

GRUPPO MEDIOLANUM
DECLARACIÓN CONSOLIDADA
DE CARÁCTER NO FINANCIERO
2021



Índice

1. Carta del director ejecutivo a los stakeholders	2
2. Nota metodológica	4
3. Identidad y perfil	6
3.1 Historia del Grupo, principales fases	6
3.2 Lo más destacado de 2021	9
3.3 Estructura del Grupo	10
4. Modelo de negocio y gobernanza	11
4.1 Visión, Misión, Valores	11
4.2 Modelo de negocio del Gruppo Mediolanum	17
4.3 Gobernanza, gestión de riesgos, compliance y cadena de suministro	18
4.4 Gestión de la Sostenibilidad	44
5. La sostenibilidad en Mediolanum	48
5.1 Analisi di materialità	49
5.2 Implicación de los stakeholders	66
6. Responsabilidad económica	87
6.1 Desempeño y solidez patrimonial	87
6.2 Información de conformidad con el Reglamento Taxonomía	89
6.3 Negocio responsable	95
6.4 Políticas de abastecimiento y evaluación de los proveedores	99
7. Responsabilidad con los clientes	101
7.1 El cliente es el centro de todo	101
7.2 Finanzas responsables	114
7.3 Innovación	128
7.4 Ciberseguridad y uso responsable de los datos	131
8. Responsabilidad con los colaboradores	138
8.1 Desarrollo del capital humano	141
8.2 Protección del capital humano	150
8.3 Diversidad e inclusión	159
9. Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente	161
9.1 Inclusión financiera	163
9.2 Asistencia a las comunidades	165
9.3 Impactos medioambientales directos	172
10. Anexos	180
11. Tabla de indicadores GRI	213
12. Informe de revisión de la Declaración No Financiera	224

1. Carta del director ejecutivo a los stakeholders

2021 ha sido el mejor año de nuestra historia. La mejor manera de celebrar el 40 aniversario del Grupo por todo lo alto. Estoy muy satisfecho con los resultados conseguidos, empezando por el patrimonio administrado, que ha rozado los 110 mil millones, y con los beneficios del ejercicio, que ascienden a 713 millones de euros, registrando un crecimiento del 64 % respecto al año anterior. Este resultado económico nos permite premiar, con **una bonificación de 2.000 euros, a cada uno de nuestros empleados de todas las empresas del Grupo, italianas y extranjeras.**

Los resultados extraordinarios del último año son fruto también del **compromiso concreto del Grupo con la sostenibilidad**, presente en todas nuestras acciones, empezando por la **estrategia basada en la responsabilidad económica, la responsabilidad con los clientes, con los empleados, con el medio ambiente y la colectividad.** Como prueba de ello, Banca Mediolanum entró en 2021 en el **MIB ESG**, el nuevo índice Medioambiental, Social y de Gobernanza, lanzado por Euronext y Borsa Italiana, que combina la medición del desempeño económico con los impactos ESG (Environmental, Social and Governance). La metodología en la que se basa el índice prevé una clasificación de las 40 mejores empresas de acuerdo con los criterios ESG, seleccionadas entre las 60 empresas italianas con mayor liquidez, excluyendo las implicadas en actividades no compatibles con inversiones ESG.

Nuestra **responsabilidad económica** la avala el crecimiento estructural y recurrente del negocio que, mediante la contribución de todas las líneas de negocio, ha determinado un gran incremento del Margen Operativo, que ha alcanzado los 502,6 millones de euros, lo que supone un aumento del 29 % respecto al año 2020. Además, los Ingresos Netos han sido de unos 9,2 mil millones de euros, de los cuales, 6,7 € mil millones en productos de Ahorro Gestionado, indicio de la gran capacidad del Banco de asesorar a los clientes en las inversiones, también en las fases de mercado más complejas. El activo del banco, que actualmente supera de forma estable el umbral de los treinta mil millones, es el motivo por el cual, **desde enero de 2022 Banca Mediolanum ha entrado en la lista de los bancos significativos en Europa y, por lo tanto, está supervisado directamente por el BCE.**

Banca Mediolanum apuesta por crear valor empresarial trabajando de forma ética y sostenible, a fin de conseguir a lo largo del tiempo impactos positivos y un bienestar compartido. **Desde este año Banca Mediolanum forma parte de UN Global Compact**, una iniciativa de las Naciones Unidas que anima a las empresas de todo el mundo a crear un contexto económico, social y medioambiental que apueste por una economía mundial sana y sostenible, que garantice a todos la oportunidad de compartir los beneficios.

Sin duda alguna los resultados extraordinarios de este año se sustentan en **nuestra responsabilidad con los clientes** y el valor estructural del modelo estratégico del Grupo, más que nunca de actualidad y acorde con la realidad de nuestros días. De hecho, a través de los Family Bankers cada día damos respuestas concretas a todas las necesidades financieras de nuestros clientes y somos para ellos una referencia más valiosa si cabe ante la incertidumbre del escenario actual, caracterizado por los tipos negativos, el encarecimiento de los precios y la consiguiente necesidad de proteger y mantener el propio estilo de vida. A través de nuestra propuesta, estamos también en disposición de prestar un servicio bancario eficiente e instantáneo, plenamente acorde con las necesidades y los cánones de la época digital en la que vivimos.

En concreto, la senda de las **Finanzas responsables** representa para el Gruppo Mediolanum un camino en cambio constante, un recorrido en el que se sucederán las iniciativas con el objetivo de garantizar una interiorización cada vez mayor de las lógicas ESG en los procesos empresariales. Siguiendo esta perspectiva, se están gestionando proyectos con la implicación y la coordinación de grupos de trabajo dentro del Conglomerado, a fin de tomar las medidas necesarias para aplicar lo dispuesto por las principales normativas en la materia: el Reglamento UE 2019/2088 SFDR, el Reglamento UE 2020/852 (Taxonomía UE), así como las enmiendas previstas en el marco de la normativa MiFID II en materia de asesoramiento financiero.

Por otro lado, en 2021 **Flowe**, la empresa benefit del Grupo Bancario Mediolanum, cumplió un año de edad y consiguió resultados importantes: más de 700.000 clientes, el desarrollo de un ecosistema de unos 50 colaboradores y la atribución de la certificación **Bcorp**, en la que hemos trabajado desde el lanzamiento de Flowe.

En estos dos años de pandemia, cada acción del Grupo ha tenido como finalidad velar por los empleados, tanto en su rol de parte de la empresa como miembros de una comunidad especialmente azotada por esta crisis. La responsabilidad con nuestros empleados ha significado también intentar garantizar un clima de trabajo lo más tranquilo posible, mediante la escucha constante de las personas, y ejecutar plenamente el itinerario de digitalización de la formación, acelerado por la pandemia, que ha permitido a los empleados continuar la actividad formativa a pesar del confinamiento.

Nuestra responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente se expresa, por último, mediante acciones e iniciativas concretas en beneficio de la comunidad y a favor del entorno de operación del Grupo. El Gruppo Mediolanum siempre se ha distinguido por el compromiso social. Para ello cuenta con la Fundación Mediolanum Onlus, que apoya proyectos, iniciativas, donaciones y colaboraciones plurianuales, de carácter sociocultural así como educativo-formativo, tanto en los territorios de actuación del Grupo como en el extranjero. También en 2021 ha continuado la recaudación de fondos de Banca Mediolanum y la **Fundación Mediolanum Onlus** para ayudar a las familias con dificultades económicas a fin de distribuir alimentos, ropa y kits sanitarios y apoyar el aprendizaje y la didáctica de aquellos menores que la pandemia ha puesto en serio riesgo de abandono escolar. En 2021 las ayudas concedidas ascendieron a un total de 4.463.037 euros, con un incremento del 16 % respecto al año anterior. En el marco de las financiaciones de alto impacto social, han continuado con ahínco iniciativas de microcrédito y antiabuso, con el objetivo de facilitar la inclusión financiera también con el compromiso concreto en las actividades del **préstamo de emergencia**. A 31 de diciembre de 2021 el límite rotativo puesto a disposición por Banca Mediolanum asciende a 2.450.000 euros y los préstamos concedidos son 318, por un total de 2.445.915 euros.

En materia de **protección del medio ambiente**, el compromiso del Gruppo Mediolanum se materializa en planes y actividades enfocados hacia la reducción de los impactos medioambientales, mediante proyectos para el uso responsable de los recursos que, de acuerdo con la estrategia empresarial, protegen el medio ambiente y garantizan la plena adopción de las normativas nacionales e internacionales. En concreto, a lo largo de 2021 y en el primer año de participación en la valoración, Banca Mediolanum ha obtenido una puntuación de B- (sobre una escala de F a A) en la clasificación anual del Carbon Disclosure Project, organización internacional sin ánimo de lucro líder en la publicación de información referente a las prácticas empresariales llevadas a cabo para reducir el cambio climático.

Las acciones y los resultados conseguidos en 2021 recogidos en la Declaración Consolidada de Carácter No Financiero dejan constancia del alcance del compromiso del Grupo en materia de sostenibilidad, por la que se rigen cada vez más las decisiones y las valoraciones de nuestros stakeholders, y nos sirven de incentivo para avanzar en esta dirección, también para ofrecer un futuro mejor.

Concluyo con un recuerdo de mi padre, Ennio Doris, que hubiera estado muy orgulloso del año récord que acabamos de cerrar y a quien, junto con todas las personas de Banco Mediolanum, deseo dedicárselo.

Massimo Doris

Consejero Delegado
de Banca Mediolanum S.p.A.



2. Nota metodológica

Mediante la transposición de la Directiva 2014/95/UE, el D. Leg. 254/2016 ha introducido en el ordenamiento italiano la obligación, para las entidades de interés público y para las sociedades o grupos de grandes dimensiones, de rendir cuentas, cuando sean relevantes a la luz de las actividades y las características propias, sobre temas medioambientales, sociales, referentes al personal, al respecto de los derechos humanos, y a la lucha contra la corrupción activa y pasiva. El Gruppo Mediolanum, como entidad de interés público con las características dimensionales previstas para la aplicación de la normativa, publica —a partir del ejercicio 2017— una Declaración Consolidada de carácter No Financiero (en lo sucesivo también «DNF» o Balance de Sostenibilidad) de conformidad con lo previsto en el D. Leg. 254/16.

La presente Declaración Consolidada de Carácter No Financiero 2021 se ha redactado de conformidad con los «Estándares GRI» definidos en 2016 por la Global Reporting Initiative (GRI), según la opción «in accordance-Core». Además, se han tenido en cuenta los «Financial Services Sector Disclosures», definidos por el GRI en 2013 y las «Directrices sobre la aplicación bancaria de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en materia medioambiental» publicadas por ABI Lab en la versión de diciembre de 2021.

El proceso de recogida de los datos y de la información, en aras de la redacción del presente documento, se ha gestionado en colaboración con las diferentes funciones empresariales, los datos se han recogido utilizando una herramienta informática, según los principios de equilibrio (balance), comparabilidad (comparability), exactitud (accuracy), puntualidad (timeliness), claridad (clarity) y fiabilidad (reliability), expresados en las directrices GRI.

El perímetro de los datos y de la información recogidos en la DNF hace referencia a todas las empresas consolidadas con el método integral en el balance consolidado del Gruppo Mediolanum a 31 de diciembre de 2021, incluida la sociedad Flowe S.p.A., que, por segundo año, se incluye en el perímetro de todos los datos económicos, sociales y medioambientales. Se indican expresamente en el texto las posibles excepciones, además de lo indicado a continuación:

- › en relación con las políticas de gestión y los datos de la cadena de suministro, el perímetro considerado incluye Banca Mediolanum S.p.A., puesto que los volúmenes de compra de las otras empresas no se catalogan como relevantes;
- › la sociedad Bankhaus A. Lenz & Co. AG no se incluye en el perímetro de los datos medioambientales, red de venta y número de clientes, puesto que en el periodo de rendición de cuentas finalizará el proceso de enajenación de las actividades de distribución directa en el mercado alemán.

En cuanto al impacto de la pandemia de la COVID-19 en los temas no financieros, el presente documento considera tanto la Llamada de atención n.º 1/21 de 16-2-2021 de la Consob como lo indicado en el Public Statement de ESMA de octubre de 2021, recogido por la Consob en su boletín de noticias de noviembre, acerca de la transparencia de la información relativa a las repercusiones de la COVID-19 en las DNF 2021, las medidas adoptadas respecto a cuestiones climáticas y el cumplimiento de las obligaciones informativas previstas por el artículo 8 del «Reglamento Taxonomía», vigente desde el 1 de enero de 2022.

Al igual que en la edición anterior, en la presente Declaración, el Gruppo Mediolanum ha organizado los contenidos por tema específico a fin de simplificar tanto la estructura del documento como su lectura por parte de los stakeholders. Además, al principio de los pilares, aparecen recuadros dedicados a las acciones llevadas a cabo por el Grupo para gestionar las consecuencias de la pandemia por COVID-19, cuando han sido relevantes. Forman parte integrante del documento los «Anexos», que contienen información detallada, principalmente cuantitativa, a fin de divulgar de forma completa los aspectos

GRI materiales y los indicadores asociados a estos. La información y los datos recogidos se refieren al año 2021 (del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021) y a las actividades desempeñadas por todo el Gruppo Mediolanum durante el año, a no ser que se indique lo contrario. A fin de poder comparar los datos a lo largo del tiempo y valorar la evolución de las actividades del Grupo, se ha propuesto compararla con el año anterior, en los casos que sea posible. Además, en aras de una correcta representación del desempeño y de garantizar la fiabilidad de los datos, se ha limitado al máximo el recurso a estimaciones que, cuando están presentes, se basan en las mejores metodologías disponibles y se encuentran debidamente señaladas.

Respecto al ejercicio anterior, en el presente documento se recoge información adicional relativa al enfoque de la taxonomía, exigida de conformidad con el art. 8 del Reglamento Taxonomía UE (852/2020), que puede identificarse de forma clara y separada en el apartado «Información de conformidad con el Reglamento Taxonomía» del presente documento, y con la rendición de cuentas del GRI 305-3 relativo al Scope 3. Asimismo, a fin de incrementar la transparencia de la información, Banca Mediolanum ha decidido ampliar su conjunto de indicadores considerando también otros temas como la intensidad energética (GRI 302-3) y las emisiones (GRI 305-4), los residuos generados (GRI 306-3) y el permiso por paternidad (GRI 401-3).

Desde 2021 Banca Mediolanum es miembro también de UN Global Impact, una iniciativa de las Naciones Unidas que anima a las empresas de todo el mundo a crear un contexto económico, social y medioambiental que apueste por una economía mundial sana y sostenible, que garantice a todos la oportunidad de compartir los beneficios.

Con este fin, Banca Mediolanum se compromete a compartir, apoyar y aplicar en sus propias esferas de influencia un conjunto de diez principios fundamentales relativos a derechos humanos, estándares laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Se adjunta al documento el «GRI Context Index», anexo que recoge los indicadores GRI analizados y que sirve de guía a la hora de leer el documento.

La Declaración Consolidada de Carácter No Financiero de 2021 representa un documento distinto del Informe de Gestión, una de las opciones previstas por el art. 5 del D. Leg. 254/16, y se redacta y publica con una frecuencia anual. Para cualquier información relativa a la Declaración No Financiera, es posible contactar a la estructura empresarial de Sostenibilidad a través de la dirección de correo electrónico: sostenibilita@mediolanum.it.

La DNF también está disponible en el sitio web bancamediolanum.it. Esta Declaración se presentó para su examen y valoración por parte del Comité de Riesgos el 24 de febrero de 2022 y fue aprobada, posteriormente, por el Consejo de Administración de Banca Mediolanum S.p.A. el día 2 de marzo de 2022. Además, la Declaración Consolidada de Carácter No Financiero se somete a un examen limitado («limited assurance engagement»), según los criterios indicados por la norma ISAE 3000 Revised) por parte de PricewaterhouseCoopers S.p.A. siguiendo los procedimientos indicados en el «Informe de la Empresa Auditora», incluido en el presente documento.

3. Identidad y perfil

3.1 Historia del Grupo, principales fases

1982

Ennio Doris funda Programma Italia S.p.A. en colaboración con el Grupo Fininvest. Se trata de la primera red en Italia que ofrece asesoramiento global en el sector del ahorro.

1996

Nace Mediolanum S.p.A., holding de todas las actividades sectoriales, que empieza a cotizar en la bolsa de Milán el 3 de junio de 1996.

1997

Nace Banca Mediolanum, un innovador Banco multicanal que aprovecha todas las posibilidades tecnológicas y multimedia. Se constituye Mediolanum International Funds, fábrica de productos con domicilio social en Dublín.

2000

Mediolanum ofrece los primeros servicios de trading online. Banca Mediolanum desembarca en España y adquiere el Grupo Bancario Fibanc. Mediolanum entra en el capital de Mediobanca y después constituye, junto con esta, Banca Esperia, una empresa conjunta que supone un punto de referencia en la oferta de servicios de banca privada.

2001

Se crea la Fundación Mediolanum con el objetivo de desarrollar las principales actividades en el ámbito social del Grupo Bancario Mediolanum. Desde 2005 se decide concentrar las intervenciones de ayuda en favor de los niños desfavorecidos.

2006

Como evolución del Asesor Global, nace la figura del Family Banker®. Además de la cualificación del Promotor Financiero, regulada por la Ley, la figura del Family Banker® se convierte en rasgo distintivo de la Red de Ventas del Banco y en punto de referencia para sus clientes.

2009

Mediolanum Corporate University se convierte en una realidad operativa del Gruppo Mediolanum, un centro de formación muy relevante, una combinación de tecnología y elevada capacidad formativa.

2013

Se compra Mediolanum Assicurazioni S.p.A. —operativa en el sector de los siniestros— que entra en el Gruppo Mediolanum. Banca Mediolanum es el primero en ofrecer un servicio de transferencia de dinero mediante teléfono móvil (premio «ABI» por la innovación en los servicios bancarios)..

2014

Mediolanum S.p.A. se convierte en Empresa Matriz del Grupo Bancario. Continúa la actividad de acercamiento a los clientes afectados por los desastres naturales en la región y este compromiso recibe el reconocimiento del premio «ABI» por la innovación en los servicios bancarios. De hecho, se conceden unos 160 millones de euros en forma de donaciones.

2015

A partir del 30 de diciembre de 2015, Banca Mediolanum se convierte en Empresa Matriz del Grupo Bancario, así como del Conglomerado Financiero Mediolanum. El círculo, que siempre ha representado la importancia capital del Cliente y los valores de solidez, seriedad y seguridad, se convierte en el nuevo logotipo de Banca Mediolanum. Con el objetivo de ampliar la oferta de productos de ahorro gestionado, y con un enfoque sostenible desde el punto de vista económico, se lanza el nuevo Mediolanum Best Brands Socially Responsible Collection.

2016

El año 2016 se distingue por la importancia creciente asociada a la solidez y a la estabilidad financiera. Banca Mediolanum se ha sometido a actividades de Evaluación Integral por parte del Banco Central Europeo, compuesta por dos partes: Revisión de la Calidad del Activo y Prueba de Estrés. Los resultados de la evaluación han confirmado la absoluta solidez de Banca Mediolanum, cuyos requisitos patrimoniales referidos al Grupo superan con creces los umbrales mínimos establecidos por el Banco Central Europeo, así como por el Banco de Italia. El Common Equity Tier I Ratio a 31 de diciembre de 2016 asciende al 20,0 %. Además, a raíz de los desastres naturales y en concreto el terremoto que azota el centro de Italia, Banca Mediolanum demuestra una vez más la cercanía a sus clientes y empleados concediendo la importante cuantía de 5.630.700 euros a fondo perdido.

2017

Después nos centramos en la solidez y la estabilidad financiera. El Common Equity Tier I, a 31 de diciembre de 2017, asciende al 21,9 %. Los fondos PIR lanzados por el grupo ofrecen una ayuda tangible a las pymes italianas. En efecto, Banca Mediolanum es el primer inversor absoluto en Aim Italia y el primer inversor nacional (quinto absoluto) en el segmento Star, que integra las excelencias del tejido industrial italiano. En el mes de abril se concluye definitivamente la cesión de Banca Esperia. En el mes de noviembre se compra EuroCQS S.p.A. —una empresa operativa en el sector de la cesión del quinto del salario—, que se incorpora al Grupo Bancario Mediolanum.

2018

Se cumplen 10 años de la crisis de Lehman Brothers, cuando Mediolanum intervino en favor de la protección y defensa de sus clientes haciéndose cargo de las pérdidas de las pólizas Mediolanum asociadas a los títulos del banco de negocios norteamericano. Para Mediolanum «estar cerca» no es solo una frase hecha, sino que representa su enfoque del asesoramiento, hace diez años y hoy: asesores desde siempre. Nace la Dirección Investment Banking con el objetivo de contribuir al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas italianas y para apoyar a los clientes empresarios en todos los temas de las finanzas empresariales extraordinarias.

2019

Es el mejor año de la historia de Mediolanum en cuanto a beneficios, que registran un incremento del 121 % respecto a 2018. La combinación exitosa de varias decisiones estratégicas tomadas precisamente a partir de 2019, y la excelente evolución de los mercados a lo largo del año, permitieron al Banco y a sus clientes conseguir unos resultados excepcionales. Considerando estos resultados, Mediolanum asignó un dividendo especial para los accionistas y una bonificación de 2.000 euros a los más de 2.900 empleados y a los más de 5.000 Family Bankers que han contribuido

a los resultados. Durante el año se realizó un proyecto de compromiso de los stakeholders que desembocó en la definición del nuevo modelo de materialidad, por el que se rige el enfoque sostenible del negocio del Grupo.

2020

Es el año de la pandemia por COVID-19 y del hundimiento vertiginoso de los mercados asociado a esta, pero es también el año de los récords comerciales.

El gran esfuerzo realizado en los años anteriores para digitalizar procesos y productos permitió neutralizar el impacto del confinamiento, tanto en la relación Family Banker y Clientes, como en la gestión remota de la actividad cotidiana; el enfoque único de asesoramiento hizo el resto, permitiendo lograr unos ingresos récord de más de 10,9 mil millones de euros, un 60 % más que en 2019.

Nace Flowe Società Benefit, la innovadora plataforma bancaria dirigida a las nuevas generaciones y que une servicios bancarios completamente digitales con temas de sostenibilidad, bienestar individual y evolución social. Y es un éxito sin precedentes.

2021

El año de los récords. En el año 2021 todos los resultados comerciales y económicos registran los valores más altos de todos los tiempos: empezando por los ingresos netos, pasando por la concesión de crédito y llegando hasta los beneficios consolidados del Grupo.

Banca Mediolanum forma parte de los 40 integrantes del nuevo índice MIB ESG — lanzado en octubre de 2021 por Euronext y Borsa Italiana— que combina la medición del rendimiento económico con los impactos medioambientales, sociales y de gobernanza, de acuerdo con los principios del Global Impact de las Naciones Unidas.

En noviembre de 2021 el presidente Ennio Doris, el visionario fundador del Grupo hace casi cuarenta años, nos abandona a los 81 años de edad.

3.2 Lo más destacado de 2021

Beneficios
netos

713 millones
de euros

Ingresos
netos

9,2 mil millones
de euros

Patrimonio
administrado

108,3 mil millones
de euros

CET I

20,9 %

Liquidez
Ratio de cobertura

349 %

Relación
entre los créditos deteriorados
y las concesiones totales

0,72 %

Número
de clientes

2.302.300

Número
de colaboradores

8.858

Número de horas de formación
total para empleados
y Family Bankers

más de 866.000

Valor monetario
de las financiaciones
con fines
medioambientales

172,4 millones
de euros

Donaciones
de Banca Mediolanum

más de 234 millones
de euros

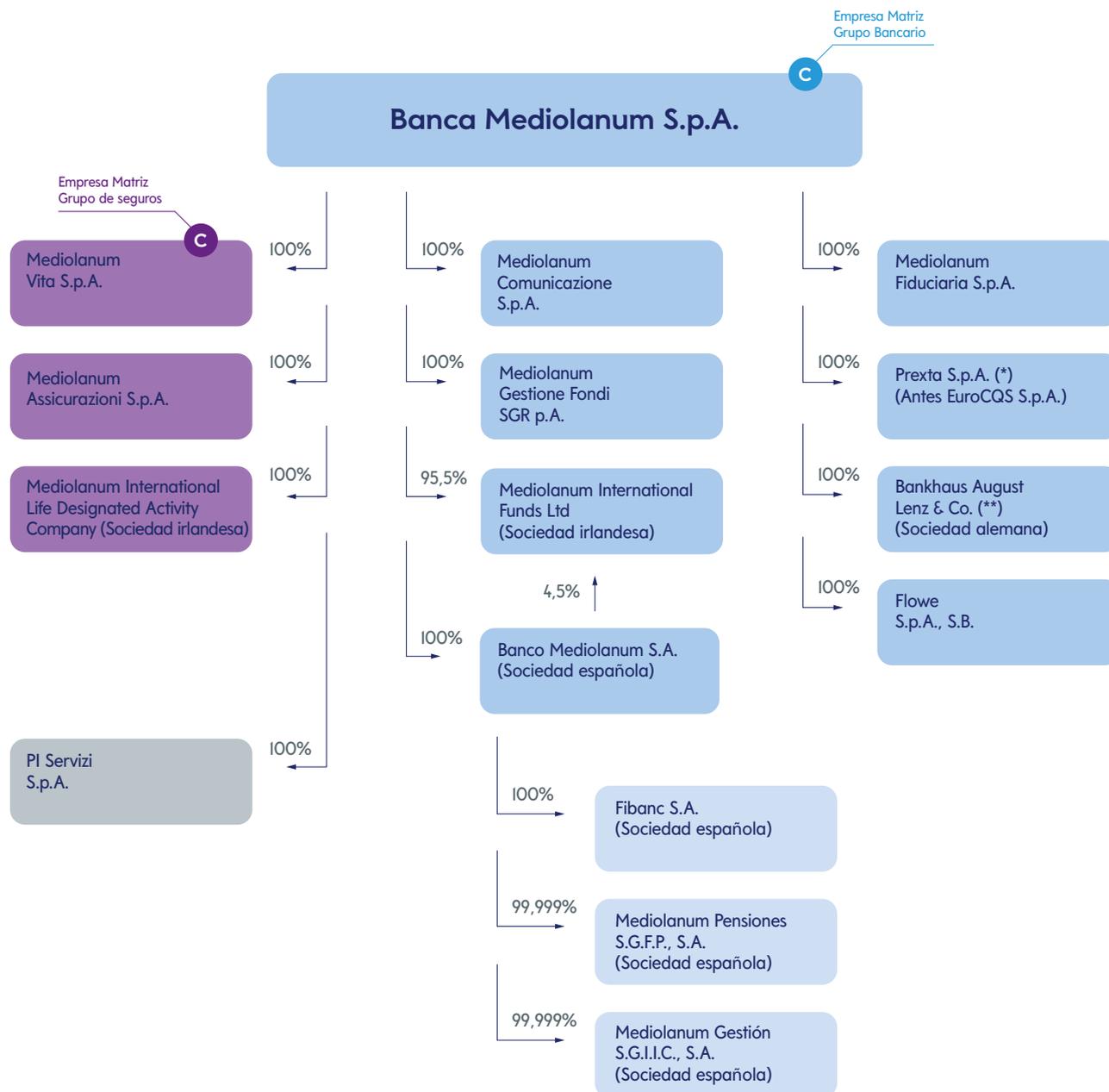
desde 2008

Donaciones
de la Fundación
Mediolanum Onlus

más de 25 millones
de euros

desde 2005

3.3 Estructura del Grupo



* La junta extraordinaria de EuroCQS, celebrada el 16/06/2021, decidió modificar la denominación social a Prexta S.p.A. a partir del 12/07/2021.

** En el periodo de rendición de cuentas para la sociedad Bankhaus A. Lenz & Co. AG se concluirá el proceso de enajenación de las actividades de distribución directa en el mercado alemán.

4. Modelo de negocio y gobernanza

4.1 Visión, Misión, Valores

La Visión, la Misión y los Valores se estructuran teniendo en mente que la Persona es el centro de todo, y las responsabilidades asociadas en el contexto actual y futuro de operación de Mediolanum.

La Visión de Banca Mediolanum empuja a la empresa a ser consciente de que desea contribuir a mejorar las condiciones de las personas y del planeta, sabiendo que esto se puede conseguir teniendo una visión clara de los sucesos que afectan al mercado y procurando garantizar que todo gira en torno a la persona en una relación de beneficio común.

Como se describe en la Misión, es necesario establecer relaciones profundas, basadas en la lealtad, la fidelidad y la transparencia. En esta dirección la respuesta se encuentra en el asesoramiento ofrecido por Mediolanum, con soluciones que abarcan toda la vida de las personas. Las personas de Mediolanum deberán actuar de modo innovador y sostenible para el bienestar de todos los stakeholders. Esto es «Banking for Freedom».

Siguiendo esta perspectiva, los Valores del Banco por los que se guían los comportamientos y las actividades del Grupo son:

- > Libertad
- > Relación
- > Responsabilidad
- > Innovación sostenible
- > Positividad

De todo esto nace el deseo de Mediolanum de reforzar su responsabilidad respecto al papel empresarial y social que desea desempeñar para contribuir a mejorar sus condiciones, las de los stakeholders con los que se relaciona y las de la colectividad.

VISIÓN

Creemos en un mundo mejor, construido cada día para las personas y para el planeta. Creemos en el trato humano y en una relación profunda, basada en la libertad. Creemos que nuestra visión consciente y positiva del mundo y de la vida lo cambian realmente todo.

MISIÓN

Establecer con las personas relaciones de conocimiento profundo, duraderas en el tiempo, basadas en la lealtad, la fidelidad y la transparencia. Ofrecer un asesoramiento personalizado único, con soluciones eficaces que abarcan toda el arco vital de las personas. Actuar de modo innovador y sostenible para el bienestar de la persona, de las familias y de las colectividades.
Banking for Freedom.

VALORES



La libertad es el valor más grande.

El valor con el cual Mediolanum ha revolucionado la propia idea de banca. La libertad de una relación sincera y auténtica con las personas. Es sentirse realmente libres para poder conseguir los propios objetivos y hacer realidad los sueños.



Todo gira alrededor de la persona.

La relación humana es la base de cada persona que trabaja en Mediolanum. Construir una relación nos ayuda a entender los proyectos de la persona, acompañada en la gestión de sus ahorros y en la consecución de su bienestar. Convertirse en una referencia personal en el tiempo significa crecer juntos.



Somos personas para las personas.

Somos totalmente conscientes del rol social que desempeñamos. Sabemos actuar con ética y transparencia, también tomando decisiones a contracorriente. Nos comprometemos con la solidaridad y en proyectos de educación y de desarrollo, con intervenciones tangibles y de alto impacto social.



Creemos en la mejora constante.

Anticipamos y respondemos a las exigencias de las personas, respaldados por nuestra historia y nuestras raíces. Desarrollamos soluciones innovadoras para favorecer comportamientos sostenibles en el interés de la colectividad. La innovación sostenible es nuestro compromiso.



La positividad consiste en hacer posible lo que parece imposible.

Esta filosofía vital y empresarial se basa en el conocimiento adquirido, nuestra experiencia y la confianza en nuestro trabajo. Es mantenernos siempre fieles a este valor y transmitir este espíritu a las personas. Es ser capaces de aprovechar las oportunidades donde nadie las ve.

4.1.1 El Código Ético y el Código de Comportamiento

El Código Ético y el Código de Comportamiento recogen las reglas por las que se rige la actuación del Grupo.

A partir de 2002, Banca Mediolanum y las empresas del Grupo que controla cuentan con un Código Ético a fin de: (a) tanto minimizar los riesgos operativos y de reputación y favorecer la difusión de una cultura de las revisiones internas, (ii) como prevenir los delitos previstos por el D. Leg. 231/2001, puesto que contiene una serie de principios de «deontología empresarial» con los cuales se pretende recomendar, fomentar o prohibir determinados comportamientos, al margen y con independencia de lo dispuesto a nivel normativo.

El Código Ético, fruto de un proceso de consulta y de participación activa por parte de los diferentes stakeholders, intenta difundir los valores éticos con los que se identifica la Sociedad, además de dar respuestas concretas por parte de la Sociedad a los propios interesados: empleados, proveedores, clientes, colaboradores, comunidades e instituciones locales, indicando, respecto a estos y para los diferentes ámbitos de relación, una serie de compromisos concretos en términos de principios de comportamiento y de vigilancia. En una relación de reciprocidad se exige a los stakeholders que se comprometan con los mismos valores establecidos. El Código se ha organizado en cuatro secciones:

- > Valores
- > Principios
- > Normas de conducta
- > Actuaciones y violaciones

Esta estructura pretende subrayar con mayor énfasis los valores en los que se basa la acción empresarial de Banca Mediolanum S.p.A. y del Grupo de Sociedades que lidera, así como las normas mediante las cuales se defienden estos valores en la actividad cotidiana. Los valores éticos en los que se basa la actividad de gestión se han determinado reflejando el espíritu empresarial que siempre ha caracterizado al Grupo: «comprometerse a ser una organización de éxito siendo útil a las personas».

Durante 2021, el Código Ético se actualizó de acuerdo con tres orientaciones básicas:

- > Adecuación al nuevo Sistema de Valores adoptado por el Grupo, reforzando el concepto de la Persona como centro de todo, y de las correspondientes responsabilidades que esto conlleva, en todos los aspectos en los que Mediolanum interactúa con esta y, por otro lado, adecuarse al contexto actual y futuro al que se enfrenta Mediolanum.
- > Definición de los «nuevos» principios inspiradores y de base en los que debe sustentarse este sistema.
- > Internalización y consolidación de todas las «normas de conducta» orientadoras, que deben seguirse en la actuación y al hacer negocios de forma responsable con todos los stakeholders.

El enfoque ético del negocio que caracteriza la actuación de la Sociedad y que se guía por el Código Ético tiene como consecuencia natural la creación de un itinerario de formación que pretende ahondar, directamente a través de las palabras de los directivos, en los ámbitos de aplicación de los principios recogidos en el Código. Un vídeo a modo de itinerario formativo que implicará a todos los empleados, que comenzó a finales de 2021 y que continuará en 2022.

El **Código de Comportamiento** de Banca Mediolanum S.p.A. define, más detalladamente, las normas que los empleados del Banco Empresa Matriz deben observar en el desempeño de su actividad cotidiana.

Las principales normas que contiene se refieren, entre otras cosas, a:

- › obligaciones de confidencialidad sobre la información reservada, confidencial o privilegiada;
- › limitaciones específicas relativas a las operaciones personales en instrumentos financieros;
- › obligaciones de hacer públicas posibles situaciones o actividades de relevante conveniencia personal, o bien en las cuales los intereses personales puedan entrar en conflicto con los de la sociedad, de los Clientes, Clientes potenciales y/o de los patrimonios gestionados;
- › prohibición de recibir de terceros gratificaciones que, por su naturaleza o magnitud, puedan inducir a tener comportamientos opuestos a los intereses de la Sociedad;
- › obligaciones de comportamiento en la web.

4.1.2 Sistema Interno de Notificación (Whistleblowing)

De conformidad con la normativa, el Gruppo Mediolanum ha adoptado un «Sistema Interno de Notificación» de actos o hechos que puedan constituir una vulneración de las normas por las que se rige la actividad desempeñada (conocido como «Whistleblowing»).

En concreto, mediante los canales puestos a disposición es posible realizar notificaciones motivadas: de conductas ilícitas, potenciales o efectivas; de actos o hechos que pueden constituir vulneraciones, potenciales o efectivas, de normas por las que se rige la actividad bancaria, financiera, de seguros y en materia de abusos de mercado, así como de las disposiciones establecidas en materia de prevención del blanqueo y de financiación del terrorismo.

La Función de Auditoría Interna de Banca Mediolanum, que realiza comprobaciones «de tercer nivel» a fin de verificar el correcto desarrollo de las operaciones y la evolución de los riesgos y evaluará la exhaustividad, la adecuación, el funcionamiento y la fiabilidad de la estructura organizativa empresarial y de los otros componentes del Sistema de Controles Internos, se encarga también del correcto funcionamiento de este «Sistema Interno de Notificación».

4.1.3 Derechos humanos

El Gruppo Mediolanum se compromete a respetar y promover los derechos humanos en el marco de sus actividades y a prevenir cualquier violación ocasionada directamente por su actuación.

El Gruppo Mediolanum ejerce su actividad económica y empresarial considerando prioritarias las repercusiones directas o indirectas en los seres humanos. El Grupo ha definido los ámbitos de **responsabilidad con los empleados, los clientes, los proveedores y la comunidad** y desde siempre está comprometido a promover, en su propia realidad empresarial y entre sus empleados y colaboradores, una cultura empresarial conforme con las normativas vigentes, acorde con las mejores prácticas internacionales y capaz de satisfacer a sus propios empleados y la atención prestada a los clientes. Esta cultura se traduce en respetar las normas, la privacidad, la ética; y se basa en el valor de la persona, fomentando comportamientos inspirados en la coherencia, la transparencia, la corrección y la

confianza recíproca respetando en todo momento el Código Ético del Grupo. A finales de 2021 comenzó un itinerario formativo relativo a los derechos humanos en el que participan todos los empleados y que concluirá en 2022.

El Consejo de Administración de 29 de julio de 2020 aprobó el documento denominado «**Política sobre los Derechos Humanos**», que define el compromiso de Banca Mediolanum y de su Conglomerado Financiero con la protección de los derechos humanos siguiendo los estándares internacionales más elevados, en concreto los «2021 United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights».

Mediolanum respeta los derechos fundamentales de las personas velando por su integridad moral y garantizando la igualdad de oportunidades. En las relaciones, tanto internas como externas, no se admiten comportamientos de carácter discriminatorio por razones políticas o sindicales, religión, raza, nacionalidad, edad o sexo, orientación sexual, estado de salud y —en general— cualquier característica íntima de la persona humana. **La diversidad se considera una oportunidad en el aspecto cultural, humano y profesional y se valora** a través del diálogo y el intercambio de opiniones, ideas y experiencias.

Además, el Gruppo Mediolanum está comprometido en **reducir los riesgos de reputación, sociales y medioambientales maximizando el impacto positivo en los derechos humanos**, siendo consciente de que el objetivo no es solo crear valor para los clientes y los accionistas, sino también contribuir al desarrollo de las comunidades y los países en los que realiza sus actividades. Todos los empleados y colaboradores actúan en un ambiente de trabajo donde no se admite discriminación alguna por motivo de características personales u orientaciones de pensamiento. Se adoptan estrategias oportunas para mitigar posibles comportamientos vejatorios y todos los empleados y colaboradores deberán participar activamente en la creación de un clima de trabajo inspirado en dichos valores.

La aplicación de las normativas y de las mejores prácticas, respecto a los países donde opera el Grupo, representa una garantía adecuada de correcta actuación en este ámbito y una reducción oportuna de los riesgos asociados. Periódicamente se realizan evaluaciones de riesgos, junto con la Función de Gestión de Riesgos, con base en los procesos identificados y en la plantilla de riesgos/controles específica. Los principales riesgos identificados y supervisados sobre el tema se refieren a los riesgos legales, a los riesgos en la seguridad y salud de los empleados y a los riesgos de reputación.

4.1.3.1 Sanciones y medidas

En 2021 no se notificó ninguna vulneración y, por lo tanto, no se aplicaron sanciones ni medidas en materia de Derechos Humanos. Asimismo, no se registraron episodios de discriminación ni acciones correctivas iniciadas en el ámbito de Notificaciones de Whistleblowing.

4.2 Modelo de negocio del Gruppo Mediolanum

El modelo de negocio de Banca Mediolanum está creado para responder a las exigencias de cada cliente, que, gracias a los diferentes canales de comunicación disponibles, puede elegir cómo usar el banco, decidiendo los tiempos y las modalidades de relación que prefiere en cada momento. El compromiso de Banca Mediolanum se traduce en proponer productos y soluciones cada vez más flexibles e innovadores que respondan a las exigencias de las personas y de las familias, principales destinatarios de referencia. Gracias a los Family Bankers, Banca Mediolanum ofrece a sus clientes un asesoramiento específico y personalizado que, con el paso del tiempo, se transforma en educación financiera, para asistir al cliente en las decisiones más importantes con un enfoque integral, con la competencia y la flexibilidad necesarias para responder mejor a los constantes cambios económicos y financieros de nuestros tiempos.

El Banco construido en torno al cliente Modelo integrado de negocio



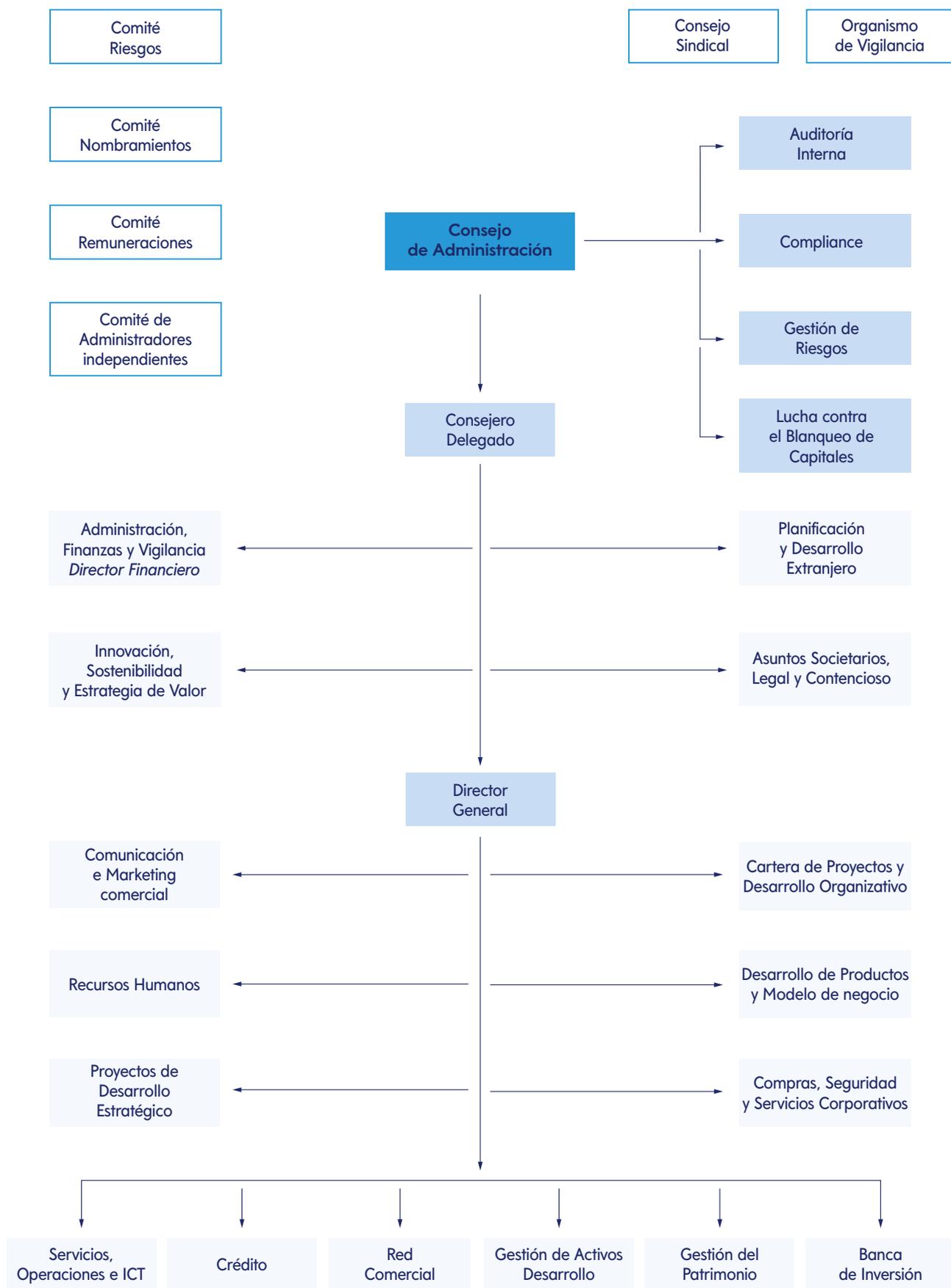
4.3 Gobernanza, gestión de riesgos, compliance y cadena de suministro

4.3.1 Estructura organizativa

La estructura organizativa de Banca Mediolanum se articula en Direcciones, Divisiones, Sectores, Oficinas y Unidades de Asistencia Directiva, teniendo como referencia la siguiente disposición, que prevé:

- › **cuatro funciones empresariales de control en dependencia directa del Consejo de Administración:** Auditoría Interna, Compliance, Gestión de Riesgos y Lucha contra el Blanqueo;
- › **cuatro Direcciones en la plantilla del Consejero Delegado:** Administración, Finanzas y Control a cargo del Director Financiero, Planificación y Desarrollo Exterior, Asuntos Societarios, Legal y Contencioso e Innovación, Sostenibilidad y Estrategia de Valor;
- › **seis direcciones en la plantilla del Director General:** Comunicación y Marketing Comercial, Cartera de Proyectos y Desarrollo Organizativo, Desarrollo de Productos y Modelo de Negocio, Recursos Humanos, Compras, Seguridad y Servicios Corporativos, Proyectos de Desarrollo Estratégico;
- › **seis Direcciones en dependencia directa del Director General:** Servicio, Operaciones e ICT, Crédito, Red Comercial, Gestión Patrimonial, Desarrollo y Gestión de Activos, Banca de Inversión.

Las tareas y las responsabilidades esenciales de las unidades a través de las cuales el Banco desempeña su actividad operativa se explicitan en el documento «Ordenamiento de los servicios» del Banco, donde se actualizan periódicamente las funciones empresariales encargadas.



4.3.2 El Consejo de Administración de Banca Mediolanum

Como órgano con la función de la supervisión estratégica, el Consejo de Administración define la estructura global de gobierno y aprueba la estructura organizativa del Banco, comprueba su correcta aplicación y ordena de inmediato las medidas correctivas en caso de detectarse posibles lagunas o inadecuaciones.

Este órgano debe garantizar la gestión de los riesgos a los que se expone el Banco, determinando en cada momento las fuentes, las posibles dinámicas y las medidas necesarias. Además, en concreto se ocupa de:

- › aprobar la estructura organizativa y de gobierno societario del Banco, garantizando la clara distinción de cometidos y funciones, así como la prevención de los conflictos de intereses;
- › aprobar los sistemas contables y de rendición de cuentas (reporting);
- › supervisar el proceso de información al público y de comunicación del Banco;
- › garantizar una confrontación dialéctica eficaz con la función de gestión y con los responsables de las principales funciones empresariales y comprobando al mismo tiempo las elecciones y las decisiones tomadas por estos.

El Consejo de Administración de Banca Mediolanum **está compuesto por 13 miembros**, nombrados por la Junta de Accionistas del 15 de abril de 2021, que ocuparán su cargo, de acuerdo con la decisión de la junta, hasta la fecha de la junta convocada para aprobar el balance relativo al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2023.

El Presidente desempeña una función clave en materia de organización del trabajo del Consejo de Administración y de circulación de la información.

Para el desempeño eficaz de su función, el Presidente ostenta un cargo no ejecutivo y no lleva a cabo, ni siquiera de hecho, funciones de gestión, sin perjuicio de la facultad de asumir, en casos excepcionales, tareas de suplencia de los miembros ejecutivos, o bien asumir, a propuesta vinculante de los órganos ejecutivos y en caso de urgencia, las decisiones de competencia del órgano presidido, rindiendo cuentas a este último en la primera reunión siguiente.

El Consejo ha nombrado un **Vicepresidente**, de acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos, que sustituye, con representación de la Sociedad, al Presidente en caso de ausencia o impedimento.

El Consejero Delegado se nombra por resolución del Consejo de Administración, que establecerá los límites de la delegación. El Consejero Delegado tiene la representación de la Sociedad.

De acuerdo con lo previsto por las disposiciones normativas y en aplicación del Código de Gobernanza Corporativa de las sociedades cotizadas, el Consejero Delegado, en calidad de órgano con la función de gestión, vela por la aplicación de las directrices estratégicas, del MPR (Marco de Propensión al Riesgo) y de las políticas de gestión de riesgos definidos por el órgano con la función de supervisión estratégica y es responsable de realizar todas las intervenciones necesarias para garantizar la adhesión de la organización y del sistema de control internos, supervisando continuamente su respeto.

El Consejero Delegado es el encargado de establecer y mantener el sistema de auditoría interna y de gestión de riesgos con arreglo al Código de Gobernanza Corporativa.

El Consejero Delegado es responsable del ejecutivo y vela por que la estructura organizativa, administrativa y contable del Banco y de sus Filiales se adecue a las operaciones y a las dimensiones del Grupo mediante el ejercicio de poderes específicos.

Composizione del Consiglio di Amministrazione

Cognome e Nome	Cargo	Ejecutivo	No ejecutivo	Independiente	Hombre	Mujer	Año de nacimiento
Pirovano Giovanni	Presidente		•		•		1951
Doris Annalisa Sara	Vicepresidente		•			•	1970
Doris Massimo Antonio	Consejero Delegado	•			•		1967
Gervasoni Anna	Consejero		•	•		•	1961
Frasca Francesco Maria	Consejero		•	•	•		1943
Lo Storto Giovanni	Consejero		•	•	•		1970
Oliva Laura	Consejero		•	•		•	1968
Notari Mario	Consejero		•	•	•		1964
Omarini Anna Eugenia Maria	Consejero		•	•		•	1967
Pierantoni Roberta	Consejera/Lead Director independiente		•	•		•	1971
Sarubbi Giacinto Gaetano	Consejero		•	•	•		1963
Redaelli Giovanna Luisa Maria	Consejero		•	•		•	1965
Gibello Ribatto Paolo	Consejero		•	•	•		1960

Consejeros independientes de conformidad con la Ley de Finanzas Italiana Código de Gobernanza Corporativa y DM 169/2020

Las principales novedades legislativas y reglamentarias son comunicadas e ilustradas al Consejo de Administración de Banca Mediolanum principalmente por la Función de Compliance y por el Departamento de Asuntos Societarios, que colaboran con el presidente del Consejo a fin de transmitir a sus miembros un conocimiento cada vez más adecuado del sector de actividad.

La Presidencia del Consejo de Administración, con la ayuda de las estructuras competentes, se ha ocupado, durante 2021, de organizar para los Administradores y los Auditores del Emisor y de otras sociedades del Grupo **diferentes sesiones de Board Induction** en las que han participado ponentes cualificados.

En concreto, **se han tratado los aspectos más destacados relativos a las temáticas de Banca de Inversión, Plan Quinquenal de Banca Mediolanum, Tecnología de la Información, Evolución de la normativa sobre los servicios de inversión, Gestión de Riesgos de Banca Mediolanum, Modelo 231, Actividad de la Dirección de Crédito (lending), Estado de salud de la industria bancaria italiana y, por último, Salud y Seguridad Laboral.**

Comités internos

Sin perjuicio de las obligaciones de constitución de determinados comités según la normativa aplicable a la sociedad, a fin de favorecer un sistema de información y consulta eficiente que permita al Consejo de Administración de Banca Mediolanum evaluar mejor los temas de su competencia, pueden constituirse comités con finalidades consultivas o de propuesta, de estructura restringida y diversificados por sector de competencia.

La organización y el funcionamiento de cada comité se establecen mediante resolución del Consejo de Administración en el momento de su constitución y pueden ser complementados o modificados mediante una resolución posterior de este último. Actualmente hay **4 Comités dentro del consejo**:

COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y GOBERNANZA

El **Comité de Nombramientos y Gobernanza** goza de poderes de propuesta, consulta e instrucción, que se materializan en la formulación de propuestas, recomendaciones y dictámenes con el objetivo de que el Consejo de Administración pueda tomar sus decisiones con mayor conocimiento de causa (por ejemplo, en el proceso de nombramiento de consejeros). En el desempeño de sus tareas, el Comité perseguirá el objetivo de evitar que los procesos de toma de decisión del Consejo de Administración estén dominados por un único sujeto o por grupos de sujetos que puedan perjudicar al Banco.

COMITÉ DE RIESGOS

El **Comité de Riesgos** desempeña funciones de asistencia al Consejo de Administración en materia de riesgos y el sistema de controles internos. En este ámbito, el Comité prestará especial atención a todas aquellas actividades instrumentales y necesarias para que el Consejo pueda llegar a una determinación del MPR (Marco de Propensión al Riesgo) correcta y eficaz, y de las políticas de gestión de riesgos.

COMITÉ DE REMUNERACIONES

El **Comité de Remuneraciones** desempeña funciones de asistencia al Consejo de Administración en materia de remuneraciones, garantizando que los criterios en los que se basa el sistema de remuneración e incentivos del Banco y del Grupo son coherentes con la gestión de los perfiles de riesgo, de capital y de liquidez.

COMITÉ DE PARTES VINCULADAS

El **Comité de Partes Vinculadas** tiene un cometido de valoración y propuesta en materia de vigilancia interna en relación con la gestión de las operaciones con partes vinculadas de Banca Mediolanum e individuos vinculados del Grupo Bancario Mediolanum y en la asunción y gestión de participaciones, así como de asistencia general al Consejo de Administración en otros temas que el Consejo considere relevantes para la gestión social.

Autoevaluación

El Consejo de Administración evalúa, al menos una vez al año, con la asistencia del Comité de Nombramientos y Gobernanza, la dimensión, la composición y el funcionamiento del Consejo y de los posibles comités constituidos en su interior. Esta evaluación pretende:

- › **comprobar el correcto y eficaz funcionamiento** del órgano y su composición adecuada;
- › **garantizar el respeto sustancial de las disposiciones** de Vigilancia en materia de gobierno societario y de las finalidades que estas persiguen;
- › **favorecer la actualización de los reglamentos internos** que regulan el funcionamiento del órgano, a fin de garantizar su idoneidad también a la luz de los cambios debidos a la evolución de la actividad y del contexto operativo;
- › **identificar los principales puntos débiles** y animar el debate dentro del órgano, así como definir las acciones correctivas necesarias;
- › **reforzar las relaciones de colaboración y de confianza** entre los miembros y entre la Función de Supervisión Estratégica y la de Gestión;
- › **fomentar la participación activa** de cada miembro, garantizando una plena conciencia del cargo específico que ocupa cada uno de ellos y de las responsabilidades asociadas;
- › **estimular la mejora del proceso de autoevaluación** y del desempeño del Consejo de forma continuada.

Reglamento del proceso de Autoevaluación del Consejo de Administración

Tal como dispone el «**Reglamento del proceso de Autoevaluación del Consejo de Administración de Banca Mediolanum**», las personas encargadas de realizar la autoevaluación formalizan los resultados del proceso examinado en el documento «Resultados de la autoevaluación del Consejo de Administración», que describe:

- › las metodologías y las fases que integran el proceso;
- › las personas implicadas, incluido el posible profesional externo;
- › los resultados obtenidos, evidenciando los puntos fuertes y débiles identificados;
- › las acciones correctivas y de mejora necesarias o posibles, en su caso.

En la autoevaluación siguiente se dejará constancia de su aplicación o de su estado de avance.

El Reglamento anterior se aprueba por el Consejo de Administración y se somete, cuando sea necesario, al Banco de Italia. A finales de 2021, el Consejo de Administración encomendó a las personas encargadas que iniciasen el proceso de autoevaluación, también con la ayuda de asesores externos independientes, elaborando y recogiendo la documentación necesaria. Los resultados del proceso de autoevaluación se someten a la atención del Comité de Nombramientos y Gobernanza y del Consejo de Administración durante la reunión del consejo que se celebra en los primeros meses del ejercicio 2022.

