol ús. S'envia al número de telèfon mòbil informat pel client.

4. Hi ha algunes entitats que per utilitzar 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 l'operació, de manera que si el client no està conforme, es podrà cancel·lar l'operació sense cap recàrrec.

A les operacions realitzades mitjançant les targetes a l'estranger, a més de les comissions i despeses, es podria aplicar un diferencial en el canvi de divises 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, de forma que correspongui el seu pagament al sol·licitant.



A close-up photograph of a person's hands holding a white smartphone. The person is wearing a light blue shirt and a watch with a white face and a dark strap. The background is blurred, showing what appears to be a service counter or a public area. 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.

**Departament propi
d'atenció telefònica
i personalitzada.**

LINKS I TELÈFONS D'INTERÈS



Banc Mediolanum
Servei de Banca Telefònica 900.800.108
www.bancomediolanum.es



GRUP MEDIOLANUM
mediolanum.it

BLOG BANCO MEDIOLANUM
blog.bancomediolanum.es

BANC D'ESPANYA
bde.es

**COMISSIÓ NACIONAL
DEL MERCAT DE VALORS CNMV**
cnmv.es

**FONS DE GARANTIA DE DIPÒSIT
D'ENTITATS DE CRÈDIT**
fdg.es

**DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES
DGS**
dgs.es

FINANCES PER A TOTS
finanzasparatodos.es

BLOG SER FAMILY BANKER
serfamilybanker.com



INFORMACIÓ GENERAL

INFORMACIÓ GENERAL DE BANCO MEDIOLANUM, S.A. I ELS SEUS SERVEIS

1. INFORMACIÓ LEGAL I DADES DE CONTACTE

Banco Mediolanum, S.A.
N.I.F. A-58.640.582
Domicili social: Av. Diagonal 668-670, 08034 Barcelona Web:
www.bancomediolanum.es
Correu electrònic: info@bancomediolanum.es
Telèfon: 932 535 400
Fax: 932 535 430

El BANC està inscrit al Registre Mercantil de Barcelona, T.10.227, F. 38, H. B-73301, Inscripció 50a, i amb el núm 0186 al Registre de Bancs i Banquers del Banc d'Espanya, és l'òrgan encarregat de la seva supervisió el Banc d'Espanya, amb domicili a C/Alcalá, 48, Madrid - 28014.

2. FONS DE GARANTIA DE DIPÒSITS

BANCO MEDIOLANUM, es troba adherit al Fons de Garantia de Dipòsits d'acord amb allò que preveu el Reial decret- llei 16/2011, de 14 d'octubre, pel qual es crea el Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit.

El Fons té per objecte garantir als dipositants la recuperació dels seus dipòsits fins al límit assenyalat en els supòsits legalment i reglamentàriament previstos. Per a més informació, pot consultar el web del FONS DE GARANTIA DE DIPÒSITS D'ENTITATS DE CRÈDIT (www.fgd.es).

3. LLENGUA I MITJANS DE COMUNICACIÓ

El client podrà triar que les seves comunicacions amb BANCO MEDIOLANUM siguin en castellà o 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 multi-canal, a través de la xarxa telefònica i per mitjans telemàtics, les operacions previstes, en les modalitats comunicades pel BANC (inclosos els enviaments i la recepció d'ordres). A més, aquest servei permet contactar amb l'entitat en qualsevol moment i des de qualsevol lloc. El BANC utilitzarà el canal més idoni de comunicació (correu postal, xarxa telefònica o mitjans telemàtics) en funció de la classe d'informació que es pretengui realitzar i per tal d'aconseguir una major diligència, eficàcia i seguretat en el servei que li presta. BANCO MEDIOLANUM realitzarà la remissió de les informacions referides en el paràgraf anterior a la bústia web privat del client disponible mitjançant 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 moment, sol·licitar al BANC que, a més, aquesta informació li sigui remesa en suport paper per correu postal, opció subjecta al pagament de les corresponents despeses en concepte d'enviament i/o comunicació d'acord amb les tarifes de comissions bancàries, condicions i despeses repercutibles vigents.