4.3.3 Junta

La Junta de Accionistas se rige, en cuanto a su funcionamiento y en lo referente a los derechos de los accionistas y las modalidades de su ejercicio, por la normativa vigente —principal y secundaria— de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos Sociales. A la Junta Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas le corresponden las competencias previstas por las disposiciones legales vigentes. La Sociedad ha incorporado, por resolución de la Junta del 23 de noviembre de 2015, un «Reglamento de los trabajos asamblearios», que entró en vigor en la fecha de inicio de las negociaciones de las acciones del Emisor en el MTA (30 de diciembre de 2015) y que está disponible en el sitio www.bancamediolanum.it dentro de la sección «Corporate Governance», en la opción «Documenti societari di Corporate Governance».

4.3.4 Sistema de remuneración e incentivos

Las políticas de incentivos y remuneración del Grupo, definidas por la Empresa Matriz, conforme a lo previsto por las disposiciones del Banco de Italia relativas a las Políticas y prácticas de remuneración e incentivos (Título IV, Capítulo 2, Sección I de la Circular n.º 285), persiguen el objetivo de atraer y mantener a sujetos con profesionalidad y capacidades adecuadas a las exigencias empresariales y de ofrecer incentivos a fin de incrementar el compromiso en aras de la mejora de los resultados empresariales a través de la satisfacción y la motivación del personal.

La aplicación de las políticas retributivas garantiza una mejor adecuación entre sus destinatarios, los Accionistas del Banco y del Grupo, tanto a corto plazo, maximizando la creación de valor para los accionistas; como a medio/largo plazo, mediante una atenta gestión de los riesgos empresariales y el seguimiento de estrategias a medio/largo plazo.

A este respecto, **los criterios de remuneración y de incentivos se basan en parámetros objetivos asociados a los resultados y de acuerdo con los objetivos estratégicos, económico-financieros y de desarrollo y sostenibilidad empresarial**, y representan el instrumento capaz de estimular mayormente el compromiso de todas las personas y, en consecuencia, de responder del mejor modo posible a los intereses del Grupo.

En este sentido, **el Grupo se compromete a perseguir una integración progresiva de los temas de sostenibilidad medioambiental, social y de gobernanza en la estrategia, en la gestión de riesgos y en los procesos de remuneración, fomentando un enfoque sistémico, inclusivo y transparente capaz de garantizar también el respeto de los principios de pluralidad, igualdad de oportunidades, equidad y no discriminación de género.**

El Consejo de Administración de Banca Mediolanum elabora y reexamina, al menos una vez al año, y con la ayuda del Comité de Remuneraciones, las políticas de incentivos y remuneración del Grupo y es responsable de su correcta aplicación. Las políticas, una vez elaboradas, se remiten a la Junta del Banco para su aprobación y se ponen a disposición en la estructura empresarial también mediante su publicación en el sitio web de la Empresa Matriz. La Empresa Matriz garantiza la identificación del personal relevante e implica a las funciones empresariales encargadas, también referentes a las estructuras comerciales de los asesores financieros. La actividad afecta a todo el personal contratado, a los Consejeros del Grupo, incluidas las sedes extranjeras y la Red de Ventas.

Estructura de remuneración de Consejeros y Auditores

Compete a la Junta, de conformidad con los Estatutos vigentes, determinar el importe global para la remuneración y la asignación de indemnizaciones o compensaciones de otro tipo a los **Consejeros**. Cuando este importe no incluya la retribución para los Consejeros que ocupan cargos concretos, esta será determinada por el Consejo de Administración, teniendo en cuenta la opinión del Consejo de Vigilancia. Además, el Consejo de Administración reparte entre sus miembros la remuneración determinada por la Junta a favor de todos los Consejeros. Para los miembros no ejecutivos del Consejo de Administración y los miembros del Consejo de Vigilancia no se ha previsto la asignación de remuneración variable alguna.

Estructura de remuneración del Personal contratado

La estructura remunerativa adoptada respecto al **personal contratado** prevé:

- › Una **remuneración fija** que recompensa el cargo ocupado y el alcance de las responsabilidades, reflejando la experiencia y las capacidades exigidas para cada puesto, así como el nivel de excelencia demostrado y la calidad global de la contribución a los resultados empresariales;

- › Una posible **remuneración variable** que pretende reconocer los resultados alcanzados estableciendo un vínculo directo entre las remuneraciones y los resultados efectivos, de la empresa y del individuo, a corto, medio y largo plazo, respetando el perfil de riesgo definido.

Estructura remunerativa de la Red de Ventas

La remuneración de la Red de Ventas, compuesta por asesores financieros, está **constituida por comisiones de diferente naturaleza**. Las comisiones reconocidas dependen del tipo de actividad desempeñada, de la gama de productos comercializados, así como de los acuerdos de distribución vigentes con las Sociedades de producto. El sistema de remuneración responde a la necesidad de reconocer a los asesores financieros una remuneración **proporcional a los ingresos de la empresa**, evitando discriminaciones y posibles situaciones de conflictos de intereses.

La remuneración de los asesores financieros es principalmente **variable y se articula** también de acuerdo con las diferentes figuras previstas.

4.3.5 Sistema de Controles Internos

El Sistema de Controles Internos (de forma abreviada también «SCI») se define como **el conjunto de las reglas, de los procedimientos y de las estructuras organizativas destinados a garantizar**, a través de un proceso adecuado de identificación, medición, gestión y supervisión de los principales riesgos, **una gestión empresarial sana, correcta y coherente con los objetivos establecidos**. Un SCI eficaz contribuye a garantizar la salvaguarda del patrimonio social, la eficiencia y la eficacia de las operaciones empresariales, la fiabilidad de la información financiera, el respeto de leyes y reglamentos. El entorno de control es el elemento de la cultura empresarial que determina el nivel de sensibilidad de la dirección y de la gestión de las exigencias de control. Este constituye la base para todos los restantes componentes del SCI. Los factores que influyen en el entorno de control son: la integridad, los valores éticos y la competencia del personal, la filosofía y el estilo de gestión de la dirección, las modalidades de delegación de las responsabilidades, de organización y de desarrollo profesional, el compromiso y la capacidad de dirección y de guía del Consejo de Administración. En el Grupo, las diferentes Sociedades se comprometen a implementar en sus estructuras operativas un articulado y eficiente Sistema de Controles Internos teniendo en cuenta, ajustado a las directrices recibidas de la Empresa Matriz, las diferentes normativas aplicables y los distintos ámbitos de actividad. Desempeña un papel fundamental el Comité de Riesgos de Banca Mediolanum, Empresa Matriz del Conglomerado Financiero, como momento de diálogo y de análisis para desarrollar una visión general de los diversos riesgos asociados a las diferentes tipologías de negocio y de puesta en común de las acciones acometidas para reducir los riesgos identificados.

Articulación del sistema de controles internos

Desde un punto de vista estructural, el **Sistema de Controles Internos del Grupo se articula en varios niveles que** prevén:

- › **controles de línea** (denominados «controles de **primer nivel**»): destinados a garantizar la correcta realización de las operaciones. Estos controles los llevan a cabo las propias estructuras operativas (por ej., controles de tipo jerárquico, sistemáticos y por muestreo), también mediante unidades dedicadas exclusivamente a tareas de control que dependen de los responsables de las estructuras operativas (o bien, se realizan en el marco del back office) y, cuando es posible, se incorporan en los procedimientos informáticos. Según esta configuración, las estructuras operativas constituyen las primeras responsables del proceso de gestión de riesgos.

- › **controles de riesgos y de conformidad** (denominados «controles de **segundo nivel**»): pretenden garantizar el respeto de los límites operativos atribuidos a las diferentes funciones, la correcta aplicación del proceso de gestión de riesgos y la conformidad de la operatividad empresarial con respecto a las normas, incluidas las de autorregulación. Conforme a lo exigido por la normativa, las funciones responsables de los controles de segundo nivel son diferentes de las productivas y participan en la definición de la gestión de riesgos y en su proceso de gestión.
- › **revisión interna** (denominados «controles de **tercer nivel**»): pretenden detectar las violaciones de los procedimientos y de la reglamentación, así como evaluar periódicamente la exhaustividad, la adecuación, la funcionalidad (en términos de eficiencia y eficacia) y la fiabilidad del sistema de controles internos y del sistema informativo, con una frecuencia preestablecida en función de la naturaleza y del alcance de los riesgos.

Gestión de Riesgos

La Función de Gestión de Riesgos (o Función de Control de Riesgos) de Banca Mediolanum es la responsable de aplicar las políticas de gobierno y el sistema de gestión de riesgos. La Función de Control de Riesgos es la responsable de supervisar la exposición del Banco y del Grupo a los riesgos financieros y de crédito, así como de valorar los impactos patrimoniales de los riesgos operativos y los efectos sobre la reputación, teniendo bajo control constante la adecuación patrimonial y de la posición de liquidez en relación con la actividad desempeñada, ejerciendo un papel de dirección y coordinación en los temas relativos a los cometidos institucionales de gestión y control de riesgos, actuales y futuros, orientando al banco hacia una asunción de riesgos consciente y coherente con el propio nivel de propensión al riesgo.

La Función de Gestión de Riesgos de la Empresa Matriz define y mantiene por lo tanto el marco del control y la gestión de todos los riesgos de las sociedades pertenecientes al Grupo Bancario, es decir, tiene la responsabilidad de controlar los riesgos del «primer pilar» (crédito, mercado y operativos) y se encarga de las actividades de evaluación cualitativa y cuantitativa sobre los riesgos del «segundo pilar» (tipo, liquidez y otros riesgos), respetando las directrices del Consejo de Administración y las disposiciones normativas vigentes. La Función se coordina con la unidad del sector TI encargada de los controles de primer nivel, para definir las modalidades de evaluación y control del riesgo informático a fin de integrar las constataciones realizadas en el marco de control de riesgos operativos con las evidencias recogidas en el marco del proceso de evaluación del riesgo TI. Además se recuerda que la Función de Gestión de Riesgos se encarga también de supervisar el riesgo de externalización, de acuerdo con los cometidos y las actividades indicadas por la normativa interna y externa, respecto a los procesos de externalización de actividades y servicios prestados a terceros adoptados por la Empresa Matriz. Las responsabilidades de cada Función de Gestión de Riesgo tienen las mismas características operativas también para todas las entidades legales del Grupo.

La Función de Control de Riesgos de la Empresa Matriz también se encarga de definir las modalidades de evaluación y control de los riesgos de reputación, coordinándose cuando es necesario con las otras funciones de control. Redacta la normativa interna, las Políticas, los reglamentos y los procedimientos relativos a todos los riesgos considerados relevantes e identifica y desarrolla las metodologías cuantitativas orientadas a gestionar estos riesgos presentes en la actividad característica del Banco y de las Sociedades del Grupo. En el Grupo Bancario, comprueba continuamente la adecuación del Marco de Propensión al Riesgo, asiste a los Órganos empresariales tanto en la coordinación del proceso de evaluación como de la adecuación patrimonial global (ICAAP, Internal Capital Adequacy Assessment Process) y la adecuación del sistema de proceso y gestión del riesgo de liquidez (ILAAP, Internal Liquidity Adequacy Assessment). Se encarga de redactar el documento del Plan de Recuperación, así como de todas las actividades atribuidas específicamente y reguladas por el Reglamento interno sobre los respectivos procesos operativos internos de gestión y mitigación de riesgos.

Compliance

El modelo adoptado por el Banco para gestionar el riesgo de desconformidad (modelo de compliance) prevé una supervisión directa a cargo de la Función de Compliance en cuanto a las normas más relevantes, como las referentes al ejercicio de la actividad bancaria y de intermediación, la gestión de los conflictos de intereses, la transparencia con la clientela y, más en general, la normativa que vela por el consumidor. Para ámbitos normativos predeterminados, para los cuales se han previsto formas de vigilancia especializada, la Función de Compliance recurre en cambio a «Unidades Especializadas» del Banco identificadas específicamente, a las que se atribuyen determinadas fases del proceso de compliance, manteniendo la responsabilidad de evaluar y garantizar la adecuación de estas medidas.

También competen a la Función de Compliance las actividades de asesoría especializada en aras de la evaluación del riesgo de desconformidad, alerta normativa y de análisis de deficiencias normativas, comprobaciones de adecuación y de funcionamiento de estructuras y procesos empresariales a fin de prevenir la vulneración de normas imperativas y de autorreglamentación, y vigilar la adopción de las medidas correctivas propuestas. En el marco de las relaciones con las Autoridades de Vigilancia, la Función de Compliance supervisa las relaciones con estas últimas y con las Asociaciones Profesionales, en los temas de competencia directa. Entra en este ámbito la vigilancia de la correcta gestión de las instancias procedentes de las Autoridades de Vigilancia, así como la participación en grupos de trabajo asociativos en temas especializados.

La Función de Compliance de Banca Mediolanum desempeña la actividad de supervisión y coordinación de las funciones homólogas de las sociedades del Conglomerado. Con este fin, transmiten flujos de información adecuados a la Empresa Matriz, según las frecuencias acordadas, en relación con la planificación de sus actividades, las comprobaciones realizadas y cualquier otra información relevante para vigilar el riesgo de desconformidad con las normativas del perímetro.

La Función de Compliance vigila los riesgos de desconformidad con las normas también en representación de las sociedades del Grupo con las cuales el Banco ha celebrado acuerdos de servicio específicos.

Por último, la Función de Compliance garantiza una información periódica adecuada al Consejero Delegado y a los otros Órganos Empresariales, a los Consejos de Administración y a las otras Funciones Empresariales de Control.

El modelo representado en el documento de normativa interna denominado «Política de Compliance» regula la modalidad de gestión del riesgo de desconformidad, facilitando las directrices e identificando los requisitos que deben respetarse. Después, compete a cada Sociedad del Grupo Bancario, en el marco definido por las directrices, adoptar la política, siguiendo un principio de proporcionalidad y considerando la normativa que le es de aplicación. Las directrices, la arquitectura organizativa y los procesos adoptados por la Función de Compliance para llevar a cabo su misión y cumplir con las responsabilidades que competen a las Unidades que integran la Función se describen, por su parte, en el documento denominado «Reglamento de la Función de Compliance».

La Función de Compliance, en lo referente a las evoluciones del contexto normativo europeo en materia de finanzas sostenibles, ejerce de forma continuada la actividad de asesoramiento también mediante la difusión de alertas normativas/informativas específicas dirigidas a las Unidades Organizativas afectadas, así como compartiendo también con las cúpulas empresariales Análisis GAP para identificar qué obligaciones deben cumplirse a fin de adecuarse a las novedades normativas introducidas.

Asimismo, la Función garantiza la participación en las mesas de trabajo entre diversas asociaciones a fin de supervisar la evolución normativa y poder transmitir de inmediato posibles actualizaciones en la materia a las unidades especializadas afectadas.

Lucha contra el Blanqueo de Capitales

La Función de Lucha contra el Blanqueo es responsable, según un enfoque basado en riesgos, de vigilar el riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y de adecuar los procesos a la evolución del contexto normativo y procedimental en la materia.

Verifica continuamente que los procedimientos empresariales son coherentes con el objetivo de prevenir y atajar la violación de normas de carácter reglamentario de diferente índole (leyes y normas reglamentarias) y de autorregulación en materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Presta especial atención a la adecuación de los sistemas y de los procedimientos internos en materia de adecuada verificación de la clientela y de registro, así como de los sistemas de detección, evaluación y notificación de operaciones sospechosas.

Se encarga del análisis y de la evaluación periódica de los riesgos de blanqueo y de financiación del terrorismo, identificando las acciones oportunas para reducir los riesgos identificados.

Auditoría interna

La Función de Auditoría Interna de Banca Mediolanum realizará comprobaciones «de tercer nivel» a fin de comprobar el correcto desarrollo de las operaciones y la evolución de los riesgos, y evalúa la exhaustividad, la adecuación, el funcionamiento y la fiabilidad de la estructura organizativa empresarial y de los otros componentes del Sistema de Controles Internos. La Función somete a la atención de los Órganos Empresariales las posibles áreas de mejora, haciendo especial hincapié en el Sistema de Controles Internos, en el MPR, en el proceso de gestión de riesgos, así como en sus instrumentos de medición y control. De acuerdo con los resultados de las comprobaciones realizadas, hará recomendaciones a los Órganos Empresariales. Utilizando un enfoque basado en el riesgo, elabora una programación plurianual y un plan anual de las actividades de vigilancia que deben acometerse en cada ejercicio. Ambos se someten al examen y a la aprobación de los Órganos Societarios competentes. Además, la Función vela por el correcto funcionamiento del «Sistema Interno de Notificación» (Whistleblowing).

Durante el ejercicio 2021, la Función desempeñó, de acuerdo con el plan aprobado, su actividad de auditoría tanto para Banca Mediolanum como para las Sociedades del Grupo que han delegado, mediante el contrato de servicio oportuno, el desempeño de las actividades de auditoría interna. Además, en relación con el modelo de negocio adoptado por el Grupo, se ha prestado especial atención a las comprobaciones sobre la correcta actuación de las redes de venta. En relación con las filiales que incorporan su propia Función de Auditoría Interna, la Función ha desempeñado sus cometidos de dirección y supervisión vigilando el avance del plan de actividad de las Funciones de Auditoría Interna «Locales», así como organizando reuniones periódicas de coordinación.

Por último, se destaca que la Función de Auditoría Interna está comprometida en un programa interno de supervisión y mejora continua de la calidad (denominado «PSMC») en cumplimiento de lo dispuesto por los Estándares Internacionales de Auditoría Interna (International Professional Practice Framework elaborado por The Institute of Internal Auditors).

4.3.6 Gestión de Riesgos

El mundo de los riesgos está cambiando y es necesario que la Función de Gestión de Riesgos sea flexible y orientada a la evolución no solo del contexto económico y financiero, sino también del medioambiental, social y de gobernanza (ESG), que implica la introducción de riesgos medioambientales, sociales

y de gobierno societario que pueden asociarse a las diferentes líneas de negocio y a su gestión. Por lo tanto, además de la identificación de los riesgos y las medidas oportunas por tema específico, en los que se ahondará en los apartados siguientes y donde se encuentran —por ejemplo— riesgos como los medioambientales en relación con el tema «Impactos medioambientales directos», el Gruppo Mediolanum ha profundizado en tipologías específicas de riesgo, como el asociado al cambio climático y a la gestión sostenible de la cadena de suministro, puesto que cada vez se les reconoce un mayor potencial de impacto en el correcto desarrollo de las actividades del negocio bancario y de seguridad.

Marco de Propensión al Riesgo «MPR»

El Marco de Propensión al Riesgo (MPR) es el **marco de referencia que expresa la propensión al riesgo** que el Banco pretende asumir respecto a todos los riesgos considerados relevantes que pueden caracterizar la actividad desempeñada. Es el enfoque global que **incluye las políticas, los procesos, las comprobaciones y las metodologías con las cuales se define, comunica, gestiona y revisa** la citada **propensión al riesgo** del banco, de acuerdo con el riesgo máximo asumible, el modelo de negocio y el plan estratégico. En consecuencia, la **política de gestión de riesgos** representa un componente estratégico del MPR, permitiendo su articulación con el plan económico y financiero global, y accediendo así a conseguir un objetivo de crecimiento sostenible. Por este motivo el MPR es el resultado de un proceso articulado en el que participan diferentes estructuras organizativas empresariales, cada una en sus ámbitos de competencia y, en concreto, las de Gestión de Riesgos y Planificación y Control.

La propensión al riesgo del Grupo se revisa anualmente para tener en cuenta las continuas variaciones de contexto, tanto interno como externo, así como las modificaciones en las expectativas de los diferentes stakeholders.

Las variables económico-financieras estimadas con motivo de la elaboración del plan económico-financiero se concilian con los límites de propensión al riesgo y se transponen en el marco del proceso de actualización del MPR, determinando la posible revisión y adecuación de los umbrales y de los límites establecidos durante el ejercicio anterior.

El documento de MPR del Grupo Banca Mediolanum define, valora y aprueba los **indicadores de riesgo** clasificados según los ámbitos de referencia, como la adecuación patrimonial, el riesgo de crédito, el riesgo financiero, el riesgo de liquidez, el riesgo operativo, el riesgo de mercado, etc., representados en tres niveles de observación:

- › **Capacidad de riesgo** (máximo riesgo asumible): el nivel máximo de riesgo que un banco está en disposición de asumir desde el punto de vista estructural y/o técnico sin vulnerar los requisitos reglamentarios o las otras restricciones inderogables impuestas por los accionistas o por la autoridad de vigilancia;
- › **Tolerancia al riesgo** (umbral de tolerancia): un umbral de tolerancia fijado a fin de garantizar en cualquier caso al banco márgenes suficientes para operar, también en condiciones de estrés, en el límite del riesgo máximo asumible. En caso de que se permita asumir el riesgo más allá del objetivo de riesgo fijado, sin perjuicio del respeto del umbral de tolerancia, se establecerán las acciones de gestión necesarias para reconducir el riesgo asumido al objetivo preestablecido.
- › **Propensión al riesgo** (objetivo de riesgo): el nivel de riesgo, global por tipología, que el banco pretende asumir para conseguir sus objetivos estratégicos.

Además, es necesario asociar a las definiciones anteriores también los conceptos de perfil de riesgo (riesgo efectivo); o lo que es lo mismo el riesgo asumido efectivamente, y el límite de riesgo subyacente a la posible articulación de los objetivos de riesgo en los límites operativos. Además, en el MPR se definen los procedimientos y las intervenciones de gestión que deben llevarse a cabo si es necesario reconducir el nivel de riesgo al objetivo o a los límites preestablecidos.

Todas las formas de presentación de los niveles de riesgo tal como han sido recogidos y aprobados en el MPR **tienen así la función de ayudar a la alta dirección a conseguir los objetivos estratégico-financieros**, así como supervisar la solidez patrimonial y financiera del Grupo, tanto en situaciones de gestión ordinaria como de posibles situaciones adversas, y en consecuencia se somete a un proceso de revisión periódica integrado con el de planificación y presupuesto.

Riesgos de reputación

En el mercado global, los bancos se ven obligados a afrontar una presión competitiva muy agresiva, que ha implicado así una evolución de la exposición a los riesgos, haciendo especial referencia a los operativos, legales y de reputación.

El **riesgo de reputación**, tal como se regula en la normativa reglamentaria sectorial, se incluye entre los «otros riesgos» difíciles de medir para los cuales los bancos aplican sistemas de control y atenuación adecuados. Este se define de forma genérica como el **riesgo actual o futuro de disminución de los beneficios o del capital derivada de una percepción negativa de la imagen del Banco** por parte de clientes, contrapartes, accionistas, inversores y/o la autoridad de vigilancia. En el sector bancario asume especial relevancia el tema de la reputación, que, en un contexto de mayor sensibilidad con el tema de la ética empresarial, puede poner en peligro la supervivencia de la empresa.

El riesgo de reputación, tal como se ha descrito anteriormente, se caracteriza también por los cambios en el mundo empresarial y en las sociedades, puesto que valores como la responsabilidad social y medioambiental empresarial hacen que el riesgo en cuestión tenga características de correlación con el riesgo de sostenibilidad tal como se define en el Reglamento (UE) 2019/2088. Este reglamento define precisamente el riesgo de sostenibilidad como un suceso o una condición de tipo medioambiental, social o de gobernanza que, si se produce, podría provocar un impacto negativo efectivo o potencial en el valor percibido de la empresa. Este riesgo, como la reputación, tiene repercusiones importantes en la comunicación; que influyen en la percepción y en la postura de los stakeholders de la esfera empresarial.

También en ausencia de una definición «completa y unívoca», **con frecuencia los riesgos de reputación están generados por otro tipo de riesgo no gestionado correctamente**, por ejemplo un riesgo operativo o un riesgo estratégico que podría surtir como efecto añadido un riesgo de reputación. Con carácter general, entre los factores de naturaleza endógena entran todos aquellos asociados directamente a los procesos y a las actividades desempeñadas por el Banco o a las decisiones de gestión y operativas tomadas por este, por ejemplo, la materialización de un evento de riesgo operativo, el incumplimiento de una normativa, o bien noticias no ciertas sobre la sociedad, sobre los comportamientos de los colaboradores o de una gestión inadecuada de las comunicaciones oficiales al exterior. Entre los **factores externos o exógenos**: entran los comentarios y los debates difundidos en los medios, las redes sociales, los blogs y/o en otros instrumentos de comunicación digital, referentes a información u opiniones perjudiciales para la reputación del Banco o del Grupo.

Se trata de factores que no pueden imputarse directamente a actividades o procesos específicos del Banco, sino que están vinculados a la difusión de noticias u opiniones negativas sobre la imagen del Banco o de sus empleados. El Gruppo Mediolanum ha adoptado una **Política específica para gestionar el riesgo de reputación y supervisa constantemente el comportamiento de sus asesores financieros**, para comprobar que su conducta respeta la normativa vigente y se rige por la máxima corrección y transparencia en la relación con los Clientes. Sin embargo, los procedimientos podrían ser inadecuados ante sucesos inesperados y/o ajenos al control del Grupo. Comportamientos fraudulentos, desleales o abusivos por parte de asesores financieros constituyen asimismo un riesgo operativo típico que podría implicar un daño, también significativo, para la imagen y la reputación del Grupo y, más en general, para la confianza que los Clientes depositan en este, con un consiguiente efecto negativo en la situación económica, patrimonial y financiera.

El grupo vigila y supervisa constantemente el riesgo operativo derivado de comportamientos ilegales o inapropiados de todos los empleados. En concreto, en el marco del proceso de identificación de los riesgos operativos, se realizan tanto **actividades de identificación y análisis de las pérdidas procedentes del comportamiento de los asesores financieros, como valoraciones ex-ante de la exposición a este riesgo** y los controles asociados. Asimismo, también se llevan a cabo **actividades de control ex-post** realizadas de forma continuada y con frecuencia mensual, a nivel de fenómeno a gran escala («comprobaciones masivas») y, al menos una vez al año, en grupos específicos de asesores, con base en indicios anómalos de las carteras de Clientes.

A fin de velar por la percepción de la imagen del banco en su contexto de actuación, también en aras de la mitigación continua del riesgo de reputación, Banca Mediolanum se ha comprometido de siempre a difundir una cultura empresarial guiada por principios y comportamientos éticos, sostenibles y profesionales basados en una competencia financiera sólida y en la corrección deontológica. La atención que presta el Gruppo Mediolanum a la mejora continua de las medidas organizativas y operativas se confirma también en el riguroso respeto de las disposiciones normativas (p. ej., leyes y reglamentos internos y externos) y de autorregulación (p. ej., estatutos, códigos de conducta, códigos de regulación interna) con el objetivo fundamental de poner de relieve absoluto la creación del «valor empresarial», que no es única y exclusivamente el valor de tipo económico.

Gestión de riesgos de conformidad con el D. Leg. 254/16 (Esg) y contexto

El apartado I.073 del artículo I de la Ley de Balance 2019, que enmienda el decreto 256/16, exige a las empresas, entre las obligaciones asociadas a la rendición no financiera de cuentas, también la explicación de los riesgos y de las modalidades de gestión de los principales riesgos.

En el transcurso de 2021 el proceso de identificación, valoración y gestión de riesgos ESG ha previsto:

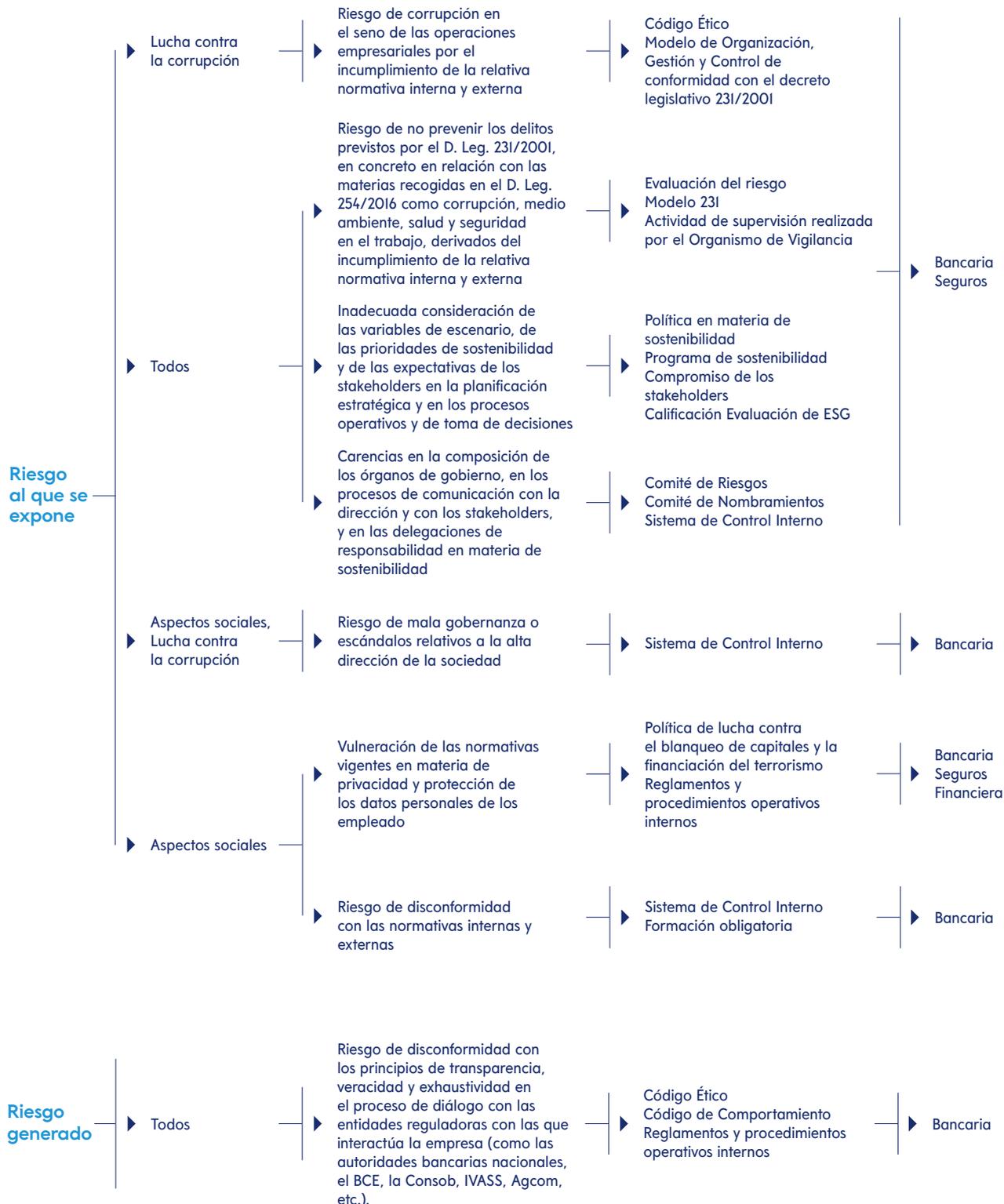
- I. La identificación y la definición, para todo el Gruppo Mediolanum, de 118 riesgos asociados a los asuntos no financieros, de los cuales el 40 % se genera internamente y el resto procede del exterior. Respecto al año anterior, se ha identificado un nuevo riesgo con repercusiones en el aspecto relativo a las Finanzas responsables y se han eliminado dos riesgos en materia de Protección del Capital Humano puesto que ya no son significativos.
- I. Estos riesgos se han asignado a un total de **31 propietarios de riesgos** subdivididos entre responsables de Dirección y de Función.

En su conjunto, la gestión de riesgos ESG se orienta a conseguir estándares de control y supervisión estructurales y eficaces, evidenciados por un nivel de impacto cualitativo que registra valores medio/bajos para el 95 % del contexto. En este sentido, la aplicación de acciones de mitigación por parte de cada propietario de riesgos parece generalizada, con un radio de cobertura —en cada tema específico— en torno al 92 %, y que roza casi el 60 % sobre el total de los riesgos.

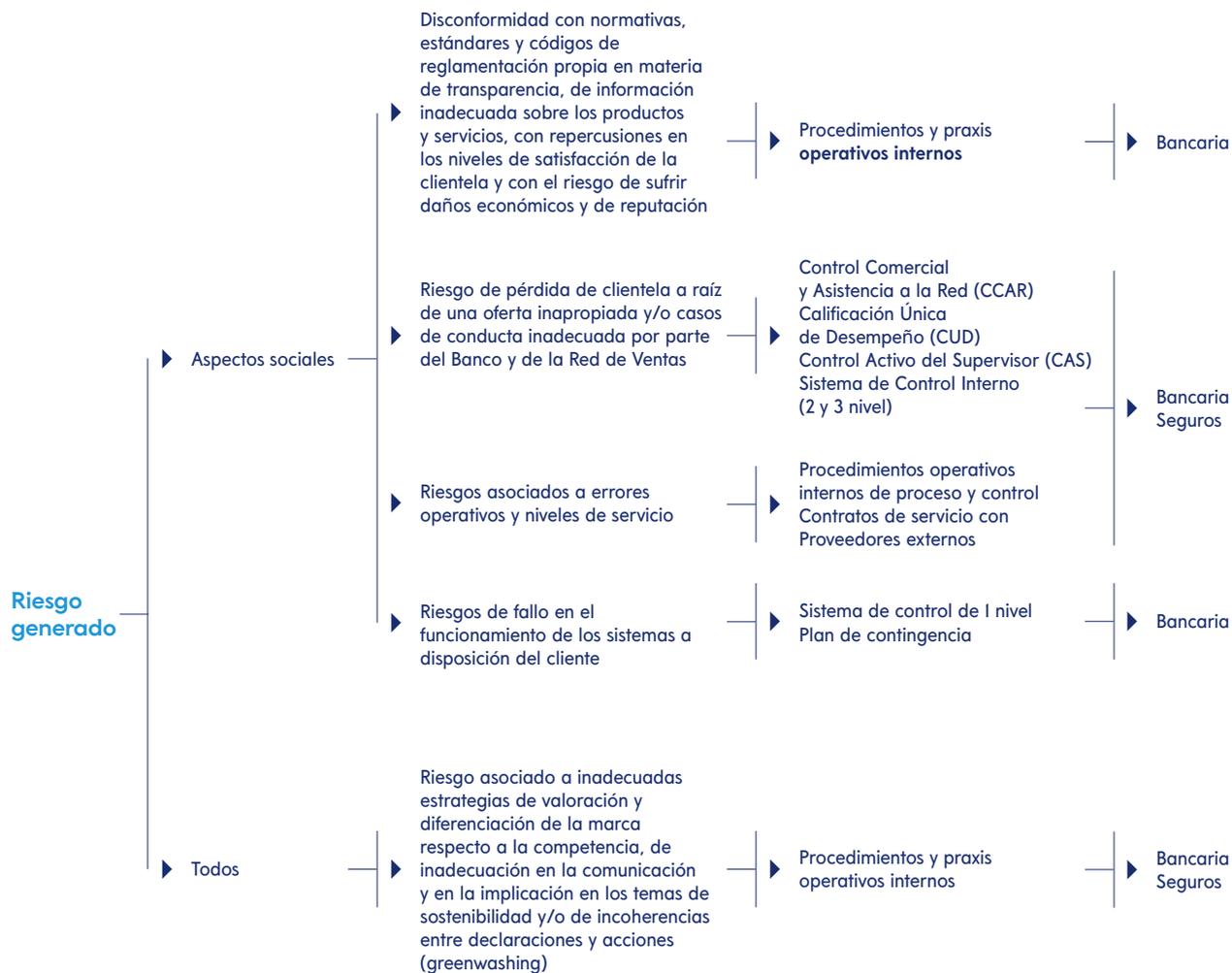
La laguna más consistente en términos de contención y mitigación de riesgos generados es la asociada al aspecto de las Finanzas responsables. Con este fin **Banca Mediolanum se ha comprometido por un lado a definir un modelo de oferta de productos sostenibles**, a nivel de Conglomerado Financiero, y por otro ha adoptado una «Política de inversión responsable», que define las directrices para las inversiones sostenibles, en relación con el modelo de productos desarrollados y ofertados y con las inversiones por cuenta propia. En el marco del Programa de Sostenibilidad, en 2021 se pusieron en marcha iniciativas de proyecto específicas, que implican a todas las funciones y las sociedades del Conglomerado comprometidas en la realización de productos/servicios, a fin de definir las directrices operativas para realizar y supervisar los productos/servicios ofertados.

A continuación se describe el marco de representación de los riesgos ESG identificados y gestionados, de acuerdo con los aspectos materiales.

Negocio responsable



Todo gira en torno a la persona



Ciberseguridad y uso responsable de los datos

Riesgo
al que se
expone

Aspectos sociales

Los riesgos pueden materializarse en toda la cadena de valor de un gestor de activos, con riesgos específicos asociados al robo de los datos de los clientes

Marco de Continuidad
Empresarial y Procesos
Plan de Respuesta a la
Ciberseguridad TI
Política de Seguridad TI
Manual de Políticas de Seguridad
Marco de Gestión de Datos
Política de Acceso del Usuario

Financiera

Riesgo
generado

Aspectos sociales

TI Riesgo de fallo en el funcionamiento de los sistemas a disposición del cliente

Política de Seguridad
Política de Gestión del Riesgo
Informático
Política de Seguridad TI
para los servicios de pago
por internet y teléfono móvil
Política Operativa Principios de
Gestión de la Seguridad Lógica
Política Operativa de Gestión
de los Incidentes TI
Política Operativa de gestión de
accesos a las
redes, los sistemas y las bases
de datos
Política Operativa de gestión de
Vulnerabilidades

Bancaria
Seguros

Diversidad e inclusión

Riesgo
generado

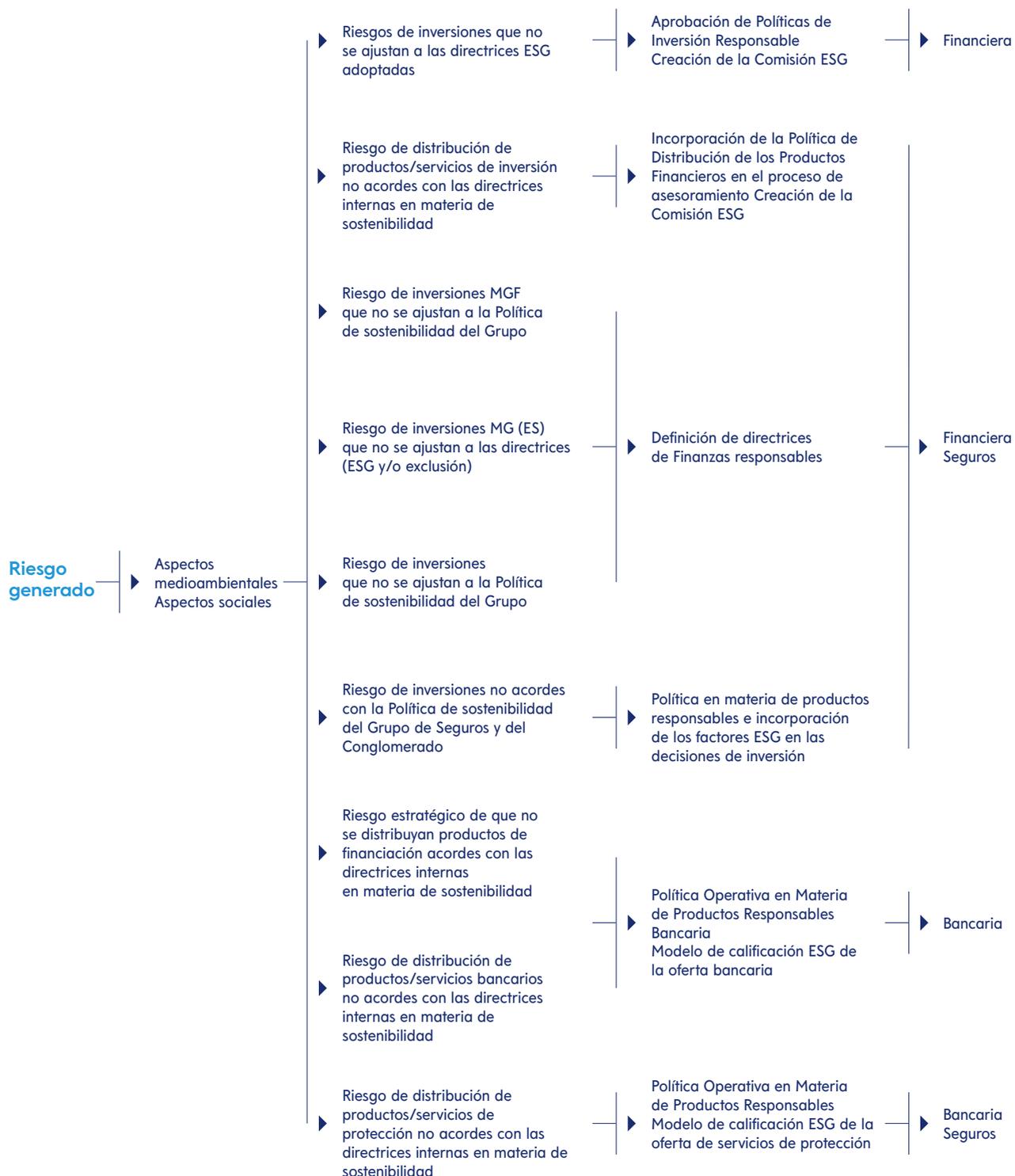
Aspectos sociales

Que no se garantice la equiparación de todas las personas (tanto contratadas como gestionadas) según criterios de equidad e igualdad de oportunidades

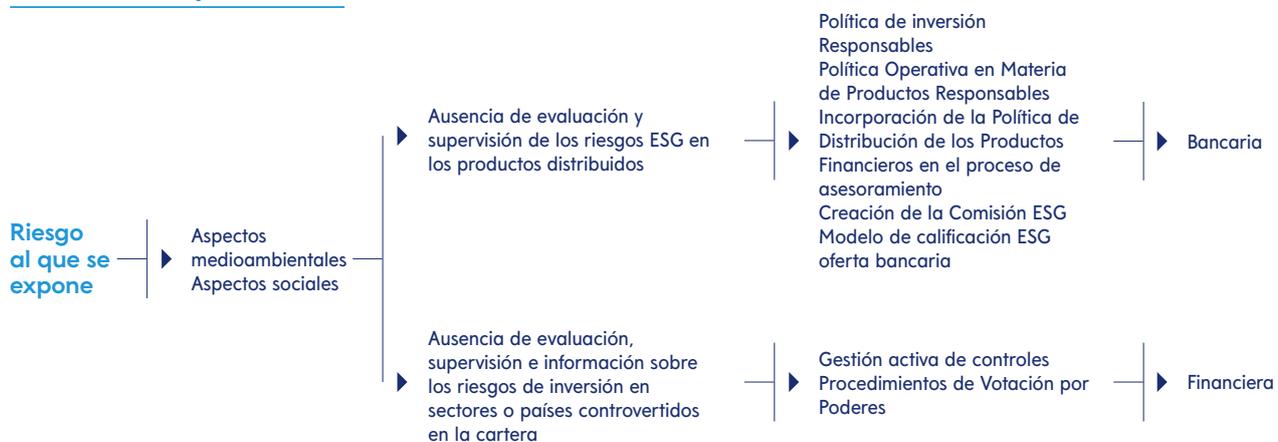
Código Ético
Política de contratación y
desarrollo
Política de selección
Acuerdos locales gestión de
discapacidades

Bancaria
Seguros

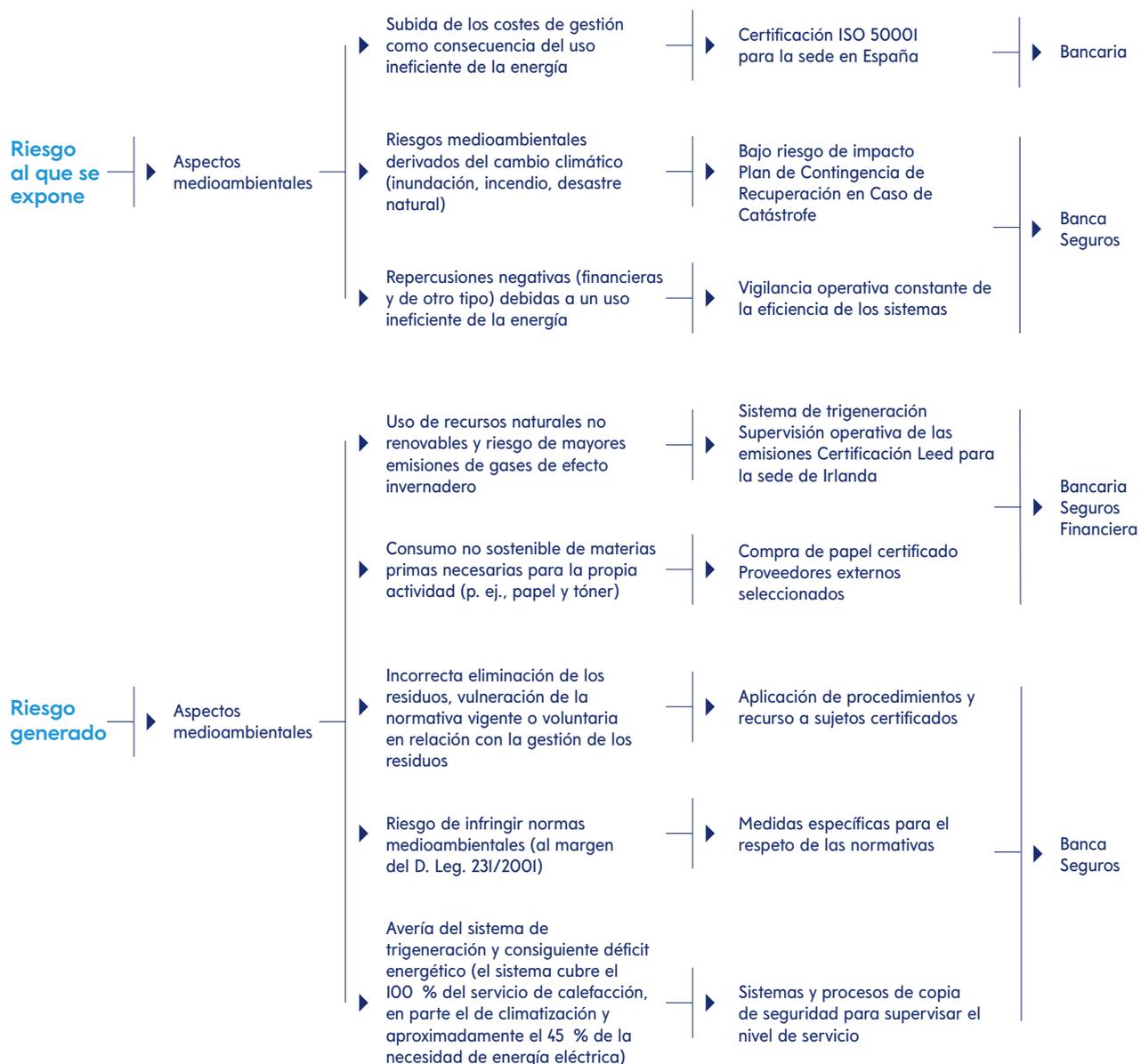
Finanzas responsables



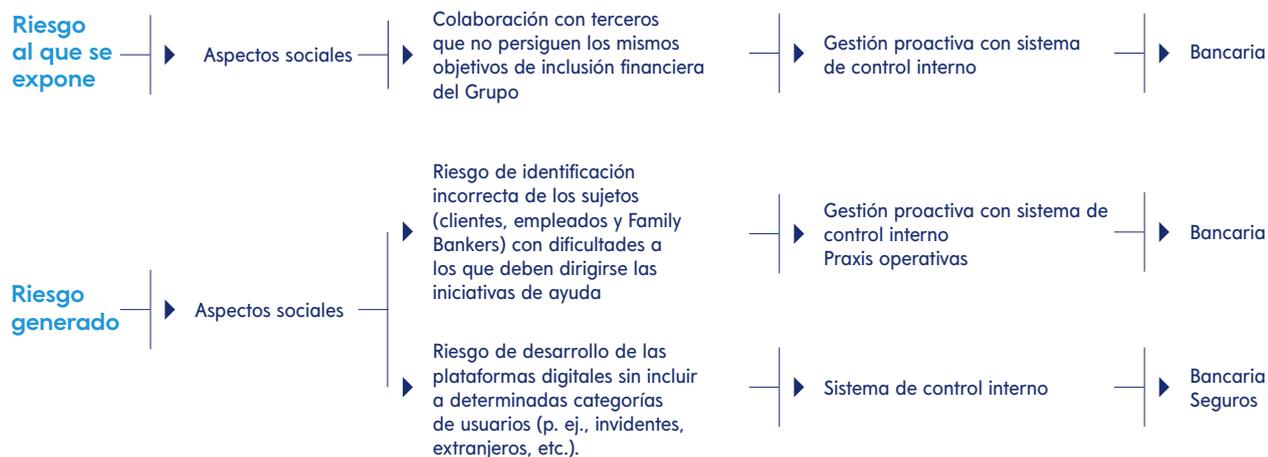
Finanzas responsables



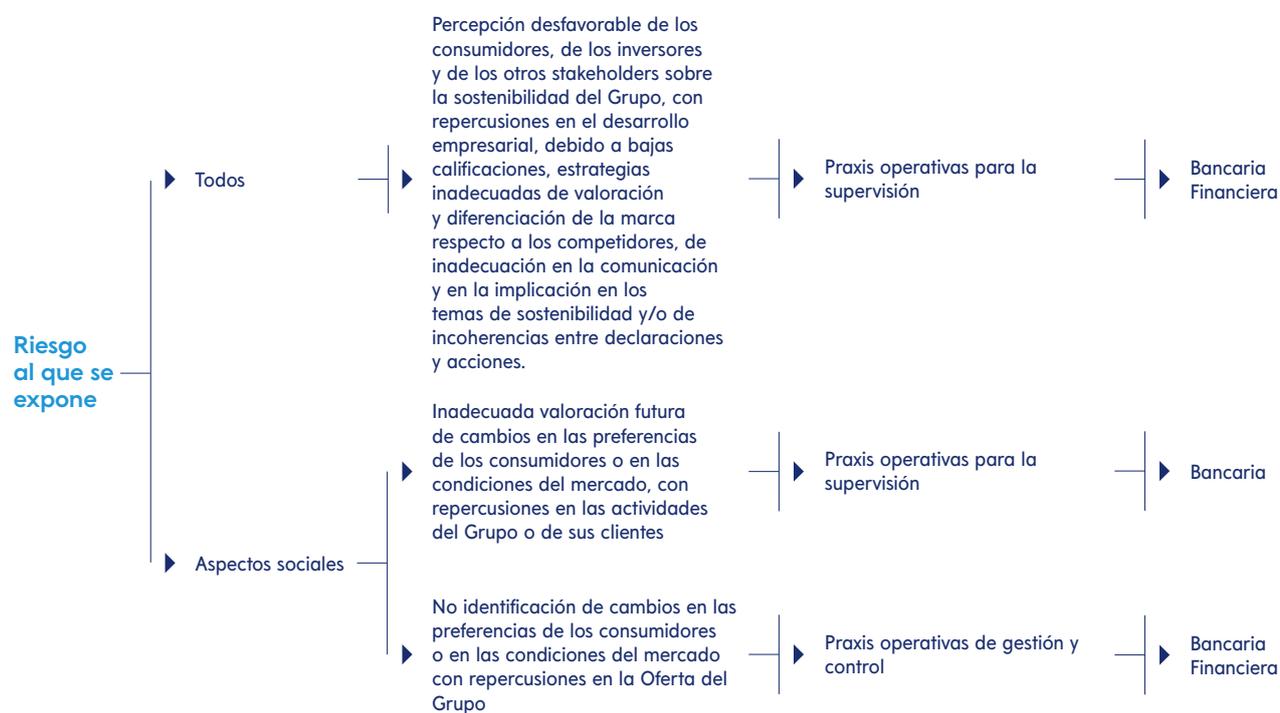
Impactos medioambientales directos



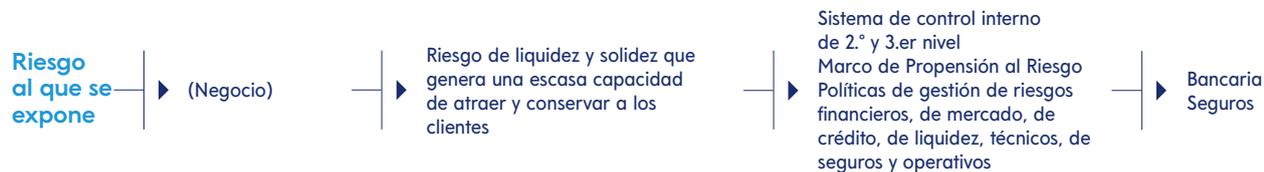
Inclusión financiera



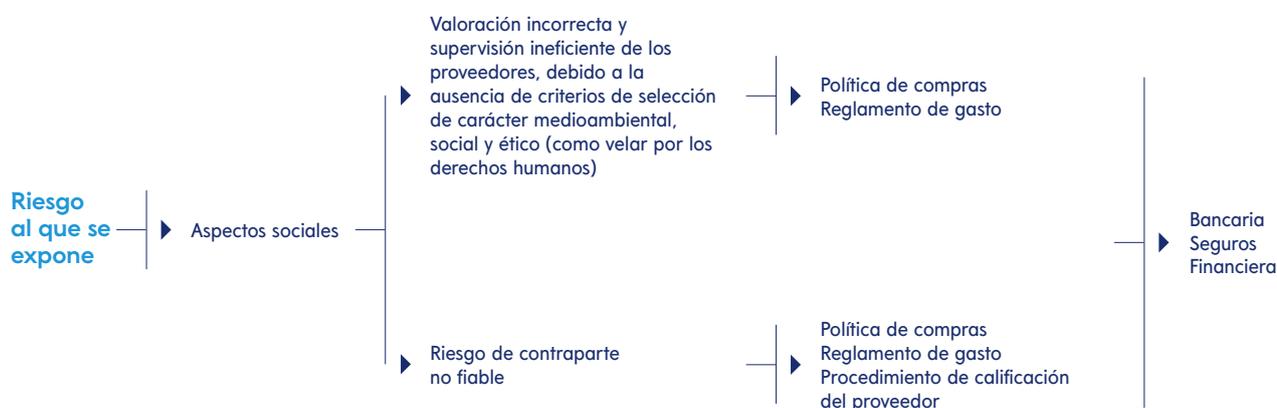
Innovación



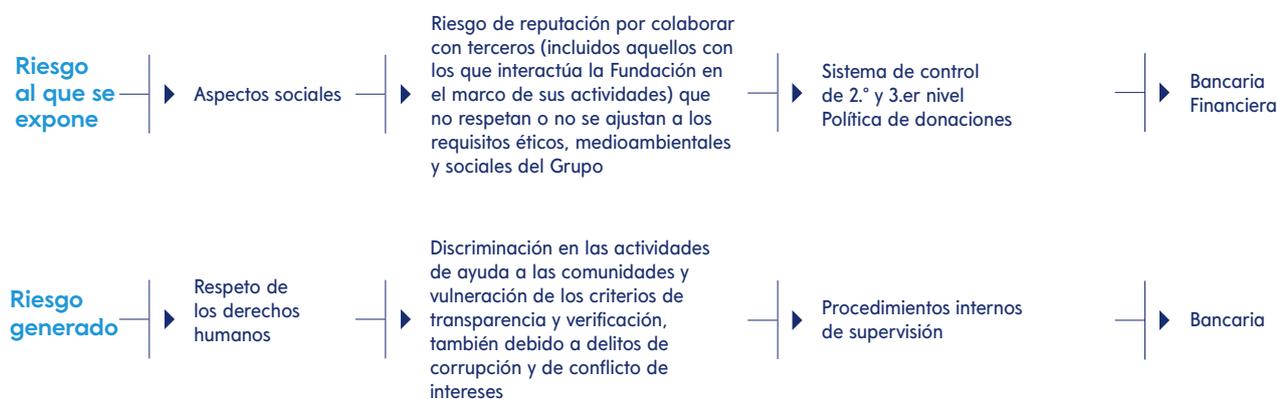
Desempeño y solidez patrimonial



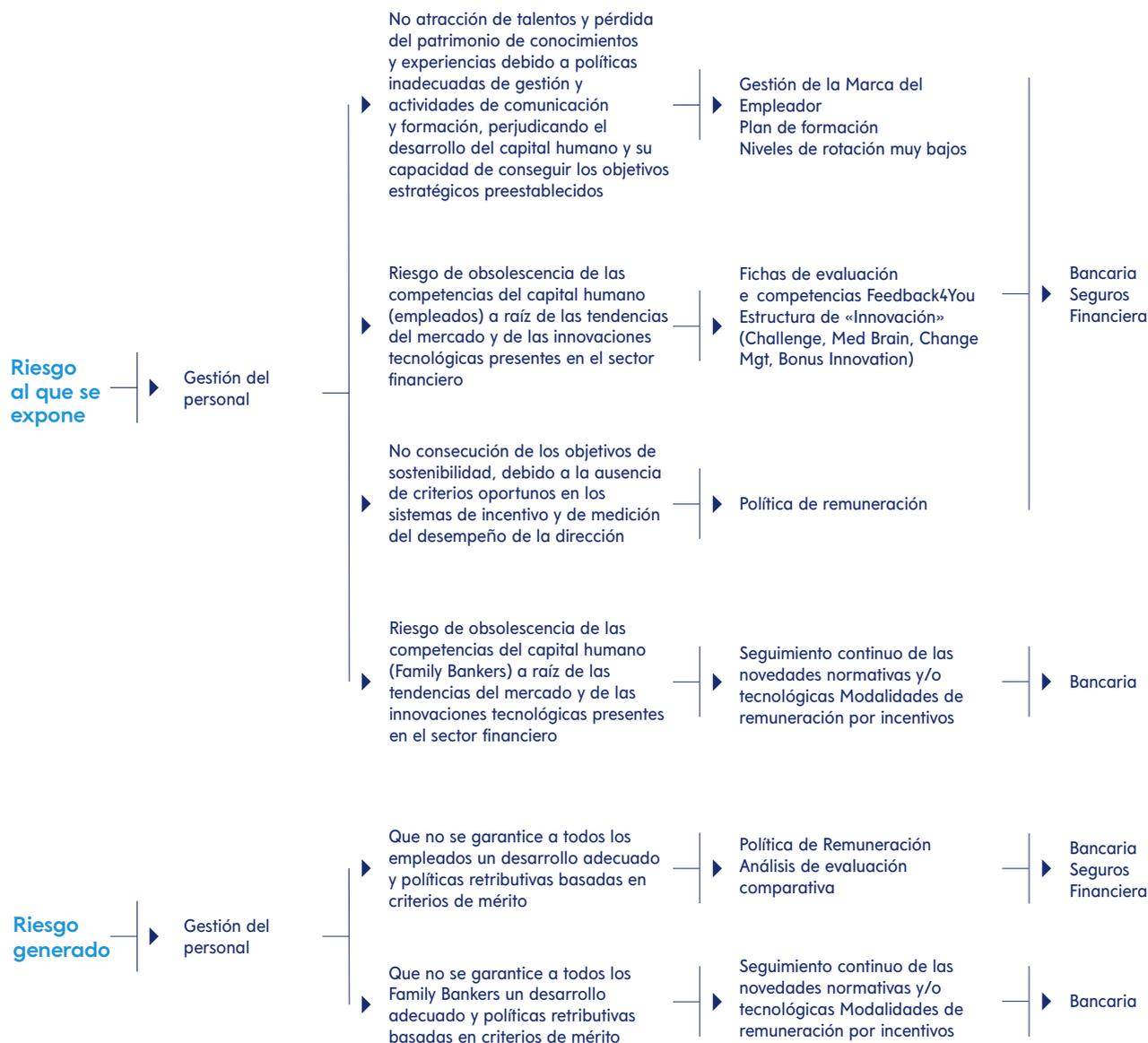
Políticas de abastecimiento y evaluación de proveedores



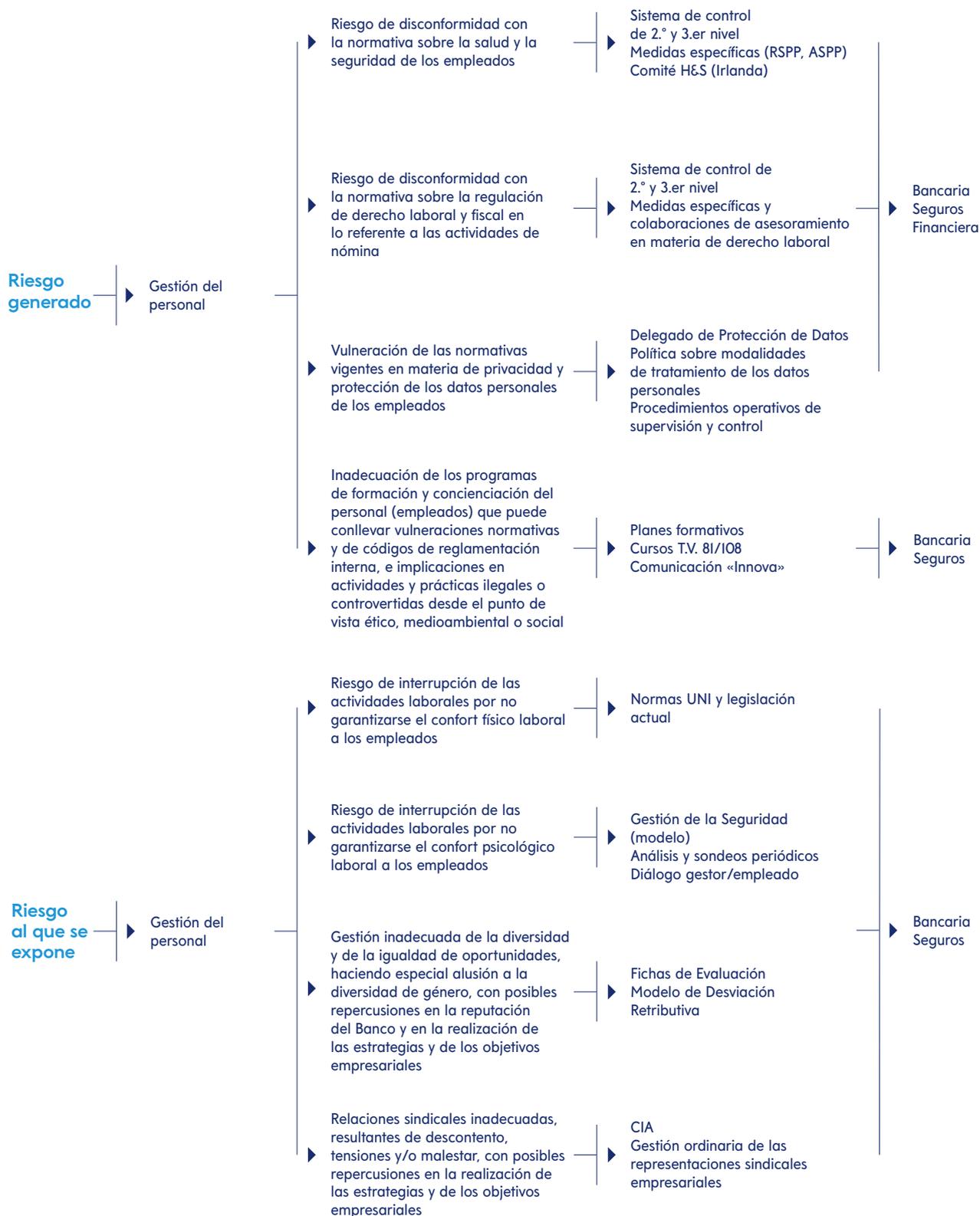
Asistencia de la comunidad



Desarrollo del capital humano



Protección del capital humano



4.3.7 Riesgos asociados al cambio climático

Ahora la gestión relativa al control de los riesgos en la industria bancaria se caracteriza por los factores de riesgo ESG, puesto que estos últimos influyen en los riesgos financieros y no financieros, y afecta tanto a la organización bancaria como podría hacerlo a todos los stakeholders. En consecuencia, los métodos y los procesos de gestión del riesgo deberán modificarse, considerando las complejas relaciones de causa-efecto entre los tipos de riesgo asumidos o a los que nos exponemos, hasta desarrollar en las actividades y en los procesos desempeñados por las entidades de crédito el concepto de sostenibilidad integral.

La normativa relativa a los temas ESG establece las directrices de comportamientos que las entidades de crédito deben adoptar para mejorar la transparencia, permitiendo así identificar más fácilmente todas aquellas acciones que entran en el grupo de las actividades ecosostenibles. En otras palabras, la normativa define una serie de normas generales de guía y recomendación que pretenden reorientar los capitales hacia inversiones sostenibles, gestionar los riesgos financieros generados por el cambio climático y por otros problemas medioambientales y sociales y promueven en la práctica, además de la citada transparencia operativa, también una visión a largo plazo en las actividades financieras y económicas de la entidad de crédito.

El Grupo Banca Mediolanum, considerando todas las recomendaciones y las indicaciones que los diferentes organismos internacionales y las diferentes autoridades europeas de vigilancia han comunicado y publicado sobre el tema en cuestión, en su propia evaluación y consideración de los riesgos a los que se expone, ha identificado y **establecido los riesgos asociados al cambio climático como el riesgo físico y riesgo de transición. El primero hace referencia a los efectos de tipo económico** sufridos por los sujetos que pueden exponerse a episodios extremos de catástrofes naturales, como por ejemplo, los desastres medioambientales que pueden destruir el capital físico y aumentar el número de préstamos de dudoso cobro en la cartera de aquellos bancos que se exponen en gran medida a familias o empresas presentes en las zonas más afectadas.

El **segundo riesgo, el riesgo de transición**, a diferencia del riesgo físico, no es material y tangible, sino que provoca desequilibrios en la estabilidad del sistema financiero, derivados de los efectos que la transición a un sistema más sostenible puede causar en algunos sectores, como el energético.

Banca Mediolanum, en el marco de las actividades de gestión de riesgos, ha realizado un análisis de las posibles consecuencias del riesgo físico en la propia cartera de crédito supervisando la evolución a lo largo del tiempo, en términos de tanto distribución geográfica como de tipología de inmuebles objeto de concesión crediticia. En cambio, en lo referente al riesgo de transición, el Grupo Bancario Mediolanum ya ha adoptado y aplicado diferentes soluciones organizativas e iniciativas empresariales, a fin de prestar más atención a los temas de impacto climático y respeto del medio ambiente, anticipando, en la práctica, las que podrían ser a corto o medio plazo las demandas específicas de la entidad reguladora europea y/o nacional. En este ámbito, además de la actual oferta de fondos que ya se caracterizan por un indicador cualitativo de calificación «green» de acuerdo con las inversiones subyacentes, existe una oferta en el catálogo de productos de crédito con características de sostenibilidad destinados a la clientela. Además, Banca Mediolanum también tiene en cuenta los riesgos ESG en el marco de los indicadores estratégicos de MPR.

En España, con el objetivo de identificar los riesgos asociados al cambio climático, la función de Gestión de Riesgos inició en 2021 un proyecto para cuantificar el riesgo físico de la cartera de créditos con la ayuda de un asesor externo. La cuantificación se basa, en concreto, en la definición de una calificación (baja/media/alta) de la exposición a escenarios de inundaciones y terremotos del conjunto de las garantías inmobiliarias que cubren el crédito de posiciones de Banco Mediolanum.

4.3.8 Riesgos y políticas de gestión con los proveedores

Para la empresa es fundamental el papel que desempeñan los proveedores, puesto que estos últimos contribuyen a satisfacer las necesidades asociadas a la compra de bienes y servicios. Por este motivo, **a fin de velar por los riesgos potenciales asociados a las actividades de los proveedores**, Banca Mediolanum, además de comprobar los niveles de servicio y de fiabilidad de los proveedores, ha integrado la inscripción en el Registro de Proveedores con **preguntas y peticiones específicas** para valorar el proveedor y su sostenibilidad. En concreto, los 4 **ámbitos de acción en los que se basa el análisis de la evaluación** del proveedor son:

- › **Ambiental:** petición, comprobación y supervisión de certificaciones específicas como la «ISO14001 Sistema de gestión medioambiental», «ISO50001 Sistema de gestión energética», Ecolabel, FSC, Remade in Italy, etc.
- › **Social:** recogida de los documentos necesarios en materia de seguridad laboral previstos por el D. Leg. 81/08 a fin de comprobar la idoneidad técnico-profesional del proveedor y de su personal. «Documento Único de Evaluación de Riesgos e Interferencias» (D.U.E.R.I.), informatizado íntegramente desde 2018. Recogida, comprobación y actualización periódica del «Documento Único de Regularidad Contributiva (D.U.R.C) de los proveedores acreditados en el «A.U.F.»
- › **Ético:** uso de estándares contractuales, fruto de un grupo de trabajo que implica a múltiples unidades organizativas como Seguridad, Compliance, Organización y Legal, que prevén la aceptación de las normas anticorrupción y connivencia (Ley 231), la firma del Código Ético del Gruppo Mediolanum y la aplicación de las normas que regulan la licitación, la subcontratación y el RGPD.
- › **Financiero:** examen económico-financiero que prevé un análisis por parte de la oficina de «Créditos» acerca de la solidez financiera del proveedor, además de la recogida de información, así como el porcentaje de facturación con las principales referencias transmitidas.

4.4 Gestión de la Sostenibilidad

Banca Mediolanum, Empresa Matriz del Conglomerado Financiero Mediolanum, a fin de favorecer la difusión de valores orientados a la corrección profesional y al respeto de leyes y reglamentos, ha incorporado un nuevo **Código Ético** que define los comportamientos a los que es necesario atenerse, que se ha difundido para su adopción en las Filiales. El Código Ético complementa el «**Código de Comportamiento**» dirigido a los miembros de los órganos administrativos, a los empleados, a los asesores financieros habilitados para la oferta fuera de la sede y a los colaboradores, y lo adoptan respectivamente Banca Mediolanum S.p.A. y Mediolanum Gestione Fondi SGR S.p.A., empresas italianas del Grupo calificadas como «intermediarios autorizados». En las empresas extranjeras se adoptan códigos similares de conformidad con las normativas locales vigentes.

El Código Ético y el Código de Comportamiento han sido debidamente difundidos en el Grupo y con estos se ha divulgado la información relativa a la normativa y a las reglas de comportamiento y procedimentales que deben respetarse, a fin de garantizar que la actividad empresarial se desempeñe ajustándose a los principios éticos y de integridad.

El Código Ético y el Código de Comportamiento, si procede, constituyen también elementos fundamentales previstos por el **Modelo de Organización, Gestión y Control de conformidad con el D. Leg. 231/01**, incorporado por el Banco y las Empresas del Gruppo Mediolanum, para las que se ha previsto su adopción.

Al **Consejo de Administración** de Banca Mediolanum se le atribuye la función de supervisión estratégica. Entre los cometidos que se le asignan, orientados a definir la estructura organizativa y de gobierno, está prevista la aprobación del Código Ético que deben respetar los miembros de los órganos empresariales, los empleados y los colaboradores, a fin de minimizar los riesgos operativos y de reputación del Banco, y favorecer la difusión de una cultura de los controles internos. En concreto, se encarga de la estrategia de sostenibilidad del Conglomerado, de sus políticas de sostenibilidad y de aprobar la Declaración No Financiera, parte integrante del Balance Consolidado del Grupo.

El **Comité de Riesgos** de Banca Mediolanum respalda las decisiones del Consejo de Administración acerca de las cuestiones de sostenibilidad asociadas al ejercicio de la actividad empresarial, incluida la comprobación de los temas relevantes (el conocido como «modelo de materialidad») y de los riesgos asociados, y a las dinámicas de interacción del Grupo con todos los stakeholders. Entre sus funciones, vela por el respeto, por parte de los destinatarios, de los valores éticos y de las normas de conducta indicados en el Código Ético; coordina, mediante las funciones competentes, las iniciativas de difusión, formación y comunicación de los valores y normas de conducta en Banca Mediolanum y en las sociedades pertenecientes al Grupo Bancario que este controla. Además, evalúa antes que el Consejo de Administración la Declaración Consolidada de carácter No Financiero (DNF).

La compañía Mediolanum Vita, en calidad de Empresa Matriz del Grupo de Seguros Mediolanum, ha creado un Comité para el Control Interno y de Riesgos similar que, centrándose concretamente en las compañías italianas del mismo grupo, desempeña funciones análogas en el marco de la sostenibilidad y de la ética de la actividad empresarial.

Asimismo, Banca Mediolanum cuenta con una **Comisión ESG** dedicada a evaluar los ESG de los productos y del posicionamiento general de las Sociedades de Gestión según las métricas de sostenibilidad, con el objetivo de garantizar a lo largo del tiempo la adecuación de las directrices adoptadas identificando posibles acciones de reubicación necesarias.

Dentro de la **Dirección de Innovación y Estrategia de Valor** del Banco, en la plantilla del Consejero Delegado, se ha creado la **Oficina de Sostenibilidad**, encargada de desarrollar los proyectos de sostenibilidad empresarial, relativos al Programa de Sostenibilidad (se remite al apartado 5.1.3 del Programa de Sostenibilidad). Entre los principales ámbitos de responsabilidad entran la coordinación de todas las actividades en materia de sostenibilidad, garantizando la aplicación de la estrategia en colaboración con todas las Direcciones del Grupo, en particular constituye un referente en la vigilancia de los riesgos no financieros (asociados a los temas materiales), gestiona las iniciativas sociales y solidarias de Banca Mediolanum, además de elaborar la DNF.

4.4.1 Políticas en materia de sostenibilidad

Política de sostenibilidad

En 2019 el CDA definió y aprobó la política de sostenibilidad del Grupo que establece la estrategia y los objetivos por los que se guía la actuación del Grupo, a fin de generar valor añadido para los stakeholders con los que se relaciona, en la gestión de los ámbitos considerados «materiales» (tal como se definen en la Sección 3 en la opción «Modelo de materialidad»). Además, la Política guía a las Sociedades del Conglomerado en la gestión de los riesgos referentes a factores medioambientales, sociales y de gobernanza (riesgos «ESG»), relativos a temas de impacto medioambiental, social y de gobernanza del Conglomerado. Por lo tanto, la Política persigue el objetivo de:

- › respaldar el proceso de definición de las decisiones estratégicas en materia de sostenibilidad, que se recogerán en las Políticas de gestión de los riesgos asociados (como por ejemplo las políticas en materia de sostenibilidad medioambiental, de gestión de las inversiones y de gestión de compras);
- › coordinar las actividades de gestión de riesgos de conformidad con el Decreto Leg. 254/16 («riesgos ESG») para el Grupo;
- › incrementar el nivel de compromiso de los stakeholders del grupo mediante el compromiso de Mediolanum respecto a las políticas y a la consecución de los resultados definidos como «materiales»;
- › facilitar el proceso de rendición de cuentas no financiera;
- › difundir la cultura de la sostenibilidad;
- › recordar el cometido de los agentes implicados en el proceso, ya sean internos o externos al Banco, definiendo sus interacciones, las actividades de gestión y los tiempos previstos en las diferentes fases del proceso, además de las correspondientes fases de comprobación y aprobación;
- › identificar los instrumentos de ayuda al proceso de registro, compilación, gestión y archivo.

En el transcurso de 2021, la política en materia de Sostenibilidad se actualizó en los dos aspectos siguientes:

- › la formalización de los compromisos en materia de sostenibilidad asumidos por el Gruppo Mediolanum y plasmados en los cuatro pilares (Responsabilidad económica, Responsabilidad con los clientes, Responsabilidad con los colaboradores, Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente);
- › redefinición orgánica de algunas fases procesales asociadas a la vigilancia interna en materia de identificación, valoración y gestión de los riesgos ESG, con base en el modelo de gobernanza corporativa adoptado por el Banco.

En febrero de 2021 **Banco Mediolanum** aprobó su **Política en materia de Sostenibilidad**, realizada a partir de los principios en los que se inspira la Política de la Empresa Matriz.

Política para redactar la Declaración Consolidada de carácter No Financiero (DNF)

La Política describe los principios relativos a la DNF con arreglo a la Directiva 2014/95/UE, aplicada en Italia mediante el Decreto Legislativo n.º 254, de 30 de diciembre de 2016. Adoptan el documento la Empresa Matriz y las sociedades controladas por esta e íntegramente consolidadas que forman parte del Conglomerado Financiero Mediolanum.

Los principios recogidos en la presente política encuentran actuación, por lo tanto, en los reglamentos de proceso, en los que se especificarán con más detalle las tareas, las actividades operativas y de control, en las que se basa el respeto de las obligaciones relativas a las normativas.

Por lo tanto, la Política persigue el objetivo de:

- › recordar el papel de los agentes implicados en el proceso, ya sean internos o externos al Banco;
- › definir la actividad de gestión y las interacciones entre los múltiples agentes implicados y los tiempos previstos en las múltiples fases del proceso y los relativos pasos de comprobación y aprobación;
- › identificar los instrumentos de ayuda al proceso de registro, compilación, gestión y archivo.

Política medioambiental

El Grupo ha incorporado una Política en materia de sostenibilidad medioambiental aprobada en el Consejo de Administración en 2019. Se trata de un documento operativo referente a la responsabilidad de Mediolanum en: la compra y el consumo de productos sostenibles; la energía y el cambio climático; la gestión de residuos y el desarrollo de una cultura interna respecto a la sostenibilidad medioambiental.

Política de derechos humanos

En 2020 se aprobó la «Política de Derechos Humanos» que define el compromiso de Banca Mediolanum y de su Conglomerado Financiero con la protección de los derechos humanos según los estándares internacionales más elevados, en concreto los «2011 United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights».

Política en materia de diversidad e inclusión

En 2021 Banca Mediolanum incorporó una política en materia de diversidad e inclusión, ámbito de gestión que fomenta el desarrollo de una cultura que valore e incluya la diversidad de las personas. Este documento constituye un marco para los ámbitos en los cuales el Grupo quiere garantizar la valoración adecuada de la diversidad existente y/o potencialmente presente en la empresa. La diversificación de competencias, habilidades, contextos culturales y sociales y, al mismo tiempo, la creación de un espacio inclusivo que favorezca el diálogo constructivo entre las múltiples experiencias, representan para Mediolanum una oportunidad de enriquecer su negocio con nuevas perspectivas e ideas, sientan las bases de un crecimiento y una generación de soluciones innovadoras.

Política de donaciones

En 2018 se publicó la primera edición de la «Política de donaciones» (en cuanto al concepto de donación se remite al Código Civil: Libro II) con la cual pretenden recordarse los principios básicos de la concesión de donaciones por parte de Banca Mediolanum, identificando los cometidos, las responsabilidades y los ámbitos en los que están previstas estas donaciones. Las donaciones pueden realizarse: a favor de personas físicas, incluida la clientela, que se encuentren en particulares situaciones personales desfavorecidas (por ejemplo, en situaciones producidas a raíz de catástrofes o desastres naturales); en apoyo de iniciativas de solidaridad que entran en el marco de la presente política; a favor de Onlus u otros sujetos, en concepto de beneficencia. Para ampliar la información, se remite al sitio web www.bancamediolanum.it.

Política en materia de productos responsables

Banca Mediolanum S.p.A., Empresa Matriz del Conglomerado Financiero Mediolanum, aprobó en el mes de febrero de 2020 la «Política operativa en materia de productos responsables», que define los principios básicos y las directrices en materia de sostenibilidad, comprometiéndose a integrar los criterios ESG (Environmental, Social, Governance) en el proceso de creación y gestión de todos los productos

(bancarios, de crédito, de protección y de inversión) ofertados a la propia clientela. Para ampliar la información, se remite al tema material «Finanzas responsables».

Políticas en materia de Finanzas responsables

Para ampliar la información, se remite a «7.2 Finanzas responsables» (apartados 7.2.1-7.2.2-7.2.4).

Política operativa para la gestión sostenible de los eventos

La Política, aprobada en 2020, describe los criterios de sostenibilidad medioambiental, social y económica que deben tenerse en cuenta en todas las fases de un evento, describiendo los principios adoptados por Banca Mediolanum S.p.A. en materia de gestión sostenible de los eventos, según los estándares internacionales definidos por la ISO 20121. En concreto, los criterios de sostenibilidad medioambiental, social y económica deben tenerse en cuenta en todas las fases de un evento, que pueden dividirse en:

- › preparación y promoción: las actividades que van de la ideación creativa del formato, a la definición de la composición de la plantilla encargada de organizar y celebrar el evento, hasta la realización del Plan de Producción, a la elección de los proveedores y de los materiales promocionales prestando atención a su ecocompatibilidad;
- › montaje y desarrollo: que incluye todas las variables asociadas al transporte de organizadores, material y participantes, hasta el catering y la pernoctación, si procede. De acuerdo con las decisiones tomadas por la fase anterior, pueden considerarse criterios de sostenibilidad que prevean por ejemplo la proximidad geográfica de los participantes en el evento, el uso de materiales y equipos ecocompatibles y/o de bajo consumo energético;
- › clausura del evento y desmontaje: en esta fase de cierre debe prestarse atención a la correcta eliminación de los residuos generados y la mejor optimización posible de los transportes para retirar los materiales de montaje utilizados.

4.4.2 Calificación de los proyectos internos mediante un indicador sintético (Proyectos ESG)

En 2019 Banca Mediolanum desarrolló una herramienta capaz de definir, gracias a la creación de un indicador de calificación, el nivel de sostenibilidad de las propias iniciativas de proyecto a través de una medición eficaz de los riesgos y/o beneficios asociados, utilizando la metodología definida en el ámbito ANASF. Esto ha permitido incrementar la conciencia interna sobre los impactos medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG) integrándolos en el proceso de valoración de cada proyecto desarrollado.

En 2021 se valoraron 148 proyectos entre tecnológicos y de funcionamiento (+107 respecto a 2020) con una calificación media de 2,34 en una escala que va de 1 a 4 y donde una puntuación igual a 2 representa un punto de equilibrio entre riesgos y beneficios de cada proyecto.

5. La sostenibilidad en Mediolanum

La Sostenibilidad forma parte integral de los valores y de la cultura de Mediolanum, con el objetivo de desarrollar una actividad sólida y sostenible a largo plazo.

Este compromiso se refleja en la voluntad de generar valor añadido para todos los stakeholders. El éxito de los stakeholders garantiza la sostenibilidad del negocio del Grupo. Este enfoque hacia la gestión responsable de la empresa se materializa en la forma de actuar, en la atención prestada al Cliente, en la manera en que Mediolanum apoya a sus empleados, respeta el medio ambiente y contribuye al desarrollo de su comunidad.

La **Oficina de Sostenibilidad**, dentro de la **Dirección de Innovación y Estrategia de Valor** de Banca Mediolanum, en la plantilla del Consejero Delegado, se encarga de coordinar todas las actividades en materia de sostenibilidad, garantizando la aplicación de la estrategia y haciendo referencia constante a la Gestión de la Sostenibilidad (ref. apartado «4.4 Gestión de la Sostenibilidad») que regula los principios, las reglas y los procedimientos que garantizan la consecución del compromiso y del enfoque responsable anteriores.

Dos ámbitos de actividad garantizan la gestión:

Desarrollo: promoción y vigilancia de las iniciativas y de los servicios que deben desarrollarse en colaboración con las otras funciones empresariales, de acuerdo con el enfoque definido en términos de responsabilidad social del Grupo identificables;

- > en el Programa de Sostenibilidad;
- > en los objetivos estratégicos.

Vigilancia: gestión de las actividades definidas en el modelo de materialidad y compartidas con las Direcciones empresariales:

- > asistencia en la aplicación de las estrategias de sostenibilidad establecidas, así como la definición y la actualización de las políticas y procedimientos asociados;
- > coordinación con las Direcciones empresariales para las actividades de competencia ya iniciadas (por ejemplo con RR. HH. actividades asociadas a la diversidad, al bienestar, etc.)
- > gestión del Código Ético;
- > gestión de Riesgos ESG;
- > elaboración de la rendición de cuentas de carácter no financiero;
- > vigilancia de la calificación /índices ESG.

5.1 Analisi di materialità

El Gruppo Mediolanum, de acuerdo con su misión, atribuye un lugar prioritario a sus stakeholders mediante un modelo de servicio basado en la relación entre clientes, Family Bankers y empleados como catalizadores para la creación de valor. Por eso se organizan momentos de diálogo y de escucha referentes al contexto de Sostenibilidad y los temas considerados más importantes de acuerdo con los objetivos que el Grupo pretende alcanzar.

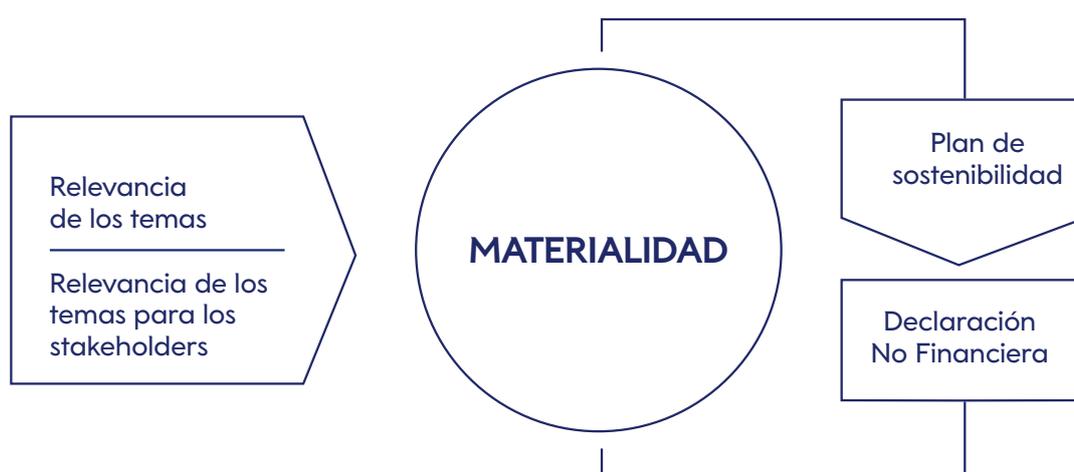
El ejercicio 2021 se caracterizó en parte por la inestabilidad del contexto socioeconómico, desencadenada por la crisis que provocó la difusión de la pandemia por COVID-19.

Para el **ejercicio 2021 se confirma el modelo de materialidad ya identificado en 2019**, elección que pretende garantizar un cotejo puntual de los desempeños con los ejercicios anteriores en aras de la transparencia de la información. En cambio, para 2022 se ha previsto la actualización del modelo de materialidad en aras de una «doble materialidad», a fin de identificar tanto los riesgos sufridos como los generados por el Banco, de acuerdo también con la propuesta de directiva de la Comisión Europea sobre la rendición de cuentas de la sostenibilidad empresarial (Corporate Sustainability Reporting Directive: CSRD) del abril de 2021 y con los nuevos GRI Universal Standards.

El modelo de materialidad como base estratégica para la creación de valor

La «materialidad» representa el primer paso para la redacción de la Declaración No Financiera (DNF), tal como prevén los GRI Standards utilizados para la rendición de cuentas, tal como dispone el D. Leg. 254/16. Esta puede verse como una base estratégica para crear valor: para el plan de Sostenibilidad estratégica del Grupo y para la descripción de los temas materiales relevantes, de los que debe informarse en la DNF.

El proceso de gestión de los stakeholders, iniciado en 2020 y continuado en 2021, ha brindado al Grupo la oportunidad de poner en marcha las primeras acciones útiles a fin de implementar un enfoque programático y proactivo para la próxima actualización del modelo de materialidad (prevista en 2022) y de la planificación estratégica a medio plazo.



El proceso de análisis de materialidad

El análisis de materialidad es el proceso utilizado para definir los temas estratégicos de la empresa, valorando los impactos, positivos o negativos, que la organización puede tener en la economía, el medio ambiente y/o la sociedad mediante la propia acción.

El Modelo de Materialidad del Gruppo Mediolanum para el año 2021 se confirma y se remite al análisis de materialidad realizado en 2019 utilizando una metodología definida a fin de responder plenamente a las exigencias normativas recogidas en el D. Leg. 254/2016, tomando como referencia los principales estándares y directrices nacionales e internacionales en materia de rendición de cuentas no financiera, en concreto:

- › Comunicación 2017/C 215/01 «Orientaciones sobre la comunicación de información de carácter no financiero» de la Comisión Europea (2017);
- › Sustainability Reporting Standards del Global Reporting Initiative (2016);
- › AAI000 Stakeholder Engagement Standard (AAI000SES).

La relevancia de los temas para el Grupo se ha evaluado desde dos puntos de vista:

- › relevancia para la empresa;
- › relevancia para los stakeholders utilizando un conjunto de actividades de participación y escucha de interlocutores clave, como se describe en el capítulo relativo al Compromiso de los Stakeholders.

La metodología utilizada se articula en 3 fases principales:

- › Identificación de los temas relevantes para la empresa y para los stakeholders;
- › Priorización de los temas potencialmente relevantes;
- › Selección y validación de los temas relevantes para el modelo de materialidad.

Para valorar la prioridad de cada tema se han considerado tanto los intereses de la empresa respecto a los objetivos y a las estrategias empresariales, recogidos en el eje «Relevancia para la empresa» del modelo de materialidad, como los intereses de los stakeholders respecto a sus expectativas y necesidades, recogidos en el eje «Relevancia para los stakeholders» del mismo modelo. En ambos casos, los temas se han valorado utilizando una escala de 1 a 5, donde el valor 1 indica un escaso interés atribuido por las estrategias empresariales o por los stakeholders en el tema y el valor 5 expresa el máximo interés.

Los resultados del Análisis de Materialidad se representan gráficamente mediante un diagrama cartesiano definido como un modelo de materialidad que indica, en el eje de las abscisas, el interés para la empresa y, en el eje de las ordenadas, el interés para los stakeholders.

El análisis de materialidad ha permitido centrar la escucha y el diálogo en temas más relevantes o «materiales» mediante:

- › la identificación de las prioridades en términos de repercusiones económicas, medioambientales y sociales de la organización para los propios stakeholders;
- › la identificación de datos útiles para interpretar y gestionar estas prioridades, reforzando y legitimando la integración de la sostenibilidad en las principales líneas de negocio a fin de definir un modelo de materialidad para el Grupo.

A raíz de la actividad de Compromiso de los Stakeholders desempeñada en 2019, el concepto del «cliente como centro de todo» se ha ampliado a la «Persona» en su globalidad.

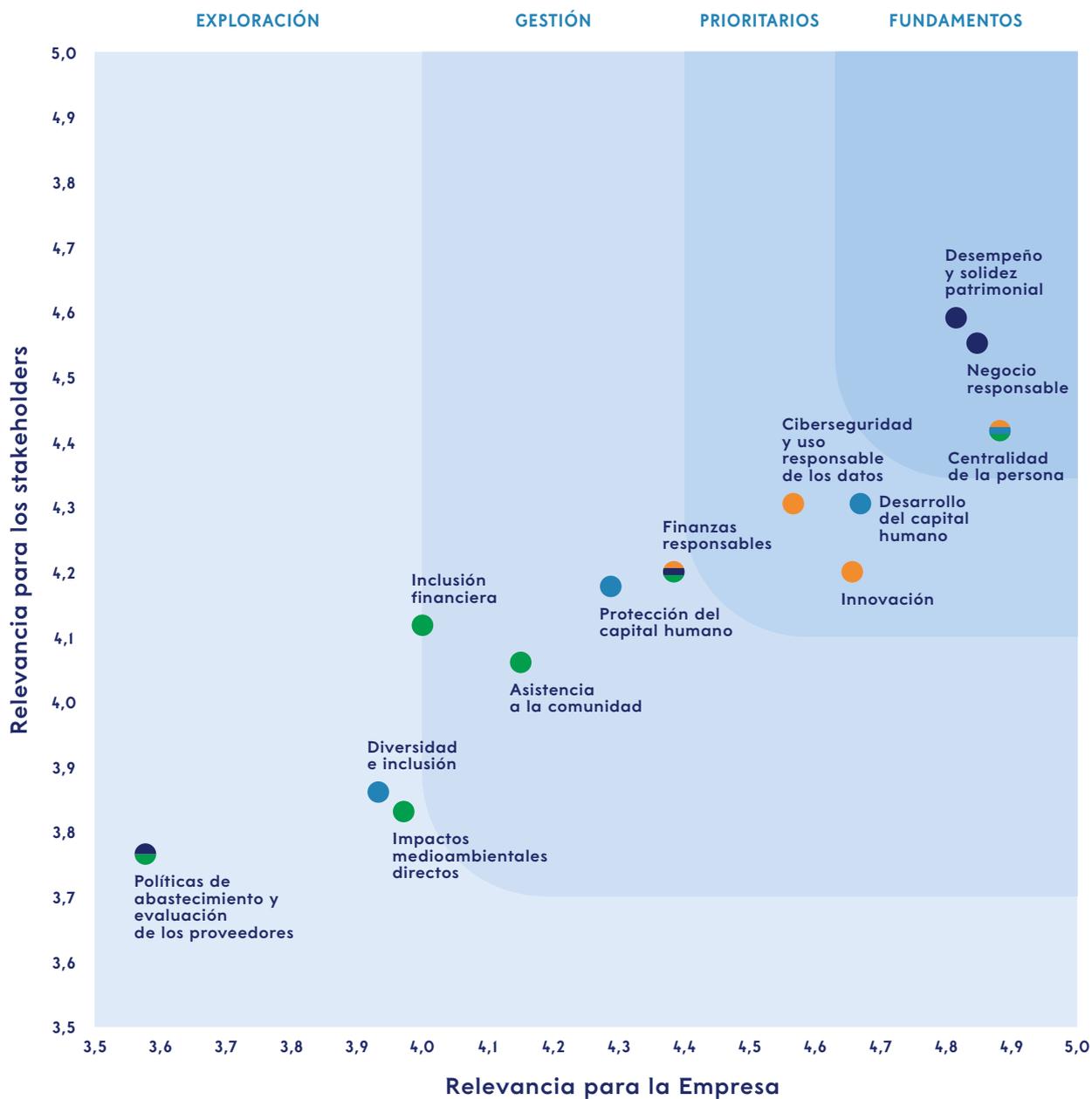
Modelo de materialidad

El modelo de materialidad, elaborado por el Departamento de Sostenibilidad, es fruto de la actividad del Compromiso de los Stakeholders realizada en 2019, compartido por el Consejero Delegado con toda la Dirección y que después evaluará el Comité de Riesgos y, por último, será aprobado por el Consejo de Administración.

El Modelo 2021, que no varía respecto al ejercicio anterior, asociado al modelo de negocio del Grupo, permite identificar las directrices estratégicas en las que la empresa basa su negocio sostenible.

La realización del análisis de materialidad de 2019 ha puesto de manifiesto el **carácter transversal de algunos temas materiales**, desembocando en la reagrupación de los seis pilares anteriores (Gobernanza y Compliance; Responsabilidad con el cliente; Responsabilidad Social; Responsabilidad Medioambiental; Responsabilidad con los Recursos Humanos y Responsabilidad Económica) en cuatro pilares:

- > Responsabilidad económica, que incluye, en el tema del negocio responsable, los temas relativos a «Gobernanza y Compliance»;
- > Responsabilidad con los clientes;
- > Responsabilidad con los colaboradores, que se refiere al compromiso de Mediolanum respecto tanto a los empleados como a los Family Bankers;
- > Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente, que reúne la «Responsabilidad Social» y la «Responsabilidad Medioambiental».



- Responsabilidad con los clientes
- Responsabilidad con los colaboradores
- Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente
- Responsabilidad económica

Temas materiales

DESEMPEÑO Y SOLIDEZ PATRIMONIAL

Evaluar el desempeño económico-financiero y las consecuencias, directas e indirectas, de las transacciones y de los flujos monetarios entre la organización y sus stakeholders. Garantizar la solidez patrimonial, la calidad de los activos y un abanico de fuentes de financiación equilibrado.

NEGOCIO RESPONSABLE

Adoptar estándares, modelos organizativos y códigos que garanticen la integridad en la conducta empresarial, así como respetar y exigir el respeto de las normas en materia de anticorrupción, de lucha contra el blanqueo, antitrust y fiscal, como garantía de los terceros, del mercado y de la reputación de la marca.

Uno de los campos de aplicación más significativo es el modelo de prevención de conformidad con el D. Leg. 231/01 incorporado por Banca Mediolanum y, en concreto, la «Política de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo» (para ampliar la información se remite al apartado posterior «Negocio Responsable»). Otro ámbito relevante para conducir un negocio responsable es la difusión y la formación del Código Ético impartidas a los colaboradores del Grupo (para ampliar la información se remite al apartado «El Código Ético y el Código de Comportamiento»).

LA PERSONA COMO CENTRO DE TODO

Asegurar la centralidad de los clientes, de la colectividad y de los colaboradores, prestando atención a las personas y al planeta en las decisiones y estrategias. Velar por su bienestar y acompañar a la persona en la consecución de sus aspiraciones, garantizar transparencia en la información al cliente y la claridad de la información sobre los productos y servicios financieros ofrecidos y la conformidad con las leyes y los reglamentos de las actividades de comunicación y promoción de los productos y servicios.

La eficacia de las acciones acometidas para garantizar la centralidad del cliente y de la persona, en todas las actividades desempeñadas por la empresa en el negocio se evalúa gracias a sondeos de satisfacción del cliente realizados en Italia y en España y los resultados muestran el gran aprecio de los clientes por el compromiso profundo del Grupo en términos de esmero y atención, transparencia, información y formación sobre la creciente complejidad de los mercados financieros. Véanse los apartados «Satisfacción de los Clientes en Italia»; «Personalización, seguridad e innovación de las soluciones financieras»; «Servicio multicanal, Centro bancario, internet y Móvil»).

POLÍTICAS DE ABASTECIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Garantizar la definición y el uso de criterios socioambientales para evaluar a los proveedores en relación con las repercusiones sociales y medioambientales de los productos y servicios prestados evaluando las características de la cadena de suministro, además de respetando y velando por los derechos humanos mediante cláusulas contractuales que garanticen la exclusión de riesgos asociados a la lucha contra la corrupción y que garanticen el respeto de las políticas aplicadas a los proveedores a favor del respeto de los derechos humanos, de los trabajadores y del derecho a la salud.

Durante 2021 el Departamento de Compras puso en marcha un proyecto que persigue el objetivo de integrar todavía más la sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro, seleccionando productos y servicios sostenibles desde el punto de vista económico y limitando, al mismo tiempo, su impacto medioambiental y social. Para ampliar la información se remite al apartado «Proceso de selección de los proveedores y modalidades de compra».

FINANZAS RESPONSABLES

Incluir los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza en las evaluaciones de inversión y en el marco de los procesos de diseño e implementación de productos y servicios, en las actividades de gestión de activos e introduciendo los temas ESG (Environmental, Social and Governance) en el marco de riesgo.

La aplicación de este aspecto se constata en la adopción de políticas específicas en materia de Finanzas responsables a fin de incluir en estas los temas ESG (véase el capítulo «Finanzas responsables»).

INNOVACIÓN

Desarrollar productos innovadores que reporten beneficios significativos a los clientes, introduciendo innovaciones que mejoren la eficiencia y la eficacia de los procesos internos, garantizando así productos y servicios de fácil comprensión para el consumidor y acordes con las exigencias de segmentos de mercado específicos. Desarrollar plataformas online y banca móvil, nuevas tecnologías de pago, app, etc., en respuesta a las dinámicas de creciente digitalización de los servicios financieros.

La presencia de la Función de Innovación, dentro de la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Estrategia de Valor, no solo tiene la finalidad de entender y analizar las tendencias generales que subyacen a los cambios tecnológicos en curso para identificar las oportunidades, sino que también pretende generar nuevo valor para evangelizar la cultura de la Innovación a favor de la Sostenibilidad dentro de la empresa, siendo conscientes de que todo debe generar valor para las personas. (apartado «Innovación»).

CIBERSEGURIDAD Y USO RESPONSABLE DE LOS DATOS

Gestionar sistemas que garanticen la confidencialidad de los datos y de las operaciones de los clientes, asegurando la conformidad con leyes y reglamentos en la venta de productos y servicios financieros, también digitales.

Siguiendo esta directriz se desarrolla el marco normativo en materia de seguridad ICT de Banca Mediolanum y Banco Mediolanum que se compone de Política, Políticas Operativas y Procedimientos Operativos, por los que se guían y rigen los temas de seguridad informática. La atención prestada al tema se plasma también en los ciclos formativos e informativos dirigidos a los empleados y a los Family Bankers tanto en Italia como en España (para ampliar la información, véase el apartado «Ciberseguridad y protección de datos»).

DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Desarrollar ciclos de formación y capacitación para los empleados y la Red de Ventas, además de adoptar políticas de atracción, de empleo y de remuneración, para garantizar el desarrollo profesional y la retención de talentos y un nivel de profesional cada vez mayor en la prestación de servicio al cliente para captar clientes nuevos. (apartado «Desarrollo del capital humano» y «Formación de la Red de Family Bankers»).

PROTECCIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Velar por la salud y la seguridad de los empleados tomando medidas de prevención y protección adecuadas, y garantizando formación e información sobre el tema. Asimismo, fomentar políticas y herramientas de bienestar empresarial, soluciones de equilibrio entre trabajo y vida personal, y garantizar las relaciones con las organizaciones sindicales, las organizaciones sectoriales y el derecho a la huelga.

Un enfoque que ha permitido gestionar la situación de emergencia provocada por la crisis pandémica mediante procesos y procedimientos disponibles de inmediato y numerosos cursos y eventos — también digitales— para la prevención de la salud; la cobertura sanitaria y de la seguridad social, con servicios añadidos respecto a lo establecido por las normas generales de los países (véase el apartado «Protección del capital humano»).

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Garantizar, gestionar y valorar la diversidad y la igualdad de oportunidades en la fuerza de trabajo (discapacidad, origen étnico, sexo, edad, minorías y otros indicadores de diversidad de acuerdo con las exigencias y restricciones locales).

Un tema material que se ha llevado a la práctica creando el cargo de responsable de la Diversidad, definiendo una Política de Diversidad e Inclusión y un folleto de guía en materia de comportamiento inclusivo de todas las partes empresariales (para ampliar la información, véase el apartado «Diversidad e Inclusión»).

INCLUSIÓN FINANCIERA

Desarrollar e implementar servicios y productos financieros dirigidos a personas desfavorecidas, utilizando a los promotores financieros o las plataformas digitales para la gestión financiera, facilitando así la inclusión. Del mismo modo, desarrollar actividades de formación fuera de la organización a fin de incrementar las competencias y los conocimientos financieros, apostando por un enfoque seguro y responsable en el mundo de las finanzas.

ASISTENCIA A LA COMUNIDAD

Desarrollar e implementar programas de ciudadanía corporativa, donaciones, patrocinios y colaboraciones plurianuales, además de promocionar actividades con finalidad educativa/formativa, a fin de influir positivamente en los impactos económicos indirectos asociados al desarrollo económico, a la ocupación, al crecimiento, a la innovación, a las estructuras y a los servicios en el marco de las comunidades locales.

IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES DIRECTOS

Intervenir a fin de reducir los impactos medioambientales generados por la actividad empresarial mediante la adopción de políticas inherentes a la optimización de los consumos y la gestión de los recursos naturales y de los residuos. No solo atentas políticas de gestión medioambiental (véase el apartado «Política de gestión medioambiental»), sino también la adopción de comportamientos ecocompatibles en el día a día, constituyen un ejemplo de actuación en el tema material asociado a los impactos medioambientales directos. Para ampliar la información, véase el apartado «Protección del medio ambiente».

Temas del Decreto 254/2016	Áreas temáticas sostenibilidad para el Grupo	Temáticas materiales para Mediolanum	Temáticas GRI Estándares
Medio ambiente	Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente	Impactos medioambientales directos	Materiales Energía Emisiones
		Finanzas responsables	Cartera de productos
		Políticas de abastecimiento y evaluación de proveedores	Compliance socioeconómica
Personal Derechos Humanos y Sociales	Responsabilidad con los colaboradores	Protección del capital humano	Ocupación Salud y seguridad en el trabajo
		Desarrollo del capital humano	Formación y capacitación
	Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente	Diversidad e inclusión	Diversidad e igualdad de oportunidades
		Políticas de abastecimiento y evaluación de proveedores	Compliance socioeconómica y evaluación social de los proveedores
Lucha contra la corrupción	Responsabilidad económica	Negocio responsable	Anticorrupción Compliance socioeconómica
	Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente	Políticas de abastecimiento y evaluación de proveedores	Compliance socioeconómica
Otros temas relevantes para el Gruppo Mediolanum	Responsabilidad con el cliente	Todo gira en torno a la persona	Etiquetado de productos y servicios
		Innovación	N/A
		Ciberseguridad y uso responsable de los datos	Privacidad de los clientes
	Responsabilidad Económica	Desempeño y solidez patrimonial	Desempeño económico
		Negocio responsable	Impuestos
	Responsabilidad con los colaboradores	Todo gira en torno a la persona	Colaboradores
	Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente	Todo gira en torno a la persona	Comunidades locales
Inclusión financiera		Comunidades locales	

5.1.1 Compromisos de Banca Mediolanum: los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y el UN Global Compact

El 25 de septiembre de 2015, las Naciones Unidas aprobaron la Agenda Global para el Desarrollo Sostenible (o Agenda 2030) y los correspondientes 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), articulados en 169 objetivos que se pretende conseguir de aquí a 2030. La aplicación de la Agenda 2030 requiere una gran implicación de todos los integrantes de la sociedad, desde las empresas hasta el sector público, de la sociedad civil a las instituciones filantrópicas, y necesita acciones concretas que garanticen un futuro sostenible para las nuevas generaciones.

Por eso, también Banca Mediolanum ha decidido adoptar comportamientos más sostenibles y contribuir a la aplicación de los ODS. Una «misión» acorde con la ética y la responsabilidad se basa en valores conformes con los promovidos por las Naciones Unidas. Mediante acciones e iniciativas, Mediolanum define cada vez más su camino, el respeto y el compromiso que demuestra mediante sus acciones e iniciativas, las cuales siguen cada vez más la senda de un futuro sostenible.

También Flowe, junto con sus colaboradores, sostiene activamente los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por ejemplo, participa en proyectos de reforestación (ODS 13 y 15) y de abastecimiento de agua (ODS 6) en Asia y América Central, los cuales contribuyen al soporte económico (ODS 1) y alimentario (ODS 2) de las familias de estos países.

Desde 2021 Banca Mediolanum también forma parte de UN Global Compact, una iniciativa de las Naciones Unidas que anima a las empresas de todo el mundo a crear un contexto económico, social y medioambiental que apueste por una economía mundial sana y sostenible, que garantice a todos la oportunidad de compartir los beneficios.

Con este fin, Banca Mediolanum se compromete a compartir, apoyar y aplicar en sus propias esferas de influencia un conjunto de diez principios fundamentales relativos a derechos humanos, estándares laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

ODGs	Principios UN Global Compact	Temáticas Materiales	Iniciativas del Banco Mediolanum
 <p>Acabar con la pobreza en todas sus formas en todo el mundo</p>	1.º y 2.º	<p>Ayuda a la comunidad</p> <p>—</p> <p>Inclusión financiera</p>	<p>Prestar ayuda: mediante la celebración de acuerdos con fundaciones y asociaciones diocesanas con fines solidarios, se interviene en el campo de la asistencia y de la beneficencia con la finalidad de apoyar a quienes se encuentran en situaciones de endeudamiento, para evitar el recurso a la usura. El objeto del acuerdo prevé la identificación y la concesión de crédito a favor de personas con una renta baja y/o en el umbral de la pobreza para permitirles afrontar situaciones de emergencia.</p> <hr/> <p>Iniciativas casa+: concesión de hipoteca y préstamos a tipos reducidos destinados a la reforma inmobiliaria</p> <hr/> <p>Iniciativas a favor de los colaboradores durante el periodo de emergencia</p> <hr/> <p>Colaboraciones con fundaciones y asociaciones, en concreto con la Fundación Mediolanum Onlus, que realiza proyectos a favor de la infancia desfavorecida, y con Mediolanum Aproxima mediante colaboraciones y apoyo a las ONG.</p>
 <p>Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos a todas las edades</p>	7.º y 8.º	<p>Protección del capital humano</p> <p>—</p> <p>Ayuda a la comunidad</p>	<p>Políticas de bienestar empresarial inclusivas, adecuadas para estimular el equilibrio entre trabajo y la vida personal y para garantizar el bienestar de la persona. Se han puesto en marcha servicios y proyectos dirigidos a todos los colaboradores, como la guardería empresarial, servicios y acuerdos a tarifas especiales.</p>
 <p>Acabar con el hambre, alcanzar la seguridad alimentaria, mejorar la alimentación y fomentar la agricultura sostenible</p>			<p>Colaboración en Irlanda mediante Coolmine Therapeutic Community, centro de rehabilitación de la adicción a las drogas y al alcohol dedicado a madres e hijos.</p>
 <p>Acabar con la pobreza en todas sus formas en todo el mundo</p>			<p>Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum Onlus, con el proyecto «Acabemos con la pobreza», han ofrecido ayuda alimentaria y escolar, asistencia sanitaria y apoyo psicológico a 770 niños y familias en situación de fragilidad económica.</p>



7.º y 8.º

Asistencia a las comunidades
—
Desarrollo del Capital Humano

Garantizar una formación de calidad inclusiva y paritaria y crear oportunidades de aprendizaje permanente para todos

Las actividades desarrolladas con **Centodieci** giran en torno al capital humano y se desarrollan a través de eventos en el territorio italiano, momentos especiales de formación y experiencia con la participación de ponentes e invitados afines a los valores de Banca Mediolanum, y con una revista online que presenta todas las iniciativas y los eventos de Centodieci y ofrece un espacio de intercambio cultural mediante un blog con intervenciones sobre temas de innovación, tecnología y valores transversales.

Iniciativas de **formación para los empleados y la Red de Ventas.**



6.º

Diversidad e inclusión

Alcanzar la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y chicas

Proyectos dedicados a la **valorización del talento femenino** como «Mujeres Mediolanum» dedicado a las empleadas y el proyecto «Women in Med» dedicado a las Family Bankers.
El proyecto «**Be Mediolanum: el valor de la diversidad**» persigue el objetivo de desarrollar iniciativas que fomenten la diversidad y la inclusión a fin de incrementar e integrar en la empresa competencias y aptitudes distintivas.



8.º

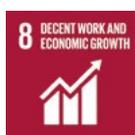
Impactos medioambientales directos
—
Finanzas responsables

Garantizar el acceso a la energía a precios asequibles, fiable, sostenible y moderno para todos

Las plantas de **trigeneración** permiten producir de forma autónoma energía eléctrica, térmica y refrigerante. En el año 2021 cubrieron el 44,61 % de la necesidad de energía eléctrica y han reducido todavía más las emisiones de CO₂.

Fondos **Global Impact** para generar impacto positivo en el medio ambiente y en la necesidad de recursos.

Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile se presenta como un producto conforme al art. 8 del Reg. UE 2019/2088. Es un fondo que prioriza inversiones en emisores caracterizados por elevados estándares ESG (Environmental, Social and Governance) que prestan una especial atención a los medioambientales (huella de carbono).



3.º, 4.º, 6.º,
7.º, 8.º y 9.º

Finanzas Responsables

Promover un crecimiento económico duradero, inclusivo y sostenible, la plena y productiva ocupación y un trabajo digno para todos

Inversiones SRI, como los productos de la gama Best Brand Socially Responsible y Mediolanum Innovative Thematic Opportunities.