4. CONSULTORIA IMMEDIATA

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

5. INFORMACIÓ SOBRE ELS SERVEIS PRESTATS:

BANCO MEDIOLANUM proporcionarà al client a través de la seva pàgina web (www.bancomediolanum.es) informació detallada sobre els aspectes essencials dels serveis prestats, sobre la naturalesa i riscos dels instruments financers, així com informació sobre els costos de les operacions i serveis realitzats per compte del client.

La informació sobre les tarifes, condicions i despeses repercutibles de les operacions i serveis de BANCO MEDIOLANUM està disponible a la pàgina web de l'entitat (www.bancomediolanum.es) a l'apartat Tarifes i altra informació.

6. SERVEIS DE PAGAMENT:

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

7. SERVEIS D'INVERSIÓ:

- Recepció i transmissió d'ordres de clients
- Execució de les ordres per compte de clients.
- Negociació per compte propi.
- Gestió discrecional i individualitzada de carteres d'inversió.
- Col·locació d'instruments financers,
- Assegurament d'una emissió o d'una col·locació d'instruments financers.
- Assessorament en matèria d'inversió.
- Custòdia i administració per compte de clients dels instruments financers.

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

La Directiva sobre mercats d'instruments financers (d'ara endavant "MiFID") i la seva normativa de desenvolupament, requereixen que les entitats que prestin serveis d'inversió, quan rebin 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 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.

Banco Mediolanum ha formalitzat una Política d'execució en què 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, dels instruments financers objecte de les ordres i dels centres d'execució o intermediaris financers als quals poden dirigir-se aquestes ordres.

En funció del tipus d'instrument financer del qual es tracti, Banco Mediolanum adopta dues funcions possibles en la cadena d'execució: per una banda 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 dirigirà 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).

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

		POSICIÓ DE L'ENTITAT		
		Executor	Transmissor	
INSTRUMENT FINANCER	Renda variable cotitzada	Nacional: SIBE SMART Internacional: Morgan Stanley	x	
	Renda fixa electrònica	SEND STATION (BME) Brokers de mercat autoritzats	x	x
	Deute públic / Repos / Renda fixa privada (nacional / internacional)	Mercat interbancari	x	
		Mercat primari deute públic espanyol	x	
		Mercat primari deute Generalitat de Catalunya	x	
	Derivats / Commodities	MEFF RV	x	
		EUREX i altres mercats internacionals: Banco Santander		x
		OTC (mercats no regulats)	x	
	Participacions en fons d'inversió propis	Mediolanum Gestión, SGIC	x	
	Participacions en fons d'inversió aliens (nacional i internacional)	Allfunds Bank, Mediolanum International Funds		x
	Accions en SICAVs	Mediolanum Gestión, SGIC	x	
	Accions en SICAVs (nacional i internacional)	MAB	x	
		Allfunds Bank		x

A l'efecte de garantir de manera 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 el funcionament adequat del procediment segons el que s'estableix a la present política.

Tipologia de clients

Es consideren "clients MiFID" tots aquells als quals se'ls prestin serveis d'inversió respecte de productes MiFID, tant minoristes com professionals. Són contraparts elegibles les entitats indicades a l'article 207 del Text Refós de la Llei del Mercat de Valors.

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

Criteris de selecció de centres d'execució / intermediaris financers

En primer lloc es realitza una preselecció de possibles centres d'execució o intermediaris. En aquesta preselecció es tenen en compte variables qualitatives com ara el preu, els costos, el prestigi, volums de mercat, eficiència en execució i liquidació, així com sistemes tecnològics òptims.