Construir infraestructuras resistentes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y promover la innovación

Ciberseguridad y uso responsable de los datos de los datos
—
Innovación

Políticas orientadas a la privacidad y a la protección del cliente centradas en la gestión y en la protección de datos.

Se ha iniciado un proceso para optimizar la gestión de las posibles **Violaciones de datos personales**.

El acceso a los recursos informáticos empresariales se permite mediante Autenticación de Múltiples Factores.

Desarrollo de productos innovadores que reporten beneficios significativos a los clientes, además de influir en la eficiencia y eficacia de los procesos internos.

Se ha puesto en marcha el ciclo **formativo Mediolanum Digital Program** para desarrollar nuevos conocimientos y competencias en el ámbito digital y de la innovación.



Garantizar modelos de consumo y producción sostenibles

7.º y 8.º

Políticas de abastecimiento y evaluación de proveedores

Decisiones responsables de los **proveedores** mediante una evaluación también sobre criterios sociales.

Fondos Global Impact invierte en empresas capaces de generar un impacto positivo en términos sociales y medioambientales.



Tomar medidas urgentes para atajar el cambio climático y sus consecuencias

7.º, 8.º y 9.º

Impactos medioambientales directos

Para favorecer la difusión de una cultura medioambiental en la empresa, el Grupo ha puesto en práctica desde 2016 un proyecto que prevé, con motivo del nacimiento del hijo de un empleado de Mediolanum, la posibilidad de **plantar un árbol**.

La lista de vehículos dentro de la Política empresarial «**Política y Procedimiento operativo para la asignación, el uso y la gestión del parque de vehículos empresarial**» prevé límites máximos tanto de emisiones de CO₂ como de kilómetros recorridos y la elección de vehículos de alimentación alternativa, híbridos, eléctricos o de bajo impacto medioambiental constituye un factor preferente en el proceso de renovación del parque de vehículos empresarial.

Fondos Global Impact para garantizar que se presta atención al medio ambiente y a la necesidad de recursos.



4.º, 6.º, 8.º y 10.º

Negocios
Responsables

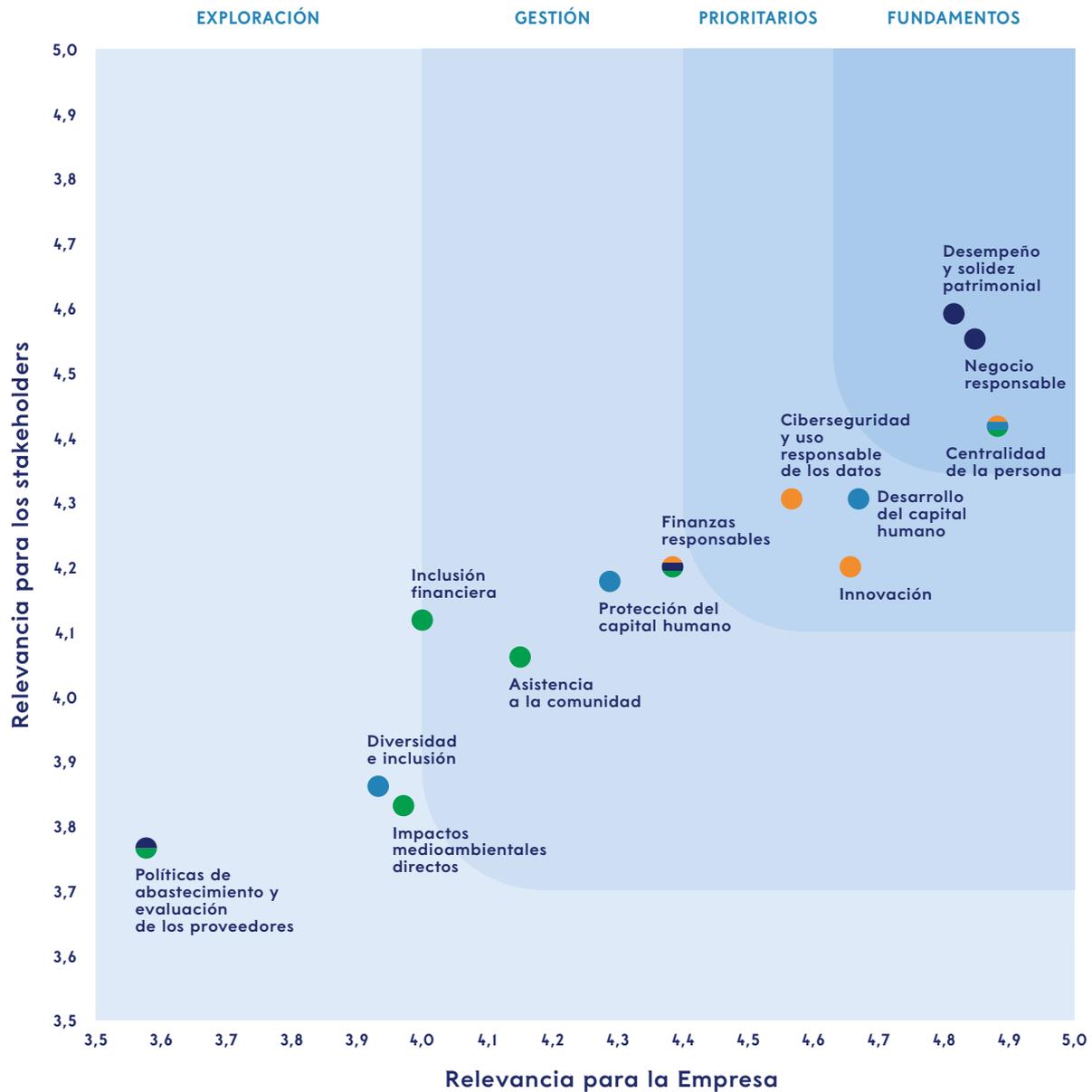
Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir entidades eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles

Banca Mediolanum participa activamente en **la lucha contra cualquier forma de corrupción**, tanto pública como privada, tal como se define en la legislación nacional que, en algunas disposiciones, aplica el Convenio de la Organización de las Naciones Unidas para la corrupción, el Convenio Penal sobre la Corrupción de Estrasburgo y las Directrices OCDE.

Banca Mediolanum ha incorporado un modelo de prevención con arreglo al d. leg. 231/01. En el corpus normativo adoptado internamente asume especial relevancia la «**Política de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**».

5.1.2 Programa de sostenibilidad

El Modelo de Materialidad también se aplica en el negocio mediante el programa de sostenibilidad iniciado en 2019, que pretende implicar a la empresa en la transición de Banca Mediolanum hacia un enfoque cada vez más sostenible. Este programa, que prevé **proyectos con repercusión estratégica, táctica y operativa**, se crea con base en las temáticas materiales mediante el análisis de materialidad.



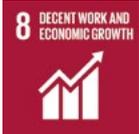
- Responsabilidad con los clientes
- Responsabilidad con los colaboradores
- Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente
- Responsabilidad económica

En concreto, el programa de sostenibilidad tiene el objetivo de profundizar en los temas de sostenibilidad según las modalidades definidas por las directrices estratégicas establecidas en el modelo de materialidad (exploración, gestión, prioridad, fundamentos), por lo que ha previsto la definición de nuevos proyectos, según la ubicación del tema en el modelo, para «explorar» ámbitos de reciente prioridad o para consolidar el enfoque de gestión en temas distintivos del Gruppo Mediolanum.

En concreto, en 2021 se definieron algunos proyectos referentes a las áreas del modelo de materialidad de Prioridad, Gestión y Explotación, en las que Banca Mediolanum pretende consolidar en mayor medida su enfoque de gestión.

Tabla programa de sostenibilidad 2021

Área del Modelo de Materialidad	Temas materiales	Proyectos 2021	ODS
Prioridad (Los temas materiales presentes en el área están muy vinculados a temáticas empresariales y prioritarias para la implementación de la sostenibilidad en la actuación del Banco)	Ciberseguridad y uso responsable de los datos	<ul style="list-style-type: none"> › Puesta en marcha de un proceso de optimización de la gestión de posibles Violaciones de datos personales. › Refuerzo de la protección del acceso a los recursos informáticos empresariales, permitido mediante Autenticación de Múltiples Factores. 	
	Desarrollo del capital humano	<ul style="list-style-type: none"> › Impartición de un programa formativo para los empleados y para los Family Bankers a fin de mejorar la concienciación en materia de Sostenibilidad. › Integración de los valores de la sostenibilidad en la marca del empleador y en las actividades de contratación. › Implicación de la red y de la sede en la iniciativa Bonus pool. 	
	Innovación	<ul style="list-style-type: none"> › Puesta en marcha del ciclo formativo «Mediolanum Digital Program» para que los empleados puedan desarrollar sus conocimientos y competencias en el ámbito digital y de la innovación. 	

<p>Dirección (Los temas materiales presentes en el área son básicos y deben gestionarse correctamente, también en virtud de un marco normativo en evolución continua)</p>	<p>Finanzas responsables</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Asignación de una puntuación ESG a los productos de ahorro, «Puntuación ESG de la oferta de productos de ahorro gestionado», con una posterior vigilancia continua. › Asignación de una puntuación ESG a los productos bancarios, de crédito y protección, «Modelo ESG Banca, Crédito y Protección». › Desarrollo de una representación gráfica de las puntuaciones ESG. › Identificación del riesgo físico y de transición en la cartera de créditos a medio-largo plazo garantizados por hipotecas y definición de las métricas cualitativas que deben integrarse en el conjunto de indicadores de MPR. › Integración en el proceso de asesoramiento a la clientela de los factores de sostenibilidad ESG de cada producto propuesto y de la cartera financiera del cliente en su conjunto. › Desarrollo de nuevos productos que respondan a un enfoque específico de sostenibilidad. 	
<p>Gestión (Los temas materiales presentes en el área son básicos y deben gestionarse correctamente, también en virtud de un marco normativo en evolución continua)</p>	<p>Protección del capital humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Puesta en marcha del programa «Future of work» para pasar del concepto de teletrabajo al de futuro del trabajo definiendo un modelo beneficioso para todos los stakeholders con objetivos económicos, sociales y medioambientales. 	
	<p>Inclusión Financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Proyectos de educación financiera 	
	<p>Ayuda a la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Firma del Contrato Complementario Empresarial con las Organizaciones Sindicales para el «Programa de voluntariado empresarial», que regula en términos normativos a nivel empresarial los Permisos por Voluntariado. › Identificación de los criterios de medición de los Family Bankers para construir el retrato robot del Family Banker virtuoso respecto a las actividades desempeñadas por la Fundación Mediolanum. › «Cursos gratuitos para la comunidad» por ejemplo para estudiantes de enseñanza secundaria sobre los temas de sostenibilidad (PCTO); webinarios sobre los temas ESG; ciclos informativos y formativos mediante app Flowe sobre los temas de la sostenibilidad y cómo mejorarla. › Actividades en el territorio mediante eventos informativos y formativos con la plataforma Centodieci. › Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum Onlus, con el proyecto «Acabemos con la pobreza» han ofrecido ayuda alimentaria y escolar, asistencia sanitaria y apoyo psicológico a 770 niños y familias en situación de fragilidad económica. 	
			

<p>Exploración (Los temas materiales presentes en el área son prioritarios y deben explorarse continuamente en aras de la concienciación, del Grupo y de sus stakeholders, respecto a los temas de la sostenibilidad)</p>	<p>Diversidad e inclusión</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Definición y aprobación de la Política de diversidad e inclusión y nombramiento del Gestor de la Diversidad. › Creación de la comunidad Women in Med; dedicada a la valorización del talento femenino de las Family Bankers. › Identificación del índice de diversidad de referencia (índice de impacto de la inclusión) adoptado para medir y orientar las iniciativas oportunas. 	
<p>Impactos medioambientales directos</p>		<ul style="list-style-type: none"> › Realización de un proyecto de medición de la huella de carbono del Grupo Banca Mediolanum y definición de los objetivos de Scope 1, Scope 2. › Entrada en vigor de la certificación medioambiental ISO 14001 «Sistema de gestión medioambiental certificado». › Tras la promulgación del decreto del Ministerio de Transición Ecológica del 12 de mayo de 2021, Banca Mediolanum cuenta con un Gestor de la Movilidad. 	
<p>Políticas de abastecimiento y evaluación de los proveedores</p>		<ul style="list-style-type: none"> › Definición de un proyecto para ampliar los criterios de evaluación de los proveedores adoptando una Puntuación ESG. 	

Este programa se sustenta en actividades de comunicación externa, para compartir las novedades con los stakeholders, en concreto respecto a los nuevos productos y servicios, y con actividades de comunicación interna para incrementar la conciencia de la comunidad interna (Empleados y Family Bankers) respecto al camino emprendido por Banca Mediolanum y el conocimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

5.2 Implicación de los stakeholders

El Gruppo Mediolanum, de acuerdo con su misión, atribuye un lugar prioritario a sus stakeholders mediante un modelo de servicio basado en la relación entre clientes, Family Bankers y empleados, como catalizadores para la creación de valor. Por eso se organizan momentos de diálogo y de escucha referentes al contexto de Sostenibilidad y los temas considerados más importantes de acuerdo con los objetivos que el Grupo pretende alcanzar.

En concreto, en el transcurso de 2019 el Gruppo Mediolanum escuchó a los stakeholders acerca de los temas de sostenibilidad con la colaboración de las funciones internas que diariamente mantienen relaciones directas con cada categoría de stakeholder. La actividad está gestionada por un tercero independiente, para garantizar una expresión de las ideas no condicionada y acorde con lo previsto por el Estándar AA1000SEES de implicación de los stakeholders, a raíz de un concurso para elegir al proveedor con el cual realizar el proyecto. El compromiso se documenta en actas redactadas en colaboración con los interesados y aprobadas por estos. Los temas propuestos a cada stakeholder afectan a diferentes aspectos de la sostenibilidad y la escucha no limita a los asociados tradicionalmente a una categoría, sino que estimula el diálogo y la apertura a nuevos puntos de vista e implica a un número elevado de agentes.

En concreto, se escuchó a stakeholders internos y externos mediante las siguientes modalidades de implicación:

- › entrevistas cara a cara con los directores del Grupo Banca Mediolanum;
- › grupos focales con Family Bankers de Milán, Roma y Palermo en representación de todo el país;
- › entrevistas telefónicas en profundidad con una muestra de clientes subdivididos por grupo de clientela;
- › grupos focales con representantes de los empleados;
- › encuesta realizada a los accionistas;
- › entrevistas telefónicas en profundidad con medios/líderes de opinión;
- › entrevistas telefónicas en profundidad con clientes representantes de la colectividad;
- › entrevistas telefónicas en profundidad con asociaciones profesionales y de los consumidores.

Las iniciativas de compromiso se han resumido a fin de determinar la relevancia global de los temas analizados e identificar así los más relevantes, los cuales deben tenerse en cuenta tanto en los proyectos referentes a la Sostenibilidad en general como en los orientados a la Declaración No Financiera.

En 2020 la actividad de compromiso de los stakeholders evolucionó a gestión de los stakeholders

con el objetivo de gestionar de manera continua las relaciones con los interesados mediante diferentes herramientas de implicación y mecanismos de retroalimentación continua. Este procedimiento ha permitido pasar de un modelo de gestión reactivo (Compromiso de los stakeholders) a un enfoque programático y proactivo (Gestión de los stakeholders) en la gestión de las demandas de los stakeholders. El proyecto, llevado a cabo por el Departamento de Sostenibilidad con la colaboración de las diferentes Direcciones, se ha integrado así en la planificación estratégica, a fin de:

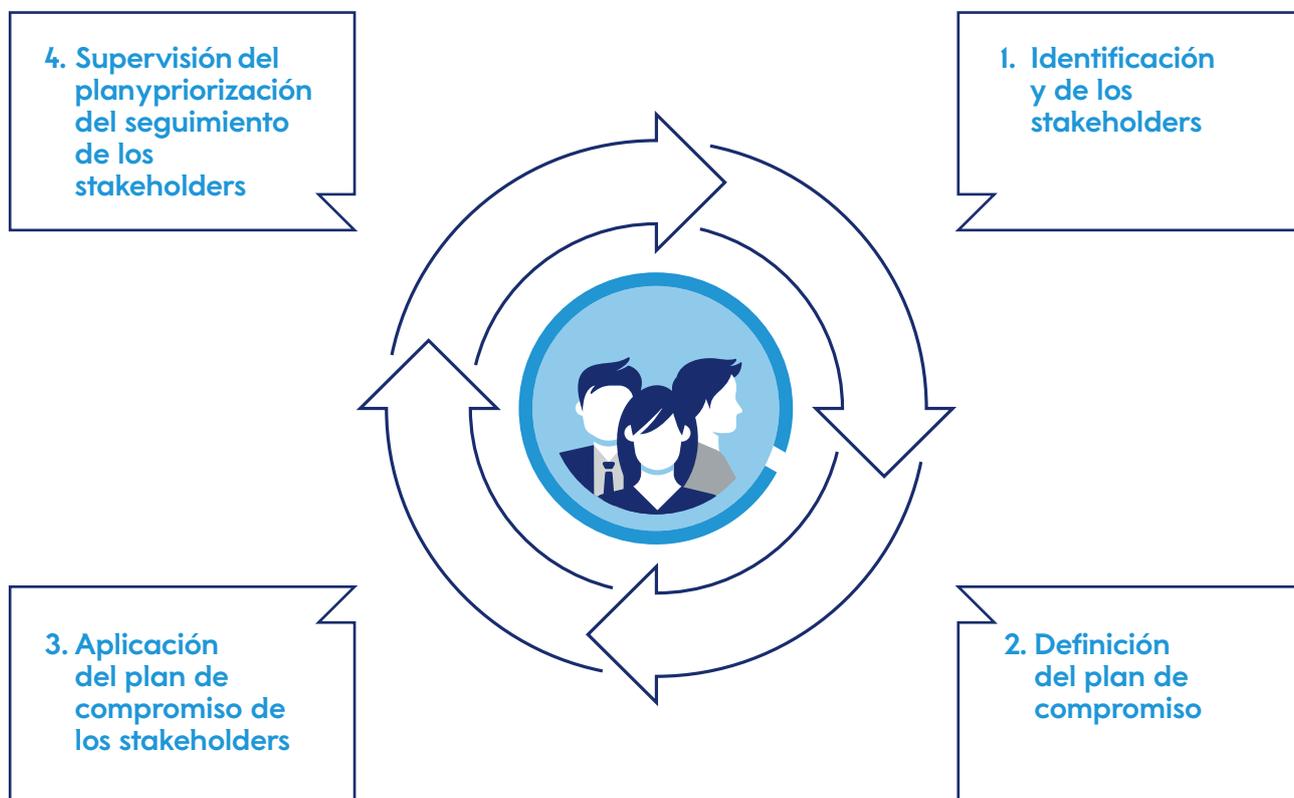
- › anticipar riesgos de diferente naturaleza, desde los riesgos de reputación hasta los operativos;
- › identificar las exigencias y las expectativas de los stakeholders en una perspectiva a medio-largo plazo para reforzar la planificación estratégica;

- > supervisar la satisfacción y la reputación y, por lo tanto, comprobar si y en qué medida tienen los stakeholders una percepción positiva de su relación con la organización;
- > transformar las amenazas en oportunidades mediante la identificación conjunta de soluciones que creen valor compartido para la organización y para los propios interesados.

LA SOSTENIBILIDAD EN LA ACTIVIDAD DEL FAMILY BANKER

En 2021 se organizó un ciclo específico, formado por dos talleres, a fin de implicar a una muestra representativa de Family Bankers en los temas de la sostenibilidad. En concreto, el ciclo tenía el objetivo de definir los valores de sostenibilidad de los Family Bankers, los comportamientos recomendados y las posibles políticas oportunas a fin de identificar las modalidades más eficaces para desarrollar acciones de sostenibilidad en la red de distribución.

El ciclo, en el que participaron unos veinte Family Bankers, permitió definir cuatro posibles ámbitos de intervención (Gestión sostenible de las Family Banker Office, Relación con los clientes, Relación con la comunidad, y Relación entre y con los Family Bankers) basados en las Responsabilidades de Banca Mediolanum, y unas diez iniciativas de sostenibilidad, por ejemplo, en materia de movilidad sostenible y suministros sostenibles. De acuerdo con las iniciativas programadas, se prevé crear grupos de trabajo para integrar la sostenibilidad en las actividades de los Family Bankers.



5.2.1 Identificación de los stakeholders

La actividad de Compromiso de los stakeholders tiene los siguientes objetivos:

- › encauzar y reforzar los procesos de implicación de los stakeholders, promoviendo un diálogo que facilite un intercambio de opiniones, enfoques y buenas prácticas;
- › analizar las oportunidades de un proceso eficaz de implicación de los stakeholders;
- › mejorar el conocimiento de las herramientas y de las metodologías para llevar a cabo la actividad de implicación de los stakeholders y para la difusión de los resultados de la actividad;
- › mejorar la eficacia del proceso de compromiso de los stakeholders y estimular la puesta en práctica de acciones de mejora dentro de la empresa;
- › favorecer un enfoque interactivo para compartir experiencias y visiones, que ponga en valor la participación y el diálogo entre participantes;
- › definir un modelo de materialidad de acuerdo con los puntos anteriores.

La actividad de configuración metodológica prevé:

- › La creación del esquema de stakeholders a diferentes niveles, mediante la identificación de las categorías;
- › Análisis de las categorías de stakeholders y de las principales características de las subcategorías de stakeholders, según diferentes parámetros de naturaleza cualitativa (p. ej., influencia, dependencia y urgencia), de acuerdo con el estándar AA1000SES;
- › Priorización de los stakeholders mediante el cálculo de la Relevancia del stakeholder por cada categoría, según los parámetros definidos por el AA1000SES.

El resultado de este ejercicio, actualizado en 2020, ha permitido definir todos los stakeholders del Grupo valorando el peso cuantitativo y cualitativo de sus principales características y relevancia. El esquema de los stakeholders representa el punto de partida del modelo de Compromiso de los stakeholders, puesto que permite gestionar las relaciones con las múltiples categorías de stakeholders con los que interactúa la empresa, a fin de prevenir el riesgo y aprovechar las oportunidades asociadas.

5.2.2 Iniciativas de implicación y herramientas de diálogo con los stakeholders

A continuación se describen las herramientas de diálogo identificadas para cada categoría de stakeholders.

Categoría de stakeholders	Herramientas de diálogo	Funciones empresariales implicadas
Cientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la satisfacción del cliente - Encuesta periódica sobre la experiencia del cliente con frecuencia trimestral - Encuestas de satisfacción del cliente sobre temas específicos - Investigación de la reputación de la marca - Eventos en el territorio - Redes sociales - MPM/Correo directo 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección comercial - Banca de Inversión - Dirección de gestión de activos privados y patrimonial - Dirección de Comunicación y Marketing Comercial - Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Estrategia de Valor - Presidencia - Vicepresidencia - Consejero Delegado
Empleados 	<ul style="list-style-type: none"> - Portal de intranet - Reuniones periódicas - Buenas noticias - Redes sociales internas - Publicación empresarial - Actividades extralaborales - Eventos formativos e informativos - Encuesta rápida - Encuesta de compromiso - Encuesta de bienestar 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Recursos Humanos - Dirección, Comunicación y Marketing, Comercial - Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Estrategia de Valor
Accionistas y Comunidad Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad de la oficina de relaciones con los inversores - Encuentros regulares - Contactos telefónicos - Presentación itinerante - Conferencia de brókeres 	<ul style="list-style-type: none"> - Director Financiero - Consejero Delegado - Departamento de Asuntos Societarios - Presidente
Red de Family Bankers 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuentros regulares (reuniones periódicas) - Portal empresarial (B.medNet) - Actividad de envío de SMS y correos electrónicos - Servicio de asistencia y apoyo a la red (SAS y SARC) - Encuestas periódicas de la satisfacción del cliente y de reputación de la marca específicas para Family Bankers - Sondeos de experiencia de los canales de relación específicos para Family Bankers - Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección Comercial - Dirección de Comunicación y Marketing, Comercial - Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Estrategia de Valor - Banca de Inversión - Dirección de Operaciones Bancarias - Presidencia - Vicepresidencia

Medios



- Conferencias de prensa
- Comunicados de prensa
- Encuentros regulares
- Apertura de eventos institucionales a los medios
- Páginas de redacción publicitaria
- Productos editoriales
- Contactos telefónicos
- Redes sociales

- Dirección de Comunicación y Marketing

Asociaciones profesionales



- Encuentros institucionales
- Miembros del grupo en los órganos asociativos

- Dirección de Relaciones Institucionales

Instituciones y entidades reguladoras



- Encuentros regulares

- Departamento Legal y de Compliance
- Dirección de Relaciones Institucionales

Proveedores



- Encuentros regulares
- Contactos telefónicos
- Portal
- Cuestionarios

- Director Financiero
- Dirección de Compras y Servicios Corporativos

Colectividad



- Relaciones con los medios
- Relaciones públicas
- Investigaciones periódicas de la satisfacción del cliente
- Investigación de la reputación de la marca
- Investigación de igualdad de la marca
- Investigación de la eficacia de la comunicación publicitaria
- Encuentros y eventos en el territorio y en el domicilio social
- Actividades de la Fundación Mediolanum Onlus
- Redes sociales

- Dirección de Comunicación y Marketing, Comercial
- Dirección de innovación, Sostenibilidad y Estrategia de Valor
- Dirección Comercial

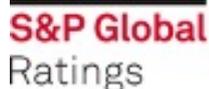
5.2.3 Índices y calificación ESG

A fin de mejorar la transparencia asociada a los temas de la sostenibilidad, así como a la luz de la importancia otorgada a las valoraciones del desempeño de sostenibilidad por parte de los stakeholders, inversores y de otra índole, Banca Mediolanum decide valorar las decisiones empresariales de forma responsable, analizando todos los impactos (económicos y de otro tipo) que estas conllevan para cada factor ESG. Después, los evaluadores internacionales de sostenibilidad hacen públicas estas decisiones. Las calificaciones se atribuyen al término de un proceso de análisis y evaluación de las políticas y del desempeño ESG, y constituyen una herramienta válida para los stakeholders del Grupo, ya que ofrecen información sintética, independiente y comparable del desempeño y del nivel alcanzado por Banca Mediolanum en los ámbitos no financieros vinculados a la gobernanza, ética e integridad, al ámbito social y medioambiental. A continuación se representa cada sociedad, en orden alfabético.



CDP (Carbon Disclosure Project):

Organización internacional sin ánimo de lucro líder en la publicación de información referente a las prácticas empresariales acometidas para atajar el cambio climático. El cuestionario ofrece un marco general de la estrategia medioambiental de las empresas, a partir de los impactos de las emisiones y de la definición y medición de objetivos de desempeño, hasta el estudio de los riesgos empresariales asociados al cambio climático. Desde 2020 el cuestionario de Cambio Climático se ha complementado con preguntas específicas para el sector financiero, desplazando el énfasis en las emisiones de Scope 1 y Scope 2 a la divulgación informativa sobre las emisiones de Scope 3 asociadas a las inversiones. Durante 2021, el primer año de participación en la evaluación, Banca Mediolanum obtuvo una puntuación de B en la clasificación anual CDP (en una escala de F a A).



CSA (Corporate Sustainability Assessment) di Standard & Poor's:

La evaluación propuesta por Standard & Poor's permite orientar el desempeño empresarial en un amplio radio de criterios económicos, sociales y medioambientales a nivel industrial específico. La CSA representa una herramienta de referencia para las empresas, capaz de valorar la materialidad financiera de su desempeño de sostenibilidad desde la perspectiva de los inversores, y capaz de anticipar las tendencias futuras de sostenibilidad. En 2021, segundo año de participación en la evaluación, Banca Mediolanum consiguió una puntuación de 52 (en una escala de 0 a 100).



L'agenzia FTSE Russell :

Atesora casi dos décadas de experiencia ESG y ofrece análisis de datos, valoraciones y cobertura de los índices en miles de empresas de todo el mundo.

FTSE Russell ESG Rating es un modelo de datos cuantitativos desarrollado para medir la exposición y las prestaciones de las operaciones empresariales en relación con los riesgos empresariales de carácter medioambiental, social y de gobernanza.

Es una herramienta útil para los inversores que necesitan soluciones flexibles y basadas en datos que puedan integrarse fácilmente con los procesos internos de inversión.

En 2021 la evaluación de desempeño ESG asignada por FTSE Russell a Banca Mediolanum fue de 2,5 puntos (en una escala de calificación de 1 a 5) con una clasificación porcentual de 24.



MSCI (Morgan Stanley Complex Index):

Los MSCI ESG Ratings están diseñados para ayudar a los inversores a entender los riesgos y las oportunidades ESG y para integrar estos factores en su proceso de creación y gestión de la cartera. En 2021, Banca Mediolanum recibió una evaluación igual a A (en una escala de CCB a AAA).



Standard Ethics:

Evalúa el rendimiento ESG en relación con los principios y las directrices de las principales organizaciones supranacionales (OCDE, UE, ONU). Se aplica una calificación de sostenibilidad propia basada en un algoritmo que mide los siguientes parámetros: libre competencia, cometido de los interesados, posición de mercado, independencia de los dirigentes, gobernanza corporativa y riesgo de sostenibilidad. En 2021, Banca Mediolanum recibió una puntuación igual a E+ con previsión positiva (en una escala de F a EEE).



Vigeo Eiris, Índice MIB ESG:

Vigeo Eiris asiste a las empresas de todos los sectores y autoridades locales con evaluaciones y planes de integración ESG, para ayudarlas a aplicar sus propias políticas de sostenibilidad. En 2021, en colaboración con Euronext, se anunció el lanzamiento del nuevo índice MIB® ESGI, el primer índice ESG dedicado a las blue-chip italianas, pensado para identificar a los grandes emisores italianos cotizados que presentan las mejores prácticas ESG. Posicionándose con una puntuación de 51 (en una escala de 0 a 100), Banca Mediolanum entró oficialmente en el índice MIB ESG en octubre de 2021.

5.2.4 Adhesiones, asociaciones y colaboraciones en materia de sostenibilidad

A continuación se representa cada sociedad, en orden alfabético.

Adhesiones y asociaciones



Banca Mediolanum ha firmado la **Carta ABI «Mujeres en la banca»** a favor de la diversidad de género.



Convenio colectivo de acción para el clima con la **Asociación Española de Banca (AEB)**.



CEO por la Diversidad

Adhesión de Banco Mediolanum al programa CEO por la Diversidad. Este programa, firmado por más de setenta consejeros delegados en España, pretende promover y poner de relieve la diversidad en las empresas.



Fondazione Italia Sociale

Banca Mediolanum es miembro de la Fondazione Italia Sociale, una fundación nacional creada por el Estado a fin de incrementar los recursos privados destinados a iniciativas y proyectos sociales con dimensiones y repercusiones en todo el país. Desde 2018 participa en el Comité de Gestión por nombramiento del Comité de Participantes. La voluntad de participar responde a la necesidad de comprometerse también en el sector terciario en una red compuesta por empresas multinacionales, universidades, fundaciones culturales y sociales, bancos, editores, gabinetes profesionales, asesorías internacionales y otros representantes importantes de los sectores con y sin ánimo de lucro.



Forum per la Finanza Sostenibile

El Forum per la Finanza Sostenibile es una asociación sin ánimo de lucro creada en 2001. La base asociativa integra a múltiples stakeholders: forman parte de ella operadores financieros y otras organizaciones interesadas en el impacto medioambiental y social de las inversiones. La misión del Forum es promover el conocimiento y la práctica de la inversión sostenible, con el objetivo de integrar de forma generalizada los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los productos y procesos financieros.



Regenerative Society Foundation

Banca Mediolanum, junto con otras importantes empresas del sector privado, instituciones académicas y ONG ha trabajado en la fundación de una organización sin ánimo de lucro comprometida en promover la transformación de la sociedad hacia un modelo socioeconómico regenerativo entendido como un cambio de paradigma hacia la sostenibilidad guiada por lo biológico.



Mediolanum International Fund participa también en el subcomité ESG de la Irish Association of Investment Manager, creado en 2019.



Sustainability Makers

Es la asociación italiana que reúne a los profesionales que se dedican a definir y a realizar estrategias y proyectos de sostenibilidad en las empresas y en otras organizaciones.



Desde 2021 Banca Mediolanum y Banco Mediolanum participan en UN Global Compact (UNGC), una iniciativa de las Naciones Unidas que anima a las empresas de todo el mundo a crear un contexto económico, social y medioambiental que apueste por una economía mundial sana y sostenible que garantice a todos la oportunidad de compartir los beneficios. Para ampliar la información sobre los principios UNGC a los que contribuye el Grupo con sus iniciativas, se remite al apartado «Compromisos de Banca Mediolanum: los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y el UN Global Compact».



Banca Mediolanum también es miembro de **Women and Technologies**, una asociación que pone en valor el talento femenino en la tecnología, la innovación y la investigación científica.

Colaboración



Para poner a disposición de todos sus colaboradores, mediante una plataforma específica, servicios y proyectos adecuados para aplicar políticas de bienestar, a fin de estimular el equilibrio entre trabajo y vida privada y garantizar el bienestar de la persona.



Valor D para apoyar el liderazgo femenino.

5.2.5 Clientes

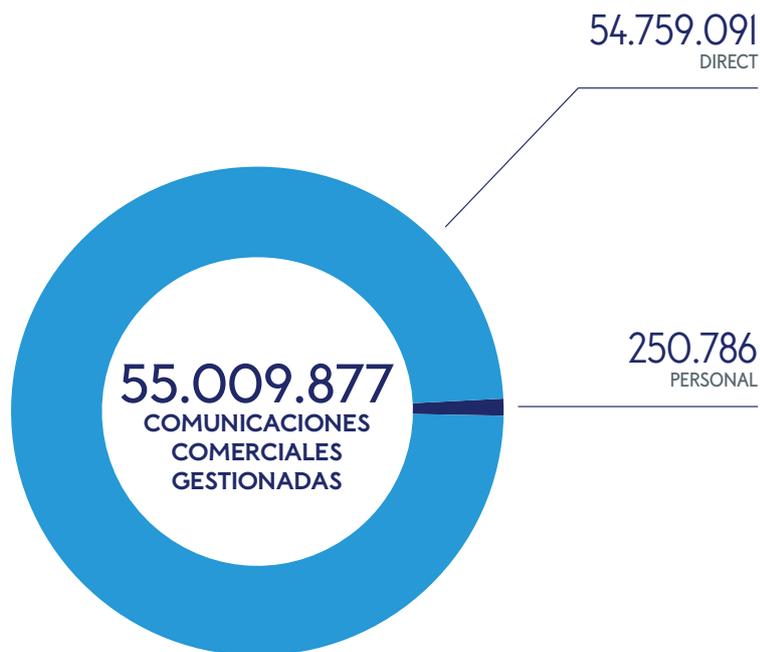
La calidad de la relación con los Clientes se garantiza mediante la presencia extendida en el territorio de la red de Family Bankers, las estructuras de Atención al Cliente y la continua digitalización de los servicios y de las herramientas digitales, como el sitio web y la app, que permiten a los Clientes interactuar constantemente con el Banco utilizando modalidades de contacto acordes a las exigencias específicas. En lo referente al proceso de comunicación a la clientela de carácter comercial, institucional y normativo, en el año 2021 la Función de Comunicación con los Clientes reafirmó su cometido de asistencia a la Red de Ventas a la hora de forjar y consolidar la relación con los clientes ya presentes y en la adquisición de nuevos clientes.

La comunicación se desarrolló con diferentes modalidades (correo electrónico de marketing directo y personal, SMS, notificaciones push, anuncios en el sitio y la app, eventos digitales y presenciales, anuncios de televisión, radio y carteles) y se centró principalmente en productos y servicios sobre temas como la protección, el crédito, la previsión y la gestión, promoviendo al mismo tiempo soluciones concretas para facilitar la actividad de los usuarios en las plataformas digitales (banca electrónica y app afectadas por el lanzamiento de nuevas funciones autónomas), como la valorización de los servicios de Crédito al Instante y Mediolanum Shop ForYou, servicios de pago como la Transferencia Instantánea SEPA, la introducción de la posibilidad de firmar online pólizas de protección. Además, con motivo de la entrada en vigor de la nueva Promoción MFY2, la actividad de la oficina consistió en apoyar el plan comunicativo estratégico con actividades masivas de comunicación previas al lanzamiento.

A fin de reforzar la relación con los mejores clientes (Black, Privilege y Elite) se ha promocionado también una actividad de presentación de los diferentes servicios dedicados a estos con campañas de correo electrónico específicas y destinadas a difundir el conocimiento y a incrementar su uso.

Durante el año, las iniciativas de comunicación se han centrado también en la seguridad informática de los usuarios, mediante una concienciación periódica de la clientela sobre las actividades de phishing y fraudes informáticos y telefónicos. Asimismo, se ha creado y difundido un manual en toda regla sobre la protección de los datos confidenciales, no solo en relación con la actividad bancaria sino también con la experiencia diaria online.

La actividad de comunicación, con el lanzamiento del producto SelfyConto (febrero de 2021) destinado a los clientes ajenos a la Red de Ventas, orientados así a una «autogestión» respecto al uso de los servicios que ofrece el banco y a la firma de productos, se ha caracterizado por una diferenciación de las comunicaciones en términos de organización, oferta y contenidos.



En lo referente a las comunicaciones de carácter institucional y de servicio, en cambio, se han gestionado un total de **31.079.139** documentos.

Del mismo modo, el tema de la sostenibilidad se reafirma en 2021 como parte integrante de los valores del Gruppo Mediolanum. La atención prestada a los aspectos medioambiental, social y de gobernanza se ha traducido en una serie de iniciativas comunicadas en tiempo y forma a la clientela y que preveían una posible implicación del cliente, como el proyecto «Mediolanum Insieme», que ayuda a las asociaciones de voluntariado que actúan habitualmente en el territorio.

En términos de apuesta medioambiental, seguimos comprometidos en la ampliación de la digitalización de las comunicaciones, como sucedió con el Informe Previgest y el patrocinio de la plataforma digital Home Insurance, destinada únicamente a los clientes no bancarios de las compañías MedAss y MedVita, diseñada, entre otras cosas, como repositorio de la documentación digitalizada.

El deseo de acercarnos a nuevos clientes y responder a sus exigencias, en un mundo en cambio constante, nos ha obligado a observar los aspectos financieros con una mirada renovada y utilizando lenguajes comunicativos inéditos. En efecto, Banca Mediolanum confía una vez más en el cine con el cortometraje *El hombre que inventó el futuro*, que pretende concienciar a los Clientes sobre la importancia de la planificación patrimonial en la programación financiera de su futuro. En 2021 también se utilizaron otros canales de comunicación como:

- › los eventos digitales y presenciales —destinados a clientes en cartera y potenciales— que dieron relevancia y confirmaron la importancia de la planificación económico-financiera y la identificación de las propias necesidades de seguros, destacando el papel indispensable del Asesor Financiero;
- › el Mediolanum Magazine —cita mensual informativa de Banca Mediolanum—, que, con un total de 9.484.056 correos electrónicos enviados— ha consolidado su posición de vínculo entre banco y cliente, superando la media de mercado de apertura de las comunicaciones B2C del sector bancario en relación con los boletines de noticias. A partir de marzo de 2021, se ha previsto una segunda versión del Mediolanum Magazine, revisada en cuanto a estructura y contenidos, destinada a los clientes autónomos y ajenos a la red de venta. Una vez más se trata de una cita mensual sobre temas económico-financieros, eventos y solidaridad, nuevas tecnologías, promociones, productos y servicios ofrecidos por el banco y reservados al público objetivo indicado.

En concreto, para los **clientes empresariales**, a finales de 2017 se constituyó la Dirección de Banca de Inversión, que asiste a empresas y empresarios en todas las operaciones empresariales estratégicas y de finanzas extraordinarias: de la adquisición y cesión de empresas a la búsqueda de socios financieros; de la asesoría en las emisiones de renta fija hasta la cotización en Bolsa. Además, se comprueba la adecuación de las soluciones propuestas en relación con la cartera de servicios ofertados (cotizaciones en Bolsa, M&A, emisiones de minibonos). Todo esto respetando los valores esenciales del Gruppo Mediolanum, basados ante todo en la confianza y en la relación a largo plazo con sus clientes. A continuación se presenta un esquema de los servicios ofrecidos.



5.2.5.1 Satisfacción de los Clientes en Italia

En el periodo diciembre de 2021-enero de 2022, el Grupo realizó, en colaboración con la entidad de investigación BVA-Doxa, un estudio de mercado en el que participaron, mediante entrevistas en modalidad cawi (entrevistas online basadas en un cuestionario estructurado de aproximadamente 20 minutos), 899 clientes que consideran Banca Mediolanum su banco principal. Al mismo tiempo, se creó una muestra similar a través de BVA-Doxa entrevistando a clientes de bancos tradicionales y bancos directos. La muestra del mercado de referencia estaba constituida por 899 entrevistados en el propio banco principal. El nivel de satisfacción global registra un crecimiento respecto al año anterior y se refleja de forma bastante transversal en las diferentes áreas investigadas.

Satisfacción de los Clientes en Italia 2021

%	2021			2020		
	Banca Mediolanum	Bancos tradicionales	Bancos online	Banca Mediolanum	Bancos tradicionales	Bancos online
Índice de satisfacción de los clientes	85,0	70,0	80,0	84,2	69,4	77,8
Satisfacción global	85,0	71,0	80,0	83,0	71,0	77,6
Satisfacción versus expectativas	85,0	69,0	78,0	83,4	67,9	75,5
Satisfacción versus otros bancos	87,0	70,0	82,0	86,9	69,6	80,3

Fuente: encuesta de satisfacción de los clientes 2021, realizada en colaboración con el instituto BVA-Doxa, entrevistas en modalidad cawi (cuestionario online) realizadas en los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022.

5.2.6 Family Banker

El Family Banker es la figura profesional que representa el punto **de referencia entre banco y cliente**. Estudia las soluciones que mejor se adaptan a las exigencias de ahorro, inversión, previsión, protección o financiación, y asiste al cliente, si es necesario, también en la primera toma de contacto con el uso de los diferentes canales.

El Family Banker participa en un **sistema de comunicación que facilita sus actividades** a través de diferentes herramientas: el portal B.MedNet, la plataforma MyMarketing, las comunicaciones por SMS y correo electrónico.

Portal empresarial: el portal **B.MedNet** transmite toda la información y los materiales relativos a las iniciativas comerciales, formativas, informativas y de incentivos, mediante el acceso a contenidos actualizados sobre servicios y productos, sobre novedades y normas referentes a la profesión. En 2021 el portal publicó 1.207 noticias y transmitió a la Red de Ventas más de 3.179 contenidos nuevos y/o revisados. Durante el año se incrementó la creación de pequeños sitios web dedicados a temas específicos subdivididos por categoría comercial.

MyMarketing: es la nueva plataforma de Banca Mediolanum dedicada al **Marketing Territorial**, en la

cual la Red de Ventas puede encontrar todo el material promocional y publicitario personalizado. Esta plataforma, estructurada como un comercio electrónico, pretende comunicar, también mediante la Red de Ventas, los valores, los servicios y los productos de Banca Mediolanum de acuerdo con las directrices del Grupo. En efecto, recoge toda la información relativa al correcto uso de la identidad de marca, así como un catálogo con todos los materiales que pueden pedirse.

Para Banca Mediolanum, el Marketing Territorial constituye una ayuda activa para la Red de Ventas en el desarrollo del territorio mediante instrumentos de marketing destinados a aumentar la competitividad y el atractivo. En 2021 se gestionaron 2.782 pedidos, con lo que se registró un +11 % respecto a 2020, y se suma un total de 19.472 pedidos recibidos (+300 % vs 2020).

MyMarketing ha iniciado, ya desde 2020, un **proceso de sostenibilidad por el que ha revolucionado la naturaleza de los materiales** para que los Family Bankers puedan seguir ejerciendo su actividad mediante el asesoramiento a distancia con un enfoque cada vez más digital. En 2021, frente a un dato de oferta/recogida de folletos tradicionales en papel que no varía, **la oferta de folletos web aumentó un 230 % respecto a 2020, incrementándose el número de descargas más del 300 %.**

Comunicación de la Red de Ventas: para comunicaciones de especial interés, relevancia o urgencia se envían SMS o correos electrónicos a todos los Family Bankers, o a los destinatarios a los que afecta el objeto de la comunicación. En 2021 se realizaron 150 campañas de SMS para un total de 525.000 SMS enviados, y 1.277 campañas de correo electrónico, con un total por encima del 1.000.000 correos electrónicos enviados.

Teniendo en cuenta el especial interés de la Red de Ventas por el boletín de noticias de los viernes, en auge desde hace varios años, y por algunos temas específicos en actualización continua, la Función de Comunicación de Red ha mejorado este año la cita semanal con un nuevo formato «MedWeek», al que ha añadido temas de naturaleza económica, financiera, comercial, convirtiéndolo en un punto de referencia de los acontecimientos neurálgicos de la semana y en un punto de reflexión sobre todas las actividades comerciales.

2021 ha consolidado los recursos y las competencias de la Función de Comunicación de Red para dar soporte integral y continuo a la Red de Ventas en el uso de los diferentes canales, poniendo en marcha numerosas campañas de comunicación.

Sales Support Center: en Italia esta estructura está gestionada por 124 operadores, a los que es posible contactar tanto telefónicamente como por escrito.

Para hacer frente a la emergencia sanitaria, desde los primeros días la **Función de Comunicación de Red** se movilizó con sus recursos y competencias para dar soporte integral y continuo a la Red de Ventas, en el uso de los diferentes canales e implementando numerosas campañas de comunicación.

Teniendo como prioridad permitir que todos desempeñasen su trabajo de la forma más segura, ya desde marzo más del 50 % de las personas pudieron teletrabajar, dedicándose a las actividades prioritarias definidas en cada caso según la evolución de la situación de emergencia; porcentaje que después alcanzó el 100 %.

La asistencia a la Red de Ventas se garantizó principalmente mediante el canal de peticiones escritas, con 191.977 solicitudes, para los Private Bankers y Wealth Advisors también mediante el canal telefónico.

Para 2022, también de conformidad con el regreso gradual al trabajo presencial, se ha definido el plan de reapertura del canal telefónico para todos los asesores, a fin de ofrecer la máxima asistencia en un contexto cada vez más complejo y competitivo.

5.2.7 Empleados

La Misión del Grupo, revisada en 2020, ha reforzado el concepto de la persona como centro de todo y, en este segundo año de emergencia sanitaria, el Grupo ha seguido trabajando y creciendo, siendo consciente de que en los momentos de crisis es importante ofrecer a los empleados y clientes un servicio continuo, indispensable para la tranquilidad de la persona, de las familias y de la colectividad.

El Gruppo Mediolanum, incluso en la complejidad de la pandemia, ha llevado a cabo rápidamente una serie de iniciativas para sus empleados y colaboradores, que han constituido un apoyo económico y social para las personas y las familias en este momento histórico único y excepcional.

El Grupo siempre se ha esforzado por comunicarse con sus empleados, hacerlos partícipes e informarlos de la vida empresarial, de las novedades y de las actividades del Grupo. En esta perspectiva con el formato **#NOIDIMEDIOLANUM**, creado en 2020, mediante una serie de mensajes en vídeo se ha seguido informando a todos los empleados sobre las decisiones y acciones adoptadas por la empresa a fin de garantizar un funcionamiento seguro, y todas las acciones acometidas a favor de los empleados y de sus familiares. En las 9 emisiones que tuvieron lugar en el año 2021 se comunicaron todas las iniciativas que han permitido permanecer unidos en este momento especialmente difícil.

howRU? ha sido un canal de escucha ideado e implementado para estar cerca también cuando se trabaja a distancia, para entender juntos si ha cambiado (y cómo) el estado de ánimo y el espíritu de adaptación a las diferentes realidades laborales. Se ha creado un sistema de sondeo ágil y rápido, centrado en el trabajo y en las dificultades del teletrabajo en situación de emergencia sanitaria, así como en el equilibrio trabajo-vida personal.

El proyecto HOMEMediolanum nace con el objetivo de proponer una solución innovadora para el bienestar de los empleados y de sus familias, a fin de mitigar las criticidades del teletrabajo y restablecer el equilibrio entre trabajo y vida personal. Es un hub donde los empleados pueden encontrar propuestas y actividades diferentes y transversales.

En este lugar virtual es posible compartir las propias pasiones, mantenerse en forma y aprender a relajarse con ejercicios diarios guiados por un entrenador, entretenerse divirtiéndose a los hijos con iniciativas ideadas para ellos y aprender a cocinar de forma saludable. La oferta está en evolución constante y abarca diferentes ámbitos como el bienestar alimentario, social, físico y psicológico. Entre las novedades de 2021 se han añadido webinarios destinados a los padres junto con «**Health Friendly Company**» y, en colaboración con la Fundación Onda, una serie de iniciativas dedicadas a las mujeres. En cambio, con ¿«Qué planes tienes?» se han celebrado una serie de webinarios de carácter cultural para redescubrir Milán, entre otras muchas cosas.

HRCCommunity, centrado en los temas de bienestar organizativo, ha premiado los mejores proyectos en el ámbito de la promoción del bienestar. **En el contexto del premio WELL@WORK 2021**, con la participación de importantes empresas (como Fastweb, ING, Coca-Cola o Philips), con más de 60 mejores prácticas destinadas al bienestar de los compañeros en un periodo como el que estamos atravesando, el portal HOMEmediolanum ha recibido el reconocimiento especial de Best International Communication por cómo ha gestionado la comunicación empresarial y cómo se ha implicado a las personas en un momento difícil.

A mediados de julio se celebró el evento virtual **HomeMediolanum Loading**, que permitió compartir con todo el personal la evolución del Grupo, lo que se había hecho en los primeros meses del año y, sobre todo, las estrategias futuras.

Como cada año, no podía faltar la fiesta de Navidad, un momento muy especial en la empresa y para los empleados, ideal para estar juntos y pasar un momento agradable. Este año se celebró también en honor al recuerdo emotivo del fundador Ennio Doris y al progreso hacia el futuro y la positividad, compartidos desde siempre como valores empresariales. Celebrada a distancia, con la participación de invitados y la implicación de toda la empresa, pudimos reunirnos y abrazarnos virtualmente en un clima muy familiar.

Durante todo el año **BMonAir**, la radiotelevisión de empresa creada en 2019, con 42 emisiones en 2021, no ha interrumpido nunca sus transmisiones y ha representado una herramienta de comunicación importante en esta fase de emergencia y de distanciamiento. Además de las comunicaciones necesarias para estar siempre al día sobre los nuevos productos, proyectos e iniciativas específicas para los empleados, se alternaron momentos más informales e irónicos, en los que se implicó a los empleados, para acortar la distancia entre las personas.

5.2.8 Medios

La oficina de Relaciones con los Medios, dentro de la función **Relaciones Públicas y con los Medios**, se comunica en el día a día con los órganos de información para tanto divulgar las noticias más relevantes referentes a la Entidad como responder a las peticiones de la prensa. Con este propósito las actividades recurrentes van de la realización, valoración y análisis de los comunicados de prensa, a la organización de conferencias y encuentros con la comunidad periodística de referencia, de la realización de entrevistas a la alta dirección a la redacción de comunicados y portafolios de prensa y a la gestión de una cuenta de Twitter específica. A través de esta actividad de diálogo vivo y constante con la empresa, el Banco consigue trasladar a la opinión pública una gran variedad de información que va de los contenidos más estratégicos, como los resultados financieros y empresariales, a la puesta en valor de los eventos en el territorio dedicados a un público local, a fin de divulgar así todos los aspectos culturales e intangibles que contribuyen a crear la reputación y la identidad empresariales. La Oficina de Relaciones con los Medios se expone a riesgos asociados al tipo de actividad que desempeña, por tratarse del primer vínculo entre la comunidad periodística y la Empresa. Con este fin, en 2017 se aprobó la Política de Medios con el objetivo de mitigar el riesgo de reputación. Esta política, dirigida a los empleados y a la red de Family Bankers, recoge las directrices que deben seguirse: de la identificación de los individuos que pueden tener relación con la prensa a los temas que pueden tratarse, del proceso de autorización al ámbito de intervención y las posibles acciones correctivas en caso de incumplimiento de dicha Política. De acuerdo con la Política sobre la gestión del riesgo de reputación aprobada por el Consejo de Administración del Banco, la Política de Medios recoge los principios y los criterios de comportamiento que los sujetos identificados a continuación deberán observar en relación con los Medios, para preservar y mantener la reputación y la imagen del Banco, contribuyendo a crear una identidad específica.

En 2021 se dedicaron a Banca Mediolanum, a los miembros destacados y a la alta dirección 15.903 artículos entre prensa impresa y web, servicios de radio y televisión.

Medios de comunicación	2021	2020
	Número Contenidos	Número Contenidos
Prensa	3.216	2.385
Web	12.051	10.045
Radio	107	41
TV	529	245
Totali	15.903	12.716

Las **Relaciones Públicas**, dentro de la Función de Relaciones Públicas y Medios, promueven e incentivan la participación del personal directivo de la empresa en conferencias, mesas redondas, seminarios y encuentros organizados por terceros, al margen de que sean de relevancia internacional, nacional, regional o local, constituyendo estos eventos una oportunidad única para reunirse con un público seleccionado, para ser visibles y para comunicar la misión y los valores empresariales compartiendo en estos contextos momentos de información, de diálogo, de puesta en común de las estrategias empresariales, de éxito, de crecimiento financiero, cultural y económico de la empresa.

La participación de la alta dirección del banco en estos eventos en representación de las diferentes funciones empresariales constituye una parte considerable de la actividad de relaciones públicas y un aspecto destacado en la estrategia de comunicación y posicionamiento de la empresa, basada, precisamente, en las relaciones. El equipo de Relaciones Públicas desarrolla actividades de **Gestión de la Relación con los Stakeholders** supervisando y gestionando las dinámicas de los propios sistemas de relación con los públicos influyentes en la consecución de los objetivos perseguidos. El equipo de Relaciones Públicas y Medios adopta modelos de relación diferentes, segmentando al público en dos categorías: influyentes y stakeholders. En el primer caso, atrayendo y después acelerando la consecución del objetivo perseguido; en el segundo caso impulsando la consecución del objetivo perseguido. Desde el punto de vista organizativo, el equipo se propone escuchar las expectativas de sus stakeholders antes de definir los objetivos; en concreto pretende gestionar las relaciones directas con algunos públicos de referencia directa (líderes de opinión, entidades públicas, asociaciones de representación, asociaciones profesionales y asociaciones de interés).

5.2.9 Accionistas y comunidad financiera

La empresa se compromete con los accionistas y las comunidades financieras a mantener un crecimiento sostenible a corto, medio y largo plazo y a garantizar la transparencia y la correcta gestión de la información económico-financiera. El **equipo de Relaciones con el Inversor**, desde la cotización en Borsa di Mediolanum S.p.A. que tuvo lugar en 1996, se ocupa **de los contactos con los accionistas y la comunidad financiera**. Las actividades habituales incluyen la introducción a la historia, a la estructura empresarial y al modelo de negocio para analistas e inversores que entran en contacto, por primera vez, con el Gruppo Mediolanum, la ilustración de las estrategias empresariales y, naturalmente,

la presentación y el comentario de los resultados trimestrales. El trabajo se realiza tanto junto con la Alta Dirección como de forma autónoma, en el domicilio social o con motivo de conferencias financieras y presentaciones itinerantes, organizadas por los principales agentes tanto en Europa como en las principales plazas financieras del mundo.

Desde el punto de vista cualitativo, a lo largo del año **se ha registrado un sentimiento positivo en los contactos con analistas financieros e inversores** gracias a macrofactores como la buena evolución de los mercados y la recuperación de la economía, pero también a dinámicas más estrictamente asociadas a Banca Mediolanum. En realidad, ha despertado un enorme y positivo interés en torno al título la eliminación del bloqueo al pago de los dividendos inicialmente solicitado por el Banco Central Europeo y por el Banco de Italia en 2020. Por ello en el año natural 2021 se registró un importante flujo de cupones entre los accionistas gracias al reconocimiento del dividendo suspendido íntegro, relativo a los ejercicios 2019 y 2020, así como al anticipo del dividendo 2021.

A este aspecto meramente financiero se ha sumado el extraordinario desempeño comercial, constituyendo **2021 un año récord para las 3 líneas de negocio**: la gestión de activos, las concesiones de crédito y los seguros para la cobertura de bienes y de la persona.

El clima de distensión general en la comunidad financiera y la ausencia de nuevas iniciativas «no recurrentes», que exigen más interacción con la sociedad, han determinado así una disminución natural del número de contactos globales. Asimismo, se señala que el mantenimiento en 2021 de las restricciones asociadas a la pandemia por COVID-19 siguió limitando en gran medida las posibilidades de reunirse físicamente con la comunidad financiera, en concreto en el extranjero, expresándose la actividad de la unidad mediante las modalidades remotas, a las que por otro lado los inversores son cada vez menos receptivos, como ya sucedió en 2020.

Número de eventos con inversores y analistas

	2021			2020		
	Número de eventos	Inversores encontrados	Analistas encontrados	Número de eventos	Inversores encontrados	Analistas encontrados
con la alta dirección	74	251	81	100	234	106
solo Relaciones con el Inversor	159	76	106	201	76	155
TOTAL	233	327	187	301	310	261
% Relaciones con el Inversor sobre el total	68	23	57	67	25	59

5.2.10 Asociaciones profesionales

ASOCIACIONES PROFESIONALES-ITALIA

- › **ABI:** Asociación Bancaria Italiana;
- › **Ania:** Asociación Nacional entre las Compañías de Seguros;
- › **Pri. Banks:** Asociación Nacional de Bancos Privados;
- › **ASSBB:** Asociación para el desarrollo de los estudios de Banca y Bolsa;
- › **Assogestioni:** Asociación del ahorro gestionado;
- › **Assofin:** Asociación italiana del crédito al consumo e inmobiliario;
- › **Assoreti:** Asociación Nacional de las Empresas de Comercialización de Productos Financieros y de Servicios de Inversión;
- › **AIPB:** Asociación Italiana de Banca Privada;
- › **AIFI:** Asociación Italiana del Private Equity Venture Capital Private Debt;
- › **Assonime:** Asociación entre las sociedades anónimas italianas;
- › **TheProcurement:** Asociación de referencia para el sector de las compras y de los abastecimientos.

ASOCIACIONES PROFESIONALES - ESPAÑA

- › **AEB:** Asociación Española de Banca;
- › **ICC:** Centro interbancario de cooperación;
- › **INVERCO:** Asociación de las entidades de inversión colectiva y de los fondos de pensiones.

Banco Mediolanum lleva a cabo un intercambio constante de información y participa activamente en grupos convocados sobre temas específicos, como el Comité de Estrategia y Sostenibilidad y el Comité Digital de la Asociación Española de Banca.

En cuanto a la adhesión a Asociaciones en el sector de la sostenibilidad o a sociedades de calificación se remite al capítulo 5.2.4.

5.2.11 Instituciones y entes de regulación

Las actividades del Gruppo Mediolanum se desarrollan en un sector muy regulado (regulación principal y secundaria) y, por lo tanto, deben respetar normas y reglamentos específicos, y pueden ser sometidas periódicamente a inspecciones por parte de los órganos de vigilancia competentes.

La Presidencia se encarga de promocionar y gestionar las relaciones nacionales e internacionales, pero también del diálogo con Asociaciones y Colegios Profesionales, la Administración Pública, entidades religiosas y ONLUS, Asociaciones de consumidores, Centros de investigación económico-políticos y Academias, Organismos internacionales y Entes nacionales de competencia internacional.

Las **principales Autoridades y Organismos de referencia** para las Sociedades del Gruppo Mediolanum de derecho italiano son: el Banco de Italia, el Instituto para la Vigilancia de los Seguros (IVASS), la Comisión de Vigilancia sobre los Fondos de Pensiones (COVIP), la Consob, la Autoridad Garante de la Competencia y del Mercado (AGCM), el Fondo Interbancario para la Protección de los Depósitos (FITD), el Registro Único de Asesores Financieros (APF), el Árbitro Bancario y Financiero, y el Ombudsman. Se recuerda que el Banco de Italia, que vigila los bancos italianos excepto los definidos como «significativos», es parte del Mecanismo de Vigilancia Único a través del cual el Banco Central Europeo supervisa la actividad de vigilancia bancaria desde una perspectiva europea.

5.2.12 Colectividad

La colectividad incluye las realidades sociales y culturales con las cuales se relaciona la empresa durante su actividad (por ejemplo también mediante ocasiones de diálogo sobre el propio modelo de Sostenibilidad a través de la Declaración No Financiera, el Balance de Sostenibilidad, etc.). Banca Mediolanum está presente también en los aspectos de la vida cotidiana no asociados directamente a las actividades financieras. Con este fin, organiza eventos para divulgar la cultura financiera y participa en diferentes actividades de carácter social, cultural y deportivo; proponiendo, en el territorio, iniciativas a favor de las situaciones que necesitan ayuda.

Politiche di gestione degli eventi promossi da Mediolanum

El proceso de organización de un evento empresarial se distingue de los procesos operativos «estándares» del Banco, que suelen ser permanentes o semipermanentes. Teniendo en cuenta la naturaleza diferente de este proceso y los riesgos que conlleva, se ha decidido utilizar para gestionarlo un enfoque específico descrito en el «Reglamento del proceso de organización de eventos empresariales», actualizado el 1 de abril de 2015. El Reglamento se aplica a todos los Eventos Empresariales y a todas las iniciativas de comunicación realizadas tanto en el territorio como en el domicilio social de Banca Mediolanum, encomendados a la oficina de Marketing de eventos y a la línea de organización de eventos. Además, vista la situación de contingencia, en colaboración con el Departamento de Seguridad y Protección se ha redactado un protocolo de seguridad que ha transpuesto las normativas vigentes en materia de eventos y que se ha reforzado con nuevos elementos de seguridad como:

- > número limitado a un máximo de 50 invitados por evento;
- > eventos celebrados únicamente en «zona blanca»;
- > para todos los eventos, redacción y validación de un protocolo ad hoc con supervisión in situ del referente de la oficina de Organización de Eventos, elegido para supervisar las medidas anticovid.

Eventos

Para el Grupo y la Red de Family Bankers, los eventos representan una oportunidad, además de una modalidad, de hacer tangible el valor de la «Relación» con los Clientes y clientes potenciales y de la divulgación de la «cultura financiera». También en 2021, año caracterizado por la pandemia y las restricciones asociadas, la actividad se concentró en la modalidad digital. La Sede organizó 3 eventos de carácter nacional, transmitidos en todos los canales sociales del Banco, en los que participaron más de 95.000 personas. A estos se suman unos 76.000 participantes implicados en los más de 1.000 eventos digitales organizados directamente o en colaboración con los Family Bankers en el territorio. En los últimos meses del año, con la recuperación de la actividad normal, la mejora de la situación sanitaria y la relajación de las restricciones, ha sido posible retomar la actividad presencial, aunque de forma limitada y aplicando protocolos oportunos para garantizar la seguridad de todos los participantes.

Eventos sostenibles ISO 20121

A partir de septiembre de 2020, en colaboración con la Oficina de Sostenibilidad, algunos eventos gestionados por la oficina de Organización de Eventos han sido analizados desde el punto de vista de la sostenibilidad a nivel cualitativo. El análisis ha valorado la pertenencia a las categorías de interés de la ISO 20121: Medioambiental, Social y Económica.

En 2021 se analizaron a nivel cualitativo 252 eventos, de los cuales:

- > 228 en formato exclusivamente digital;
- > 12 en formato mixto: digital + presencial;
- > 12 en formato presencial.

A cada de las tres categorías consideradas (medioambiental, social y económica) se han asignado aspectos particulares que, en su conjunto, pretenden dar una imagen general del nivel de sostenibilidad de los eventos organizados. Las fichas de evaluación se cumplimentaron antes y después de la realización de los eventos para tener datos fiables. Puesto que los eventos analizados son principalmente en formato digital, se ha conseguido una puntuación media-alta considerando el reducido impacto que conlleva esta metodología de organización de eventos. Los resultados obtenidos, que han evidenciado una puntuación media-alta, se han enviado a la Oficina de Sostenibilidad para su agregación y análisis, a fin de actualizar los objetivos y, en su caso, mejorar los resultados.

En cuanto a los eventos híbridos, online y presenciales, el resultado ha sido igualmente alentador, con una evidencia de gasto en el territorio (no calculable en la versión exclusivamente digital), en la totalidad de los casos, superior al 30 % del presupuesto y puntuaciones similares a la modalidad digital en los otros aspectos analizados.

5.2.13 Proveedores

El **Sector de Compras** es la función empresarial que asiste a las diferentes unidades organizativas en la búsqueda, la identificación y el abastecimiento de los bienes y de los servicios necesarios para garantizar el correcto desempeño de la actividad empresarial en su sede italiana. Se encarga de gestionar el Registro Oficial de Proveedores, donde se incluyen las empresas con las cuales se mantiene una relación habitual para la compra de bienes y servicios. A través de una plataforma, se invita a los proveedores a registrarse facilitando todos sus datos y, en una segunda fase, a completar la información acerca de los servicios y ámbitos de actividad, incluidas las referencias más significativas. Mediante el Registro Oficial se supervisa a los proveedores, a los que se valora periódicamente con base en indicadores clave de desempeño (indicadores esenciales) para los servicios prestados, tanto en los aspectos comerciales como en los aspectos técnicos. En 2021, el Departamento de Compras inició un proceso para ampliar la información relativa a las características EGS ya previstas por el modelo de evaluación para los inscritos en el Registro de Proveedores mediante herramientas de comunicación de información y autoevaluación de los proveedores. Para más información se remite al apartado «Proceso de selección de los proveedores y modalidades de compra».

6. Responsabilidad económica

Mediolanum apuesta por crear valor empresarial actuando de forma ética y sostenible a fin de conseguir a lo largo del tiempo impactos positivos y un bienestar compartido. Como base de sus propias actividades, Banca Mediolanum dispone de un sólido sistema ético compuesto por un conjunto de reglas dinámico y constantemente orientado a transponer las mejores prácticas a nivel internacional, que todas las personas que trabajan en el Grupo deben respetar y aplicar en su actividad cotidiana como garantía de **una conducta empresarial que considera la ética un elemento básico del negocio** en cada acción realizada.

En el marco de la correcta gestión del negocio, el Grupo se compromete a garantizar el **desempeño y la solidez patrimonial** a través de la supervisión de la calidad de los activos y del control de costes, así como un abanico equilibrado de fuentes de financiación.

6.1 Desempeño y solidez patrimonial

En 2021 Banca Mediolanum registró el mejor resultado de todos los tiempos desde diferentes puntos de vista. El crecimiento estructural recurrente del negocio, mediante la contribución de todas las líneas de negocio, ha determinado un gran incremento del Margen Operativo, que ha alcanzado los 502,6 millones de euros, lo que supone un aumento del 29 % respecto al año 2020. Este desempeño, asociado a efectos de mercado sólidos, ha permitido conseguir un Beneficio Neto récord de 713,1 millones de euros, que supera en un 64 % el año anterior y destaca una vez más el valor absoluto del modelo de negocio del Grupo.

Los Ingresos Netos han sido de unos 9,2 mil millones de euros, de los cuales 6,7 mil millones € en productos de Ahorro Gestionado, indicio de la gran capacidad del Banco de asesorar a los clientes en las inversiones, y también en las fases de mercado más complejas. Las Masas Gestionadas y Administradas a 31 de diciembre de 2021 alcanzaron los 108,3 mil millones, un aumento de un 16 % respecto al inicio del año. Las concesiones de crédito han sumado un total anual de 3,9 mil millones de euros entre hipotecas y préstamos concedidos, hasta situar los Préstamos a la Clientela en 14,4 mil millones de euros y manteniendo el Coste del Riesgo a 15 puntos básicos, nivel de absoluta excelencia en el panorama bancario. Las Pólizas de Protección ingresaron en el año 168 millones € en primas, un crecimiento de un 23 % respecto a 2020. Desde el punto de vista de la solidez patrimonial, el 16 de diciembre de 2021 el Banco comunicó al mercado que había recibido la Decisión Resolutiva del Banco de Italia, de acuerdo con el Single Resolution Board (UE), que pone fin al procedimiento administrativo relativo a la determinación del requisito mínimo de los fondos propios y de los pasivos admisibles (MREL). Banca Mediolanum cerró 2021 con un CET1 Ratio del 20,9 %, valor que incluye por otro lado el pago de aproximadamente 427 millones de euros de dividendos, y un Coeficiente de apalancamiento del 6,0 %. Por lo tanto, ambos coeficientes patrimoniales superan ya los objetivos MREL que los órganos reguladores establecieron a partir de 2024.

Desempeño económico-financiero

GRI 201-1a - Valor añadido global bruto (Euro/miles)



El valor económico global mantenido asciende a 385.927 miles de euros. El reparto del valor económico generado, del Valor Añadido, es una reclasificación de la cuenta de resultados que permite evidenciar el valor generado por el Grupo y su distribución a los principales stakeholders. El valor añadido del Gruppo Mediolanum expresa así en términos monetarios las relaciones entre la empresa y el sistema socioeconómico con el cual interactúa, haciendo especial alusión a algunos de los principales stakeholders:

- > los accionistas, en forma de dividendos;
- > personal (empleados y colaboradores) y Red de Ventas en forma de salarios, cotizaciones sociales, liquidación por extinción de la relación laboral, de jubilación y similares, remuneración de las redes de venta;
- > administración central y periférica en forma de impuestos (directos e indirectos), de las contribuciones a las asociaciones profesionales y a los organismos de vigilancia;
- > la colectividad, en forma de actividad de beneficencia;
- > los proveedores, en forma de remuneraciones por los servicios y las mercancías recibidas.

6.2 Información de conformidad con el Reglamento Taxonomía

La Taxonomía Europea, tal como se define en el **Reglamento (UE) 852/2020**¹ (Reglamento Taxonomía UE), establece un **sistema de clasificación de las actividades económicas como sostenibles** desde el punto de vista climático y medioambiental definiendo, mediante Reglamentos Delegados concretos, criterios científicos y de prestación específicos para identificar estas actividades. Según la Taxonomía Europea, las actividades económicas pueden considerarse:

- › **inadmisibles:** cuando **no se describen en los Reglamentos Delegados** adoptados para indicar los criterios de criba técnica que permiten definir una actividad como ecosostenible;
- › **admisibles:** cuando **se describen en los Reglamentos Delegados** adoptados para indicar los criterios de criba técnica, con independencia de que reúnan o no todos los criterios;
- › **conformes:** cuando, además de **describirse en los Reglamentos Delegados** anteriores, **reúnen todos los requisitos indicados en el artículo 3 del Reglamento (UE) 2020/852**, es decir, contribuyen a al menos uno de los 6 objetivos medioambientales², sin perjudicar ninguno de los otros, operando en el pleno respeto de las garantías mínimas de protección social y de conformidad con los criterios de criba técnica definidos en los correspondientes Reglamentos Delegados.

El artículo 8 del **Reglamento 852/2020** introduce en la UE, a partir del **1 de enero de 2022**, obligaciones de información para las empresas y los participantes en el mercado financiero obligados a rendir cuentas de información no financiera, según lo dispuesto por la directiva 2014/95/UE³ (NFRD) sobre la comunicación de la información no financiera (transpuesta en Italia con el D. Leg. n.º 254, de 30 de diciembre de 2016). El Reglamento Delegado (UE) 2021/2178⁴ explica la metodología y los indicadores que deben utilizarse para la rendición de cuentas exigida de conformidad con el Reglamento Taxonomía.

Cómo enfoca el Gruppo Mediolanum la divulgación de información exigida

En cumplimiento de estas exigencias normativas, el Gruppo Mediolanum ha constituido un grupo de trabajo transversal cuyos participantes prioritarios son la Función de Sostenibilidad, Notificación de Vigilancia, Balance, Gestión de Riesgos y Negocios con la finalidad de analizar e interpretar la normativa, implementar la presente divulgación de información e identificar acciones de mejora para el futuro.

Por ello, con la finalidad de representar mejor sus particularidades, el Gruppo Mediolanum realiza dos divulgaciones informativas distintas para la DNF 2021:

1. **Grupo Bancario Mediolanum:** perímetro de consolidación prudente determinado conforme al título II, capítulo 2, sección 2, del reglamento (UE) n.º 575/2013, cuya divulgación se basa en el valor contable bruto de los activos en el balance a 31/12/2021.⁵
2. **Grupo de Seguros Mediolanum (GAM):** perímetro del GAM que incluye las empresas Mediolanum Vita, Mediolanum International Life y Mediolanum Assicurazioni, cuya divulgación se basa en el valor contable bruto de los activos en balance a 31/12/2021 en lo referente a las políticas de inversión y a las primas brutas contabilizadas a 31/12/2021 en cuanto a las actividades de suscripción no vida.

1 Reglamento (Ue) 852/2020: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020R0852>

2 Los seis objetivos medioambientales de la Taxonomía son: mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, uso sostenible y protección de los recursos hídricos, transición hacia una economía circular, prevención y reducción de la contaminación, protección de la biodiversidad.

3 Directiva 2014/95/UE: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0095&from=IT>

4 Reglamento Delegado 2021/2178: Oficina de Publicaciones (europa.eu).

5 Se aclara que se excluyen los activos fuera del balance.

Para el ejercicio 2021, el Gruppo Mediolanum sigue los modelos sugeridos por la Plataforma para las Finanzas Sostenibles en sus Directrices de diciembre de 2021 y recoge la información utilizando datos puntuales, cuando están disponibles, siguiendo las modalidades exigidas por la normativa, mientras que estima la información exigida, cuando no está disponible, mediante proxy.

En concreto, para las exposiciones exigidas por el art. 10, apartado 3, letra b)⁶ del Reglamento Delegado 2021/2178, el Grupo se remite a datos puntuales, mientras que ha realizado una estimación mediante proxy para la información relativa a las exposiciones exigidas por las letras a)⁷ y c)⁸ de la misma referencia normativa.

A continuación se detallan los proxys utilizados:

- › **Identificación de las exposiciones admisibles en la Taxonomía UE:** el Grupo ha valorado el sector principal de las actividades económicas de sus exposiciones basándose en la presencia entre las actividades que pueden contribuir a los objetivos de reducción y adaptación al cambio climático de acuerdo con el Documento Delegado sobre el clima.⁹
- › **Exposiciones con empresas no sujetas a la obligación de publicar información no financiera:** el Gruppo Mediolanum ha identificado estas exposiciones por diferencia respecto a aquellas en empresas sujetas a NFRD identificadas basándose en la lista publicada por la Consob para el perímetro italiano y con base en un proxy dimensional¹⁰ para el perímetro europeo, excluyendo así todas las empresas que operan fuera de la UE.

A continuación se detalla la información para:

1. **Grupo Bancario Mediolanum;**
2. **Grupo de Seguros Mediolanum (GAM).**

Información sobre el Grupo Bancario

A continuación se recoge el modelo relativo a la divulgación informativa para el ejercicio 2021 referente al perímetro de consolidación prudente correspondiente al perímetro del Grupo Bancario. En concreto, se indica el porcentaje respecto al total de los activos de balance de las exposiciones en:

- › actividades admisibles y no admisibles en la Taxonomía;
- › administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales;
- › derivados;
- › empresas no sujetas a NFRD.

Además, se indica el porcentaje sobre los activos totales de la cartera de negociación y de los préstamos interbancarios. En concreto, de acuerdo con el indicador previsto para la divulgación informativa a partir del ejercicio 2023 para las Entidades de Crédito (Green Asset Ratio: GAR), para valorar la admisibilidad de las exposiciones se han considerado los siguientes activos:

- › instrumentos de deuda e instrumentos representativos de capital;
- › préstamos y anticipos a las empresas;¹¹
- › préstamos y anticipos a particulares para la compra o la reforma de inmuebles;
- › crédito al consumo destinado a la compra de vehículos.¹²

⁶ Exposiciones con administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y derivados.

⁷ Exposiciones admisibles e inadmisibles en la Taxonomía UE considerando como admisible «una actividad descrita en los documentos delegados adoptados conforme a los artículos 10 a 15, del reglamento (UE) 2020/952, con independencia de que esta actividad económica reúna algunos o todos los criterios de criba técnica establecidos en estos documentos delegados».

⁸ Exposiciones con empresas no obligadas a publicar información no financiera con arreglo al artículo 19 bis o 29 bis de la directiva 2013/34/UE.

⁹ Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.

¹⁰ El proxy dimensional se ha desarrollado a partir de los criterios que, según la directiva 2014/95/UE (NFRD), implican la obligación de rendir cuentas no financieras. En concreto, se han considerado los siguientes criterios: País de domicilio perteneciente a los 27 Estados miembros de la UE, más de 500 empleados y al menos 40 millones de ingresos.

¹¹ Las exposiciones de la empresa Banco Mediolanum se han considerado íntegramente inadmisibles para estos activos.

¹² Para estos activos, se han considerado admisibles las exposiciones derivadas de los productos «Préstamo ECO» de Banca Mediolanum y Banco Mediolanum.

Se han excluido las exposiciones en administraciones centrales, bancos centrales, emisores supranacionales, empresas no sujetas a NFRD, derivados, cartera de negociación y préstamos interbancarios a demanda.

	Admisible		Inadmisible	
	Valor contable bruto	% sobre Activos totales	Valor contable bruto	% sobre Activos totales
Activos cubiertos*	9.164.440.715,65 €	23,90	8.534.002.870,29 €	22,25
Cartera de negociación y préstamos interbancarios a demanda	-	-	219.905.045,00 €	0,57
Exposiciones con administraciones centrales, bancos centrales, emisores supranacionales	-	-	19.848.150.687,00 €	51,76
Derivados	-	-	62.918,00 €	0,0002
Exposiciones con empresas no sujetas a las obligaciones nfrd**	-	-	580.798.045,06 €	1,52

* Los activos cubiertos se han calculado a partir del valor contable bruto de los activos totales en balance considerando las indicaciones de los apartados 1, 2, 3 del artículo 7 del Reglamento Delegado 2021/2178, o bien excluyendo las exposiciones con administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales; los derivados, la cartera de negociación; los préstamos interbancarios a demanda y las exposiciones con empresas no sujetas a las obligaciones NFRD. Los valores porcentuales presentados se calculan comparando el valor contable bruto de las exposiciones, respectivamente admisibles e inadmisibles, con el valor contable bruto de los activos en balance de acuerdo con lo exigido en la letra a) del apartado 3 del art. 10 del mismo Reglamento Delegado.

** Las exposiciones con empresas no sujetas a NFRD se han calculado como la diferencia entre las exposiciones totales con contrapartes empresas y las exposiciones totales con empresas sujetas a NFRD.

El porcentaje de **exposiciones admisibles sobre el total de los activos en balance para el ejercicio 2021** corresponde al 23,90 %, del cual más del 99 % se refiere a exposiciones minoristas con préstamos en inmuebles residenciales y para la reforma de viviendas.

De conformidad con la definición de **activos cubiertos al denominador**¹³ para el indicador Green Asset Ratio (GAR), previsto por la normativa de rendición de cuentas sobre el ejercicio 2023, excluyendo de los activos totales en balance las exposiciones en administraciones centrales, bancos centrales, emisores supranacionales y cartera de negociación, el porcentaje sobre los activos totales cubiertos de exposiciones admisibles corresponde al 49,85 % (9.164.440.715,65 €); mientras que el porcentaje sobre los activos totales cubiertos de las exposiciones no admisibles corresponde al 46,42 % (8.534.002.870,29 €).

A continuación se recoge, por código de clasificación NACE, la lista **de los activos cubiertos admisibles** a la Taxonomía relativa a las **exposiciones en empresas no financieras sujetas a NFRD**.

¹³ El denominador de los activos totales cubiertos corresponde al 47,94 % de los activos totales.

Admisibilidad de las empresas no financieras sujetas a NFRD por sector NACE

Sector económico admisible	Valor contable bruto en euros
C24.51 Fusión de fundición	94.946,01
C25 Fabricación de productos metálicos excluidas las máquinas y los equipos	1.229.413,10
C26 Fabricación de ordenadores y productos de electrónica y óptica	1.100.314,43
C29.1 Fabricación de vehículos	377.879,50
D35.22 Distribución de combustibles gaseosos mediante conductos	22.983,77
H52.21 Actividades de los servicios asociados al transporte terrestre	740.718,10
H53.10 Actividades postales con obligación de servicio universal	18.459.031,29
J61 Telecomunicaciones	360.291,44
K65.12 Seguros diferentes de los seguros de vida	116.693,42
M72.11 Investigación y desarrollo experimental en el sector de la biotecnología	237.368,46
Total	22.739.589,47

Información sobre el Grupo de Seguros Mediolanum (GAM)

En cumplimiento de las exigencias informativas, el Grupo de Seguros Mediolanum ha tenido a bien informar por separado:

- > de lo exigido a las empresas financieras en relación con las **políticas de inversión** considerando el valor contable bruto de los activos totales a 31/12/2021 del perímetro de GAM;
- > las actividades de suscripción no vida en términos de «primas brutas contabilizadas», correspondientes a las actividades de (re)aseguro admisibles a la Taxonomía de conformidad con el Anexo II, punto 10.1 y 10.2,¹⁴ del documento Delegado sobre el clima.

POLÍTICAS DE INVERSIÓN

A continuación se recoge la plantilla con la información para el ejercicio 2021 en relación con el perímetro GAM. En concreto, se indica el porcentaje respecto al total de los activos de balance de las exposiciones en:

- > actividades admisibles y no admisibles en la Taxonomía, en cuyo análisis se han considerado todas las inversiones directas e indirectas;
- > administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales;
- > derivados;
- > empresas no sujetas a NFRD.

¹⁴ 10.1 - Seguro no vida: suscripción de peligros asociados al clima y 10.2 - Reaseguro: EUR-Lex - C(2021)2800 - IT - EUR-Lex (europa.eu).

	Admisible***		Inadmisible	
	Valor contable bruto	% sobre Activos totales	Valor contable bruto	% sobre Activos totales
Activos cubiertos*	2.027.927.166,21 €	5,48	3.308.530.181,70 €	8,93
Exposiciones con administraciones centrales, bancos centrales, emisores supranacionales	-	-	6.657.175.003,63 €	17,97
Derivados	-	-	197.403.763,78 €	0,53
Exposiciones con empresas no sujetas a las obligaciones NFRD**	-	-	24.849.144.556,68 €	67,09

* Los activos cubiertos se han calculado a partir del valor contable bruto de los activos totales en balance considerando las indicaciones de los apartados 1, 2, 3 del artículo 7 del Reglamento Delegado 2021/2178 o bien excluyendo las exposiciones con administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales; los derivados y las exposiciones con empresas no sujetas a las obligaciones NFRD. Los valores porcentuales presentados se calculan comparando el valor contable bruto de las exposiciones, respectivamente admisibles e inadmisibles, con el valor contable bruto de los activos en balance de acuerdo con lo exigido en la letra a) del apartado 3 del art. 10 del mismo Reglamento Delegado.

** Las exposiciones con empresas no sujetas a NFRD se han calculado excluyendo las exposiciones en emisores supranacionales, administraciones centrales y bancos centrales, derivados y empresas no sujetas a NFRD cuya actividad se ha considerado admisible o inadmisible en la Taxonomía.

*** Se han considerado admisibles las exposiciones relativas a inmuebles con uso de inversión que corresponden a aproximadamente el 5 % del valor contable bruto de las exposiciones admisibles.

El resultado refleja un porcentaje de admisibilidad de aproximadamente el 5,5 % sobre el valor contable bruto de los activos en el balance. El GAM representa más del 67 % de las exposiciones con empresas no sujetas a las obligaciones NFRD y, de estas, el 85 % es con empresas que no operan en Europa y por lo tanto no están sujetas a las obligaciones de información no financiera.

Considerando, en cambio, el denominador de los activos totales cubiertos (igual al 92 % del valor contable bruto de los activos en balance) tal como se definen en los Anexos IX y X del Reglamento Delegado 2021/2178, en concreto correspondientes al total de las inversiones excluyendo las inversiones en entidades soberanas,¹⁵ el porcentaje de admisibilidad corresponde al 6,0 %.

ACTIVIDAD DE SUSCRIPCIÓN (NO VIDA)

Para el perímetro del Grupo de Seguros Mediolanum (GAM) también se informa del porcentaje de primas brutas contabilizadas de la actividad de suscripción no vida admisibles en la Taxonomía, puesto que la actividad de (re)aseguro se considera una actividad económica que podría ofrecer una contribución sustancial al objetivo de adaptación al cambio climático. En concreto, se incluyen en la Taxonomía los siguientes servicios de seguros relativos a la suscripción de los peligros asociados al clima:

- seguro de gastos médicos;
- seguro de protección de la renta;
- seguro de compensación de los trabajadores;
- seguro de responsabilidad civil resultante de la circulación de vehículos;
- otros seguros para vehículos;
- seguro marítimo, aeronáutico y transportes;
- seguro de incendios y otros daños a los bienes;
- asistencia.

¹⁵ Para calcular el denominador considerando las indicaciones del apartado I, art. 7 del Reglamento Delegado 2021/2178 (las exposiciones con administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales se excluyen del cálculo del numerador y del denominador de los indicadores fundamentales de prestación de las empresas financieras) y de las indicaciones objeto del anexo IX del mismo Reglamento Delegado que remiten como denominador al «Total de las inversiones» (apartado 4 Estado Patrimonial), del valor contable bruto del «Total de las inversiones» se han excluido las inversiones de entidades soberanas (Bonos del Estado).

El porcentaje de «primas brutas contabilizadas» correspondientes a las actividades de (re)aseguro admisibles se ha identificado como porcentaje de las **Líneas de Negocio** que, como Mediolanum Assicurazioni, **incluyen al menos una póliza con términos relativos al tratamiento de los peligros climáticos** indicados en el apéndice A del Anexo II del Documento Delegado sobre el Clima.

Por lo tanto, la información solicitada se ha procesado considerando:

- > en el numerador, el total de las primas brutas contabilizadas que se refieren a las Líneas de Negocio que incluyen al menos un póliza con términos relativos al tratamiento de los peligros climáticos;
- > en el denominador el total de las primas brutas contabilizadas no vida.

	Admisible		Inadmisible	
	Valor contable bruto	% sobre Activos totales	Valor contable bruto	% sobre Activos totales
Primas brutas contabilizadas no vida	16.311.634,30 €	15,21	90.932.052,60 €	84,79

El 15 % del total de las primas brutas contabilizadas para el ejercicio 2021 es admisible y se refiere a la Línea de Negocio «g) seguro de incendios y otros daños a los bienes», correspondiente a los Ramos Ministeriales 8 y 9 («Incendio» y «Otros daños a los Bienes»). En cuanto a las Líneas de Negocio Restantes, entre las indicadas en el Documento Delegado sobre el Clima, no se han identificado pólizas para cubrir peligros asociados al clima.

6.3 Negocio responsable

Como base de sus actividades, Banca Mediolanum dispone de un sistema ético sólido. Este sistema incluye un conjunto de reglas dinámico y constantemente orientado a transponer las mejores prácticas a nivel internacional, que todas las personas que trabajan con el Grupo deben respetar y aplicar en su actividad cotidiana.

Banca Mediolanum participa activamente en la lucha contra cualquier forma de corrupción, tanto pública como privada, tal como se define en la legislación nacional que, en algunas disposiciones, aplica el Convenio de la Organización de las Naciones Unidas para la corrupción, el Convenio Penal sobre la Corrupción de Estrasburgo y las Directrices OCDE.

Banca Mediolanum ha incorporado un modelo de prevención con arreglo al D. Leg. 231/01 y en el corpus normativo adoptado internamente asume especial relevancia la «Política de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo».

Por último, la estrategia fiscal del Grupo se desarrolla persiguiendo los objetivos de sostenibilidad, siendo conscientes de que la adopción de una correcta gestión de la variable fiscal es esencial para sus accionistas y para todos los terceros interesados en sus actividades.

6.3.1 Modelo de organización, gestión y control de conformidad con el D. Leg. 231/01

Desde 2003, Banca Mediolanum adoptó un Modelo específico de Organización, Gestión y Control de conformidad con el d. leg. 231/01. Banca Mediolanum ha desarrollado el Modelo Organizativo 231/01 a raíz de un proceso que ha permitido identificar, en el marco de las diferentes operaciones gestionadas, los delitos que podrían cometerse en el desempeño de la actividad. El análisis y la supervisión de las fases operativas en las que se dividen los procesos han permitido establecer procedimientos y praxis operativas que ayudan a atajar desde el punto organizativo los riesgos de delito indicados en el d. leg. 231/01. La normativa específica sobre la responsabilidad de las entidades derivada de la comisión de delitos se ha interpretado a la luz de las estructuras organizativas del banco y considerando las Directrices asociativas ABI, las mejores prácticas de mercado y la jurisprudencia desarrollada a lo largo de los años.

Además de los delitos específicos de la actividad bancaria y financiera (como abusos de mercado, lucha contra el blanqueo, relaciones con las autoridades de vigilancia, etc.) se han considerado también los delitos específicos de la actividad bancaria pero que presentan igualmente perfiles de riesgo para la sociedad (como los delitos informáticos, las violaciones de las normas sobre la salud y la seguridad en los lugares de trabajo, los delitos societarios, los delitos tributarios, etc.).

El Modelo se actualiza constantemente tanto a raíz de los complementos aportados por el legislador a los delitos «sensibles» como a raíz de modificaciones organizativas empresariales relevantes. El Organismo de Vigilancia desempeña su actividad gracias a un sistema organizado de flujos informativos procedentes de las Unidades Organizativas empresariales implicadas en actividades sensibles. El Consejo de Administración de Banca Mediolanum S.p.A. ha atribuido las funciones de Organismo de Vigilancia al Consejo de Vigilancia.

Un extracto del Modelo de Organización, Gestión y Control adoptado de conformidad con el decreto legislativo 231/2001 y aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad se publica en el sitio web institucional (www.bancamediolanum.it en la sección «Corporate Governance», en el apartado «Organismo di Vigilanza»).

6.3.2 Compromiso en la lucha contra la corrupción

La lucha contra la corrupción pretende garantizar el desarrollo social y económico de una colectividad organizada de personas. Las prácticas corruptas influyen negativamente en la relación de confianza que debe mantenerse a todos los niveles con las instituciones públicas y entre los propios operadores económicos, creando un sistema que distorsiona los efectos positivos de una economía de mercado orientada, al mismo tiempo, a velar por intereses imprescindibles y derechos comunes.

La Entidad participa activamente en la lucha contra cualquier forma de corrupción, tanto pública como privada, como se define en la normativa que, en algunas disposiciones, aplica el **Convenio de la Organización de las Naciones Unidas para la corrupción, el Convenio Penal sobre la Corrupción de Estrasburgo y las Directrices OCDE**.

Banca Mediolanum prohíbe cualquier intento de corrupción, inducción a dar o prometer beneficios, así como la aceptación de cualquier beneficio destinado a omitir los deberes de dicha función o a infringir las obligaciones de fidelidad. En concreto, en la gestión de las relaciones comerciales y de negocios, debe tenerse en cuenta que (i) los gastos de representación, (ii) la entrega de gratificaciones y donaciones, (iii) el pago de patrocinios, (iv) las ventajas comerciales, nunca pueden ser impropias o exceder las prácticas normales o las relaciones de cortesía y deben llevarse a cabo, cuando estén permitidas, respetando los procedimientos empresariales. Asimismo, se prohíbe recibir o aceptar obsequios, formas de cortesía, o en cualquier caso bienes o beneficios que violen dichos usos comerciales normales y que puedan configurarse como peticiones de violación de los propios deberes profesionales o de fidelidad, o en cualquier caso intentos de influir en las propias decisiones. Las relaciones, tanto institucionales como comerciales, con entidades públicas nacionales o comunitarias, así como con funcionarios públicos o encargados de un servicio público, o con órganos representantes de entidades públicas y Autoridades de Vigilancia, se regirán por procedimientos empresariales concretos. Entre los delitos subyacentes, previstos al margen del citado decreto, entran los delitos de:

- > corrupción en los negocios;
- > corrupción;
- > tráfico de influencia.

Banco Mediolanum realiza anualmente una evaluación de los riesgos de Compliance penal, de acuerdo con el Código Penal español, en concreto identificando las actividades en las que pueden darse los riesgos penales. Los resultados de esta evaluación se presentan al Comité Ético, al Comité de Vigilancia y Riesgos mixto y al Consejo de Administración.

Asimismo, a nivel de actividad de Banco Mediolanum, se imparte formación para Administradores, Directivos, empleados y Red Comercial sobre el Código Ético. Este año se ha formado a los Directivos, a todos los empleados y a la Red Comercial, incluido el Banco y la Sociedad de Gestión.

Además, muchas otras normas han introducido medidas organizativas y de control que permiten luchar indirectamente contra la corrupción. Se recuerdan los principios de la trazabilidad y del análisis de las operaciones sospechosas con fines de blanqueo, la lucha contra las prácticas comerciales incorrectas, y el análisis de las operaciones de abuso de mercado.

6.3.3 Política fiscal

La estrategia fiscal del Grupo se desarrolla persiguiendo los objetivos de sostenibilidad, siendo conscientes de que la adopción de una correcta gestión de la variable fiscal es esencial para sus accionistas y para todos los terceros interesados en sus actividades.

Los **principios fiscales** a los que se adhiere el Grupo, recogidos en la Política de Banca Mediolanum denominada «Principios de conducta en materia Fiscal-Política Fiscal», son:

- › Sostenibilidad y legalidad;
- › Transparencia, colaboración e integridad en las relaciones con la Administración financiera;
- › Pauta desde la cúpula, nombrando al CdA de la Empresa Matriz Banca Mediolanum como responsable de definir la estrategia fiscal del Grupo;
- › Difusión de la cultura fiscal en la empresa.

La estrategia fiscal del Gruppo Mediolanum se inspira, como **modelo de gestión del riesgo fiscal**, principalmente en los siguientes documentos de normativas y praxis:

- › a nivel internacional: Cooperative Compliance: Framework (OCSE 2013); Cooperative Tax Compliance: building better tax framework (OCDE 2016);
- › a nivel nacional: Decreto Legislativo n.º 128, de 5 de agosto de 2015, denominado «Disposiciones sobre la certeza del derecho en las relaciones entre fisco y contribuyente»; Circular n.º 285/2013 del Banco de Italia, referente a la gestión del riesgo fiscal;
- › además, remite a la siguiente normativa interna: Código Ético; Modelo de Organización, Gestión y Control del Gruppo Mediolanum (Modelo 231/01), Política en materia de sostenibilidad.

El Consejo de Administración de la Empresa Matriz Banca Mediolanum S.p.A. ha decidido adoptar el documento denominado «Política Fiscal-Principios de conducta en materia fiscal» de Banca Mediolanum (conocida como Política Fiscal).

La Política Fiscal, o estrategia fiscal, describe las directrices y los principios de conducta relativos a la gestión de la variable fiscal y, en concreto, de que el riesgo asociado a estas sea de naturaleza sancionadora o de reputación. Además, el documento define los cometidos y las responsabilidades en la gestión del riesgo fiscal, así como las modalidades aplicativas de los principios inspiradores. Los principios recogidos en la Política Fiscal han sido adoptados por Banca Mediolanum y por las sociedades pertenecientes al Conglomerado Financiero Mediolanum a los que se han transmitido, incluidas las sociedades extranjeras.

El modelo organizativo adoptado por el Grupo para garantizar la conformidad con las normas tributarias y la gestión del riesgo fiscal prevé que el Consejo de Administración de Banca Mediolanum S.p.A. apruebe la Política fiscal, así como las actualizaciones posteriores con motivo de variaciones organizativas, de modificaciones de los procesos objeto de reglamentación y/o por exigencias imputables a la evolución del contexto normativo de referencia.

La adopción de los principios, tal como se definen en la Política Fiscal, exige que cada sociedad del Grupo:

- › respete y aplique todas las normas tributarias de los países en los que opera y colabore de forma transparente con las autoridades fiscales;
- › cumpla con las obligaciones fiscales en los tiempos y en los modos definidos por la normativa o por la autoridad fiscal;
- › evite formas de planificación fiscal que las autoridades fiscales puedan considerar agresivas;
- › interprete las normas de modo conforme con su espíritu y con su finalidad, huyendo del recurso a su formulación literal;
- › represente los hechos, los actos y los negocios realizados de manera que sean aplicables formas de tributación conformes con el trasfondo económico real de las operaciones;
- › garantice la transparencia de la propia actividad y la determinación de la propia renta y patrimonio evitando utilizar estructuras, también de naturaleza societaria, que puedan ocultar al beneficiario efectivo de los flujos de renta o al tenedor final de los bienes;
- › respete las disposiciones orientadas a garantizar precios de transferencia adecuados para

las operaciones dentro del grupo con la finalidad de asignar, de conformidad con la ley, los ingresos generados;

- › no utilice estructuras ni sociedades artificiosas, ajenas a la actividad empresarial, solo a fin de eludir la normativa fiscal;
- › proponga a la clientela productos y servicios que no permitan conseguir beneficios fiscales indebidos que no podrían obtenerse de otro modo, previendo además medidas adecuadas para evitar la implicación en operaciones fiscales irregulares acometidas por la clientela.

La estrategia fiscal incluye las siguientes prioridades estratégicas principales:

- › conformidad con las normativas fiscales;
- › salvaguarda de la reputación del Grupo como contribuyente responsable;
- › existencia de una estructura organizativa para una gestión fiscal adecuada.

La Gobernanza Fiscal del Marco de Control Imponible se recoge en la Política Fiscal y en el «Reglamento sectorial, Conformidad y Asesoramiento Fiscal». Los cometidos y las responsabilidades en el proceso de gestión de la fiscalidad se atribuyen claramente, respetando los principios de separación y de progresividad de las decisiones.

El respeto de la normativa fiscal y de su marco de control se supervisan a varios niveles:

- › un primer nivel de carácter principalmente comportamental, representado por la concienciación y la responsabilidad de la dirección en la aplicación de medidas de control adecuadas para atajar los riesgos existentes en su área de actividad;
- › el segundo nivel es de tipo organizativo, habiendo establecido el banco una medida adecuada, representada por el Sector de Conformidad y Asesoramiento del Departamento de Asuntos Fiscales, responsable de vigilar el proceso de identificación, cuantificación, gestión y control de los riesgos fiscales. Asimismo, el Sector participa en el proceso de compliance (tal como se define en la Política de Compliance del Grupo), asistiendo a la Función de Compliance del Grupo Bancario y del Grupo de Seguros y desempeñando directamente algunas actividades delegadas a esta como Unidad Especialista en Compliance;
- › Por último, la Auditoría Interna se encarga de ofrecer garantía global sobre el diseño y el funcionamiento en su conjunto del sistema de control interno y de gestión de riesgos.

Los incidentes o sospechas de fraude fiscal pueden notificarse a nivel interno utilizando los canales de comunicación establecidos por la empresa (como, por ejemplo, el sistema de denuncia de irregularidades; véase el apartado específico del Sistema Interno de Notificación).

La información sobre la fiscalidad de Banca Mediolanum y de todas las sociedades del Grupo se somete anualmente al proceso de revisión como parte de la auditoría del balance de ejercicio y del balance consolidado.

El Gruppo Mediolanum considera que el desarrollo económico y social de los mercados nacionales e internacionales está respaldado por prácticas fiscales responsables, así como por el desarrollo de normativas en el ámbito fiscal que permitan una competitividad sana.

Como miembro de asociaciones profesionales nacionales (como ABI, ANIA, Assogestioni, etc.), Banca Mediolanum y sus filiales participan constantemente en los debates sobre las normativas fiscales, exponiendo su postura de modo transparente y dialogando con todas las partes implicadas.

6.4 Políticas de abastecimiento y evaluación de los proveedores

Banca Mediolanum, considerando la relevancia del tema referente a las políticas de abastecimiento responsable en la gestión de riesgos, **ha mejorado los criterios de evaluación de los proveedores integrando el análisis de los impactos sociales y medioambientales** de los productos y de los servicios prestados. Hoy por hoy, el proceso de identificación de los proveedores del Grupo permite valorar tanto aspectos asociados a la gobernanza y a la ética, como aspectos vinculados al respeto de los derechos humanos, a la salud y seguridad de los trabajadores, así como el desempeño medioambiental.

6.4.1 Proceso de selección de los proveedores y modalidades de compra

En aras de una **mejora continua del proceso de abastecimiento, responsable y sostenible**, se inició hace ya varios años una colaboración con Bureau Veritas, organismo reconocido y acreditado por las organizaciones nacionales e internacionales más importantes en los servicios de inspección, comprobación de conformidad y certificación. Esta colaboración ha afrontado los temas tratados por la ISO 20400:2017, la primera norma internacional sobre el abastecimiento responsable, que permite a las empresas tomar decisiones más informadas, introduciendo criterios y procesos de evaluación de los proveedores y de los productos/servicios de acuerdo con su desempeño en materia de sostenibilidad. **El Departamento de Compras ha complementado la evaluación de los proveedores en el «Registro de Proveedores» existente, ya desde marzo de 2020, con la información relativa a los impactos sociales y medioambientales de los productos y de los servicios prestados**, valorando además las características de la cadena de suministro también en el respeto y la protección de los derechos humanos. El **modelo de selección extendido a los criterios de sostenibilidad** se aplica también en la fase de licitación, aplicando así el pliego de condiciones con la información relativa a los impactos sociales y medioambientales de los productos y de los servicios prestados.

Las respuestas a la licitación se valoran y se recogen en el **modelo de puntuación**. Además, los formatos contractuales prevén **la aceptación de las normas anticorrupción y connivencia** (Ley 231), la firma del Código Ético del Gruppo Mediolanum y la aplicación de las normas que rigen la Contratación, la Subcontratación y el RGPD.

Además, está en marcha un proyecto para ampliar los criterios de evaluación de los Proveedores adoptando una Puntuación ESG. El proyecto pretende aumentar el conocimiento de los colaboradores enriqueciendo, a través de la calificación certificada por CRIF, la información relativa a las características ESG ya previstas por el modelo de evaluación para los inscritos en el Registro de Proveedores.



Banca Mediolanum prioriza soluciones innovadoras que reduzcan al mínimo el consumo de recursos energéticos o prevean el uso de recursos de bajo impacto medioambiental, manteniendo elevados estándares de eficiencia y seguridad. El Departamento de Compras colabora en la selección de las iniciativas que aportan a los procesos empresariales innovaciones destinadas a reducir el consumo de estos recursos, con un especial beneficio tanto para la empresa como para la clientela.

Siguiendo esta perspectiva, el Departamento de Compras:

1. ha adoptado de forma definitiva el procedimiento de firma electrónica de los contratos, eliminando totalmente el consumo de papel;
2. ha colaborado con TI en la prórroga del contrato de alquiler de las multifunción empresariales, prolongando la vida del bien otros 18 meses y evitando la generación de residuos y equipos.

6.4.2 Proveedores inscritos en el Registro Oficial de Proveedores

Los proveedores habituales, incluidos también aquellos que tienen una facturación superior a los 100.000 euros (unos 300 proveedores), se han indicado y evaluado con vistas a su inclusión en el Registro Oficial de Proveedores. En 2021 las actividades de evaluación de los proveedores continuaron de acuerdo con lo previsto en las Políticas y en los Reglamentos. El año concluyó con un total aproximado de 470 proveedores, entre calificados y en curso de aprobación, que han respondido también al cuestionario específico en el marco de la Sostenibilidad Social.

Reparto por categoría de producto Italia

%	2021	2020
EDP y bases de datos	47,52	46,28
Gastos generales	17,38	20,94
Promociones publicitarias y marketing	13,19	11,85
Asesoramiento profesional	10,48	9,82
Gestión de inmuebles	3,42	3,25
Suministros	1,31	1,39
Envíos y transportes	2,39	2,20
Seguros	2,02	1,89
Otras	2,29	2,37

7. Responsabilidad con los clientes

De acuerdo con su Visión, Mediolanum **ofrece de siempre a sus clientes una relación basada en la libertad y un trato humano**, ubicándolos en el centro de su modelo de negocio, mediante recursos, herramientas y servicios. La oferta de Mediolanum se caracteriza también por la presencia de **productos y servicios sostenibles** en los que se ahonda en la sección «7.2 Finanzas responsables», a fin de ofrecer una visión completa de la oferta a la clientela. El compromiso en la oferta de productos y servicios se basa en la importancia de garantizar un elevado nivel de satisfacción, mediante soluciones cada vez más flexibles y vanguardistas, como la digitalización de los servicios, que permite a los clientes operar a distancia, elemento de importancia crucial en la pandemia por COVID-19. Mediante la **innovación** de productos, servicios y herramientas, los clientes tienen el banco al alcance de la mano, además de un Family Banker siempre localizable y disponible para asesorarlos en las elecciones de gestión del ahorro.

7.1 El cliente es el centro de todo

Mediolanum nace como «El Banco construido en torno al cliente» y desde siempre ubica al cliente en el centro de su modelo de negocio. La gran atención prestada a la comprensión de las exigencias de la clientela se basa en la relación entre el cliente y el Family Banker, o lo que es el mismo el «banquero familiar» que, valorando los recursos del cliente, lo ayuda a conseguir sus objetivos. Manteniendo como principal objetivo la persona como centro de todo, el cuidado de la relación y la excelencia del servicio, el Grupo desarrolla su estrategia garantizando la transparencia y la claridad de la información y un servicio multicanal que apuesta por la digitalización.

7.1.1 Personalización, seguridad e innovación de las soluciones financieras

La pandemia por COVID-19, a pesar de ser dramática, ha realzado los valores fundamentales y los principios de funcionamiento en los que se basa la existencia y la validez del modelo de Banca Mediolanum. En efecto, la centralidad de la relación con el cliente y la asunción de responsabilidad, desde la cúpula hasta cualquier operador del sistema bancario, ha permitido en la medida de lo posible mitigar los terribles impactos de la COVID-19.

En este escenario tan complejo, el Family Banker ha demostrado ser capaz de llegar rápido, mediante la tecnología puesta a disposición por la Empresa, de forma totalmente segura y sin solución de continuidad a su cliente. El compromiso informativo y formativo generalizado para que la clientela pueda entender una dinámica compleja, congestionada e hiperreactiva del mercado de capitales, en el complejo periodo de limitación de los contactos físicos, ha permitido valorar y confiar en el asesoramiento prestado y en las estrategias planteadas. Todo esto se ha traducido en el incremento vertical, año tras año, de los principales indicadores que distinguen la actividad de Banca Mediolanum: los ingresos brutos, los ingresos administrados, los ingresos gestionados, los créditos concedidos y la adopción de las herramientas de moneda electrónica.

Satisfacción de los Clientes en Italia 2021

%	2021			2020		
	Banca Mediolanum	Bancos tradicionales	Bancos online	Banca Mediolanum	Bancos tradicionales	Bancos online
Es un banco que ofrece una gama de productos y servicios completa*	84,0	73,0	80,0	85,4	74,3	79,8

* Fuente: encuesta de satisfacción de los clientes en 2021, realizado en colaboración con la entidad BVA-Doxa. Entrevistas en modalidad cawi (cuestionario online) realizadas en los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022.



PREMIO STIGA* SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2021 PRIMER PUESTO EN 15 DE LAS 16 CATEGORÍAS

Banco Mediolanum se ha clasificado en el primer puesto en 15 de las 16 categorías disponibles. En concreto, destaca el liderazgo del Banco en el Índice Global de Satisfacción, en el porcentaje más alto de clientes que nos apoyan.

7.1.2 Políticas de gestión de los Canales Digitales

Los principios rectores, la arquitectura organizativa y las interdependencias en las que se basa el proceso de alimentación y actualización de los canales digitales (por ejemplo: banca electrónica, app móvil, IVR) de la Clientela de Banca Mediolanum, los canales directos, se describen en el «Reglamento del proceso de evolución de los canales digitales de la Clientela de Banca Mediolanum» (28/09/2016).

* Desde 2012, la sociedad de asesoría independiente Stiga lleva a cabo en España la Encuesta de Satisfacción del Cliente para evaluar a las entidades financieras que operan en el mercado español en términos de satisfacción y compromiso del cliente. El estudio analiza diferentes parámetros y recoge las opiniones de los clientes de un total de diecisiete entidades del sector bancario.

7.1.3 Servicio multicanal, centro bancario, internet y móvil

En 2020 se realizaron numerosas acciones para incentivar el uso de los canales digitales por parte de los clientes, apoyadas por iniciativas de comunicación mediante campañas específicas por correo electrónico, SMS, redes sociales y la elaboración de información y materiales (también vídeos) a disposición de la Red de Ventas. 2021 fue un año de desarrollo adicional de los canales digitales de Banca Mediolanum, en concreto en lo referente a la app Mediolanum, disponible para Android, iOS y Huawei. Según la última encuesta Doxa (BVA-Doxa-Satisfacción del Cliente, diciembre de 2020-enero de 2021), la satisfacción de la clientela de la app móvil por parte de los clientes que la usan como Primer Banco alcanzó un 87,7 sobre 100, una puntuación que sitúa la app Mediolanum como una de las app mejor valoradas por los principales agentes del mercado (cuya media alcanza los 77,5) y en crecimiento respecto a la puntuación registrada 12 meses antes (86,6). Además, la app de Banca Mediolanum se confirma cada mes como una de las mejor valoradas en la tienda móvil Android (4,7/5) y Apple (4,4/5).

Siempre en relación con el último sondeo DOXA, también la valoración de los clientes que lo usan como Primer Banco sobre el sitio bmedonline.it es positiva, consiguiendo una puntuación de 85,4 sobre 100, en crecimiento respecto al año anterior (83,9) y por encima de la media de los principales agentes del mercado (76,7).

En 2021 se lanzaron múltiples proyectos de gran impacto para el cliente.

En enero, coincidiendo con el lanzamiento de la nueva cuenta corriente Selfy, se lanzó una nueva versión de la plataforma de inversión dedicada a los clientes potenciales, revisada para que el proceso de apertura de la cuenta corriente resulte todavía más sencillo y rápido.

En abril se extendió también a la app Mediolanum la función de suscripción a distancia de las propuestas de contrato negociadas con el Family Banker (un función antes presente exclusivamente en bmedonline.it.).

En junio se implementó en soporte móvil el servicio de aglutinador y gestión de finanzas personales que, gratuitamente, permite al cliente:

- › visualizar en la app Mediolanum el saldo y los movimientos de las cuentas corrientes que tiene en otras entidades;
- › consultar la lista de movimientos de cuenta corriente clasificadas automáticamente por tipología y acceder a informes y análisis sobre las categorías de gastos sostenidos.

En julio se introdujo en la app Mediolanum la sección identificativa (antes disponible solo en bmedonline.it), desde la cual el cliente puede consultar y actualizar sus datos personales. Es especialmente importante la posibilidad de actualizar los documentos de identidad desde la plataforma móvil, subiéndolos o tomando una fotografía. Esto ha permitido introducir también la actualización documental en modalidad canal cruzado: el cliente puede iniciar el procedimiento desde bmedonline.it, fotografiar el documento con la cámara del teléfono móvil y finalizar la actualización desde el sitio.

También en julio se incluyó en la app Mediolanum la sección de documentos (antes disponible solo en bmedonline.it), que permite al cliente consultar, descargar y compartir los documentos oficiales del Banco (extractos de cuenta, recibos de pago, etc.), y se ha incluido una función que permite a los clientes guardar (de manera codificada) el código de cliente en el navegador, de manera que no sea necesario teclearlo en cada acceso.