En segon lloc es porta a terme l'elecció dels centres d'execució o intermediaris finals d'entre els avaluats anteriorment considerant, de nou, els factors següents: preu, costos, velocitat d'execució, probabilitat d'execució, velocitat de liquidació, probabilitat de liquidació, mides 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 el cas de clients minoristes prevaldrà el criteri de "contraprestació total" formada pel preu de l'instrument financer i les despeses relacionades amb l'execució, incloses totes les despeses contrafes pel client que estiguin directament relacionades amb l'execució de l'ordre. En el cas de clients professionals, atesos els grans volums de contractació que realitzen, es valoraran factors addicionals als contemplats en el cas de minoristes com ara la velocitat o probabilitat d'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. En la resta de característiques de l'operació sobre les quals no hi hagués instruccions, se seguiran els preceptes de la política que puguin 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 s'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 vol enviar l'ordre.
- La indicació per part del client de la divisa de l'ordre, en el cas que l'instrument financer cotitzi en diverses divises.
- Les ordres stop en mercats internacionals de renda variable (en aquests casos l'ordre sempre serà enviada al mercat d'origen del valor).

Comunicació als clients dels aspectes relatius a la política

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

- De manera resumida, com a annex del contracte que signen tots els clients MIFID, minoristes i professionals amb caràcter previ a efectuar ordres.
- De manera íntegra, sota sol·licitud del client, incorporant addicionalment els aspectes qualitius de la selecció de factors utilitzats i les conclusions de l'anàlisi efectuada per Banco Mediolanum. Aquesta versió íntegra està a disposició dels clients: a través de la pàgina web (www.bancomediolanum.es), apartat "Informació legal/Directiva MIFID", sol·licitant-la al seu consultor o trucant al telèfon del Servei d'Atenció al Client 900.800.108.

Qualsevol canvi important en els sistemes o en la Política d'Execució d'Ordres es posarà en coneixement dels clients a través de qualsevol mitjà en suport durador, incloent com a tal 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, en les confirmacions de les operacions executades hi ha inclosa l'acceptació tàcita de la política.

Per a qualsevol operativa realitzada al marge dels mercats regulats i dels sistemes multilaterals de negociació, els clients han de prestar el seu consentiment previ i exprés abans de procedir a l'execució de les ordres al marge dels mercats o sistemes indicats. 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 vegada 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.

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

BANCO MEDIOLANUM recull les mesures adoptades per garantir la protecció dels instruments financers que exigeix la Directiva MIFID en les polítiques que regeixen l'activitat de l'entitat (Política de millor execució, Política i quadre d'índexs, Política de conflictes d'interès, Política de tractament d'ordres de clients i Política de salvaguarda d'actius). Les polítiques estan disponibles a la nostra pàgina web (www.bancomediolanum.es) a l'apartat Informació legal> Directiva MIFID.

10. POLÍTICA DE CLASSIFICACIÓ DELS CLIENTS DE BANCO MEDIOLANUM:

De conformitat amb les disposicions de la Directiva MIFID, el BANC, en prestar els seus serveis d'inversió, prendrà en consideració tant la categoria de clients als quals aniran dirigits com la modalitat de prestació del servei escollida, basant-se en les següents especificacions:

Client Minorista.

La majoria dels nostres clients hi han estat inclosos per ser la categoria a la qual la Directiva MIFID concedeix el major grau 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 minorista. Així, els clients minoristes gaudiran del màxim dret d'informació tant precontractual com postcontractual, d'acord amb el principi de millor execució en l'execució d'ordres i altres garanties recollides a la norma.

Client Professional.