En octubre se incluyó en bmedonline.it y en la app Mediolanum un sistema de comunicación que permite al Banco proponer al cliente comunicaciones personalizadas de acuerdo con su perfil.

Considerando así el uso, durante 2021 más de un millón de clientes únicos accedieron al menos una vez a bmedonline.it o a la app Mediolanum. En la línea de las tendencias registradas en los años anteriores, el canal móvil es el más utilizado por los clientes para acceder al Banco: en 2021 el 81 % de los casi 130 millones (TBC) de accesos al Banco se realizaron mediante app.



App Móvil: las operaciones realizadas mediante app móvil para teléfono inteligente en 2021 fueron 8,4 millones; +16 % respecto a 2020, algo que confirma el canal móvil como el que registra un mayor crecimiento.



Sito web: en 2021 los accesos al banco desde bmedonline.it fueron algo más de 20 millones, un descenso respecto a 2020 (-11 %). Desde el punto de vista dispositivo, el papel predominante de bmedonline.it respecto a la app Mediolanum ya no es tan evidente y pueden considerarse las disposiciones repartidas casi al 50 % entre ambos canales.



Canal telefónico: se redujo en 2021, con 4 millones de contactos frente a 4,7 en el mismo periodo de 2020. El descenso ha afectado tanto a los contactos gestionados íntegramente por IVR, como a los gestionados por Especialistas Bancarios.

El Centro Bancario de Atención al Cliente actúa en Italia con unos 600 operadores que prestan una asistencia cualificada y amplia, informativa o dispositiva, a los clientes del Banco.

En 2021, el **Centro Bancario de Asistencia al Cliente prestó soporte a 598.121 clientes únicos** mediante asistencia telefónica o escrita (chat y/o mail).

En conjunto, los **volúmenes entrantes ascienden a 2.913.129 contactos**, dato que baja un 8,4 % respecto a 2020 debido a un incremento del uso por parte de los clientes de los canales digitales.

En cuanto al canal telefónico, el **tiempo medio de espera del cliente es de 50 segundos, una mejora respecto a 2020**, año caracterizado en cambio por una gran volatilidad debido a la emergencia sanitaria.

La valoración de los clientes respecto al servicio prestado es muy buena. A continuación se recogen los resultados de la encuesta.

Satisfacción del cliente Italia 2021

%	2021			2020		
	Banca Mediolanum	Bancos tradicionales	Bancos online	Banca Mediolanum	Bancos tradicionales	Bancos online
Satisfacción global Banca por internet	86,0	76,0	83,0	87,1	78,1	83,0
General sitio web	86,0	75,0	84,0	86,3	77,9	84,0
¿Cómo valora la calidad del sitio web de Banca Mediolanum en su conjunto?	86,0	76,0	84,0	86,8	78,5	84,4
¿"Y cómo valora la calidad del sitio web de Banca Mediolanum respecto a lo que se esperaba?"	86,0	75,0	83,0	85,6	77,2	83,6
General app	86,0	76,0	82,0	88,0	78,3	82,0
Satisfacción global APP	86,0	76,0	82,0	88,2	79,1	82,6
Satisfacción servicio APP vs Expectativas	86,0	76,0	82,0	87,8	77,3	81,6

Fuente: Encuesta de satisfacción del cliente 2021, realizada en colaboración con la entidad BVA-Doxa

7.1.4 Servicios bancarios

Considerando la duración de la emergencia sanitaria por COVID-19, en 2021 Banca Mediolanum mantuvo su compromiso de asistencia a la clientela gracias a un proceso continuo de innovación desde el punto de vista de la digitalización y de la atención a los temas de sostenibilidad.

En relación con los productos y servicios bancarios, Banca Mediolanum ha seguido invirtiendo en la digitalización para responder a las nuevas exigencias de su clientela, cada vez más smart y digital. Por ejemplo, en junio Banca Mediolanum incluyó en su app el nuevo servicio «Mi Balance», un nuevo servicio digital que permite al cliente acceder, desde un único entorno digital, a la información relativa a las cuentas de pago que tiene en otras entidades. El producto está disponible para los titulares de cuentas personas físicas de Banca Mediolanum que acceden a su cuenta mediante app, y es gratuito.

En los primeros meses del año lanzó también la nueva cuenta corriente «SelfyConto» a la que se asoció una iniciativa «Promo Selfy Summer» que pretende premiar, a raíz de comportamientos virtuosos, a los nuevos suscriptores de «SelfyConto». Otra iniciativa con premio ha sido «Mediolanum ForYou Rewarding Presentati», que consistía en la acumulación de puntos mediante los cuales poder recibir premios cuando los clientes en cartera presentasen a suscriptores de una cuenta corriente.

Por último, para seguir ofreciendo a los clientes una herramienta válida de inversión, en un momento de mercado muy volátil, Banca Mediolanum inició en el tercer trimestre de 2021 una iniciativa promocional destinada a ofrecer un tipo acreedor competitivo.



PREMIO RANKIA* 2021 MEJOR CUENTA CORRIENTE

El producto Cuenta Evolución de Banco Mediolanum ganó el Premio a la Mejor Cuenta Corriente en España.

* Rankia es la principal comunidad financiera de lengua española a nivel mundial, con más de 600.000 usuarios registrados. Se dirige a inversores y consumidores que necesitan resolver dudas e intercambiar opiniones e información, compartiendo impresiones y preocupaciones sobre los diferentes temas económicos en foros, blogs, webinarios, cursos y eventos de la comunidad.

7.1.5 Crédito

Instant Credit y Shop ForYou

En 2021 el préstamo personal «Instant Credit» y el préstamo específico «Shop ForYou», en calidad de productos de crédito totalmente digitales, entraron a formar parte del proyecto «Selfy». Este proyecto se ha centrado en los clientes que eligen productos de Banca Mediolanum de forma autónoma y sin la ayuda de un Family Banker.

Se tratan otros productos de crédito en la sección «7.2 Finanzas responsables» con motivo de su finalidad social y medioambiental, en concreto se trata de:

- > Iniciativa Casa+
- > Préstamo Mediolanum Eco+
- > Préstamo Mediolanum Young
- > Mediolanum Fondo de Garantía Primera Vivienda
- > Instant Credit
- > Shop ForYou
- > Préstamo Mediolanum Superbonus IIO+
- > Préstamo Mediolanum Bonus+
- > Préstamo Mediolanum Eco+ Mobility

Crédito en España

Financiación con garantía

Banco Mediolanum sitúa siempre al cliente en el centro de su modelo mejorando sus servicios y, de esta manera, ofrece productos de financiación con garantía para responder a las exigencias de los clientes. El crédito con garantía es una puerta abierta a las exigencias de financiación de los clientes, que han suscrito productos de ahorro gestionado comercializados por Banco Mediolanum con un tipo de interés muy competitivo en el mercado. Es posible iniciar la firma de estos productos mediante el sitio web de Banco Mediolanum, adjuntando online toda la documentación necesaria para realizar la operación. El Family Banker puede gestionar la petición del cliente mediante BMedRed (Extranet Comercial). El Cliente y su Family Banker reciben información constante, vía online, sobre el estado de los procedimientos de adjudicación.

Tarjetas de crédito preconcedidas

A fin de mejorar la experiencia del cliente y agilizar los procedimientos, Banco Mediolanum ha facilitado la solicitud de una tarjeta de crédito, mediante el sitio web y la app, realizando un análisis preliminar de los clientes que reúnen los requisitos para su concesión. De esta manera los clientes que reúnen los requisitos pueden solicitar la tarjeta de crédito, determinando el límite máximo y eligiendo el PIN. La preselección del PIN elimina el mailing, y ahorra costes de impresión y envío. El cliente tendrá la tarjeta de crédito, reduciendo los tiempos de entrega a un periodo máximo de 7 días laborables, con una experiencia de usuario muy positiva.

Instant credit

Banco Mediolanum ofrece a sus clientes una modalidad inmediata para obtener una financiación personal aplicando filtros en los criterios de riesgo, con un importe disponible al instante en la cuenta corriente.

De forma similar a lo anterior, en la sección «7.2 Finanzas responsables» se profundiza en el producto español **Préstamo ECO**, con razón de su finalidad medioambiental.

7.1.6 Protección

Las compañías Mediolanum Vita S.p.A. y Mediolanum Assicurazioni S.p.A han procedido, de acuerdo con las disposiciones recogidas en el Reglamento IVASS n.º 41/2008 en materia de coherencia de la información presente en los documentos que integran el Conjunto informativo, a revisar la estructura de las Condiciones de Seguro adecuándola a la de los DPI adicionales, a fin de facilitar todavía más a los clientes la lectura y la comprensión del documento. En cuanto al marketing y la comunicación, se han puesto en marcha varias iniciativas, dirigidas tanto a la clientela como a la Red de Ventas con vistas a su **sensibilización y educación sobre los temas de protección** a través de eventos de carácter científico y divulgativo, desarrollados en modalidad digital y en colaboración con socios acreditados y conocidos por el gran público.

En las dos citas de 2021 de este formato, que se ha convertido ya en una cita periódica con los clientes, se ha desarrollado el tema de la importancia de la planificación en todos los aspectos de la vida personal y la importancia de la protección en favor de la planificación patrimonial de las familias.

La Red de Ventas ha organizado otros eventos en el territorio, reuniéndose digitalmente con los clientes y presentándoles las pruebas de invitados acreditados sobre la necesidad de cuantificar la propia necesidad de protección frente a los grandes riesgos, de superar las resistencias emocionales que caracterizan el mercado italiano, de analizar las propias necesidades de seguros y satisfacerlas mediante los productos específicos que ofrece el mercado. El mensaje sobre la importancia de la Protección en el ámbito de la planificación de la propia vida y de las propias decisiones financieras y patrimoniales se ha promovido también mediante el cortometraje *El hombre que inventó el futuro*.

La importancia de la digitalización, que ya se manifestó el año pasado en el contexto de la pandemia, se tradujo en 2021 no solo en el desarrollo de modalidades de acceso a la compra directas e innovadoras, sino también en la contribución a la actividad de digitalización de las comunicaciones previstas durante el contrato para todas las pólizas autónomas; un indicio importante de la atención que el Gruppo Mediolanum presta al tema de la sostenibilidad mediante la adopción de comportamientos que permitan responder a las necesidades presentes sin impedir que las generaciones futuras puedan realizar sus sueños ni deban renunciar a los recursos asociados necesarios.

OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La situación sanitaria a raíz de la expansión del virus de la COVID-19 ha seguido influenciando en 2021 en el aspecto de la incertidumbre, tanto para los individuos como para su núcleo familiar, como para las empresas en relación con el negocio y sus propios empleados. Al mismo tiempo, los datos a la baja sobre la difusión del virus han facilitado la vuelta a una mayor «normalidad» en el día a día.

En respuesta a las exigencias de seguros emergentes de este contexto, Banca Mediolanum ha introducido, en su gama de oferta, nuevas soluciones autónomas de seguros, asociadas al proceso de asesoramiento patrimonial dirigido tradicionalmente a las familias.

- › **Mediolanum Capital KeyPeople:** ante la demanda de protección de las empresas en relación con el negocio y los propios empleados, la respuesta de Banca Mediolanum ha sido iniciar la distribución de la póliza Mediolanum Capitale KeyPeople de ElipseLife Ltd que vela por la continuidad de los negocios de una empresa. El producto se dirige a clientes Personas Jurídicas propietarias de empresas que pretenden proteger de los riesgos de fallecimiento, invalidez total permanente e invalidez total temporal a los sujetos que desempeñan en la organización un papel fundamental para la continuidad del negocio.
- › **Línea SelfyCare:** como solución a las exigencias de la vida cotidiana y de relación se ha lanzado la línea SelfyCare, dedicada a una oferta digital que comenzó con las pólizas de Mediolanum Assicurazioni SelfyCare Travel, que se encarga de los seguros de viaje mediante

servicios de asistencia, cobertura de los gastos médicos y de los accidentes y mucho más, y SelfyCare Pet, que protege a los propietarios de los daños que los animales domésticos (perros y gatos) pueden ocasionar a terceros, además de en caso de pequeños gastos veterinarios, por accidente o enfermedad.

CAMPAÑAS Y PROMOCIONES

Entre las promociones dedicadas a los mejores Clientes del Banco, suscriptores de pólizas de protección personal, recordamos:

- › acceso gratuito a la plataforma de Virtual Hospital del colaborador Blue Assistance para disfrutar de múltiples prestaciones sanitarias, entre las cuales se encuentran las consultas por vídeo y a distancia;
- › test serológico COVID-19 gratuito en los centros de la red concertada.

Protección en España

La protección forma parte de la asesoría ofrecida por Banco Mediolanum, puesto que representa un elemento indispensable para preservar el «Capital Humano» de los clientes.

A fin de optimizar las soluciones para los clientes, en 2020 Banco Mediolanum presentó con éxito a la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones (DGSFP) el archivo para la evolución a Linked Secure Banking Operator. Este cambio permite al Banco ofrecer a sus clientes una gama todavía más completa de productos.

Actualmente Banco Mediolanum ofrece seguros de vida (Unit Linked) y seguros de riesgos; el primero con la Compañía irlandesa del grupo (Mediolanum International Life) y el segundo con Generali. En concreto, los seguros de riesgos ofrecidos son Accidentes, Hogar y Vida, Incapacidad Laboral Temporal y Comercio. Además, la oferta de seguros de los productos vida se ha enriquecido, gracias a la introducción del producto Generali «Universal Life», que ofrece primas anuales establecidas en el momento de la contratación.

7.1.7 Protección del cliente

La atención que presta Mediolanum a la protección de los principales aspectos de la vida del Cliente está plenamente integrada en el material de transparencia inherente a la oferta de productos y servicios bancarios.

La oferta está estudiada y actualizada de acuerdo con lo previsto por las orientaciones en los dispositivos de gestión y de control de los productos bancarios minoristas establecidos por la Autoridad Bancaria Europea (ABE) y respetando los requisitos de transparencia útiles para ofrecer la claridad informativa necesaria.

TRANSPARENCIA

La Transparencia Bancaria se caracteriza por un marco normativo de referencia bastante complejo. Las principales finalidades son **Proteger** a la clientela mediante la proporcionalidad de las reglas y de los requisitos organizativos, la **Comparabilidad** de los productos, utilizando indicadores de costes complejos y la **Estandarización** y la **Simplificación** de los documentos informativos. El polo especializado único para la Banca, constituido a finales de 2019, mantiene de manera constante y fructífera la responsabilidad de gobierno y supervisión de las actividades de Transparencia desempeñadas por las diferentes estructuras y las actividades de definición y refuerzo de la disciplina y de los reglamentos del Grupo para todos los procesos atribuibles a esta. La atención prestada a la protección del cliente, así como la mayor

cercanía a este durante la pandemia debida a la COVID-19, ha encontrado su aplicación también en la participación en grupos de trabajo adecuados para crear, y después plasmar en los relativos materiales de transparencia, productos y servicios bancarios específicos (p. ej., Ecobonus, Préstamos y Cuentas Corrientes garantizadas SACE). El diseño y la implementación de procedimientos automáticos para la generación de la información y de los documentos previstos por la normativa de Transparencia, actividad actualmente en curso, pretenden reforzar y mejorar la eficacia de los procesos de transparencia en los servicios bancarios y se concluirán en 2022.

Además se subraya que Banca Mediolanum, concienciada sobre los temas de inclusión y simplificación del lenguaje, en aras de la mejora continua, participa activamente en diferentes mesas de trabajo sobre el tema, organizadas también por las asociaciones profesionales.

En España Banco Mediolanum promueve la transparencia en la propia comunicación comercial y, por lo tanto, es miembro de la asociación sin ánimo de lucro Autocontrol, cuyo objetivo es comprobar que la publicidad sea veraz, legal, honesta y leal. Autocontrol es responsable de la autorregulación de la publicidad en España y Banco Mediolanum obtiene previamente la aprobación de la publicidad que emite para ofrecer una garantía de confianza y credibilidad. Los clientes y los clientes potenciales de Banco Mediolanum se benefician de esta autorregulación porque les garantiza una comunicación responsable y conforme con todos los requisitos legales. Autocontrol examina los proyectos y las campañas publicitarias de Banco Mediolanum antes de su difusión y aprueba los contenidos legales y éticos. Para la Empresa es prioritario que el cliente reciba publicidad de calidad, que responda a sus exigencias y preocupaciones. También en este caso poner al cliente como centro de todo es la base de la estrategia de comunicación

MIFID II

En relación con la Directiva Mifid II, en el año 2021 se concluyeron los siguientes proyectos que comenzaron en 2020:

- › la implementación en los sistemas propios del Banco de un modelo (equivalentes) adecuado para realizar un examen cualitativo sobre la calidad de los instrumentos financieros de Ahorro Gestionado ofrecidos a la clientela;
- › la realización de un modelo (sustituciones) útil a fin de realizar una valoración de adecuación (en términos de relación costes-beneficios para la cartera del cliente) en virtud de operaciones de sustitución entre instrumentos financieros de Ahorro Gestionado;
- › la integración en el Informe Mediolanum de nuevas medidas referentes a la información sobre costes y gastos, así como el compromiso de enviar la información antes del mes de abril del año siguiente al de rendición de cuentas.

Otras actividades de proyecto asociadas, más en general, al ámbito Mifid II se perfeccionaron en 2021 y se ampliaron a todos los productos en materia de comprobación de la adecuación, del control que pretende comprobar que una posible redefinición de perfil de un Cliente no sirva para acceder a un producto prohibido; así como la inclusión, en la comunicación enviada semestralmente a los Clientes sobre el estado de la cartera de inversión en relación con los atributos Mifid.

En 2022 está previsto revisar el cuestionario para la asignación de la cartera Mifid II, e introducir la variable ESG en la definición de perfiles y en la adecuación.

7.1.8 Gestión de reclamaciones

El Gruppo Mediolanum ha adoptado, conforme a las disposiciones normativas vigentes, un **proceso estructurado y codificado para gestionar las reclamaciones de la Clientela y de los Clientes potenciales**, para dar respuestas exhaustivas, siendo consciente de que la satisfacción plena de los Clientes, además de ser un elemento prioritario de la propia estrategia, constituye un importante factor para desarrollar y difundir una buena imagen empresarial en el mercado.

El **procedimiento de gestión de las reclamaciones** permite registrar los elementos esenciales de cada reclamación recibida, así como las posibles medidas adoptadas a favor del Cliente para resolver el problema. A cada reclamación recibida, clasificada también en relación con el servicio/producto al que se refiere, se le asigna un código numérico que permite su identificación unívoca y progresiva a lo largo del año.

- › Para las **sociedades italianas** del Grupo, el ciclo íntegro de gestión de las reclamaciones comprende las fases de recepción, registro, instrucción y elaboración de las respuestas. Las reclamaciones remitidas a Mediolanum Fiduciaria, por motivos de confidencialidad sobre los Clientes fiduciantes, son procesadas directamente por esta.
- › En las **sociedades extranjeras** del Grupo se han iniciado procedimientos similares, a fin de garantizar el correcto procesamiento de las reclamaciones recibidas, informando regularmente a la Empresa Matriz.

Además, las oficinas de reclamaciones se encargan de evidenciar, durante la gestión de las quejas recibidas, la necesidad de dichas intervenciones de mitigación de los riesgos y/o mejora de los procesos o de los procedimientos adoptados, emergentes del análisis de los casos gestionados e implicando, si es necesario, también a las Funciones empresariales de segundo nivel y a algunas estructuras organizativas interesadas en el tema tratado como, por ejemplo, Compliance, el Departamento de Organización y la Unidad de Transparencia.

Después, las Unidades oportunas redactan la información y los informes periódicos adecuados sobre las reclamaciones también para el Consejo de Administración y las Funciones/Órganos de Vigilancia. También la Función de Compliance complementa la información anual, en el propio informe anual en lo referente, respecto al proceso de gestión de las reclamaciones, a las posibles carencias procedimentales, organizativas y comportamentales descritas arriba.

En el examen de las reclamaciones recibidas en el año 2021, no se han constatado carencias procedimentales, organizativas y comportamentales que deban comunicarse a los Órganos Empresariales. Se ha procedido a supervisar algunas iniciativas de mitigación para los ámbitos más significativos y a iniciar actividades de mejora de los procesos operativos y de servicio a la Clientela.

En España, Banco Mediolanum dispone de un Servicio de Atención al cliente cuya función es asistir y resolver las reclamaciones y las demandas de los Clientes, relativas a sus intereses y derechos reconocidos por la ley. La actividad del Servicio se regula en su Reglamento Operativo redactado de conformidad con lo dispuesto en la Ordenanza ECO/734/2004, de 11 de marzo.

7.1.9 Recursos ABF y ACF

En 2021 se recibieron 38 recursos del Árbitro Bancario (ABF) a Banca Mediolanum, 13 recursos ABF a Prexta, 9 recursos del Árbitro para las Controversias Financieras (ACF) a Banca Mediolanum y 1 recurso ACF a Mediolanum Gestione Fondi.

7.1.10 Iniciativas de comunicación a los clientes

Comunicación institucional en Italia

2021 comienza con la realización, en el mes de **enero**, de una campaña publicitaria en todos los medios dedicada al lanzamiento de Mediolanum Selfy, una oferta completa de la que puede disfrutarse abriendo SelfyConto, que permite a los clientes gestionar su día a día bancario también con total libertad y autonomía.

A finales de **abril** se lanza una nueva campaña en prensa y mediante publicidad en la vía pública para promover la oferta de Planes Individuales de Ahorro (PIA) de Banca Mediolanum y, en concreto, el nuevo PIA Alternativo Mediolanum Private Markets Italia. El mensaje pone en valor los Planes Individuales de Ahorro, tanto en cuanto a producto de inversión que ofrece beneficios concretos a los suscriptores, como un instrumento útil para reactivar la economía en nuestro país.

La tercera iniciativa publicitaria del año, en el mes de **mayo**, se dedica a Mediolanum Private Banking, y promueve el valor de la asesoría avanzada introduciendo el nuevo concepto de Wealth Care, entendido como cuidado integral del patrimonio. El mensaje pretende valorar los servicios específicos y la asesoría de alto perfil ofertados por los Wealth Advisors y por los Private Bankers de Banca Mediolanum, también gracias a la ayuda de los departamentos de Gestión Patrimonial, Banca de Inversión y Mediolanum Fiduciaria.

En el mes de **junio** comienza una campaña en todos los medios que promueve nuevamente Mediolanum Selfy y la aplicación de la oferta dedicada a los titulares de cuentas corrientes de Banca Mediolanum, además de lanzar «Mi balance», el servicio que permite consultar desde un único entorno las cuentas y las tarjetas del cliente, también en otros bancos, y ofrece la posibilidad de tener bajo control los gastos ordinarios y extraordinarios y gestionar así más fácilmente los propios ahorros.

Además se promueve la ampliación de la oferta de productos, gracias al lanzamiento de Selfy Care Pet y Selfycare Travel, pólizas de seguros que pueden activarse directamente mediante la app, destinadas a proteger a los animales domésticos y a los riesgos asociados a los viajes. Además, el mensaje publicitario se centra en SelfyShop, el préstamo a tipo cero que puede suscribirse en tiempo real mediante la app y permite comprar a plazos productos seleccionados entre marcas prestigiosas.

En **septiembre**, para seguir reforzando la actividad de compra, se lanza una campaña publicitaria destinada a valorar la nueva promoción «Member get member» que permite, presentando a amigos que se conviertan en nuevos clientes, disfrutar de premios seleccionados. Al mismo tiempo, el mensaje destaca la excelencia de la Satisfacción del Cliente reflejada en el sondeo Doxa de finales de 2020, según el cual Banca Mediolanum es el primer banco recomendado por sus clientes en Italia.

El 18 de **noviembre** se presenta el nuevo cortometraje El hombre que inventó el futuro, producido por Banca Mediolanum y dirigido por Ferzan Ozpetek, con el objetivo de continuar el filón narrativo lanzado en 2020 mediante el proyecto «Háblame de mí». La nueva iniciativa de comunicación también persigue el objetivo de sensibilizar al espectador sobre la importancia de la planificación patrimonial en la

programación financiera del propio futuro. En el nuevo proyecto se ha previsto una nueva llamada a la acción que remite a una página de aterrizaje con contenidos específicos, incluida en un nuevo entorno: Mediolanum Play, el nuevo espacio donde es posible encontrar la selección de vídeos que hablan del mundo y de la historia de Banca Mediolanum.

En 2021 se lanzaron un total de 4 campañas en todos los medios, entre ellos TV, radio, web, prensa y cartelería; y 3 iniciativas de comunicación en prensa y publicidad en la vía pública. Asimismo, se llevaron a cabo acciones comunicativas en la web y en las redes sociales del Banco como un medio adicional de comunicación y atracción/relación con la comunidad de seguidores de Mediolanum.



PREMIO INTERACTIVE KEY AWARD 2021 CATEGORÍA SERIES WEB Y ENTRETENIMIENTO DE MARCA

En el Interactive Key Award, festival dedicado a la comunicación publicitaria de carácter digital en web y móvil, Banca Mediolanum recibió el premio en la categoría Series Web y Entretenimiento de Marca gracias a «Háblame de mí», un cortometraje realizado para sensibilizar a los espectadores sobre la importancia de la planificación financiera y patrimonial a la hora de realizar proyectos de vida, velar por los afectos y las relaciones a lo largo del tiempo.

Comunicación institucional en España

Banco Mediolanum ha sido reconocido por segundo año consecutivo como el banco, a nivel nacional, con los clientes más satisfechos, según el estudio de Benchmarking of Customer Satisfaction 2020 realizado por la asesoría independiente Stiga, que analiza las principales entidades del sector bancario en España.

En el mes de mayo de 2021 se realizaron las campañas publicitarias con el objetivo de comunicar los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los clientes.

En 2021, de acuerdo con la estrategia de comunicación, se lanzó una nueva campaña publicitaria «Mis Otros Yo», con el objetivo de transmitir la importancia de la ayuda financiera.

7.2 Finanzas responsables

El principal reto, actualmente de alcance mundial, es la lucha contra el cambio climático. Muchos de los elementos necesarios para atajarlo, e invertir la senda de sus repercusiones económicas y sociales, están en las manos de los gobiernos nacionales. No obstante, el alcance de las inversiones que se necesitarían para estimular una economía de transición es tal que requeriría la intervención y la aportación también de las entidades financieras que, por lo tanto, trabajan con el objetivo de generar una rentabilidad económica, además de contribuir a la realización de un beneficio compartido en la sociedad.

Por lo tanto el Gruppo Mediolanum, de acuerdo con las evoluciones estratégicas y normativas introducidas a nivel europeo, del Green Deal al Action Plan para financiar el crecimiento sostenible, así como los cambios progresivos en las preferencias de inversores y clientes, ha emprendido desde 2019 un camino para:

- › consolidar sus políticas en materia de finanzas responsables;
- › desarrollar productos y servicios sostenibles;
- › desarrollar los factores ESG (Environmental, Social and Governance) en los sistemas de gestión de riesgos.

7.2.1 Políticas en materia de Finanzas Responsables

Todas las Sociedades del Grupo, comprometidas en la actividad de inversión, consideran **los factores medioambientales, sociales y de correcta gobernanza** (ESG, Environmental, Social, Governance) en las decisiones que permiten orientar recursos financieros a actividades económicas, y adoptan así un enfoque responsable.

Banca Mediolanum

En 2021 **Banca Mediolanum adoptó políticas específicas** en materia de Finanzas responsables **y complementó algunas Políticas existentes a fin de incluir en estas los temas ESG.**

En primer lugar, se ha aplicado la **Política de Inversión Responsable**. Esta Política considera la inversión responsable una estrategia de inversión orientada al medio-largo plazo que, en la valoración de empresas e instituciones, integra el análisis financiero con el medioambiental, el social y el de buena gestión, a fin de crear valor para el inversor y para la sociedad en su conjunto.

La Política de Inversión Responsable dispone que, en el desempeño del proceso de inversión y por lo tanto de participación en los mercados financieros, el Banco considere los criterios ESG en la selección de los instrumentos y de las actividades económicas en las cuales invertir y en la selección de los socios financieros y sociedades de gestión ajenas que le ayuden en la actividad de inversión.

El Banco supervisa constantemente el posicionamiento de sostenibilidad de los productos de inversión y de la cartera financiera en su conjunto, así como el enfoque adoptado por las Sociedades de Gestión ajenas, para comprobar que responden a los criterios y a las directrices establecidas.

A fin de realizar las evaluaciones oportunas necesarias para tomar las decisiones de inversión, Banca Mediolanum utiliza información y datos procesados por agentes de mercado con metodologías consolidadas y coherentes con el propio enfoque, garantizando así un punto de vista objetivo, además del acceso a la información más actualizada.

Además de la Política de Inversión Responsable, Banca Mediolanum ha integrado los temas de sostenibilidad en su política de asesoría financiera prestada a los clientes. En efecto, a través de lo previsto por la **Política sobre la Estrategia de Distribución de los Productos Financieros**, Banca Mediolanum pretende:

- › comprender, a través de los factores ESG, los riesgos y las oportunidades no identificados por el análisis financiero convencional;
- › supervisar la posible contribución de los productos a la generación de impactos negativos —significativos o potencialmente significativos— sobre los factores de sostenibilidad.

El proceso para la integración de las consideraciones de sostenibilidad puede dividirse en dos fases:

1. **Análisis:** asignación de una puntuación ESG a cada producto y evaluación del posicionamiento de los productos distribuidos de acuerdo con los indicadores ESG. El objetivo es valorar el enfoque sostenible aplicado por las Sociedades de gestión desde un punto de vista cuantitativo.
2. **Supervisión:** verifica de forma continua la puntuación ESG de cada producto distribuido y determina, dentro de la gama, posibles productos con posicionamiento ESG inadecuado a fin de llevar a cabo las acciones de mitigación oportunas.

Banca Mediolanum dispone de un sistema organizativo centrado en el tema de las Finanzas responsables. En efecto, las inversiones se supervisan mediante la **Comisión ESG que examina las valoraciones ESG de los productos y el posicionamiento global de las Sociedades de Gestión según los indicadores de sostenibilidad.** El objetivo de la actividad de la Comisión es garantizar la adecuación, a lo largo del tiempo, de las directrices adoptadas; identificando posibles acciones correctivas necesarias.

Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.

Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. (en lo sucesivo también MGF o SGR) ha regulado el riesgo de sostenibilidad en el propio proceso de inversión y comunica las modalidades mediante las cuales:

- › integra los riesgos de sostenibilidad en los procesos y en las decisiones de inversión;
- › considera los efectos negativos en los factores de sostenibilidad en las decisiones de inversión.

SGR, en calidad de participante en los mercados financieros, pretende integrar —con su propio enfoque— en el proceso de inversión metodologías de selección de instrumentos financieros también basándose en factores medioambientales, sociales y de gobernanza («Environmental, Social and Governance»: ESG). MGF considera que la integración de factores ESG es necesaria para conseguir rentabilidades sostenibles en el tiempo. De hecho, se cree que sociedades con elevados estándares de gobernanza, las cuales tienen en cuenta en sus procesos los factores ESG, tienen más probabilidades de conseguir beneficios sostenibles en el tiempo. Estos factores ESG se analizan utilizando:

- › datos transmitidos por proveedores de información externos que asignan una puntuación ESG a las sociedades analizadas (más alta para los emisores más virtuosos, más baja para los que prestan menos atención a estos temas). Cuando no esté disponible esta puntuación, SGR puede analizar las declaraciones no financieras publicadas en los sitios web de las sociedades o, como alternativa, enviar cuestionarios directamente a los emisores implicados a fin de recabar la información necesaria para realizar las valoraciones oportunas;
- › posibles noticias con un posible impacto negativo en las sociedades en términos medioambientales, sociales y de gobernanza (como, por ejemplo, causas legales por contaminación, implicación en episodios de corrupción en la gestión del negocio, vulneración de los derechos humanos y de los trabajadores, etc.).

Además, MGF ha **implementado una actividad de supervisión a fin de garantizar a lo largo del tiempo un posicionamiento ESG de las carteras gestionadas** coherente con las directrices y los parámetros establecidos internamente. Cuando en los análisis descritos en los puntos anteriores se identifiquen criticidades en sociedades poseídas en un porcentaje relevante, a fin de valorar posibles impactos negativos en las inversiones, SGR valora la posibilidad de organizar encuentros específicos con las sociedades (compromiso individual) a fin de sensibilizar a la dirección sobre los problemas identificados.

Mediolanum Vita S.p.A.

Mediolanum Vita S.p.A. ha adoptado una **Política de Productos Responsables y la integración de los factores ESG en las decisiones de inversión**, que define las directrices para integrar el riesgo de sostenibilidad.

En concreto, Mediolanum Vita se compromete a perseguir la integración ESG en las decisiones de inversión de los activos subyacentes a los productos de seguros mediante diferentes modalidades y a distintos niveles considerando, por ejemplo, el tipo de instrumento financiero (fondos de inversión, títulos) o bien la posibilidad de afectar realmente a los aspectos ESG.

En el marco de las evaluaciones efectuadas, la Compañía presta especial importancia al uso de las calificaciones ESG publicadas y ostentadas por sociedades especializadas líderes de mercado que cubren la mayor parte posible de los activos disponibles para las inversiones, tendiendo a limitar la elección de activos con calificación baja. La adopción de una calificación, o puntuación de mercado, permite integrar un gran número de información e indicadores significativos para analizar los riesgos de sostenibilidad.

El posicionamiento de sostenibilidad de los productos de seguros, así como el enfoque adoptado por las Sociedades de Gestión ajenas, son supervisados constantemente por la Compañía, para comprobar que responden a los criterios y a las directrices establecidos.

Mediolanum International Funds

Una filosofía de la inversión responsable forma parte integrante de los valores y de la cultura de Mediolanum International Funds (en lo sucesivo también MIFL), que siempre ha integrado los factores ESG en las sus políticas de gestión, tanto a nivel de soluciones Multi Manager como Single Securities. Este enfoque, asentado en la estrategia empresarial, se ajusta plenamente a los objetivos de sostenibilidad del Grupo. El objetivo es desarrollar oportunidades de inversión sostenibles a largo plazo mediante una gestión responsable de las decisiones empresariales.

En 2020 Mediolanum International Funds desarrolló la **Política de inversión responsable** mediante su implementación, cuyo principal objetivo es integrar los principales ESG en el proceso de inversión. El cambio climático es un riesgo global que requiere una acción inmediata mediante la adhesión al marco legislativo de la UE, la producción y el consumo responsables a fin de adaptarse a algunos objetivos recogidos en los ODS de las Naciones Unidas, en concreto: el 7, el 13 y el 12.

ODS 7 - «energía verde y conveniente»

ODS 13 - «cambio climático»

ODS 12 - «producción y consumo responsables»



En 2021 se implementó esta Política y en 2022 ya está programada su actualización.

Esta política y este enfoque se ajustan al modelo de materialidad del Grupo.

En el primer semestre de 2022 se evaluará de nuevo la Política de inversión responsable de acuerdo con los requisitos de avance y de regulación para desarrollar la Política sobre las Inversiones Responsables 3.0.

En consonancia con el itinerario en materia de ESG, se llevan a cabo actividades específicas en las siguientes áreas:

- > Desarrollo de una oferta de productos sostenible;
- > Compromiso;
- > Votación por poderes;
- > Formación

Banco Mediolanum

La visión de **Banco Mediolanum** está en consonancia con el Plan de Acción definido por la Comisión Europea para reforzar el papel de las finanzas en la consecución de una economía eficiente que persiga también objetivos medioambientales y sociales.

En febrero de 2021, Banco Mediolanum aprobó su Política en materia de sostenibilidad, realizada a partir de los principios en los que se inspira la Política de la Empresa Matriz, **y una nueva versión de la Política sobre la Estrategia de Distribución de los Productos Financieros**, que ahonda en la integración de la sostenibilidad en la asesoría financiera. En concreto, Banco Mediolanum desarrolla y adopta un enfoque que intenta incluir, gracias a los factores ESG, riesgos y oportunidades no identificados en el análisis financiero convencional. En verdad, los factores ESG representan aspectos relevantes que deben tenerse en cuenta, tanto a la hora de realizar una vigilancia más eficaz del riesgo como para identificar áreas de actividad que podrían generar valor, considerando los requisitos más relevantes en materia medioambiental, social y de gobernanza.

7.2.2 Administración y Voto

Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.

Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. ha suscrito los Principios Italianos de Administración establecidos por Assogestioni,¹⁶ cuya aplicación se detalla en la **«Política de compromiso y estrategia para el ejercicio del derecho de voto»** aprobada por el Consejo de Administración y publicada de forma resumida en el sitio web de la sociedad. En concreto, SGR se compromete a ejercer de modo razonable y responsable los derechos inherentes a los instrumentos financieros asociados a los patrimonios gestionados, haciendo especial referencia a los que tienen naturaleza de renta variable, siendo consciente de que el ejercicio de estos derechos es beneficioso para los mercados financieros y para la gobernanza corporativa de las sociedades emisoras.

Mediolanum Gestione Fondi ejerce el derecho de voto en el interés exclusivo de los participantes en las IIC, con la única finalidad de incrementar, a medio-largo plazo, el valor de sus inversiones. En particular, Mediolanum Gestione Fondi:

- > adopta una **Política que describe las modalidades con las cuales SGR integra el**

¹⁶ Los principios italianos de Administración ofrecen una serie de mejores prácticas de alto nivel para el diálogo y la colaboración entre las sociedades de gestión y los emisores cotizados en los mercados italianos en los que estas invierten los patrimonios gestionados en el marco del servicio de gestión colectiva del ahorro, a fin de incentivar un vínculo sólido entre gobernanza corporativa externa y el proceso de inversión.

compromiso en calidad de accionista en su estrategia de inversión, ilustra los principios adoptados por SGR en materia de Administración, así como la estrategia para ejercer los derechos inherentes a los instrumentos financieros asociados a las IIC creados por esta;

- › **vigila continuamente a los emisores considerados relevantes** (considerando su participación o el peso de la inversión en el patrimonio del fondo) para poder actuar de modo proactivo y así identificar con antelación los problemas y minimizar las pérdidas potenciales de valor;
- › organiza **encuentros con emisores cotizados participados**, para ahondar en temas específicos. Estos encuentros también pueden celebrarse en colaboración con otros inversores institucionales mediante la participación en el Comité de Gestores creado por Assogestioni (compromiso individual y colectivo);
- › **ejerce los derechos de voto relativos a los instrumentos financieros pertenecientes a las IIC** gestionadas, de conformidad con la «Política de Compromiso y ejercicio de los derechos de intervención y de voto inherentes a los instrumentos financieros pertenecientes al Fondo de pensiones y de las IIC gestionadas». Además, SGR participa en el Comité de Gestores de Assogestioni para seleccionar a los candidatos independientes para los Consejos de Administración o los Consejos de Vigilancia de los emisores participados;
- › **comunica al público, anualmente, las modalidades de aplicación de la política de empleo**, incluyendo una descripción general del comportamiento de voto, una explicación de los votos más significativos y del recurso a los servicios de los asesores en materia de voto. Esta información se recoge en el Informe anual de compromiso presente en el propio sitio web, así como en un resumen dentro de las relaciones de gestión de las IIC gestionadas.

Mediolanum International Funds

Mediolanum International Funds organiza encuentros reguladores y una supervisión continua de los gestores delegados, con el objetivo específico de agilizar la transición hacia modelos sostenibles, y acordes con los principios del Gruppo Mediolanum.

La supervisión se realiza mediante un detallado cuestionario de diligencia debida, una vez al año, que pretende:

1. concienciar a los gestores patrimoniales colaboradores de que la supervisión y el desarrollo de la agenda ESG es una prioridad;
2. crear una base de datos con una evaluación de los gestores especialmente proactivos y evidenciar posibles ámbitos de mejora.

El cuestionario ESG se envió por primera vez en el segundo semestre de 2019 y obtuvo un índice aproximado de respuesta del 90 %. El segundo cuestionario se realizó en el cuarto trimestre del año 2020 y recibió un índice de respuesta del 95 %. El próximo cuestionario se publicará en el primer trimestre de 2022.

Los resultados de este cuestionario se combinan con otras investigaciones externas para determinar una evaluación global de la eficacia y orienta al gestor patrimonial en su enfoque ESG.

La **implicación se organiza en dos grandes temas: compromiso con la información y compromiso con el cambio**.

- › **El compromiso con la información** es una herramienta vital para todos los inversores basados en los fundamentos con los que se entabla el diálogo empresarial para entender mejor a una empresa, como la estrategia empresarial, el posicionamiento competitivo y la asignación del capital.

- › **El compromiso con el cambio**, si se vincula con la investigación ESG, permite al inversor actuar de catalizador para mejorar el comportamiento empresarial. Después sigue un proceso en varias fases centrado en progresar a largo plazo en los ODS elegidos.

Por ejemplo, se anima a las empresas que facilitan información medioambiental inadecuada a adoptar un estándar internacional reconocido como el Carbon Disclosure Project. A las empresas que divulgan información adecuada, pero todavía deben fijar objetivos de descarbonización, se les anima a establecer objetivos acordes con los objetivos del acuerdo de París.

La actividad de implicación se desarrolla a través del voto por delegación que utiliza la investigación de Glass Lewis y su formulario de investigación sobre la sostenibilidad. Esto garantiza la integración de la actividad de voto en la implicación y contribuye a mejorar la probabilidad de resultados positivos de la implicación. Esto, a su vez, ayuda a crear valor para los accionistas a largo plazo y ofrece a los inversores la oportunidad de aumentar el valor de las sociedades de acuerdo con el horizonte a largo plazo de los inversores. Por ejemplo, votar en las decisiones de las juntas generales anuales (JGA) de la sociedad. Este es un aspecto importante en el ESG. El enfoque de Mediolanum International Funds variará dependiendo del tipo de inversión.

El voto de los delegados o para las acciones de gestión directa compete a Mediolanum International Funds, que utiliza Glass Lewis como agente proxy.

A continuación se resume cómo ha evolucionado la política de voto en los últimos años.

2018 – inicio de un proceso RFP para externalizar el voto por delegación.

2019 – selección del especialista del sector Glass Lewis y nombramiento como colaborador de voto por delegación.

2020 – sigue colaborando con Glass Lewis para desarrollar una política de voto acorde con las directrices de Banca Mediolanum para centrarse más en los criterios ESG, implementada en abril de 2020.

En 2021 Mediolanum International Funds ha hecho evolucionar su política de voto en colaboración con Glass Lewis. El objetivo era ajustar la actividad de voto con los tres ODS de las Naciones Unidas elegidos por MIFL, promoviendo las decisiones de voto que facilitan la transición hacia un futuro de bajas emisiones de carbono y, al mismo tiempo, se distinguen por la sostenibilidad desde el punto de vista financiero. La política viene guiada por un marco establecido por la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), que se basa en los cuatro pilares de gobernanza, estrategia, gestión del riesgo, métricas y objetivos.

Es importante subrayar que la política de voto considera las dimensiones y el sector y reconoce que la mayor parte de las emisiones de carbono en el mundo proceden de operadores seleccionados y sistemáticamente importantes, y por lo tanto aplica un nivel de control añadido para garantizar que estas empresas tienen un control eficaz y mecanismos para responder al cambio climático.

En cuanto a la **implicación**, se han seleccionado 5 gestores de inversión con los que trabajar para el proceso de implicación. Estos han sido seleccionados no solo porque tenían una puntuación baja en la evaluación ESG, sino también porque podían tener una gran influencia sobre el cambio. Mediolanum International Funds se concentrará también en los gestores con calificación ESG 2, por considerarlos por debajo de la media con la finalidad de influir positivamente en el cambio. Además de la valoración ESG global, se hará hincapié en el perfil de las emisiones de carbono, cuando esté disponible, para contribuir a los ODS seleccionados.

En cuanto a la **votación**, se examinan los resultados del voto por delegación de 2021 y se valoran las acciones necesarias (si procede).

7.2.3 Actividades en curso por obligaciones normativas y próximos pasos

La senda de las Finanzas responsables representa para el Gruppo Mediolanum un camino en cambio constante, un recorrido en el que se sucederán las iniciativas con el objetivo de garantizar una interiorización cada vez mayor de las lógicas ESG en los procesos empresariales.

Siguiendo esta perspectiva, se están gestionando proyectos con la implicación y la coordinación de grupos de trabajo dentro del Conglomerado (compuestos por Banca Mediolanum, Mediolanum Gestione Fondi, Mediolanum Vita, Mediolanum International Funds, Banco Mediolanum, Mediolanum Gestión), a fin de tomar las medidas necesarias para aplicar lo dispuesto por las principales normativas en la materia: el Reglamento UE 2019/2088 SFDR, el Reglamento UE 2020/852 Taxonomía, así como las enmiendas previstas en el marco de la normativa MiFID II en materia de asesoramiento financiero. Estos proyectos darán lugar, por ejemplo, a las siguientes intervenciones:

- › Definición del enfoque de la gestión de los «efectos negativos de las inversiones» (Principal Adverse Impacts) en el proceso de inversión y en el proceso de asesoría, y su recogida y análisis de datos;
- › Elaboración de información reforzada para los fondos SFDR artículo 8 y artículo 9, incluida la información relativa a la adaptación al Reglamento Taxonomía;
- › Recogida de las preferencias de la clientela en materia de sostenibilidad;
- › Definición y realización de las comprobaciones de adecuación en materia de ESG en el proceso de asesoramiento.

En términos de fondos de inversión, el Gruppo Mediolanum ha iniciado un recorrido de plena integración de los factores ESG en las decisiones y en los procesos de inversión. Mediolanum International Funds Limited y los Gestores de Grupo han adoptado un enfoque en materia de sostenibilidad acorde con los objetivos del Grupo: desarrollar oportunidades de negocio significativas y sostenibles a largo plazo mediante la gestión responsable de la empresa. Con este fin, los Gestores de Grupo han integrado los factores ESG en el proceso de inversión.

Banca Mediolanum

En relación con la evolución de la oferta de Banca Mediolanum, por un lado está en curso un enriquecimiento progresivo de soluciones sostenibles, por otro lado los factores ESG se consideran en todo el ciclo de vida de cada producto ofertado, desde su diseño hasta la gestión de los procesos posventa.

Además, Banca Mediolanum avanza en la creación de soportes informativos y tecnológicos para difundir y supervisar los datos de sostenibilidad en relación con la propia oferta.

Mediolanum International Funds

Mediolanum International Funds ha iniciado un proyecto de finanzas sostenibles para garantizar la plena coherencia con la evolución de las disposiciones normativas, proyecto que continuará también en 2022 y 2023. Después se aportarán las siguientes actualizaciones a los procesos actuales:

- › integración de las consideraciones sobre el riesgo de sostenibilidad en la estructura organizativa;
- › consideración de los factores de sostenibilidad en el proceso de gestión del producto;
- › refuerzo de los requisitos de información para los fondos SFDR artículo 8 y artículo 9 «verdes», incluida la información relativa a la adaptación al reglamento sobre la taxonomía UE de las actividades ecosostenibles;

- › refuerzo de los requisitos de información a nivel empresarial que describen en detalle cómo considera Mediolanum International Funds los impactos negativos de las decisiones de inversión en la sociedad y en el medio ambiente;
- › inclusión de consideraciones sobre el riesgo climático/sostenibilidad como parte del marco de gestión del riesgo, incluidas la identificación y la consideración de escenarios de prueba de estrés sobre riesgo climático.

En el primer trimestre de 2022, Mediolanum International Funds seguirá ampliando la oferta sostenible con el lanzamiento de un nuevo fondo que hace especial hincapié en el ODS 12, «producción y consumo responsables» de las Naciones Unidas.

Banco Mediolanum

Banco Mediolanum participa en las mesas de trabajo que se celebran a nivel de Grupo con el objetivo de compartir el enfoque para la aplicación de las medidas necesarias a fin de respetar las exigencias normativas. El enfoque compartido a nivel de Grupo se adapta después a nivel local de acuerdo con las particularidades locales en términos de mercado y reguladores. En concreto, están actualmente en fase de desarrollo grupos de trabajo sobre:

- › inclusión de la sostenibilidad en la MiFID II;
- › consideración de los principales incidentes adversos en las inversiones;
- › aplicación de la taxonomía de la Unión Europea en las inversiones;
- › actividades planificadas en materia de Finanzas responsables.

7.2.4 Productos sostenibles

Banca Mediolanum S.p.A., Empresa Matriz del Conglomerado Financiero Mediolanum, en el mes de febrero de 2020 aprobó la «**Política operativa en materia de productos responsables**» que define los principios básicos y las directrices en materia de sostenibilidad, comprometiéndose a integrar los criterios ESG (Environmental, Social, Governance) en el proceso de creación y gestión de todos los productos (bancarios, de crédito, de protección y de inversión) ofertados a la propia clientela.

Además de considerar los temas ESG como valor de fondo, las Sociedades del Grupo incluyen en su oferta diferentes productos dirigidos específicamente a los temas de sostenibilidad.

Servicios de inversión

A continuación se describen los fondos comunes de inversión sostenibles presentes en 2021 en la gama de oferta destinada a los clientes del Grupo.

Mediolanum Best Brands Global Impact Fund de Mediolanum International Funds Ltd (conforme al art. 9 del Reglamento UE 2019 / 2088)

Mediolanum Global Impact Fund, división de Mediolanum Best Brands lanzado en octubre de 2020, es un fondo de renta variable global multimanager. Tiene dos objetivos de igual importancia: ofrecer rentabilidades interesantes de las inversiones a largo plazo y contribuir a un mundo más sostenible e inclusivo.

Mediolanum Best Brands Global Impact va más allá de la selección de empresas con prácticas comerciales responsables o la exclusión de empresas inadecuadas. El fondo invierte activa y directamente en sociedades cuyos productos y servicios favorecen soluciones concretas a los grandes retos sociales y medioambientales, así como en fondos que generan un impacto positivo invirtiendo en sociedades que apoyan uno o varios objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas.

Mediolanum Best Brands Socially Responsible Collection de Mediolanum International Funds Ltd (conforme al art. 8 del Reglamento UE 2019 / 2088)

Mediolanum Socially Responsible Collection, compartimiento de Mediolanum Best Brands, es un fondo multi-asset multimanager que invierte principalmente en acciones globales socialmente responsables y sostenibles y, en menor medida, en títulos de renta fija. El fondo tiene una cartera concentrada de títulos seleccionados con base en un flujo de caja libre elevado, un interesante retorno sobre el capital invertido y un perfil de sostenibilidad constructivo. En general, el fondo invierte el 80 % del patrimonio total en acciones de sociedades de todo el mundo. Sostenibilidad significa actuar para conseguir el éxito económico teniendo en cuenta al mismo tiempo criterios medioambientales, sociales y de gobernanza y su impacto en la sociedad y en el desarrollo sostenible. En la valoración se consideran aspectos como la estrategia empresarial, la gobernanza empresarial, la transparencia y la gama de productos y servicios de una empresa.

Mediolanum Best Brands Innovative Thematic Opportunities (conforme al art. 8 del Reglamento UE 2019 / 2088) Mediolanum Innovative Thematic Opportunities, compartimiento de Mediolanum Best Brands, es un fondo multimanager que invierte principalmente en acciones globales. Su estilo de inversión se concentra en el crecimiento seleccionando sociedades cuyas actividades están bien posicionadas para aprovechar las oportunidades económicas derivadas de los temas de inversión a largo plazo. Estos temas tienen el potencial de guiar el crecimiento a largo plazo e impactos económicos positivos para las economías, las industrias y las empresas que operan en su interior y contribuyen también a cambios sociales y/o medioambientales positivos. Incluyen, aunque de forma no limitada a cambios y progresos en la tecnología de la información, cambios demográficos y preferencias de los consumidores, urbanización, así como retos medioambientales y energéticos.

Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile de Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A (conforme al art. 8 del Reglamento UE 2019 / 2088)

Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile, fondo perteneciente al sistema Mediolanum Fondi Italia, se configura como un producto conforme al art. 8 del Reg. UE 2019/2088. Es un fondo de tipo flexible que prioriza inversiones en emisores caracterizados por elevados estándares ESG (Environmental, Social and Governance), prestando especial atención a los medioambientales (huella de carbono).

En España, además de los productos sostenibles de Mediolanum International Funds, Banco Mediolanum ofrece una selección de fondos de terceros que incluye tanto fondos artículo 8 como fondos artículo 9, a través del servicio **MyWorld**.

Fondo Compromiso Mediolanum FI.

Banco Mediolanum distribuye el Fondo Compromiso FI., administrado por Mediolanum Gestión, la SGR del Grupo español. Gracias a este fondo de inversión, el Cliente puede elegir una ONG entre las participantes en la iniciativa solidaria Mediolanum Aproxima, y Mediolanum Gestión destina anualmente el 30 % de la comisión de gestión a la organización seleccionada por el Cliente, según las modalidades descritas en el folleto del producto. En concreto, en 2021 el importe total de las donaciones ha sido de 62.694 €.

Productos y servicios bancarios

SelfyConto

Banca Mediolanum confirma la orientación hacia la digitalización, la desmaterialización y la sostenibilidad mediante SelfyConto, una cuenta corriente dirigida a la clientela smart y a los jóvenes/ adultos digitales que desean gestionar sus ahorros de forma totalmente autónoma. La suscripción prescinde totalmente de papeles y el canon de tenencia de la cuenta es gratuito hasta los 30 años de edad. De esta manera SelfyConto permite, a través de la app Mediolanum, gestionar la actividad bancaria cotidiana de forma autónoma, online y en cualquier lugar, pedir un préstamo y recibirlo en tiempo real, gestionar fondos

comunes de inversión, acceder a la plataforma avanzada de trading online y proteger lo que se ama en unos pasos sencillos.

Cuenta Mediolanum – Young

La relación humana es el principio en el cual basa Banca Mediolanum su relación con el cliente. El Family Banker, figura clave del modelo, ofrece un asesoramiento específico y personalizado y una planificación integral, que con el paso del tiempo se transforma en educación financiera, para ayudar al cliente a tomar las decisiones más importantes de su vida. Banca Mediolanum presta la misma atención al segmento de clientela joven que, gracias a la Cuenta Mediolanum-Young, puede disfrutar de todas las ventajas de una asistencia integral del Family Banker y de la digitalización de los servicios bancarios mediante la app Mediolanum, beneficiándose al mismo tiempo del canon de tenencia de la cuenta gratuito hasta cumplir los 30 años y una cuota nula de emisión de la Mediolanum Prepaid Card. El apoyo a los jóvenes representa un aspecto fundamental de la oferta de Banca Mediolanum.

Cuenta Mediolanum-Desastres Naturales

Desde siempre Banca Mediolanum, con motivo de los desastres naturales, está en primera línea para ayudar a los clientes afectados con iniciativas específicas y dándoles facilidades. Siguiendo esta perspectiva, la Cuenta Mediolanum-Desastres Naturales prevé durante dos años, desde la apertura de la cuenta o desde el cambio de acuerdo, toda una serie de ventajas en la actividad bancaria que incluyen: la cuota nula de tenencia de la cuenta, el canon anual nulo de las tarjetas de crédito, la asunción del impuesto de timbre y la anulación de las comisiones previstas para utilizar los principales servicios bancarios (transferencias, extractos, CBILL, etc.). La última iniciativa, puesta en marcha en noviembre de 2021, pretende ayudar a los clientes afectados por el gran aguacero que azotó a Sicilia durante los últimos meses de 2021.

Tarjeta de crédito - Mediolanum Card

Mediolanum Card: práctica, conveniente y sostenible. Además de las numerosas funciones, tiene un diseño pensado hasta en los más mínimos detalles y utiliza colores biodegradables; de hecho, la Mediolanum Card está fabricada en PLA (ácido poliláctico, un derivado del maíz no alimentario), material que reduce el uso del plástico de base fósil en más del 80 % del proceso productivo. Al haber sido los primeros en el mercado en lanzar esta solución, Mediolanum Card constituye así un ejemplo más de la atención que Banca Mediolanum presta a soluciones cada vez más innovadoras y sostenibles.

Crédito

Línea Casa+

Banca Mediolanum confirma el compromiso de responder a las exigencias de sus clientes y, al mismo tiempo, apoyar al sector de la construcción mediante una oferta de hipotecas y préstamos a tipos reducidos para la reforma inmobiliaria. Esto está en consonancia también con el marco normativo que apuesta por las bonificaciones para las reformas inmobiliarias, renovaciones energéticas e intervenciones para mejorar el riesgo sísmico en la primera vivienda. El objetivo es recalificar las clases energéticas y reducir el impacto medioambiental mediante la inversión en soluciones energéticas alternativas y el apoyo a proyectos de construcción sostenible.

En 2021 se concedieron:

- > 55,9 millones en hipotecas destinadas a la vivienda+, el 2,7 % del total concedido;
- > 25,7 millones en préstamos destinados a la vivienda+, el 3,3 % del total concedido.

Hipoteca Mediolanum Eco+

Desde abril de 2019, los clientes de Banca Mediolanum pueden solicitar un préstamo con diferencial preferente, garantizado por una hipoteca de primer grado, destinado a inmuebles con alta eficiencia energética (clase energética B, A, A+) y orientado a las operaciones de compra, permuta y subrogación. En 2021 se concedieron 75,3 millones de préstamos Mediolanum Eco+, un 3,7 % del total concedido.

Hipoteca Mediolanum Young

Los destinatarios de la Hipoteca Mediolanum Young son los jóvenes menores de 35 años, a fin de valorar los proyectos de compra de la 1.ª vivienda, mediante una financiación con LTV máximo hasta el 90 %, preamortización opcional de dos años, sin recargo, y una reducción progresiva del diferencial aplicado, cada 5 años, en caso de pagos regulares. En 2021 se concedieron 50,0 millones en préstamos Mediolanum Young, un 2,4 % del total concedido..

Hipoteca Mediolanum Fondo de Garantía Primera Vivienda

En diciembre de 2021 Banca Mediolanum se adhirió al fondo de garantía primera vivienda y lanzó su propia hipoteca específica. Se trata de una financiación a medio-largo plazo destinada a la compra de la primera vivienda, con garantía estatal del Fondo Primera Vivienda de Consap. Gracias a este producto, los clientes podrán solicitar una hipoteca con LTV hasta el 100 % y disfrutar de un precio ligeramente inferior respecto al ordinario. Además, se especifica que en 2021 se concedieron grandes volúmenes.

Préstamos Superecobonus/Ecobonus

En octubre de 2020, Banca Mediolanum lanzó los productos de financiación para aquellos de sus clientes que reforman la casa disfrutando de las desgravaciones fiscales del superecobonus/ecobonus y, al mismo tiempo, quieren ceder el crédito tributario al Banco. Las líneas de préstamo son las siguientes:

- › **Préstamo Mediolanum Superbonus 110+**: que permite financiar la reforma de un inmueble, reservado a la gama de intervenciones que devengan crédito tributario al 110 % en 5 años.
- › **Préstamo Mediolanum Bonus+**: que permite financiar la reforma de un inmueble, reservado a la gama de intervenciones que devengan crédito tributario en 10 años.
- › **Préstamo Mediolanum Bonus+ Top**: que permite, solo a los clientes patrimonializados por Banca Mediolanum, financiar la reforma de un inmueble, reservado a la gama de intervenciones que devengan crédito fiscal al 100 % tanto en 5 años como en 10 años.

En 2021 estas financiaciones generaron una concesión de 67,6 millones, el 8,7 % del total concedido.

Préstamo Mediolanum Eco+ Mobility

Desde septiembre de 2019, los clientes de Banca Mediolanum pueden solicitar el préstamo Mediolanum Eco+Mobility con un diferencial preferente que permite financiar la compra de nuevos vehículos híbridos o eléctricos, ciclomotores y motocicletas. En 2021 se concedieron 3,8 millones en préstamos Mediolanum Eco+ Mobility, un 0,48 % del total concedido.

Instant Credit e Shop For You

En 2021 el préstamo personal «Instant Credit» y el préstamo específico «Shop ForYou», en calidad de productos de crédito totalmente digitales, entraron a formar parte del proyecto «Selfy». Este proyecto se ha centrado en los clientes que eligen productos de Banca Mediolanum de forma autónoma y sin la ayuda de un Family Banker.

En concreto, en 2021 el préstamo personal «Instant Credit» fue actualizado y complementado con el objetivo de facilitar el proceso de suscripción y ampliar el segmento de clientes que pueden solicitar el préstamo.

También el préstamo «Shop ForYou», un préstamo digital a tipo cero con 24 meses de duración, orientado a la compra de bienes, ha seguido desarrollándose, integrando algunos servicios de crédito utilizados en Instant Credit y ampliando el catálogo de los productos ofertados.

Para mejorar la identificación del segmento de clientela de los productos Selfy, los productos han cambiado de nombre convirtiéndose respectivamente en «SelfyCredit Instant» y «SelfyShop».

Además, en 2021 continuaron las actualizaciones y las implementaciones para incrementar las funciones de los productos, ampliar el segmento objetivo de clientes (con o sin asignación de un Family Banker) que pueden solicitar el préstamo y el catálogo de productos vinculado a «SelfyShop».

En 2021 se concedieron:

- > 94,8 millones de SelfyCredit Instant, el 12,2 % del total concedido;
- > 2,5 millones de SelfyShop, el 0,3 % del total concedido.

Préstamo ECO

Banco Mediolanum ofrece un diferencial preferente para comprar un vehículo sin emisiones (eléctrico o híbrido plug-in) caracterizado por el mejor precio de la propia oferta de créditos al consumo.

Hipoteca Freedom Green

Este producto completa la oferta de hipotecas de Banco Mediolanum para comprar una vivienda. En concreto, ofrece el mejor precio de la oferta de Banco Mediolanum, normalmente reservada a los mejores clientes, para comprar una vivienda de alta eficiencia energética («A» o superior»).

Integración de los incentivos estatales, antes fondos Next-Gen

Se trata de la oferta de financiación de Banco Mediolanum para promover la reforma de inmuebles a fin de mejorar la eficiencia energética. Aprovechando la reciente publicación por el Gobierno español de las modalidades de concesión de las subvenciones preferentes de los fondos europeos NEXT-GEN, Banco Mediolanum se posiciona como una de las primeras entidades en ofrecer condiciones de financiación especiales para los clientes que reciben esta subvención.

En concreto, para los clientes que solicitan una financiación mediante préstamo, Banco Mediolanum propone su mejor oferta. Si la financiación se realiza mediante un préstamo destinado a reformar el inmueble, Banco Mediolanum reconoce al cliente un importe equivalente al 20 % de las ayudas recibidas del Estado, con un límite máximo de 500 euros.

7.2.5 Flowe

En 2020 se crea la Società Benefit Flowe, BCorp desde 2021, y neutra en carbono, que forma parte del Gruppo Mediolanum. En calidad de empresa benefit, Flowe integra en sus estatutos no solo los objetivos de beneficio, sino también otros más amplios, a fin de crear un impacto positivo en la comunidad y en el medio ambiente. En concreto, Flowe es una better being plat-firm, es decir, una plataforma empresarial dedicada a la mejora constante de un servicio bancario innovador y completamente digital, dedicado a los jóvenes y a todos aquellos que consideren que la sostenibilidad, el bienestar individual y la evolución social son objetivos básicos que deben perseguirse mediante las decisiones individuales cotidianas. A semejanza de Mediolanum, también Flowe nace con el propósito de considerar al cliente el centro del modelo de negocio, apoyándolo en su crecimiento financiero y siguiéndolo en todo el recorrido que pretende fomentar el espíritu empresarial y las decisiones conscientes.

Como empresa benefit, los estatutos de Flowe incorporan dos **finalidades específicas de beneficio común**:

- › **El primer beneficio común de Flowe tiene como objetivo la educación y la difusión entre los jóvenes y los diferentes agentes sociales de los principios de la sostenibilidad y de la innovación.** Los usuarios de Flowe, los Flome, tienen acceso mediante la app de Flowe a diferentes contenidos en **materia de sostenibilidad, innovación y de espíritu empresarial**, como por ejemplo vídeos e intervenciones de empresarios y de colaboradores de Flowe. Entre estos, empresas y asociaciones que contribuyen a crear valor para todos los usuarios con sus competencias específicas y sus servicios. También son fundamentales para conseguir este primer objetivo las iniciativas de educación, como por ejemplo, el proyecto educativo «Gotas de sostenibilidad», pensado para los alumnos de los centros de enseñanza secundaria de toda Italia, con contenidos creados ad hoc y momentos de profundización y debate, disponible en la plataforma «Educación digital», reconocida por el Ministerio de Educación. Flowe fomenta activamente la innovación y la sostenibilidad, así como las intervenciones, las entrevistas a los colaboradores y el apoyo de diferentes asociaciones benéficas, mediante sus redes sociales de Instagram, Facebook y LinkedIn.
- › **El segundo beneficio común es el de promocionar la cultura del bienestar social y económico, educando a los jóvenes para que se conciencien y gestionen mejor sus finanzas.** Con este fin se utilizan diferentes materiales informativos y las tecnologías digitales, y se organizan también iniciativas como conferencias y seminarios. A este respecto, es muy importante la **colaboración con Doconomy**, empresa emergente que lucha contra el cambio climático, y que **permite cuantificar el impacto de CO2 de los gastos de los usuarios**. El aumento de la concienciación y el estímulo para mejorar el propio ser también se realizan en la app, con el colaborador Healthy Virtuoso, que cuenta los pasos totales dados en un día y los minutos de ejercicio. En la sección Focus se encuentran vídeos, cursos y minipildoras sobre los temas de la *better being economy* y el crecimiento personal y profesional. Por último, Arcadia es la sección pensada para animar a los Flome a mejorar mediante una lógica de ludificación con recompensas como acreditaciones, ascenso de nivel del propio perfil y ganancia de gemas, la moneda virtual que puede gastarse en la app para disfrutar de descuentos y ofertas.

A pesar de que Flowe es un **servicio bancario totalmente digital**, a petición del cliente puede asociarse a la cuenta una **tarjeta de pago** contactless Mastercard que incorpora las funciones de seguridad más avanzadas. En consonancia con el objetivo empresarial, la tarjeta está **diseñada para que no afecte al medio ambiente**. En efecto, cada tarjeta se fabrica en madera con núcleo de plástico reciclado, y cada emisión se acompaña con la plantación de un árbol en Guatemala, con el colaborador zeroCO2. El árbol se dedica al usuario, que puede seguir su crecimiento y entender su impacto a lo largo del tiempo, pero lo cuidan familias locales para que puedan obtener sustento alimentario y económico.

En calidad de empresa benefit, Flowe está obligada por ley a redactar anualmente un informe, definido como Informe de impacto, en el cual se recogen los beneficios comunes y los objetivos asociados. La normativa exige redactar estos informes de acuerdo con estándares con características específicas. En 2020 Flowe, de acuerdo con las principales tendencias de las empresas benefit y Bcorp italianas y extranjeras, redactó su propio informe utilizando el B Impact Assessment (BIA).

En 2021, a fin de reforzar la eficacia de la propia rendición de cuentas y de someter el documento al proceso de garantía, Flowe ha decidido elaborar un Informe de Impacto que responda, además de al estándar BIA, también a los estándares GRI. Para conseguir este ambicioso objetivo, ha sido necesario integrar las exigencias del Estándar GRI en el Informe de Impacto 2021: Flowe ha identificado 11 temas materiales en cuatro ámbitos distintos (economía y negocio, clientes y comunidad, empleados y colaboradores, y medio ambiente), en los cuales ha iniciado un proceso de implicación de los stakeholders que le ha llevado a definir el modelo de materialidad.

Para ampliar la información, se remite al Informe de Impacto de Flowe, publicado en el sitio web www.flowe.com.

7.2.6 Cambio climático

Banca Mediolanum, considerando todas las recomendaciones y las indicaciones que los diferentes organismos internacionales y las diferentes autoridades europeas de vigilancia han **comunicado y publicado sobre el tema en cuestión, en su propia evaluación y consideración de los riesgos a los que se expone, ha identificado y establecido los riesgos asociados al cambio climático como el riesgo físico y riesgo de transición.**

El primero hace referencia a los efectos de tipo económico sufridos por los sujetos que pueden exponerse a eventos extremos de los fenómenos naturales, mientras que el segundo se deriva de los compromisos asumidos por la comunidad internacional para reducir la concentración atmosférica de los gases de efecto invernadero. En la línea de **2020**, en 2021 Banca Mediolanum ha considerado los **posibles impactos del riesgo físico en la propia cartera de crédito mientras que en lo referente al riesgo de transición**, el Grupo Bancario Mediolanum ya ha **iniciado y adoptado diferentes soluciones organizativas e iniciativas de negocio a fin de anticipar las que podrían ser a corto o medio plazo las exigencias específicas por parte del regulador europeo y/o nacional**. En este contexto, además de la actual **oferta de fondos**, se están definiendo **líneas de inversión en productos gestionados dedicadas especialmente a las inversiones ecosostenibles**. Para ampliar la información, se remite al apartado «Riesgos asociados al cambio climático».

7.3 Innovación

La innovación es un valor muy importante para el Gruppo Mediolanum y para los propios stakeholders.

Pretenden mejorarse las actividades y los procesos mediante la valorización de los servicios digitales. Por eso, el Grupo sigue invirtiendo en los servicios de pago, desarrollando tecnologías innovadoras para ofrecer a los Clientes una experiencia de uso todavía más completa, apostando por la seguridad, la autonomía y la eficiencia.

La **Función de Innovación** nace en 2014 con la finalidad de entender y analizar las grandes tendencias que se esconden tras los cambios tecnológicos experimentados en el escenario competitivo mundial, identificando las oportunidades. Ubicada en la Dirección de Innovación y Estrategia de Valor, directamente en la plantilla del Consejero Delegado, su misión es generar nuevo valor, colaborando en estrecho contacto con la Función de Sostenibilidad, para difundir la cultura de la innovación a favor de la Sostenibilidad dentro de la empresa, siendo conscientes de que todo debe generar valor para las personas.

El papel de la Función de Innovación se refleja en diferentes actividades (**Inno-Activities**) que podemos clasificar en los **3 grupos siguientes**:

Actividad de exploración: previo análisis de las principales tendencias de mercado y fruto del diálogo interno con diferentes Unidades de Negocio, se inician todas las actividades de investigación y experimentación necesarias. En efecto, en esta fase el Equipo de Innovación interactúa con las Universidades, analiza la competencia, participa en eventos sectoriales, se reúne con empresas emergentes y experimenta directamente algunas soluciones (tecnologías, prototipos, metodologías, modelos de negocios, ejemplos de uso, etc.) que considera interesantes.

Puesta en marcha de nuevos proyectos: lo ideado en la fase de exploración, con una perspectiva de «**Corporate Open Innovation**», se analiza y se propone a los Directores Sénior de las Unidades de Negocio del Banco y a los Family Bankers que pudieran estar interesados en la oportunidad específica identificada.

Una vez recibidos y compartidos los dictámenes de las líneas de Negocio implicadas, comienza una fase de desarrollo que lleva adelante el equipo utilizando metodologías de Design Thinking y Fast Prototyping (**Idea Lifecycle**), con el objetivo de construir el «Concepto» y, en algunos casos, también los «Prototipos».

Si la Alta Dirección valora positivamente el Concepto/Prototipo, se involucra a las diferentes Líneas de Negocio implicadas para realizar un **estudio de viabilidad y de redacción del Plan de Negocio** del proyecto.

Si se valora positivamente también el Análisis de Viabilidad y el Plan de Negocio, puede comenzar la fase de **Ejecución**, que otorga al Prototipo el estatus de «Proyecto», entrando a todos los efectos en la Cartera de Proyectos del Banco, gestionada por la Función de «Gestión de la Cartera de Proyectos y Planificación Organizativa», que determina las prioridades y asigna la responsabilidad a las Unidades de Negocio competentes.

Un caso de prototipado especialmente relevante en 2021 ha sido la aplicación de técnicas de «accelerated computing» y «high throughput computing» (HTC) a la gestión del Modelo de Pasivos Unit Linked (pólizas de vida). El prototipo ha mostrado cómo conseguir una reducción significativa de los tiempos de procesamiento optimizando el código y la escalabilidad de la arquitectura de «Accelerated Computing».

Los resultados de la actividad han puesto de manifiesto un incremento superior a 35 veces de la velocidad de ejecución de los cálculos para una aplicación de computación intensiva, con lo que se reducen los tiempos en una magnitud que va de las 2 horas y 5 minutos a los 4 minutos y 53 segundos.

El **programa de Call for Ideas «Bonus Pool»**, que ha alcanzado su tercera edición (2020-2021), también ha constituido este año un instrumento importante de implicación de todo el personal empresarial, permitiendo a cada empleado desarrollar e incrementar su creatividad, know-how y emprendimiento. El programa ha vivido un año de grandes novedades a partir del «reto» afrontado por los compañeros durante esta edición: encarar los desafíos que plantea la sostenibilidad y los 17 objetivos de la Agenda 2030 mediante la innovación, haciendo realidad y reforzando cada vez más el vínculo entre Innovación y Sostenibilidad.

La adhesión por parte de los compañeros, procedentes de todas las Direcciones, ha sido notable y en Viima, la plataforma elegida para la fase de recogida y gestión de las ideas, se ha registrado una participación activa de aproximadamente 200 usuarios y una recogida total de 51 ideas. El itinerario, desarrollado con la ayuda del Equipo de Innovación, la Asesoría y las innovadoras empresas emergentes seleccionadas ha premiado 3 ideas, de potencial disruptivo muy elevado, en las que ya están manos a la obra los grupos de trabajo para transformar sus Prototipos en Proyectos concretos para el Banco.

En el transcurso de 2021 han continuado con intensidad las **actividades relativas al blockchain**, en las que se han confirmado tres filones de actividad que pueden tener repercusiones en los modelos de negocio también en beneficio de la sostenibilidad:

1. **Difusión** de la cultura de la innovación dedicada a diferentes tipologías de stakeholders.
2. **Exploración** de soluciones, proyectos y empresas emergentes capaces de valorizar las tecnologías de blockchain y distributed ledgers en diferentes ámbitos de aplicación.
3. **Participación** en proyectos italianos e internacionales de implementación de blockchain y private permissioned distributed ledgers.

Mediolanum ha desempeñado un papel propulsor en los proyectos realizados en el marco de las actividades internacionales llevadas a cabo en colaboración con R3 (por ejemplo, en el KYC Retail y en la tokenización de activos inmobiliarios) y ha participado activamente en los proyectos de sistema realizados en coordinación con la Asociación Bancaria Italiana (ABI), en concreto participando en la fase experimental para utilizar el euro digital y la introducción de una CBDC (Central Bank Digital Currency) dentro del Eurosistema, sobre el cual el BCE inició en julio una fase de investigación.

Además, han sido especialmente relevantes los proyectos llevados a cabo junto a otras importantes entidades bancarias y de seguros nacionales e internacionales y con la colaboración continuada del Cetif y de la Universidad Católica:

- › «Onboarding KYC (O-KYC)», que pretende simplificar, mejorar la eficiencia y reducir, mediante tecnología DLT (Distributed Ledger Technology), los tiempos y los costes del proceso de Onboarding, permitiendo la supervisión de los datos personales por parte del ciudadano/usuario.
- › «Security Token and Alternative Investment Sandbox», la primera plataforma italiana para la emisión y la colocación de security token de las inversiones alternativas que permitirá a los propietarios de bienes movilizar total o parcialmente (mediante el fraccionamiento) el activo de propiedad, consiguiendo liquidez. Los bancos comerciales y de inversión podrán beneficiarse ampliando su oferta, estructurando y colocando los security token en inversores institucionales y minoristas que, a su vez, podrán diversificar su propia cartera.
- › En 2021 Banca Mediolanum también participó en el programa de aceleración, dirigido a las empresas emergentes que desarrollan soluciones de Fintech e Insurtech, «Fin+Tech», surgido de una iniciativa de CDP Venture Capital junto con Digital Magics, Fintech District, StartupBootcamp y SIA. Un programa trienal, que prevé acelerar 16 empresas emergentes

al año (8 en el ámbito Fintech y 8 en el ámbito Insurtech) para un total de 48 empresas emergentes seleccionadas de acuerdo con criterios legales por su potencial de crecimiento, pero también por la capacidad de orientar los principales retos de innovación de las empresas en los sectores financiero y de seguros.

- › También continuaron en 2021 las actividades de desarrollo de casos de uso basados en la Inteligencia Artificial, en concreto con la participación en la iniciativa de experimentación DE-CODE (Documents Enhancement & CONcept DEtector), que pretende probar la aplicación de la inteligencia artificial en el análisis semántico y textual de documentos internos del banco, promovido por ABI Lab dentro del proyecto europeo INFINITECH.

En 2021 Mediolanum Irish Operations (Mediolanum International Funds / Mediolanum International Life) obtuvo la certificación ISO 27001, el estándar internacional para la gestión de la seguridad de la información. El marco permite aplicar un sistema de gestión que define las mejores prácticas en materia de seguridad de la información. Esto permite proteger de forma eficaz todos los datos financieros y confidenciales, reduciendo así al mínimo la probabilidad de acceder a estos de modo ilegal o sin autorización. Además, Mediolanum ha migrado la infraestructura local a Microsoft Azure Cloud. Utilizar la nube de Microsoft nos permite ofrecer rápidamente productos y servicios de modo repetible, mejorando la eficiencia global pero manteniendo la seguridad y la gobernanza en todo momento.

7.4 Ciberseguridad y uso responsable de los datos

El Grupo se compromete a garantizar la **confidencialidad** de los datos y de las operaciones de los clientes, asegurando la conformidad con leyes y reglamentos en la venta de productos y servicios financieros, también digitales. En efecto, partiendo de un modelo de negocio sumamente enfocado a la modalidad **digital**, Mediolanum sigue invirtiendo en proyectos de integración de la actividad bancaria multicanal, siempre prestando especial atención también a la **Ciberseguridad** y al uso responsable de los datos.

7.4.1 Privacidad

La introducción del nuevo Reglamento Europeo 2016/679 (**RGPD**) para la protección de los datos que tiene, entre otros, el objetivo de ofrecer a los ciudadanos europeos un control completo sobre sus datos, así como simplificar el marco normativo para las empresas que gestionan estos datos, ha **introducido nuevas reglas y nuevos principios en materia de privacidad**.

Estos principios, todavía vigentes, se describen a continuación:

- › **responsabilidad**, entendida como la obligación del Responsable de decidir y poder demostrar las decisiones tomadas sobre la protección de los datos;
- › **protección de la confidencialidad desde el diseño**, entendida como la protección del dato en todo el ciclo de vida del tratamiento desde su diseño;
- › **protección de la confidencialidad por defecto**, entendida como protección del dato como «ajuste predeterminado»;
- › **minimización de los datos**, entendida como el uso del conjunto de datos mínimo y suficiente para garantizar la finalidad del tratamiento;
- › definición de un tiempo de **conservación de los datos**, entendida como obligación de indicación preliminar del periodo en el cual los datos se tratarán y, transcurrido el cual, estos se borrarán. En lo referente al tema de la conservación de los datos, en 2021 se compartió un proceso de gestión de las hipótesis que requieren restablecer en abierto las posiciones anonimizadas de forma reversible.

Además de los mencionados principios se confirman, a cargo de los Responsables del tratamiento, las siguientes obligaciones:

- › **registro de los tratamientos**, se trata de un documento que recoge todos los tratamientos de datos efectuados por la Sociedad, indicando sus datos específicos;
- › **DPIA (Data Protection Impact Assessment)**, la definición de una metodología para evaluar el impacto en la protección de los datos, entendida como procedimiento orientado a valorar los riesgos, en términos de gravedad y probabilidad, de una vulneración de los datos para los derechos y las libertades de las personas físicas a fin de identificar las acciones de mitigación oportunas;
- › definición de un **procedimiento relativo a la violación de datos personales** que prevé la notificación a la Autoridad de Supervisión, en el plazo de 72 horas, de la vulneración accidental o ilícita de datos personales.

- › **nuevos derechos para el interesado** persona física, como el derecho a la limitación del tratamiento, el derecho al olvido y a la portabilidad de los datos.

Desde siempre el Grupo considera la protección de los datos personales un tema crucial, puesto que velar por la confidencialidad y la seguridad de los datos bancarios, incluidos los datos de naturaleza personal, es un elemento de capacidad competitiva.

En el transcurso de 2021, Banca Mediolanum confirmó con constancia el compromiso a la hora de reforzar la protección de los datos personales referidos a todas las categorías de sujetos para los cuales se desempeña una actividad de tratamiento.

En concreto, se ha concluido la actividad de revisión del Registro de los tratamientos que, además de haber dado lugar a la creación de un nuevo registro para una sociedad del Grupo Bancario de nueva constitución (Flowe), ha mejorado el proceso de gestión de la actualización y también ha permitido identificar puntualmente las finalidades.

Con miras al refuerzo de los sistemas que conforman la base del tratamiento de los datos personales, se ha iniciado un proceso de optimización de la gestión de las posibles Violaciones de Datos que, además de haber transpuesto el nuevo procedimiento establecido por la Autoridad de Supervisión para la protección de los datos personales, ha adoptado también un procedimiento que, respetando los temas de la sostenibilidad, ha reducido el uso de los soportes en papel.

En cuanto a las disposiciones internas, también en el transcurso de 2021, se ha realizado un trabajo de adecuación normativo dentro de la estructura organizativa de Banca Mediolanum, compuesta por procedimientos, reglamentos, políticas empresariales para el tratamiento de los datos personales y Directrices sobre la protección de los datos personales de las personas físicas.

En el contexto de la pandemia por COVID-19, Banca Mediolanum ha adoptado directrices específicas para proteger los datos personales a fin de desempeñar la actividad en modalidad Smart, velando por la protección de los datos personales, el correcto uso del correo electrónico empresarial y el uso de los dispositivos empresariales solo mediante conexiones seguras.

Las actividades destinadas a cumplir con las obligaciones en materia de privacidad se asignan a la Oficina de Privacidad, actualmente compuesta por seis miembros y que, en concreto, se ocupa de seguir las operaciones bancarias (Autoridad de Supervisión II), realizando comprobaciones continuas sobre los accesos a los datos bancarios de la Clientela efectuados por los sujetos autorizados al tratamiento de los datos; se encarga de elaborar, a nivel de grupo, el Data Processing Agreement (DPA) como adenda contractual utilizado adjunto a los contratos de suministro que prevén el tratamiento de los datos personales y en consecuencia la calificación del proveedor de Encargado del tratamiento; vela por la gestión de las solicitudes del interesado referentes a sus datos; vela por la gestión de las solicitudes relativas al «Código de conducta para los Sistemas de Información de Crédito», redacta y actualiza la información y los consentimientos de privacidad; ofrece asistencia para responder a las reclamaciones de los Clientes relativas a la privacidad. Para responder de forma continuada a las peticiones y solicitudes remitidas a todas las sociedades del Grupo, tanto por las funciones empresariales internas como por sujetos externos, la oficina de confidencialidad cuenta con una dirección de correo electrónico específica que consultan regularmente los miembros de la oficina ya mencionada.

En 2021 las actividades anteriores se ampliaron con un cometido adicional consistente en comprobar la adecuación a la normativa sobre el tratamiento de los datos personales por parte de las oficinas de los asesores financieros ubicados en el territorio nacional.

Por último, la sociedad ha ratificado en el cargo de Delegado de Protección de Datos (DPD) a un asesor externo, identificado y nombrado en función de las cualidades profesionales y de la preparación especializada en la normativa y en la práctica en materia de protección de datos.

En 2021, puesto que no se ha modificado la normativa en materia de tratamiento de los datos personales, el Banco ha dedicado unas 750 horas de formación destinadas, en concreto, a los nuevos empleados y asesores.

Solo para los 5 miembros de la Oficina, se han organizado 74 horas de formación destinadas, en concreto, al estudio interpretativo de la normativa sobre el tratamiento de los datos personales y al examen de las medidas de la Autoridad de Supervisión aplicables a los casos prácticos objeto de debate.

En 2021 el Banco recibió 10 notificaciones por supuestas vulneraciones, de las cuales solo 1 fue calificada como hipótesis de Violación de Datos Personales y, en consecuencia, notificada a la Autoridad de Supervisión.

También en **España**, la protección de la confidencialidad está regulada por el RGPD 2016/679 y por la Ley Orgánica 3/2018 sobre la protección de los datos personales y de los derechos digitales recogidos en el reglamento que pretende garantizar y proteger las libertades civiles y los derechos fundamentales de las personas.

Banco Mediolanum ha nombrado a la persona encargada de desempeñar la función **de responsable la protección de datos** de conformidad con los artículos 37 a 39 del RGPD, que se ocupa de las obligaciones en materia de protección de la privacidad.

Durante 2021, **no se registraron reclamaciones** en la Agencia Española de Protección de Datos en relación con violaciones de la confidencialidad.

7.4.2 Ciberseguridad y protección de datos

Planes estratégicos y objetivos específicos en materia de ciberseguridad

Banca Mediolanum ha elaborado su propio Plan de Sistemas, con validez quinquenal, aprobado en la sesión del 21 de junio de 2016 por el CdA. El Plan se actualiza anualmente, como prevé la Circ. 285 del Banco de Italia, a través del Plan Operativo de iniciativas informáticas, que se manifiesta en una cartera de iniciativas y desarrolla las directrices y los objetivos definidos. En este ámbito se incluyen las iniciativas relativas a la mejora de la eficacia de las medidas de seguridad TI, no TI y de ciberseguridad asociadas a la evolución de la gestión de los riesgos TI a nivel empresarial.

En el marco de los Planes de Sistemas de Banca Mediolanum, se programan y gestionan planes anuales de seguridad bancaria, que incluyen las acciones proyectadas para el año a fin de trabajar activamente en la mejora de la seguridad preventiva y reactiva del Banco. La cartera de proyectos se revisa internamente y, cada quince días, en el Departamento de Operaciones del Banco para identificar progresos o actualizar las prioridades al respecto. Además, se comunican mensualmente al Comité de Seguridad del Banco donde, además de TI, participan otros departamentos asociados a la seguridad. Este comité aprueba las acciones llevadas a cabo y da indicaciones sobre posibles mejoras o riesgos. Por último, cada tres meses, se comunican al Comité Paritario del Consejo de Administración todas las acciones realizadas en materia de seguridad durante el trimestre, así como la supervisión del plan de acción anual en materia de seguridad.

Presencia de políticas, procedimientos, reglamentos y responsabilidades específicas

El marco normativo en materia de seguridad ICT de Banca Mediolanum se compone de Políticas, Políticas Operativas y Procedimientos Operativos que regulan y rigen los temas de seguridad informática recogidos en la normativa dictada por la Autoridad de Vigilancia y por los estándares del sector (como NIST 800-53, ISO 27001, Enisa). Entre las principales políticas y procedimientos operativos de seguridad vigentes en Banca Mediolanum constan:

- > Política de Seguridad;
- > Política de Gestión del riesgo informático;

- › Política de Seguridad TI para los servicios de pago por internet y teléfono móvil;
- › Política operativa de gestión de los usuarios privilegiados;
- › Política operativa de seguridad de los servicios en la nube;
- › Política operativa de gestión de las vulnerabilidades;
- › Política operativa de gestión de incidentes TI;
- › Política operativa de gestión del registro de incidentes de seguridad;
- › Procedimiento operativo de gestión de incidentes TI;
- › Procedimiento operativo de acceso a los entornos informáticos Mediolanum: red y aplicaciones.

El **modelo de protección de la seguridad TI** adoptado por Banca Mediolanum se distingue por las siguientes características:

- › modelo de gestión de los riesgos cibernéticos integrado con el modelo de gestión de riesgos empresariales;
- › definición de un marco de referencia metodológico y de control para gestionar y velar por la Seguridad Informática, compartido con las estructuras del Grupo implicadas;
- › redacción y actualización de las Políticas de seguridad informática;
- › vigilancia de las amenazas, basada en el conocimiento del contexto de los riesgos empresariales (métricas retrospectivas);
- › vigilancia de los riesgos de ciberseguridad, basada en el contexto sectorial, nacional e internacional (métricas prospectivas); integración en el ciclo de vida de diseño de servicios, soluciones y externalizaciones (IT Security by design);
- › estandarización y refuerzo continuo de las medidas TI y de seguridad TI.

En el marco general de las **políticas de inicio de sesión**, se registran de forma detallada las operaciones realizadas en los sistemas. Se aplican medidas de seguridad lógica para conceder derechos de acceso solo al personal que lo necesite con motivos de su cometido, respetando el principio del «need to know» y de la normativa sobre el tratamiento de los datos personales. Los derechos de acceso a los sistemas se gestionan mediante solicitudes formales de habilitación a través de un sistema de Gestión de la Identidad. El acceso a los recursos informáticos empresariales se permite mediante autenticación de múltiples factores. Además, para gestionar de modo más eficiente y fiable los accesos a los sistemas, se utilizan herramientas de Gestión de Acceso a la infraestructura para registrar también las modificaciones en las configuraciones y en los comandos de los datos.

El organismo de regulación del Departamento de Seguridad TI de Banco Mediolanum en **España** incluye una serie de políticas, procedimientos y reglas por los que se rigen las acciones en materia de Seguridad Bancaria, siguiendo las diferentes normativas emitidas por el Banco de España y por la ABE, y se complementan con metodologías de mercado que ayudan a gestionar correctamente los activos de Seguridad. Entre las **principales las políticas, procedimientos y estándares operativos de seguridad** vigentes en Banco Mediolanum constan:

- › Política de seguridad;
- › Norma de las auditorías periódicas;
- › Política de gestión de riesgos TI;
- › Estándar de gestión del cambio;
- › Estándar para la identificación y el control de los accesos;
- › Procedimiento de pago digital;
- › Procedimiento para políticas preventivas y de investigación;
- › Procedimiento operativo para identificar las vulnerabilidades;
- › Política de gestión de proveedores;
- › Política para la gestión y la notificación de incidentes; Procedimiento de comunicación segura;
- › Procedimiento de tratamiento de datos;
- › Procedimiento para la identificación y la clasificación de los activos.

Las acciones que entran en dichas políticas, procedimientos y reglamentos pretenden prevenir y proteger los datos bancarios de sus clientes y proveedores. Por eso, existen **Políticas de seguridad proactivas que garantizan la correcta gestión de los sistemas y de los activos para evitar las vulnerabilidades y supervisan activamente la gestión de las alarmas y de los incidentes que pueden producirse.**

Formación e información al personal como garantía de una mayor protección del tema

A partir del mes de julio de 2018, Banca Mediolanum inició la campaña de formación denominada «Conciencia Digital», compuesta por píldoras informativas en materia de ciberseguridad, lanzadas una vez al mes. Además, para atajar los intentos de «ataque a las personas» mediante técnicas de ingeniería social, Banca Mediolanum ha definido un programa informativo y formativo para sus empleados, relativo a las principales amenazas cibernéticas, objeto de formación continua (mediante píldoras formativas, iconográficas, vídeos).

Durante el año en curso, en España se han realizado múltiples acciones de formación y sensibilización en materia de seguridad. Los procesos de seguridad deben complementarse con un plan de sensibilización y formación activa en materia de seguridad para los empleados del Banco, los Family Bankers y los clientes. Por eso a lo largo del año se realizan una serie de acciones de gestión de la formación mediante cursos y píldoras, para garantizar la correcta concienciación de las personas del Banco. Se ha impartido un curso de seguridad TI, en concreto sobre el phishing, que todos los empleados han tenido que realizar y aprobar, además de recibir unas 20 píldoras de sensibilización sobre la seguridad.

Presencia de un modelo basado en riesgos estructurado

Banca Mediolanum ha definido e implementado su propio **marco de gestión de los riesgos TI** que prevé la celebración **anual** de la relativa **campaña de análisis** y la redacción del Informe Sintético sobre el Riesgo Informático presentado al CdA y al Comité de Riesgos.

De acuerdo con la Política y el procedimiento de valoración y gestión del riesgo TI, Banca Mediolanum realiza al menos una vez al año una **valoración del riesgo** asociado a los sistemas en los que se basan los procesos empresariales. Para los servicios utilizados, se consideran específicamente los riesgos asociados: a las soluciones tecnológicas; a los servicios externalizados; a los datos gestionados; al contexto; a los instrumentos y a las modalidades de prestación del servicio. La valoración del riesgo se realiza y/o se reconsidera: en la fase de introducción de un nuevo servicio o de cambios relevantes del sistema informativo; anualmente para los servicios ya en curso; en caso de producirse graves incidentes de seguridad. Los resultados de las evaluaciones de riesgo informático **guían la definición de medidas para proteger los datos y reducir los riesgos** de fraudes, los incidentes de seguridad y posibles fallos en el servicio. Los resultados del análisis del riesgo TI en los sistemas informativos confluyen en el Informe Sintético sobre el Riesgo TI, sometido anualmente a la aprobación del Comité de Riesgos y del Consejo de Administración del Banco.

En España, dentro de las acciones de seguridad y como parte de los procesos de seguridad aplicados, la Política de gestión del riesgo TI define e implementa una gestión y valoración del riesgo TI que se lleva a cabo al menos una vez al año. La información resultante del proceso de análisis de los riesgos y el consiguiente plan de acción se transmiten al Comité Conjunto del Consejo de Administración. En la evaluación anual del Riesgo Informático, se valora la revisión de los activos del Banco, analizándolos de acuerdo con la normativa de la ABE. Con este fin, se analizan seis categorías ABE, incluidas veintidós amenazas ICT que determinan cincuenta y un riesgos analizados. Para cada riesgo analizado que podría superar la propensión al riesgo definida, se valoran nuevamente las medidas iniciales aplicadas y las que deben implementarse. La aplicación de estas nuevas medidas implica la revisión del riesgo, generando un nuevo modelo de riesgo ponderado por las nuevas medidas. Esta evaluación se traduce en un plan de acción para las actividades de reducción del riesgo que se presenta anualmente al CMAR del Banco.

Descripción de las estructuras internas y funciones dedicadas a la gestión y a la protección

En la **División ICT** de Banca Mediolanum están presentes las siguientes unidades organizativas:

- › **Unidad de asistencia a la gestión de los riesgos TI y seguridad:** supervisa la gestión de los riesgos TI y la seguridad TI, desarrolla y aplica las estrategias y los planes generales de seguridad informática, adecuados a las políticas empresariales y a las obligaciones normativas. La Unidad incluye la **Oficina de Seguridad del Cliente**, que vela por la seguridad de las operaciones de los clientes, gestiona los fraudes informáticos que estos han sufrido y las operaciones desconocidas;
- › **Oficina de seguridad TI, operación y red:** gestiona los incidentes de seguridad informática, analiza y vela por la ejecución de las acciones asociadas a los incidentes de seguridad.

En España, la Gestión de la Seguridad realizada por el **departamento TI** pretende garantizar y preservar la información y el patrimonio del Banco y de sus clientes. En concreto, el **Departamento de Seguridad** interviene para garantizar la privacidad y la disponibilidad de los datos y de la información del Banco, su integridad, la protección y la conservación de los datos y el acceso a los servicios y a las aplicaciones del Banco. Para esto, se establecen una serie de políticas, reglamentos y procedimientos, a fin de garantizar la consecución de los objetivos del Departamento de seguridad. En 2021 se trabajó en el sistema de reglamentación de las políticas informáticas para adaptar las políticas, los estándares y los procedimientos a la ISO27001, a fin de seguir el estándar de mercado para gestionar las normativas de seguridad. Este sistema regulador se aprobará durante el primer trimestre de 2022.

La **estructuras de dirección y vigilancia del Departamento de Seguridad de Banco Mediolanum** son las siguientes:

- › La **CMAR del Consejo de Administración** Realiza la actividad de revisión y rendición de cuentas trimestral de los planes anuales de seguridad. Aprueba las políticas de gestión de la Seguridad y recibe informes sobre las acciones llevadas a cabo en el periodo.
- › El **Comité de seguridad informática** realiza actividades de revisión mensual y de redacción de informes sobre los planes anuales de seguridad. Supervisa las acciones realizadas en el campo de la Seguridad TI y recibe los informes del plan detallado de las acciones de Seguridad

Además, el departamento TI de Banco Mediolanum dispone de un **Departamento de Seguridad TI**, respaldado por la unidad de Seguridad, que:

- › gestiona las políticas, procedimientos y estándares de seguridad TI y propone su modificación y adecuación a las nuevas normativas que pueden aparecer desde el punto de vista del regulador;
- › supervisa los planes operativos que se llevan a cabo en los departamentos de Infraestructuras y Desarrollo de Aplicaciones;
- › supervisa la gestión de las auditorías de seguridad TI y comprueba la correcta ejecución de los planes de corrección;
- › gestiona y supervisa las acciones realizadas por los servicios SOC externos y sus planes de acción;
- › gestiona la identificación y la supervisión de los incidentes relativos a la seguridad TI.

Modelo de gestión de los ataques cibernéticos

Banca Mediolanum gestiona y supervisa los incidentes de seguridad TI (tanto operativos como provocados por incidentes cibernéticos), en el marco del proceso más amplio de gestión de incidentes, prestando especial atención a la identificación, a la gestión y a la notificación de los grandes incidentes de seguridad informática. Este proceso se describe en la Política operativa de «Gestión de Incidentes TI» y en el proceso de «Gestión de Incidentes TI». En concreto, para los incidentes de seguridad informática graves, se comunica de inmediato el incidente producido: a las entidades de regulación; a los otros

stakeholders interesados en el suceso; al Encargado de la Continuidad Empresarial cuando se atisbe un peligro de impacto en términos de continuidad operativa.

Como medida de prevención, protección, respuesta, contención y restablecimiento del correcto funcionamiento respecto a los ataques de seguridad informática, se han definido y puesto en marcha medidas TI a nivel de procesos (como la gestión de activos, hardening, evaluación de vulnerabilidades, prueba de penetración, inteligencia de amenazas, gestión de parches, copias de seguridad, seguridad lógica y seguridad de los clientes), recursos y tecnologías. La infraestructura de seguridad adoptada para proteger la red, activa las 24 horas, incluye una serie de servicios para supervisar y gestionar el tráfico de los que se ocupa el SOC (Security Operation Center), disponible las horas 24 los 365 días del año. La red está protegida por diferentes soluciones distribuidas en varios niveles (Defense in Depth), capaz de interceptar las posibles intrusiones y gestionar el tráfico, autenticando el válido en el perímetro de la red y bloqueando el sospechoso (como Border Gateway Protocol, IDS e IPS, Web Application Firewall, Firewall, Balanceadores, Protocolos TLS, Terminadores TLS, Anti-malware).

En España, Banco Mediolanum dispone de procedimientos para gestionar los incidentes informáticos incorporados en un modelo de gestión de incidentes que pueden producirse en el entorno operativo del Banco. Este modelo de gestión operativa para los incidentes informáticos también se regula mediante reglamentos explícitos del Banco de España sobre los incidentes informáticos y los reglamentos sobre los pagos electrónicos. Estos reglamentos establecen claramente las medidas que deben tomarse en caso de incidente en cuanto a las comunicaciones con las entidades de vigilancia. Además, el modelo también incluye las acciones recomendadas para la gestión operativa del incidente, así como las relativas denuncias y notificaciones internas al Banco, si es necesario.

IT Security KPI (Italia y España)

	2021
Número de usuarios que utilizan un sistema de dobles credenciales para la autenticación	1.334.038
Horas de formación impartidas sobre el tema	589,3
Número de estructuras que se ocupan del tema	7
Número de transacciones fraudulentas bloqueadas	353

8. Responsabilidad con los colaboradores

Las personas constituyen el valor más grande de una empresa y por eso Mediolanum se compromete a garantizar un entorno de trabajo positivo, gratificante y organizado, en el que expresar el propio talento al servicio del cliente y de los compañeros. Además, los Family Bankers ponen en práctica los valores de Mediolanum, con los cuales refuerzan la relación de confianza con los clientes.

El Grupo Mediolanum cree en la aportación de todos para el éxito de las iniciativas empresariales, expresión de las ideas y del trabajo de todos sus colaboradores, entendidos como empleados y Family Bankers, considerando la constante **valorización del factor humano** como elemento básico para la solidez y el crecimiento de una empresa. El **concepto de la persona como centro de todo** que atesora el Grupo se plasma también mediante la plena protección de los derechos de los trabajadores, prestando especial atención al desarrollo de las relaciones industriales, así como de creación y defensa de la ocupación, la valorización del personal promoviendo la formación y el mérito, las políticas y las medidas concretas de desarrollo y la potenciación de un sistema moderno e integrado de bienestar empresarial, así como la introducción y la consolidación de numerosas herramientas contractuales innovadoras, capaces de favorecer el desarrollo de un sistema eficaz de bienestar empresarial y un mejor equilibrio entre vida profesional y vida privada.

El Grupo Mediolanum, activo en Europa con 3.080 empleados en 4 países diferentes, promueve una cultura basada en los valores de la integridad y una política de respeto de las personas, apoyando comportamientos conscientes y responsables, y realizando modernos itinerarios de desarrollo profesional.

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados	1.554	1.526	3.080	1.454	1.442	2.896
Family Bankers	4.521	1.257	5.778	4.306	1.160	5.466
Otros colaboradores	103	140	243	70	118	188
TOTAL	6.178	2.923	9.101	5.830	2.720	8.550

Iniciativas a favor de los colaboradores durante el periodo de emergencia sanitaria

El Gruppo Mediolanum ha puesto en práctica, desde el comienzo de la emergencia sanitaria por COVID-19, numerosas iniciativas contra la pandemia, siendo consciente de la responsabilidad que el Grupo asume en una pandemia larga y profunda como esta que estamos viviendo todavía.

En estos dos años de pandemia, cada acción del Grupo ha tenido como finalidad velar por los empleados tanto en cuanto parte de la empresa como miembros de una comunidad especialmente azotada por esta crisis. Muchas de las actividades acometidas, desarrolladas ya a lo largo de 2020, pretendían velar por la salud física y emocional de los colaboradores para garantizar la continuidad operativa.

Por ello nos hemos centrado en crear un clima de trabajo lo más tranquilo posible, intentando crear un ambiente laboral sereno, mediante la escucha constante de las personas, también a través de encuestas mensuales. Gracias a colaboradores como el Instituto Clínico Humanitas, se ha vigilado la situación interna y se han publicado vídeos de consulta y ayuda psicológica. Las pruebas serológicas y de detección comenzaron sobre todo después del verano de 2020 y en el transcurso de 2021 se realizaron 3.500 PCR en las que participaron 1.200 personas, también en el otoño de este año se ha propuesto a los empleados, con carácter voluntario, la campaña de vacunación contra la gripe, a la que sumaron 550 personas.

En 2021, como en el año anterior, la Empresa ha previsto un regreso progresivo a la sede a partir de finales del mes de septiembre, a fin de reincorporar al personal del campus de Milano 3 hasta un máximo del 40 % del total.

Cada semana se ha previsto un incremento gradual de la plantilla, pudiendo disfrutar los interesados directos de las lógicas de teletrabajo, alternando días presenciales en la sede y días de trabajo desde casa.

Para ser más cautelosos si cabe, a todos los compañeros con patologías asociadas a la lista específica comunicada por el Ministerio de Sanidad, se les ha permitido seguir trabajando únicamente desde casa. También se les ha ofrecido la posibilidad de teletrabajar a todas las compañeras embarazadas.

Periódicamente a lo largo del año y a todo el personal que ha vuelto a trabajar en la sede, después del periodo estival, se le ha enviado una comunicación ad hoc con las principales medidas adoptadas por la empresa, los comportamientos recomendados y las mejores prácticas a las que es necesario atenerse para reducir al máximo una posible exposición al riesgo de contagio.

Por otro lado, nunca ha llegado a alcanzarse el límite de presencia en la sede del 40 % y, desde finales del año, coincidiendo con el aumento de los contagios a nivel nacional y local, así como a fin de conciliar mejor el periodo de festividad y la actividad laboral, se decidió ampliar todavía más el porcentaje de teletrabajo.

Además, precisamente en materia de teletrabajo, el Grupo propuso desde octubre de 2020 a sus empleados un Acuerdo individual para facilitarles el trabajo. Después, en el transcurso de 2021, se propusieron además 2 prórrogas, coincidiendo con el vencimiento del periodo de emergencia sanitaria definida por el Gobierno para permitir, una vez concluida la fase de emergencia, a todos los trabajadores mantener el equilibrio entre vida privada y trabajo establecido en los últimos 24 meses. Con motivo de la última prórroga se concedió, a todos los implicados, una contribución adicional de 150,00 euros asignada al monedero que puede gastarse en el plan de Bienestar.

En España se ha garantizado la disponibilidad material de oficina (sillas de oficina, pantallas adicionales, teclados, etc.) en las viviendas de los empleados, con un servicio de entrega a domicilio. Al personal que ha pedido acudir la sede con carácter excepcional, se le ha realizado un test serológico / PCR y la sede se ha adecuado a la situación, definiendo procedimientos operativos ad hoc, instalando carteles informativos y gel, y mejorando las zonas comunes para prevenir el contagio garantizando una distancia de 2 metros entre los puestos de trabajo. Además, se han puesto en marcha diferentes iniciativas de implicación y asistencia a los empleados que han incluido, por ejemplo, encuentros de coaching semanal, píldoras de mindfulness, eventos en directo online y encuentros periódicos con la dirección, servicio de ayuda psicológica, píldoras informativas de sensibilización sobre temas referentes a la gestión de las emociones y del estrés, etc.

Asimismo, en Irlanda se ha puesto a disposición, de forma voluntaria, la prueba de antígenos y el test serológico COVID-19 a todo el personal y las zonas de trabajo se han revisado con la señalización direccional adecuada, estaciones de desinfección en toda la oficina, y entrega de mascarillas y guantes a todo el personal. En septiembre de 2021 se puso en marcha un Plan de desescalada progresivo para evitar contagios y volver progresivamente a la normalidad, que prevé, para 2022, la vuelta a la oficina en la que se puede pedir a la empresa 2 días de teletrabajo y 3 días presenciales.

Para todas las sedes del Grupo, en función de las normativas vigentes, se ha revisado la documentación relativa a la gestión del riesgo para la salud y la seguridad laboral en función del riesgo por COVID-19 y se han tomado medidas adecuadas y adoptado Equipos de Protección Individual para garantizar la máxima seguridad en los entornos de trabajo.

8.1 Desarrollo del capital humano

El Gruppo Mediolanum apuesta desde siempre por el cliente como centro de todo y por la relación humana: un banco de personas, para las personas. En efecto, el Capital Humano es el principal activo de nuestra organización y representa un patrimonio de conocimientos, habilidades, formas de trabajar y competencias.

Gracias a las competencias profesionales, a la disponibilidad, a la sensibilidad y a la capacidad de generar confianza del propio personal, el Grupo cuenta con relaciones sólidas con los territorios y puede apostar por el desarrollo y la innovación de los servicios ofertados. Puesto que las personas son el motor del crecimiento y evolución, es una exigencia estratégica del grupo velar por el bienestar e impulsar el crecimiento profesional. A lo largo del año se han asentado las modalidades operativas de teletrabajo, reforzándolas con procesos de formación e información dirigidos tanto a los responsables como a todas las personas de la organización.

En 2021 ha continuado el proceso de digitalización de la formación, acelerado por la pandemia, que ha permitido a los colaboradores encontrar en la «MCU4U» una plataforma que les permitiese continuar la actividad de aprendizaje a pesar de la fase de confinamiento y agilizar así la preparación digital, también en el ámbito formativo. Para ello, se ha enriquecido significativamente la oferta formativa de la plataforma, tanto en lo referente a las soft skills como a las competencias técnicas. Para favorecer el proceso de transformación digital empresarial, se ha iniciado este año un nuevo programa formativo, denominado «Mediolanum Digital Program», ideal para ayudar a algunas compañeras y compañeros, procedentes de diferentes áreas empresariales, a mejorar sus conocimientos y competencias en el ámbito digital y de la innovación, para ser facilitadores, estimuladores del proceso de cambio y de evolución digital en sus estructuras organizativas (los conocidos como «agentes del cambio»).

Con el objetivo de garantizar oportunidades de crecimiento personal y profesional del personal, permitiendo pasar de un cargo a otro en la misma organización, al reunir los requisitos exigidos por ocuparlos y para acelerar los procesos de inserción en el mundo laboral de los nuevos contratados gracias a conocimientos y competencias garantizadas por el sistema formativo, en 2021 nació una estructura, amplia y transversal, dentro de Mediolanum Corporate University, definida como «Mediolanum Employability & Empowerment Center», que persigue precisamente el objetivo de acompañar a los compañeros en los procesos de calificación, recalificación y movilidad interna (skilling, upskilling y reskilling), ayudando a la persona a adaptarse a los cambios del mundo laboral, que evoluciona y avanza rápidamente.

Se ha seguido trabajando en el modelo de las evaluaciones profesionales y, aunque conservando el carácter cíclico anual habitual de los procesos de evaluación y de autoevaluación, se han facilitado directrices específicas para definir las prioridades del año y contenidos renovados (los elementos objetos de observación) del proceso de desempeño. Con el objetivo de orientar más a los colaboradores hacia objetivos estratégicos empresariales y ayudarles en un momento de gran incertidumbre exógena, durante la primera parte del año se han transmitido directrices específicas para definir los objetivos y los planes de acción individuales del año, además de simplificarse y actualizarse los contenidos del proceso de evaluación, haciendo especial hincapié en el tema del trabajo inteligente.

Al mismo tiempo, y de acuerdo con los procesos de evaluación, también el instrumento empresarial de retroalimentación continua se ha renovado en cuanto al contenido, valorizando también en este caso el tema del trabajo inteligente, de la responsabilidad individual mediante el desarrollo del emprendimiento y del liderazgo a distancia. Estas intervenciones han estado acompañadas de un proceso de comunicación interna dirigido a todos los empleados, también mediante los canales digitales del Grupo y la creación de contenidos redactados y vídeos.

UPraisal es el hub que sigue a las personas en los itinerarios de desarrollo de las competencias con el objetivo de conseguir resultados, talentos y capacidad. «La persona como centro de todo», enfoque y apuesta por el empoderamiento y la motivación. Estos son los elementos que ayudan a valorizar

las competencias personales distintivas, identificar las que deben mejorarse y aprender nuevas, en un contexto de aprendizaje continuo y para desempeñar el propio trabajo de modo más eficaz y eficiente. UPraisal permite navegar entre las competencias Mediolanum para leer su definición, entender los detalles comportamentales y descubrir, sobre todo, cuáles son los contenidos formativos sugeridos siempre disponibles para subsanar posibles lagunas.

A finales de año arrancó la fase experimental del proyecto LIFEED que, mediante la formación, transforma los cambios sustanciales de las personas, debidos a nuevas estrategias aplicadas para afrontar cambios familiares o en la vida social, en eficiencia profesional.

Desarrollo del capital humano en España

Banco Mediolanum ofrece diferentes servicios e instrumentos a favor del desarrollo del personal. Estos son algunos de los principales:

- › **Prácticas:** estrategia que nace de las exigencias departamentales específicas y que ofrece la oportunidad y la posibilidad, a todos los empleados, de trabajar en otro departamento durante un periodo determinado de tiempo.
- › **Ofertas de empleo:** instrumento de desarrollo que nace de la voluntad de ofrecer la posibilidad a los empleados de dar a conocer a la empresa su perfil académico y sus aspiraciones profesionales, valorizando así mejor el talento interno del Grupo.
- › **Prácticas estivales para hijos de empleados:** oportunidad de conocer el funcionamiento del sistema financiero que se brinda a los hijos de los empleados del Gruppo Mediolanum de edad comprendida entre los 16 y los 25 años. El objetivo es ofrecerles una experiencia laboral de primera calidad para que puedan mejorar su currículum vitae, con experiencias que les permitan crecer como individuos y profesionales. En 2021, los jóvenes realizaron las prácticas a distancia en modalidad online.