Segons MIFID, un client professional és aquell que té l'experiència, els coneixements i la qualificació necessaris per prendre les seves pròpies decisions d'inversió i per valorar correctament els riscos inherents a aquestes decisions. Això no obstant, se'ls permet sol·licitar un tracte no professional a fi que rebin un nivell de protecció més elevat. La directiva estableix un llistat d'aquells clients que han de considerar-se professionals per a tots els serveis i activitats d'inversió i instruments financers, com ara entitats de crèdit, empreses d'inversió, companyies d'assegurances, fons de pensions i les seves societats de gestió. Així mateix, es permet sol·licitar ser tractat com a professional a aquells clients que, sense ser empreses que constin entre les esmentades anteriorment, compleixen certs requisits de coneixement dels mercats i volum d'operacions. Trobarà 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. Això no obstant, 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.

II. INFORMACIÓ SOBRE GESTIÓ DE CONFLICTES D'INTERÈS

BANCO MEDIOLANUM ha establert una política de gestió de conflictes d'interès de conformitat amb el que s'estableix en la Directiva sobre mercats d'instruments financers (MIFID) i en la seva normativa de desenvolupament, per gestionar de manera efectiva els possibles conflictes d'interès que no puguin ser evitats entre BANCO MEDIOLANUM i els seus clients. En aquest sentit, les funcions principals de la política són:

- La identificació amb caràcter previ dels possibles conflictes d'interès que puguin sorgir en la prestació dels serveis d'inversió i serveis auxiliars per part de BANCO MEDIOLANUM.
- L'establiment de mesures que permetin gestionar els esmentats conflictes d'interès, a fi d'evitar un perjudici per als interessos dels clients de Banco Mediolanum.

La Política de gestió de conflictes d'interès haurà de ser observada per les "persones competents", terme que engloba a:

- Els membres dels consells d'administració de BANCO MEDIOLANUM.
- Els membres dels Comitès de Direcció de BANCO MEDIOLANUM.
- Els membres de l'Òrgan de Direcció de BANCO MEDIOLANUM responsable

de la mediació d'assegurances com a operador de banca d'assegurances exclusiu.

- Els empleats la labor dels quals estigui directa o indirectament relacionada amb les activitats de serveis d'inversió i/o auxiliars.
- Els agents representants que actuïn per compte de BANCO MEDIOLANUM en l'àmbit del manual de comercialització per a la prestació de serveis d'inversió elaborat d'acord amb la directiva MiFID.
- Persones d'empreses externes, que prestin serveis a BANCO MEDIOLANUM o als seus agents representants regulats per la directiva MiFID.
- Qualsevol altra persona subjecta al Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors, aprovat pel Consell d'Administració de BANCO MEDIOLANUM.

Definició de conflicte d'interès

S'entendrà per conflicte d'interès aquelles circumstàncies que puguin donar lloc a un conflicte entre els interessos de BANCO MEDIOLANUM o de les persones competents i de les seves obligacions pel que fa als clients, o entre els interessos de dos o més clients davant dels quals l'entitat mantingui obligacions, i el resultat de la qual sigui un possible perjudici per als clients.

A tals efectes es considerarà que sorgeix un conflicte d'interès quan l'entitat o les persones competents:

- 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 dels interessos del primer client;
- Desenvolupin la mateixa activitat que el client;
- Rebin o hagin de rebre un incentiu per part d'una persona diferent del client amb relació a un servei prestat pel client (a banda de la comissió o retribució habitual per aquest servei).

Identificació dels possibles conflictes d'interès i dels escenaris en els quals podrien sorgir

Els serveis d'inversió o serveis auxiliars prestats per BANCO MEDIOLANUM que puguin ser susceptibles d'originar conflictes d'interès són els següents:

- Recepció, transmissió i execució d'ordres de clients pel que fa a un o més instruments financers;
- Negociació per compte propi;
- Gestió de la cartera pròpia de BANCO MEDIOLANUM;
- Gestió discrecional i individualitzada de carteres de tercers;
- Assessorament en matèria d'inversions;
- Col·locació d'instruments financers, basats o no en un compromís ferm;
- Assegurament d'una emissió o d'una col·locació d'instruments financers;
- Custòdia i administració d'instruments financers;
- Intermediació per compte d'altri;
- Anàlisi financera;
- Assessorament en matèria d'inversions;
- Prestació de serveis financers, incloent serveis de col·locació d'emissions, estratègia d'inversió industrial, subscripció de valors, venda en una oferta de valors, etc.
- Qualsevol altra activitat que pugui provocar un conflicte d'interès com a conseqüència de l'estructura i les activitats o serveis prestats per BANCO MEDIOLANUM.

Als quals se sumarien situacions que podrien generar conflictes atribuïbles direc-

tament als interessos de l'entitat com a persona jurídica, del grup al qual pertany o de les persones competents:

- Concessió de crèdit.
- Càrrecs socials en terceres societats ostentats per representants de l'entitat.
- Interessos personals de les persones competents.
- Relacions de negoci (p. ex. grans clients, contraparts, principals proveïdors, etc.)
- Participacions financeres en altres entitats.

A més, Banco Mediolanum identificarà els escenaris rellevants a efectes de possibles conflictes d'interès i s'informarà a la direcció sobre la suficiència de les mesures adoptades per gestionar els conflictes d'interès susceptibles de produir-se en els escenaris indicats.

Criteris generals de gestió de conflictes d'interès

Les persones competents i, en general, tots els empleats de BANCO MEDIOLANUM, quan prestin serveis 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 al Reglament intern de conducta en l'àmbit del Mercat de Valors aprovat pel Consell d'Administració de BANCO MEDIOLANUM i en la corresponent Política de gestió de conflictes d'interès.

Entre d'altres, detallats en la seva totalitat a la Política de gestió de conflictes d'interès de l'entitat, Banco Mediolanum aplica els següents principis destinats a garantir que les persones competents:

- Donin prioritat als interessos legítims dels clients, actuant amb diligència, lleialtat, neutralitat i discreció, sense perjudici del respecte degut a la integritat del mercat.
- Assessorin al client amb honestedat, informant-lo sobre els productes adequats a les seves necessitats financeres 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 negociï en mercats oficials, aquestes s'hauran d'ajustar al que estableix l'apartat sisè del Reglament intern de conducta en l'àmbit del Mercat de Valors.
- 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 de la seva feina i en les seves obligacions contractuals;
- No efectuïn, en nom i per compte propi, o bé en nom propi i per compte de tercers, diferents d'aquells amb els quals mantenen relacions en l'àmbit de les activitats que li corresponen en virtut de les seves comesses en l'entitat, operacions sobre instruments financers en contrapartida directa amb els inversors;
- No realitzin operacions en les quals tinguin un interès personal 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, excepte si hi ha autorització prèvia del consell d'administració o de la funció encarregada, ni tampoc obtenir benefici de pòlisses subscrietes per clients, ni ser cotitulars amb els clients en contractes que tenen per objecte

productes financers o serveis d'inversió. Aquestes normes no són aplicables en cas que el client sigui cònjuge, parent o propparent fins al segon grau de l'apoderat o de l'autoritzat i, en tot cas, sempre que es tracti de poders o autoritzacions permessos per les disposicions legals o reglamentàries;

- Informen sense demora als 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 propparents) i de qualsevol altre cas en què resultin rellevants les situacions d'interès personal respectant les decisions preses al respecte per aquests subjectes.

Cessament de les situacions identificades com a possibles conflictes d'interès
L'entitat considera que la situació que ha originat el possible 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 el conflicte resulta irrellevant (p. ex. han transcorregut 12 mesos des de la participació en sindicat d'assegurament de col·locacions en mercat primari).
- S'han adoptat mesures organitzatives apropiades capaces de gestionar adequadament el conflicte.

Identificació del procediment de comunicació i registre dels conflictes d'interès
BANCO MEDIOLANUM mantindrà un registre actualitzat amb les circumstàncies que donin lloc a un conflicte d'interès que impliqui un risc important de menyscabament dels interessos d'un o més clients, així com dels procediments que hauran de seguir-se i de les mesures que hauran d'adoptar-se per gestionar aquests conflictes.

La política i el registre seran mantinguts durant un període mínim de cinc (5) anys, i s'haurà de guardar també pel mateix període de temps qualsevol canvi realitzat en els mateixos.

Quan es doni una situació que produeixi un conflicte d'interès que impliqui un risc important de menyscabament dels interessos d'un o més clients, i que no formi part de les hipòtesis de conflicte previstes a la present política o no estigui essent gestionada, la persona competent que detecti la situació o es vegi involucrada en la situació generadora del conflicte haurà d'abstenir-se de realitzar l'operació i/o activitat nova o no gestionada i posar-ho immediatament en co-neixement del responsable de l'àrea de negoci encarregada de la prestació del servei d'inversió afectat, que a la seva vegada haurà d'elevat immediatament a l'òrgan "ad hoc" responsable del compliment del Reglament intern de conducta i a la Funció de compliment normatiu aquesta circumstància, amb la finalitat d'acordar les mesures i procediments alternatius o suplementaris necessaris i apropiats a aquesta finalitat.

Revelació de possibles situacions de conflicte als clients

Quan es consideri que les mesures adoptades no són raonablement suficients per evitar el risc que un client o grup de clients resulti perjudicat, aquest haurà de ser informat, en un suport durador, de la naturalesa del conflicte i de la resta de circumstàncies que li permetin prendre una decisió raonada sobre el producte o servei d'inversió a contactar amb BANCO MEDIOLANUM.

Compliment de la política de gestió de conflictes d'interès i supervisió

El compliment de la política és responsabilitat de totes les persones competents. L'àrea de Compliment Normatiu supervisarà el compliment de la política i informará a la direcció de Banco Mediolanum sobre qualsevol incompliment detectat.

Serà responsabilitat del director de cadascuna de les àrees/departaments de negoci vinculades a la prestació de serveis d'inversió, identificar aquelles circumstàncies en què hi hagi un risc important de perjudicar l'interès d'un client o pluralitat de clients.

L'incompliment de la política pot portar accions disciplinàries que puguin conduir, fins i tot, a l'acomiadament o resolució del contracte que el vinculava amb l'entitat. Banco Mediolanum preveu mecanismes per garantir que la present política sigui oportunament actualitzada en cas de variar el tipus d'activitat i serveis prestats als clients, el tipus de conflicte d'interès o quan es donin circumstàncies capaces de reduir l'eficàcia de les mesures adoptades per evitar perjudicis als clients.

12. SERVEI DE DEFENSA DEL CLIENT

El BANC disposa d'un Servei de Defensa del 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.

Les adreces postal i electrònica del servei són les següents:

Servei de Defensa del Client

Avinguda Diagonal, 668-670

08034 Barcelona servicio.defensa.cliente@bancomediolanum.es

L'activitat del servei està regulada en el Reglament de funcionament per a la defensa del client, que està a disposició del CLIENT a les oficines bancàries obertes al públic de Banco Mediolanum, S.A., i a la pàgina web www.banco-mediolanum.es.

El Servei de Defensa del Client disposa d'un termini de dos mesos per atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels clients, i deu dies addicionals per comunicar-les.

Una vegada transcorregut aquest termini sense resolució, o en cas de disconformitat amb el pronunciament del Servei de Defensa del Client, el reclamant podrà dirigir-se als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, 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 de Defensa del Client per poder formular les queixes i reclamacions davant dels serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, en les adreces següents:

Banco d'Espanya

Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions.

Alcalá, 48. 28014 Madrid.

Comissió Nacional del Mercat de Valors

Departament d'Inversors.

Edison, 4. 28006 Madrid.

Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions

Servei de Reclamacions.

Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid.



www.bancomediolanum.es

IMPI0233V50

Segueix-nos a