Desarrollo del capital humano en Irlanda

Mediolanum Irish Operations apuesta fuerte por la contratación mediante la cual se evidencia la Visión de la organización y los objetivos a largo plazo, que solo pueden conseguirse con un potente proceso de captación de talentos. Una vez contratados, estos talentos deben conservarse y formarse. Mediolanum Irish Operations se compromete a crear un ambiente muy profesional en el cual los empleados tienen la posibilidad de desarrollarse y experimentar un intenso sentido de pertenencia.

En 2020 se inició una actividad plurianual centrada en los empleados, mediante la implementación de un plan de aprendizaje y desarrollo a medida para conseguir los objetivos profesionales de los empleados y los objetivos organizativos. El plan, aplicado a todos los empleados, ha previsto identificar las habilidades y las competencias exigidas por la organización para realizar una estrategia a largo plazo, poniendo a disposición del personal una serie de cursos de formación online para afrontar las necesidades formativas técnicas y a fin de ofrecer una asistencia continua para conseguir las calificaciones profesionales relevantes para el desarrollo profesional actual y futuro.

En 2021, para respaldar los ambiciosos planes de crecimiento iniciados en 2020, Mediolanum Irish Operations ha mejorado su plan de Aprendizaje y Desarrollo (A+D) y ha implicado a más personal, a fin de reforzar y aumentar las competencias de la plantilla existente, integrando figuras como el Head of Quantitative Strategist, para mejorar la gestión de las estrategias internas.

Asimismo, se ha iniciado un proceso de contratación de jóvenes talentos que se desarrollará en 2022 con la colaboración de prestigiosas universidades.

8.1.1 Formación

El aprendizaje y la formación siempre han sido fundamentales en Banca Mediolanum, donde los colaboradores se forman mediante ciclos y actividades formativas diseñadas y realizadas también dentro de la **Mediolanum Corporate University, el centro educativo de Banca Mediolanum creado en 2009**.

8.1.1.1 Formación de los Empleados

Formación en Italia

En 2021 el Departamento de Formación de Recursos Humanos siguió trabajando en el perfeccionamiento de las metodologías y de los sistemas de aprendizaje a distancia, garantizando a sus compañeros las oportunidades formativas habituales, y mejorando los ya elevados volúmenes de actividad del año anterior.

Las horas lectivas totales ascienden así a 80.000, e implican casi a la totalidad de la plantilla empresarial (99,8 % a 31/12/2021) hasta conseguir el mejor resultado de todos los tiempos. Considerando además la formación impartida a favor de todos los agentes/colaboradores que, con diferentes tipologías de contrato, contribuyen al objetivo común de prestar un servicio de excelencia al cliente final, las horas totales ascienden a más de 130.000.

En el filón de la formación a favor de los procesos de transformación tecnológica se incluye la iniciativa «**Data Value Management**», surgida en 2019 y dirigida a los profesionales que gestionan los datos de manera estratégica, que se ha enriquecido hasta convertirse en un auténtico catálogo de cursos para el desarrollo tanto de competencias hard (análisis cuantitativo, estadísticas, aprendizaje automático, lenguajes de programación e instrumentos para el análisis y el estudio de análisis avanzados) como de competencias soft (colaboración digital, modelos de liderazgo). Además, con este fin se ha apoyado la constitución de una comunidad formada por profesionales con diferente procedencia empresarial y antigüedad, capaz de representar la amplia variedad de cometidos que la gestión estratégica de los datos implica.

Se ha prestado especial atención a la formación de la dirección a todos los niveles, con énfasis en las profundas modificaciones que la gestión de los recursos humanos está asumiendo en la configuración actual de la organización del trabajo («a distancia» y de forma híbrida).

Para ello se han lanzado dos programas que caracterizarán el nuevo modelo de «futuro del trabajo» en términos de relación jefe/colaborador/equipo. Uno se dirige a la dirección intermedia de todas las áreas empresariales, denominado «Leadership4change» y se desarrolla según la metodología del coaching y team coaching, que ha implicado inicialmente a más de 70 responsables y coordinadores de recursos durante unos seis meses; el segundo se dirige a los responsables del equipo de trabajo de las estructuras de front office, con menor antigüedad empresarial y de cometido. Ha sido un programa específico y concreto denominado «Coaching in action», a fin de consolidar las directrices y las técnicas básicas para ser un coach eficaz.

Por último, el proyecto «BE MEDIOLANUM: el valor de la diversidad» perseguía el objetivo de desarrollar iniciativas que fomenten la diversidad y la inclusión a fin de incrementar e integrar en la empresa competencias y aptitudes distintivas. En 2021, 400 compañeros participaron en 3 seminarios sobre el tema D&I con el objetivo de sensibilizar y difundir una cultura que convierta la diversidad y la inclusión en dos valores fundamentales e imprescindibles. Se celebraron 3 sesiones del curso «Estructura Inclusiva», cuyo objetivo es entender las bases del lenguaje inclusivo, los estereotipos y los sesgos cognitivos en la comunicación con una panorámica sobre las buenas prácticas y los ejemplos que no deben seguirse.

Es continuo el compromiso con la **capacitación y la formación para las estructuras de atención al cliente**, tanto en términos de competencias técnico-profesionales como de puesta en común de las orientaciones empresariales a favor de la estrategia de consolidación de la cultura de la centralidad del servicio al cliente y de la Red de Ventas.

Formación en España

También en 2021 Banco Mediolanum impartió varias formaciones para los empleados.

Además de las iniciativas continuadas como los **cursos de lengua** (italiano e inglés) y los ciclos de **formación técnica específica sobre la normativa** como los relativos a MIFID II (mediante el portal BMedLearning), al sector de los seguros y al derecho hipotecario, Banco Mediolanum —en calidad de **colaborador de APD e IESE**— ofrece **formación al personal del Gruppo Mediolanum**, con el objetivo de desarrollar oportunidades de formación y/o temas de interés, a precios más asequibles. Además, Banco Mediolanum ofrece la posibilidad de **subvencionar el coste de los másteres y de los posgrados** oficiales relativos al trabajo mediante el modelo de remuneración flexible o con una compensación económica de 1.000 € por persona, y un contrato de permanencia de 2 años asociado.

Formación en Irlanda

A partir de 2021, a fin de mejorar la impartición y la gestión de la formación, se ha puesto en marcha un proyecto para adoptar una nueva aplicación LMS, «Cornerstone», para Mediolanum Irish Operations.

Para habilitar los planes estratégicos a medio-largo plazo, Mediolanum International Funds Limited (MIFL) ha desarrollado todavía más, en 2021, el plan de aprendizaje y desarrollo iniciado en 2020, proyectando aplicar un marco de Aprendizaje y Desarrollo moderno y eficiente que respalde los objetivos profesionales de los empleados y los objetivos estratégicos de la empresa.

Este año se han establecido familias profesionales en toda la empresa y se han identificado las competencias para cada cometido en la organización. Las competencias, las habilidades, los comportamientos y los conocimientos de cada cometido se han definido claramente, mientras que en la actualidad se está realizando un análisis sobre la brecha formativa presente en los diferentes niveles de empleo. A lo largo de 2022 está previsto desarrollar un plan de aprendizaje y ciclos profesionales específicos con el objetivo de ofrecer al personal las mejores oportunidades de desarrollo profesional y perfeccionar el ajuste entre las competencias de cada uno y los objetivos empresariales. A fin de conseguir este objetivo, se ha creado un Consejo para el aprendizaje y el desarrollo MIFL, cuyo cometido es ofrecer indicaciones para la estrategia de aprendizaje combinándola con la estrategia organizativa del Banco. El consejo es responsable de aplicar y supervisar el Plan de aprendizaje y desarrollo.

8.1.1.2 Formación de la Red de Family Bankers

404-Ic - Unidades y horas de formación de la Red de Ventas

	2021			2020		
	Total personal Red de Ventas	Horas impartidas	Horas Por persona	Total personal Red de Ventas	Horas impartidas	Horas Por persona
Directivo	990	124.193	125	904	89.934	99
Asesores	4.788	636.118	133	4.562	508.475	111
TOTAL	5.778	760.311	132	5.466	598.409	-

Formación y capacitación en Italia

Los ciclos formativos elaborados para la Red Comercial adoptan un **enfoque integrado de métodos e instrumentos didácticos** para que el aprendizaje sea más eficaz y práctico, siguiendo **un enfoque de aprendizaje continuo que acompaña a lo largo del tiempo al Family Banker en su crecimiento profesional y personal**. Para completar el ciclo formativo, se ha previsto la actividad de capacitación, conocida como «on the job training», que permite aplicar en la práctica lo aprendido en las sesiones formativas estructuradas. En concreto para 2021, Mediolanum Corporate University, el centro educativo creado por Banca Mediolanum en 2009, impartió formación totalmente en modalidad digital, añadiendo a los cursos online de profundización y de formación individual, actividades didácticas mediante webinarios realizados mediante la plataforma Microsoft Teams, que han favorecido en cualquier caso el diálogo directo con la Red de Ventas, manteniendo el intercambio de experiencias y relación.

En su actividad didáctica, la Función de Formación de la Red Comercial cuenta con la **colaboración de los Ponentes de la Facultad de Mediolanum Corporate University (MCU), seleccionados entre los mejores Family Bankers de la Red de Ventas, por lo que se ha previsto un plan formativo especializado continuo** a fin de potenciar las competencias específicas, mediante la impartición de ciclos destinados tanto a reforzar los conocimientos técnico-comerciales como a potenciar las habilidades de tipo relacional, comunicativas, de facilitación y gestión del aula y competencias en el ámbito de la innovación digital. En particular, considerando el importante recurso al uso de webinarios, los ponentes de la Facultad han recibido formación para adquirir las competencias necesarias a fin de gestionar la dinámica formativa a distancia.

En una perspectiva de actualización continua de la mentalidad y de las competencias de la Facultad MCU, se ha implementado, a partir de octubre, un nuevo proceso de selección e inclusión de nuevos Ponentes de la Facultad, a fin de controlar y valorizar a las personas que tienen el saber estratégico y el conocimiento empresarial, a fin de sistematizarlo, reorganizarlo y ponerlo a disposición de toda la Empresa.

A finales de diciembre de 2021 eran más de 120 los Ponentes de la Facultad de Mediolanum Corporate University los que realizaban actividades didácticas para los Family Bankers de Banca Mediolanum. En 2021, para mejorar la información y la visión de la propuesta formativa a disposición de los Family Bankers, junto con MedBrain (el Sistema de Gestión del Aprendizaje) se ha implementado en el portal BmedNet, en la sección dedicada a la formación de Mediolanum Corporate University, el catálogo de los cursos a disposición de la Red de Ventas para el propio crecimiento profesional; FormaMente.

El catálogo digital FormaMente es fácil de consultar y se actualiza constantemente introduciendo nuevas fichas de los Cursos (webinarios y online) muy detalladas en cuanto a contenidos y clases, subdivididos por figura profesional, modalidad de impartición, áreas temáticas implicadas.

En 2021 la oferta formativa se ha ampliado con nuevos webinarios de profundización sobre temas técnico-comerciales (Ahorro Administrado y Ahorro Gestionado, Paso Generacional, Protección, Hipotecas, Crédito, Previsión social complementaria, temáticas de Finanzas Corporativas y Fiduciarias asociadas a la gestión de los clientes muy patrimonializados), comportamentales (Factor Emocional, Marca Personal), digitales (5D Strategy, ISD), con una amplia participación por parte de la Red de Ventas. Las actividades formativas se supervisan y analizan mediante un sistema de Paneles de control que, además de comprobar volúmenes y coherencia respecto a las necesidades formativas asociadas a las competencias identificadas en el Catálogo, analizan (para las formaciones más relevantes) también los diferentes impactos de la acción formativa e identifican correlaciones entre intervenciones y resultados comerciales para definir las líneas de intervención más apropiadas, siempre con la intención final de definir modelos útiles a los Family Bankers y a sus particularidades.

A continuación se recogen las **principales intervenciones formativas** del año destinadas a los Family Bankers italianos.

- › En 2021 se puso en marcha el Programa Mediolanum Next, un itinerario profesional nuevo e innovador destinado a incrementar la presencia en el mercado de Banca Mediolanum y a gestionar el paso generacional de los Family Bankers, introduciendo en la estructura comercial de Banca Mediolanum el cometido del Asesor Bancario: una nueva figura profesional que se suma a los Family Bankers más seniors en la asistencia a los clientes y en el desarrollo de sus patrimonios. Se trata de jóvenes recién licenciados que, tras un riguroso proceso de selección y antes de ejercer la profesión, participan en el Máster Ejecutivo en Asesoría Bancaria (EMBC, Executive Master in Banking Consulting). Una formación especializada de 6 meses de duración, a tiempo completo, impartida por Mediolanum Corporate University en colaboración con profesores universitarios, reputados profesionales del sector y la implicación directa de Directores del Banco, además de figuras profesionales de la estructura comercial y de Ponentes MCU. El ciclo formativo multidisciplinario EMBC prevé una alternancia entre las diferentes temáticas técnico-comerciales, comportamentales y comunicativas de base, con profundizaciones en entornos digitales y testimonios de Directivos del Banco. Se desarrolla principalmente en modalidad digital, a la que se sumarán —cuando la situación sanitaria lo permita— acompañamientos a funciones de la Sede y momentos de formación en el territorio. Además, el programa formativo se enriquece con clases de profundización a fin de preparar a los Asesores Bancarios para el examen que les permitirá conseguir la Certificación EFPA, nivel European Investment Practitioner. El compromiso formativo de los participantes es cotidiano: una parte del día se dedica prioritariamente al estudio individual y a las ejercitaciones para preparar el examen que faculta para ejercer como Asesor Financiero (inscripción en el Registro OCF), a fin de aprobar el examen IVASS para la inscripción en el RUI (Registro Único de Intermediarios de seguros) y para las pruebas de evaluación sobre las materias internas; la otra parte del día, en cambio, se dedica a las clases. Para conseguir el certificado MCU, es necesaria la asistencia obligatoria a clase y superar todos los exámenes previstos. En 2021 se celebraron dos ediciones en las que participaron un total de 29 alumnos. Junto con la formación para los nuevos Asesores Bancarios, se ha previsto una formación destinada a los Family Bankers seniors, para ayudarles a evolucionar en su modelo de negocio.
- › Para los numerosos Family Bankers recién incluidos en la Red de Ventas de Banca Mediolanum, según el proceso e inserción tradicionales, se ha realizado un nuevo ciclo de 3 webinarios cada quince días y un seguimiento un mes después para supervisarlos y acompañarlos en el mundo de la asesoría financiera. Son más de 230 los participantes en

este importante recorrido profesional de inserción en la estrategia y el enfoque de asesoría de Banca Mediolanum.

- › En 2021 se celebró la segunda edición del ciclo formativo dedicado a la gestión, denominado «**Banking & Innovation Management Executive Master**» (de forma abreviada, BIMEX), iniciada en marzo de 2019 y reconvertida en sesiones didácticas mediante webinarios debido a la pandemia por COVID-19. El ciclo —destinado a 81 gestores de la Red Comercial, subdivididos en 4 clases— nace con el objetivo de incrementar y potenciar los conocimientos técnicos y las habilidades de gestión necesarias para ejercer el «liderazgo de competencias» indispensable, en el contexto actual y futuro, para guiar con éxito a los grupos de colaboradores. La segunda edición ha contado con la colaboración docente de la Universidad Católica del Sagrado Corazón y reputados profesionales y sociedades de comprobada experiencia, además de 14 Ponentes de la Mediolanum Corporate University y figuras directivas del Banco. El ciclo formativo terminará en los primeros meses de 2022.
- › La segunda edición del ciclo formativo **Supervisor Experiential Active Learning (SEAL)**, dedicado a la figura del Family Banker Supervisor, con el objetivo de reforzar la conciencia sobre el propio cometido, las competencias y las habilidades necesarias para gestionar a los propios colaboradores. Han participado en la formación, de un año de duración y compuesta por siete módulos, cada uno propuesto en forma teórica y práctica, 45 personas, subdivididas en 3 clases. Para amplificar los beneficios del aprendizaje y apoyarlos en la consecución de sus objetivos, cada participante ha contado con la ayuda de un coach profesional.
- › La formación «**Mediolanum Innovative Training**» (de forma abreviada, MIT), de frecuencia mensual, implica a toda la red de Family Bankers en sesiones formativas, previstas en modalidad digital. El objetivo del programa formativo es aumentar las competencias técnicas y comerciales de los asesores del Banco sobre los temas relativos a los escenarios macroeconómicos, la evolución de los mercados, las estrategias empresariales y profundizar en la oferta de productos y servicios. Las ediciones cuentan con la presencia de gestores de la sede, de importantes ponentes externos, elegidos entre los principales expertos y profesionales del panorama económico italiano e internacional, y se imparten a través de la plataforma de TV empresarial en el nuevo formato MIT ON AIR, creado en febrero de 2020, al inicio de la pandemia. En total, en 2021 se celebraron 11 ediciones. Los niveles de participación y de aceptación se mantienen siempre en estándares muy elevados. Además de MIT ON AIR, se han previsto ediciones formativas específicas destinadas a los gestores y necesarias para gestionar los encuentros formativos con sus colaboradores.
- › A nivel de **competencias digitales**, se han previsto cursos para que toda la Red de Ventas adquiera las competencias necesarias con objeto de gestionar y adoptar de inmediato la nueva modalidad de trabajo a distancia mediante el uso de la tecnología (en concreto utilizando MS Teams). Además, se han previsto cursos para el uso de la plataforma de gestión de los clientes 5D Mediolanum Strategy y de las principales herramientas digitales utilizadas por los Family Bankers (ISD, Instancias). En el marco de la innovación digital, se ha invertido en concreto en la adquisición de las competencias técnicas y comunicativas para la gestión y el desarrollo de los Clientes mediante un uso constante y coherente de la plataforma Teams de Microsoft. Se ha impartido también un nuevo curso online en materia de «Reputación Social» en aras de una presencia y una gestión adecuadas de la relación con los clientes en las Redes Sociales, que se suma a los cursos para la correcta gestión de la propia Marca. Además, se han transmitido a la Red de Ventas «píldoras» sobre el tema de la **seguridad digital, la Ciberseguridad**, a fin de incrementar el conocimiento y la concienciación de los riesgos informáticos.

- > Continúa la formación dedicada a la figura profesional del **Family Protection Specialist**, el experto en protección que actúa en el territorio y asiste al Family Banker en el análisis de las necesidades y en la definición de las soluciones de seguros de acuerdo con las exigencias del Cliente. En 2021 se organizaron webinarios en el nuevo servicio MEDIOLANUM CAPITALE KEY PEOPLE, para proteger a las figuras clave en la empresa. Para los Credit Specialist, expertos en materia de financiación que actúan en el territorio para asistir a los Family Bankers, se impartieron webinarios de profundización en el tema Fondo de Garantía Consap.
- > En materia de **formación normativa obligatoria** y respetando lo dispuesto en el **Reglamento Ivass 40/2018 y en el Reglamento Intermediarios Consob 20307/18**, a lo largo del año se impartieron cinco cursos de Actualización Profesional de modalidad online, con un total de 30 horas lectivas. La impartición de estos cursos pretende mantener la inscripción en el RUI (Ivass) y en el registro OCF (Consob), así como mantener la certificación EFPA a todos los niveles. Banca Mediolanum también se encarga de impartir y gestionar el curso online de Formación Inicial Ivass de 60 horas para la inscripción en el RUI. Asimismo, coordina y supervisa la ejecución de la Prueba Final de dicho curso. Si se supera, el Banco se encarga de enviar la solicitud de inscripción de los Family Bankers en el RUI. Además, en lo referente a la formación normativa, se han previsto módulos formativos en materia de blanqueo de capitales. Se ha impartido un curso sobre los nuevos límites a la circulación del efectivo y de los títulos al portador, además de un curso centrado en el D. Leg. 231/2001 (La Responsabilidad Administrativa de las Entidades). En cuanto a MifidII, se ha puesto a disposición de toda la Red de Ventas un nuevo curso online para ahondar en los conocimientos de la normativa de referencia, en concreto en el tema de las Sustituciones de Cartera.

Además, Banca Mediolanum refuerza la Red Comercial ofreciendo a sus Family Bankers la posibilidad de participar en formaciones específicas destinadas a presentarse al examen de certificación EFPA para los siguientes niveles: EIP para CF (European Investment Practitioner) para Asesores Financieros, EFA (European Financial Advisor) y para el nivel avanzado EFP (European Financial Planner). A finales de diciembre de 2021, los Family Bankers de Banca Mediolanum certificados EFPA ascienden a 949, de los cuales: 483 EIP CF, 372 EFA y 94 EFP.

A partir de septiembre de 2021, Banca Mediolanum permite a sus colaboradores conseguir la certificación EFPA-ESG ADVISOR, destinada a todos los profesionales interesados en adquirir sólidos conocimientos en el ámbito medioambiental, social y de gobernanza, cada vez más necesarios y útiles para la asesoría y la planificación financieras. La formación se divide en momentos de estudio individual, test de capacitación y webinarios de profundización.

La formación de la Red de Ventas de Banca Mediolanum se celebró en 2021 en modalidad digital a través de webinarios y cursos online, y se incrementaron en un 38 % las horas lectivas respecto a 2020.

Formación y capacitación en España

La formación de la Red Comercial es uno de los pilares fundamentales para Banco Mediolanum. Los diferentes cursos y ciclos formativos para la Red Comercial se imparten con una metodología que integra conceptos teóricos con su aplicación práctica, para conseguir un aprendizaje eficaz siguiendo un enfoque integrado de formación y capacitación. Los cursos propuestos por Banco Mediolanum siempre han tenido un elevado componente de formación online, por lo tanto se ha garantizado fácilmente la continuidad en las actividades formativas de la Red Comercial durante el periodo de la emergencia sanitaria.

La formación impartida en 2021 puede reagruparse en tres bloques principales:

- › **Formación técnica:** es toda la formación impartida cuyo objetivo es integrar las competencias técnicas de la Red Comercial en términos de conocimiento de los productos y servicios ofrecidos por Banco Mediolanum. A través de la plataforma B.MedLearning, se ha ampliado el catálogo de Seminarios Online, y se ofrecen más de 200 contenidos segmentados por niveles de dificultad y profundización, de modo que cada Family Banker pueda complementar su propia autoformación según su nivel de madurez profesional. En el campo de los seguros, se han impartido varios cursos de especialización para transmitir a los Family Bankers las competencias y los conocimientos necesarios a fin de ofrecer el mejor asesoramiento en términos de protección.
- › **Formación obligatoria/normativa:** la formación orientada a conseguir y a mantener las certificaciones oficiales previstas por las diferentes normativas (Mifid, LCCI, Seguros), así como a complementar los cursos centrados en la compliance normativa que regula la actividad de los Family Bankers. En este sentido se han realizado los exámenes oficiales de certificación para más de 300 nuevos Family Bankers y se han impartido los cursos de formación previstos de actualización de los conocimientos para más de 1.200 Family Bankers.
- › **Formación comercial y de gestión:** todos los cursos orientados a mejorar las capacidades comerciales, comunicativas y de gestión de los Family Bankers. Se incluyen, por ejemplo, los Cursos de Bienvenida, dirigidos a los nuevos Family Bankers que inician su actividad profesional en la entidad; los Cursos Especiales sobre las Técnicas Comerciales, dirigidos a los Family Bankers que encuentran dificultades en el desarrollo de su actividad, y los cursos dirigidos a los Encargados y a los Responsables de la Red Comercial, orientados a mejorar las capacidades de selección de nuevos colaboradores, así como la gestión del equipo.

Por último, en 2021 se inició un curso de posgrado en Administración en el que están participando 20 gestores. El curso, de un año de duración, terminará en 2022, y persigue el objetivo principal de desarrollar las competencias administrativas.

8.2 Protección del capital humano

Para seguir siendo protagonistas en un contexto en rápida evolución y asentarnos como líderes en un mercado repleto de oportunidades, es necesario valorar y cuidar el propio capital humano con vistas a la mejora continua.

Las personas constituyen el valor más grande de una empresa y por eso el Grupo se compromete a garantizar un entorno de trabajo seguro, positivo, gratificante y organizado, en el que expresar el propio talento al servicio del cliente y de los compañeros.

Crear una cultura empresarial compartida, promover una comunicación interna transparente y constante y trabajar en el incremento del know-how permite disfrutar de una comunidad cohesionada de empleados, en la que se fomenta y se exalta su desarrollo personal, cada vez más guiado por lógicas de emprendimiento, motivación y capacidad de realización.

La valorización del factor humano se considera un elemento básico para la solidez y el crecimiento de una empresa, pero también pasa por la consecución del mejor equilibrio posible entre la vida profesional y la personal.

Por eso Mediolanum también se compromete a velar por la salud y la seguridad adoptando medidas adecuadas de prevención y protección, y favoreciendo el desarrollo de una cultura interna sobre el tema mediante la formación y la información. Solo tenemos que pensar en la plataforma DynDevice, que ha puesto a disposición numerosos cursos y eventos para la prevención en materia de salud, la cobertura sanitaria y seguridad social, con servicios añadidos respecto a lo establecido por las normas generales de los países.

Puesto que la pandemia continuó durante 2021, el Grupo mantuvo también diferentes medidas adicionales para velar por la salud y la seguridad de su personal, ya implementadas en el año anterior, además de garantizar el mantenimiento de un equilibrio vida-trabajo durante el desempeño de las actividades a distancia. Una concienciación cada vez mayor sobre la importancia de la diversidad a la hora de crear valor para todos y un clima empresarial positivo y fundamental para reforzar en consonancia la cultura, superar prejuicios inconscientes y reducir la brecha que todavía puede existir entre las intenciones y los comportamientos.

En 2021 se creó el cargo de Gestor de la Diversidad, ocupado por un Gestor Empresarial, y se redactó y difundió el Manifiesto sobre la Diversidad e Inclusión, que fomenta una cultura de la diversidad y de la igualdad de oportunidades, a fin de crear un ambiente que valore al máximo todas las particularidades que lo integran.

La gestión de los temas referentes a la protección del capital humano se describe también en el Código Ético, que define cómo la centralidad, la implicación y la participación activa del factor humano en los procesos empresariales, constituyen objetivos fundamentales de las herramientas de gestión y desarrollo organizativo, abiertas a cualquier individuo independientemente de caracterizaciones sociales.

La creación del valor y la competitividad se conciben en el Gruppo Mediolanum con base en los principios de respeto e igualdad. En relación con el tema, recordamos las principales Políticas adoptadas: Política de Contratación y Selección, Políticas de Remuneración, Política del Plan de Sucesión, Salud y Seguridad de los trabajadores en los lugares de trabajo y riesgo de incidentes relevantes, Reglamento de la Dirección de Recursos Humanos, Manifiesto sobre la diversidad y la inclusión.

El Grupo actúa respetando plenamente las normativas vigentes en países que adoptan principios y normas que velan completamente por los derechos humanos. Aplica los convenios nacionales (CCNT) sectoriales con regímenes pecuniarios claramente superiores a los mínimos contractuales; con el convenio complementario empresarial se presta especial importancia a los aspectos de cobertura sanitaria y de la seguridad social, con servicios añadidos respecto a lo dispuesto por las normas generales de los países.

En concreto, la Dirección de Recursos Humanos recurre a la Unidad de Asesoramiento Normativo de Recursos Humanos, para la aplicación especializada de la normativa de derecho laboral, seguridad

social y fiscal relevante en el marco de los procesos que la Dirección dirige a sus empleados. Además, la Dirección escucha e implica a los empleados en el respeto de la transparencia, de las ideas, de las opiniones de cada uno y en el diálogo continuo mediante las relaciones industriales.

Además, en las sociedades italianas del Grupo se ha previsto, para los miembros del **Fondo de Pensión complementario**, la posibilidad de destinar la prima empresarial a la seguridad social reconociendo un incremento respecto al importe que se entregaría en caso de elegir la opción en metálico. Está prevista la concesión del trabajo a **tiempo parcial** asociada al regreso tras la **maternidad**, de forma compatible con las exigencias organizativas empresariales, y un énfasis especial en las intervenciones en materia de seguridad y calidad ambiental en los lugares de trabajo.

8.2.1 Contratación y retención

Contratación y retención de los empleados

La función Recruiting & Employer Branding del Gruppo Mediolanum tiene una función de «puente» con el mercado laboral. Se ubica en la frontera entre el exterior y el interior de la empresa como filtro bien equilibrado entre las necesidades de personal empresarial y la oferta profesional externa.

La función gestiona las exigencias de la Sede y de la Red Comercial necesarias para sostener el crecimiento o el aumento de beneficio empresarial y determina la calidad de las personas contratadas en la empresa, determinando así la calidad de los recursos humanos de una empresa.

Durante 2021 el Gruppo Mediolanum contribuyó, como sucede desde hace años, a crear centenares de nuevos puestos de trabajo, tanto en las propias Sedes como en la Red de Ventas.

Las **actividades de Contratación** se refieren a la localización, y la inserción en la empresa de los perfiles adecuados al cargo, mediante un proceso orientado a comprobar la idoneidad, actual y potencial, de un candidato para desempeñar un trabajo en la empresa, de forma satisfactoria tanto para el candidato como para la empresa.

El proceso de selección de Banca Mediolanum es un recorrido formado por varias fases, orientado al conocimiento y a la valoración recíproca.

La función garantiza la calidad y la estandarización del proceso y asegura la cobertura rápida y eficaz de los puestos vacantes con personas que tienen las competencias adecuadas utilizando diferentes canales de búsqueda (tradicionales, contratación electrónica) y usando los instrumentos de selección y valoración más adecuados (entrevista individual, evaluación del grupo, pruebas técnicas previas, etc.).

Los múltiples canales de contacto y las modalidades de profundización se reconducen a un modelo sistémico que combina la eficacia de resultado, la valoración de la eficiencia del proceso y el respeto de criterios de corrección e imparcialidad.

La observación se refiere a las competencias técnicas y aptitudes personales de los candidatos en función de los puestos vacantes y de la diferente experiencia adquirida según los principios de corrección y de imparcialidad que permitan formular una valoración, no un juicio.

En 2021 se ha respondido a las diferentes y numerosas exigencias de la Sede, como Banco y sociedad del Grupo. Se han puesto en marcha y concluido en total 334 búsquedas para las sociedades italianas del Grupo. En cuanto a la Red Comercial, la función ha estado implicada en las actividades de proyecto relativas a la definición e implementación de un nuevo modelo de contratación comercial y, en

colaboración con Marketing y Comunicación, de las directrices del plan operativo de comunicación.

La función ha gestionado los procesos de selección que se han definido e implementado en función de objetivos específicos de profesionales del asesoramiento financiero.

La definición, el diseño y la aplicación del **plan de Employer Branding** pretende explicar y permitir entender el contexto empresarial, en términos de presencia, de identidad y de propuesta de valor, que define el Gruppo Mediolanum como ámbito de trabajo y su oferta distintiva en el mercado laboral.

La función también desempeña una actividad de supervisión de las dinámicas del mercado laboral: un papel de escucha y de exploración de nuevas profesionalidades, talentos, ideas, redes, necesidades, estableciendo y vigilando las relaciones con los diferentes segmentos de mercado y las estructuras académicas o especializadas de las que será posible obtener las mejores candidaturas necesarias para la organización empresarial.

La actividad de la función Recruiting & Employer Branding se ha realizado íntegramente a distancia, del contacto con el mercado laboral a la inserción de las nuevas contrataciones.

Como instrumento de desarrollo y canal de contratación interno, está activo el sistema interno de «Ofertas de Trabajo». Esta iniciativa permite a todos los empleados que se postulan darse a conocer —en términos curriculares, de aptitudes y de aspiraciones profesionales— y contribuye a promover el crecimiento de los recursos, a desarrollar los talentos, a valorar las competencias adquiridas y a respaldar el conocimiento integral del negocio, favoreciendo la rotación profesional, según criterios orientados a la transparencia y a la meritocracia. Durante el año se publicaron 16 anuncios con 183 candidaturas espontáneas y se cubrieron 20 puestos.

En 2021 se contrató a 231 personas y su entrada se ha valorizado mediante un plan editorial social de employer branding. Otras actividades de employer branding se han referido, en concreto, a iniciativas organizadas con centros académicos nacionales para ofrecer oportunidades profesionales destinadas a los recién egresados: jornadas profesionales, webinarios, colaboraciones y diseños conjuntos.

Otros elementos críticos en la protección del capital humano pueden estar representados también por los posibles abandonos de recursos, que pueden generar una pérdida de competencias y de activos intangibles para la empresa.

Las iniciativas a favor del capital humano pretenden así minimizar el riesgo de pérdida del patrimonio de conocimientos y experiencias, en concreto de los considerados más distintivos y críticos para el desarrollo del negocio. Con este fin, los itinerarios profesionales internos y de desarrollo para las personas, en concreto para las de alto potencial, se ponen en marcha a raíz de momentos de evaluación específica acerca de cada individuo y sus competencias.

Desde el punto de vista de la gestión, el Grupo ha incrementado sus niveles ocupacionales y, en cualquier caso, ha aplicado la política anual de incrementos retributivos meritocráticos y los ascensos profesionales establecidos.

Contratación y retención de los Family Bankers

405-1a - Reparto de los colaboradores por género

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivo	864	126	990	804	100	904
Asesores	3.657	1.131	4.788	3.502	1.060	4.562
TOTAL	4.521	1.257	5.778	4.306	1.160	5.466

La actividad de contratación siempre se ha caracterizado por un **énfasis significativo en los candidatos con un comprobado mercado relacional de referencia.**

Este año la función comercial se ha enriquecido con la ayuda de una estructura de Desk Research que depende directamente de la Dirección de Recursos Humanos de la Sede, con el objetivo de cubrir en mayor medida el conocido como mercado potencial en la fase de búsqueda y selección.

Se ha hecho especial hincapié también en el programa de inserción en actividades del Grupo durante los primeros 12 meses a fin de ayudar a las nuevas incorporaciones en la entrada y en el inicio del itinerario de crecimiento profesional en Banca Mediolanum, mediante la implicación directa de los gestores de red presentes en el territorio. Se han previsto herramientas y ciclos formativos para ayudar a los banqueros todavía no inscritos en el Registro Único de Asesores Financieros durante el periodo de preparación y superación de la prueba.

Además, se presta ayuda en el análisis del mercado potencial y en todos los aspectos legales asociados a los objetivos comerciales. La Función encargada de conseguir estos objetivos pretende, mediante una línea administrativa presente tanto en la Sede como in situ, apoyar la actividad extendida desempeñada por los Gestores Territoriales, los responsables directos del crecimiento dimensional.

El Equipo de la Sede, que depende directamente de la Dirección Comercial, se ocupa de **crear herramientas innovadoras e instrumentos adecuados para garantizar la eficacia del proceso de selección y la productividad de los nuevos contratados.** Además, pretende ayudar y formar a los Gestores encargados de la selección, actividad fundamental en el marco del crecimiento global. Vela por una imagen y una comunicación correctas y eficaces, en coordinación con la Dirección de Marketing de la marca Mediolanum a nivel central y territorial, **respecto a los elementos de contratación.**

Desde el punto de vista de la distribución geográfica de la red de Family Bankers, se registra una clara coherencia respecto a la distribución de la riqueza nacional.

A continuación se muestra la distribución de las oficinas en Italia y España.

Región	Family Banker Office	Oficinas Tradicionales	Sucursales
Los Abruzos	5	5	0
Basilicata	0	2	0
Calabria	3	9	0
Campania	2	18	0
Emilia-Romaña	34	17	0
Friuli-Venecia Julia	7	7	0
Lacio	19	15	1
Liguria	3	6	0
Lombardía	43	24	2
Las Marcas	14	5	0
Molise	4	1	0
Piamonte	14	19	0
Apulia	5	6	0
Cerdeña	2	3	0
Sicilia	19	36	0
Toscana	25	11	0
Trentino Alto Adige	5	7	0
Umbría	5	4	0
Valle de Aosta	2	0	0
Véneto	40	40	0
Total	251	235	3

DATOS A DICIEMBRE DE 2021	
Región	Family Banker Office
Andalucía	10
Aragón	1
Baleares	1
Canarias	1
Cantabria	1
Castilla-La Mancha	2
Castilla León	1
Cataluña	13
Extremadura	1
Galicia	12
La Rioja	1
País Vasco	3
Pamplona	2
Región de Murcia	2
Cdad. Valenciana	12
Cdad. De Madrid	1
Total	64

Los datos no incluyen oficinas bancarias ni oficinas de agentes de bolsa.

8.2.2 Bienestar empresarial

El Gruppo Mediolanum siempre ha prestado atención a las acciones destinadas a favorecer el equilibrio entre el tiempo laboral y la vida privada de sus colaboradores, y esto en beneficio del desarrollo de un bienestar general. El bienestar del Gruppo Mediolanum está disponible en la plataforma «WELLMED», cuyo funcionamiento es plenamente digital, y —desde 2015— incluye también un plan amplio y personalizado de beneficios flexibles, denominado «Wellmed Wallet», que ofrece a todos los empleados de las sociedades italianas del Gruppo Mediolanum la posibilidad de acceder a un conjunto de bienes y servicios. Este plan, en consonancia con la cultura empresarial, permite aumentar el sentido de pertenencia, el compromiso y la «propuesta de valor» del Grupo a las personas. El plan representa una iniciativa empresarial libre a favor de sus empleados, la cual también pretende incrementar el poder adquisitivo individual, con bienes y servicios útiles en la vida cotidiana.

La característica del Plan «Wellmed Wallet» es que permite a cada empleado destinar el importe teórico («crédito de bienestar»), puesto a disposición a principios de año por las sociedades del Grupo, al uso de servicios ad hoc elegidos de acuerdo con las propias exigencias y preferencias.

Siguiendo la línea del año anterior y con el fin de complementar las coberturas de seguros para el reembolso de los gastos médicos (previstas para todos los empleados), se ha renovado la «TARJETA SANITARIA», una tarjeta distribuida a todos los empleados del Grupo italiano, que les permite acceder a tratamientos médicos y sanitarios con tarifas preferentes en las estructuras de una de las redes independientes más grandes de Italia, con aproximadamente 11.000 centros concertados en todo el territorio nacional: institutos científicos de investigación, hospitales privados, centros de diagnóstico y fisioterapia, ambulatorios, laboratorios, gabinetes especializados y de odontología. Este servicio, que se ofrece gratuitamente, cubre a todo el núcleo familiar, padres incluidos. Además, se han creado, con especialistas externos, unas ventanillas de escucha activa psicológica y servicios de medicina a distancia. La Guardería «BabyMed», presente en la sede italiana desde hace más de 15 años, ha seguido prestando servicio en 2021 a pesar de todo, y cuenta con 74 niños en diciembre. En los meses de verano se organizó junto a Happy Child, en su estructura de Basiglio, el campus estival con 55 niños de 3 a 11 años.

En **España**, destacan las siguientes iniciativas:

- › La vida es bella: promueve la cultura del bienestar empresarial, mediante iniciativas ad hoc (yoga, jornadas temáticas...);
- › Medidas de conciliación entre vida personal y profesional;
- › Posibilidad de convertir parte del salario en productos y servicios, con ventajas fiscales (retribución flexible);
- › Coaching;
- › Mindfulness;
- › Premio a la excelencia académica para los hijos de los empleados;
- › Desayuno con el Consejero Delegado: un grupo de empleados comparte el desayuno con el Consejero Delegado, y tiene la posibilidad de exponer sus preocupaciones y preguntas.

En **Irlanda**, Mediolanum Irish Operations ofrece a toda la plantilla el seguro sanitario privado totalmente patrocinado por la sociedad. Además de un examen de la vista, se ha previsto un chequeo sanitario anual para todo el personal, completamente confidencial. Asimismo, cada año se pone a disposición de todos los empleados la vacuna de la gripe.



WELL@WORK 2021 MENCIÓN ESPECIAL COMO «BEST INTERNAL COMMUNICATION»

Con motivo del Well@Work 2021-Charge the Energy, la esperada cita de la Comunidad sobre temas de bienestar organizativo, Banca Mediolanum ha recibido una mención especial como «Best Internal Communication», por el proyecto «HOMEediolanum, el centro de todo eres tú». El objetivo de la iniciativa era proponer una solución innovadora para el bienestar de los empleados y de sus familias, favoreciendo el correcto equilibrio entre trabajo y vida privada.

8.2.3 Gestión de la salud y de la seguridad en los lugares de trabajo

El Gruppo Mediolanum ha adoptado un **Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el trabajo**, y ha definido en su propia estructura organizativa responsabilidades concretas, procedimientos operativos, procesos sensibles a estos temas y recursos económicos adecuados para implementar las estrategias destinadas a conseguir elevados estándares de salud y seguridad en los lugares de trabajo. En concreto, las Estructuras empresariales, implicadas en diferente concepto, deben respetar los siguientes **principios**:

- › cumplir en todas las fases de los procesos empresariales de su competencia las obligaciones en materia de seguridad y salud en los lugares de trabajo, garantizando la eficacia y la aplicación de principios concretos de **control**;
- › garantizar **transparencia, corrección y trazabilidad** en las obligaciones con las Entidades externas encargadas de la vigilancia en materia de seguridad laboral;
- › ocuparse, en el marco de los **contratos de licitación o de suministro**, de informar a las contrapartes sobre los posibles riesgos en materia de seguridad laboral y elaborar las medidas preventivas asociadas;
- › prever en los **contratos con terceros**, en el marco de las actividades orientadas a la gestión y a la prevención de riesgos en materia de salud y seguridad laboral, cláusulas adecuadas de compromiso al respeto de sus principios;
- › favorecer y **promover la información interna** en materia de:
 - › posibles riesgos asociados a la actividad laboral;
 - › medidas de prevención adoptadas;
 - › procedimientos y material de primeros auxilios; procedimientos en caso de incendio y evacuación de los entornos de trabajo;
 - › velar por el respeto de las normativas en materia de salud y seguridad respecto a todos los trabajadores, también no contratados y de terceros en general, que pudieran encontrarse en los lugares de trabajo.

El **sistema** empresarial de seguridad y salud en los lugares de trabajo **prevé el cumplimiento de las obligaciones asociadas**:

- › al respeto de los estándares técnico-estructurales legales relativos a equipos, sistemas y lugares de trabajo;
- › a las actividades de evaluación de riesgos y organización de las medidas de prevención y protección consiguientes;
- › a las actividades de naturaleza organizativa, como emergencias, primeros auxilios, gestión de las licitaciones, reuniones periódicas de seguridad, consultas de los representantes de los trabajadores en materia de seguridad;
- › a las actividades de vigilancia sanitaria;
- › a las actividades de información y formación de los trabajadores;
- › a las actividades de vigilancia en relación con el respeto de los procedimientos por parte de los trabajadores;
- › a la recogida de documentación y certificados obligatorios por ley;
- › a las comprobaciones periódicas de la aplicación y de la eficacia de los procedimientos adoptados.

Salud y seguridad en el trabajo en Irlanda

Mediolanum Irish Operations dispone de **un sistema de gestión de la salud y de la seguridad** que prevé una estructura de gestión que remite al Consejero Delegado / MD, al que le siguen: los Gestores Sénior, el Responsable de la Seguridad, el Representante para la Seguridad y después los Empleados.

Salud y seguridad en el trabajo en España

Banco Mediolanum dispone de un **Plan de Prevención** en el que se describen aspectos como:

- a) **La identificación de la actividad empresarial**, también en términos de número de sedes y trabajadores;
- b) **La estructura organizativa** de la empresa, identificando las funciones y las responsabilidades asumidas por cada uno de sus niveles jerárquicos y los respectivos canales de comunicación entre sí;
- c) **La organización de la producción** en términos de identificación de los diferentes procesos técnicos, y de las prácticas y procedimientos organizativos existentes en la empresa;
- d) **La organización de la prevención** en la empresa, indicando la modalidad preventiva elegida y los órganos de representación existentes;
- e) **La política, los objetivos y las finalidades** que la empresa pretende alcanzar en materia de prevención, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos que tendrá a su disposición con este fin.

Banco Mediolanum cuenta con la ayuda de un servicio de prevención externo que ofrece asesoría y asistencia empresarial para la correcta gestión de la prevención de riesgos, haciendo especial hincapié en: la gestión de la seguridad laboral, la higiene, la vigilancia sanitaria y los análisis ergonómicos y psicosociológicos.

8.3 Diversidad e inclusión

El Gruppo Mediolanum, al considerar el valor central de la personal, se compromete a valorizar la diversidad y la igualdad de oportunidades en su plantilla, siguiendo y promoviendo los principios de mérito y competencia, de acuerdo con los valores del Grupo. Al mismo tiempo reconoce en la diversidad un elemento de impulso hacia el crecimiento y el éxito: la heterogeneidad de competencias, habilidades, contextos culturales y sociales y, al mismo tiempo, la creación de un espacio inclusivo que favorezca el diálogo constructivo entre las múltiples experiencias, representan para Mediolanum una oportunidad de enriquecer su negocio con nuevas perspectivas, que sientan las bases de un crecimiento y una generación de soluciones innovadoras.

Por ello el Grupo ha creado formalmente el cargo de **Gestor de la Diversidad**, que se encarga de orientar y favorecer una cultura coherente con estos principios, y ha definido un Manifiesto de la Diversidad e Inclusión que se ha presentado a todos los empleados y a la Red de Family Bankers en una sesión específica en la serie Values dedicada a los valores en Mediolanum.

Se han llevado a cabo diferentes iniciativas a lo largo del año, como seminarios, talleres, cursos específicos de formación, programas de mentoría interempresarial e iniciativas de comunicación a los empleados con el objetivo de incentivar y difundir cada vez más una cultura inclusiva.

Mediolanum ha firmado la **Carta ABI «Mujeres en la banca»** para valorizar la diversidad de género, y está comprometida en el diálogo constante sobre estos temas mediante la colaboración con asociaciones cualificadas y entidades competentes. En concreto, se ha unido a Valor D, que es una de las organizaciones más reconocidas en Italia en la promoción de la igualdad de género y de una cultura inclusiva. Además se ha sumado a **Women and Technologies**, una asociación que valoriza el talento femenino en la tecnología, en la innovación y en la investigación científica.

En el mes de diciembre se definió una **Política de Diversidad e Inclusión** que identifica, entre otras cosas, en el ámbito de las diferentes dimensiones en las que se articula la cultura de la diversidad, las de mayor impacto para el Grupo. Entre estas destaca especialmente la diversidad de género, también considerando el contexto de mercado en el que opera Mediolanum.

En **España** se han desarrollado **actividades para promocionar la igualdad y la inclusión**, como la definición de un plan con acciones para favorecer la igualdad y mitigar los riesgos, sensibilizar sobre la importancia y prevenir episodios de acoso en el lugar de trabajo. Para esto se han identificado **figuras clave**, con la finalidad de ofrecer apoyo y asesoramiento. Continúa la colaboración con proveedores que cuentan en su plantilla con personas discapacitadas, en concreto con tres «centros de trabajo especial».

En **Irlanda**, desde agosto de 2018 está presente un «**Head of Diversity & Inclusion**» además de una **Política de diversidad e inclusión**. En efecto, Mediolanum Irish Operations quiere distinguirse y ser reconocido como un empleador con una reputación muy positiva gracias a la diversidad y a las prácticas de inclusión. Por eso se compromete a ser una organización que reconoce el valor de la diversidad, creando un ambiente de trabajo donde todos se sienten incluidos y valorados, al margen de las diferencias. Mediolanum Irish Operations reconoce que la igualdad de oportunidades se refiere a las buenas prácticas de empleo y por eso apuesta por garantizar la diversidad y la inclusión en el puesto de trabajo, asegurando un trato igualitario a todos los empleados. Esto se aplica a todas las políticas y prácticas ocupacionales, incluidas las relativas a:

- > contratación, selección y fidelización;
- > términos y condiciones de trabajo;
- > cultura empresarial en la cual los empleados reconozcan el valor que genera una plantilla diversificada e inclusiva;
- > aprendizaje y desarrollo;
- > promoción y ascenso profesional.

En 2021 cuatro empleadas participaron en el «Irish Management Institute/30% Club Network Mentor Programme», un programa de tutoría intersectorial e interempresarial que reúne a líderes expertos y a individuos con alto potencial a fin de estimular el desarrollo profesional y personal. Asimismo, también en 2021 veinte directivos seniors participaron en un programa de liderazgo inclusivo, mientras que cuarenta gestores participaron en un curso de formación sobre los temas de los prejuicios inconscientes de género, desarrollado con la finalidad de reducir los prejuicios en las actitudes durante la contratación y el proceso de toma de decisión y, en definitiva, erradicar los comportamientos discriminatorios. Además, desde 2021 MIO utiliza un software de descodificación de género, «Textio», que permite desarrollar anuncios de trabajo con una formulación neutra acerca del género. A consecuencia de la aplicación de este software, se ha registrado un incremento en el número de las candidatas en los anuncios de trabajo. Por último, se sigue colaborando con el sector de los servicios financieros para crear iniciativas guiadas por el sector que promuevan la diversidad y la inclusión. El Head of Diversity and Inclusion de MIO es miembro del comité para la instrucción, la diversidad y la inclusión de la IAIM (Irish Association of Investment Managers, «Asociación Irlandesa de Gestores de Inversiones»), así como miembro del grupo consultivo de los stakeholders en la Women in Finance Charter, que junto con Financial Services Ireland y Banking y La Payments Federation Ireland ha desarrollado la «Carta irlandesa de las mujeres en las finanzas».

Iniciativas para los empleados

Las iniciativas en este ámbito se incluyen de forma continuada en las actividades de desarrollo de la profesionalidad de las mujeres en Mediolanum, que constituyen aproximadamente el 50 % de la plantilla, orientando una programación que se desarrollará con diferentes iniciativas a medio y largo plazo que se implementarán de acuerdo con iniciativas similares orientadas a la Red.

La Política específica también presta especial atención a los aspectos de edad y diversidad generacional. Junto con los programas de inserción continua de jóvenes y los orientados a su desarrollo profesional, dirigidos tanto a los empleados como a la Red de Family Bankers, se ha creado el Employability Empowerment Center, que orienta la reconversión de todas las generaciones de acuerdo con la evolución de las competencias exigidas en los diferentes ámbitos.

Iniciativas para los Family Bankers

También continúa la actividad del **proyecto de inclusión e igualdad de la Red de Ventas**, en la que participan **30 compañeras Family Bankers** (procedentes de todas las regiones y representantes de diferentes cargos y funciones presentes en la Red Comercial) para concienciar y reforzar la comunidad de mujeres asesoras financieras de BMed. Se han celebrado varios encuentros a fin de valorizar las características de la comunidad y trazar un plan de acción para hacer evolucionar la comunidad y agilizar la integración y la igualdad en un «mundo» en el que todavía están poco representadas hoy por hoy, el mundo financiero (en la red de Banca Mediolanum las mujeres representan aproximadamente el 20 % del total de los Family Bankers). A lo largo del año se ha establecido un **plan de formación y de coaching para las «fundadoras» de la comunidad** como prueba que concluirá en los primeros meses de 2021 y servirá de proyecto piloto para el lanzamiento real de la comunidad, que procederá a compartir su manifiesto, las actividades previstas y los detalles de su gestión.

9. Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente

Mediolanum se compromete a contribuir en la creación de una vida mejor para la colectividad prestando atención, en sus decisiones y estrategias, a las personas y al planeta.

El Banco promueve un enfoque global en la ayuda al desarrollo de la colectividad, identificada en las realidades sociales y culturales con las cuales la empresa se relaciona durante su actividad. Banca Mediolanum organiza y participa en diferentes **actividades** de carácter social, cultural y deportivo **para valorizar y consolidar la relación, así como la asistencia a la colectividad**. Además, a través de la **Fundación Mediolanum Onlus**, constituida en 2022, el Grupo se compromete a afrontar de modo organizado las peticiones y demandas del Sector Terciario. Desde el punto de vista medioambiental, el compromiso del Gruppo Mediolanum se materializa en planes y actividades enfocados en la reducción de los impactos medioambientales, mediante **proyectos para el uso responsable de los recursos** que, en sintonía con la estrategia empresarial, protegen el medio ambiente y garantizan la plena adopción de las normativas nacionales e internacionales.

Iniciativas a favor de la colectividad durante el periodo de emergencia sanitaria

Banca Mediolanum y Fundación Mediolanum Onlus han realizado, junto con Progetto Arca, un proyecto para proteger de la pobreza a 1.000 niños en Italia, previniendo graves consecuencias derivadas de la carencia de cuidados necesarios para su crecimiento, mediante la donación de productos para recién nacidos.

Las familias a las se ha dirigido la operación son principalmente:

- > núcleos monoparentales, con frecuencia compuestos por madres y niño, sin una red familiar de apoyo;
- > núcleos familiares con menores en condición de fragilidad

y soledad, que han perdido su casa también a raíz de un desahucio por morosidad no culposa asociado a una quiebra financiera, a un despido o a la detección de una enfermedad..

A través de la donación de Banca Mediolanum, que la Fundación Mediolanum ha destinado íntegramente a la Fundación Progetto Arca, ha sido posible distribuir 1 kit con productos infantiles al mes, durante un año, a cada uno de los niños implicados, más 1 kit educativo con material didáctico, sumando un total de 13.000 kits. Estos son los resultados del proyecto:

Presentamos los números

La recaudación de fondos de la Fundación Mediolanum Onlus a favor del Progetto Arca transforma las decisiones de suscripción de los clientes de Banca Mediolanum en un gesto solidario y concreto para las familias más necesitadas

La ayuda brindada

- > 1 kit de primera infancia al mes con artículos de primera necesidad
- > 1 kit adicional para cada niño del que han disfrutado también los hermanos, cuando los hay, con material educativo
- > Se ha ayudado a 1.000 niños en un año, con edades comprendidas entre 1 año y 4 meses

13.000

Total de kits distribuidos

- > 12.000 kits de primera infancia;
- > + 1.000 kits educativos adicionales.

La ayuda brindada

425

Voluntarios

16

Ciudades

48 % norte, 25 % centro, 27 % sur e islas

1.000

Familias asistidas

- > **Monoparentales**
Mamme sole senza rete familiare di sostegno con in media 2 bambini a carico;
- > **Familias numerosas**
De 5 o 7 miembros, en las que se incluyen también hijos mayores de edad y abuelos a cargo.

El objetivo conseguido

X3

Se han triplicado los paquetes de víveres distribuidos en el último año..

9.1 Inclusión financiera

El Grupo se compromete a **ayudar a las personas desfavorecidas** mediante la creación de productos específicos, así como a través de la presencia de los Family Bankers en el territorio y la disponibilidad de herramientas digitales para la gestión autónoma de las finanzas por parte del cliente. Además, Banca Mediolanum y sus Fundaciones en Italia —así como en España— se comprometen en **actividades de formación destinadas a incrementar los conocimientos y las competencias financieras** de la colectividad y así desarrollar en el territorio un enfoque seguro y responsable de las finanzas.

9.1.1 Ayuda mediante los productos y servicios de Banca Mediolanum

Préstamo de emergencia

En el actual contexto económico, en el que son cada vez mayores las áreas vulnerables y con el objetivo de evitar el recurso a la usura y facilitar la inclusión financiera, Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum Onlus confirman el compromiso suscrito desde 2009 junto a fundaciones y asociaciones antiusura operativas en el territorio nacional con proyectos sociales orientados al apoyo financiero de los segmentos más desfavorecidos de la población.

La decisión de Banca Mediolanum de apoyar la lucha contra la pobreza y la usura mediante el mecanismo del préstamo de emergencia cuenta actualmente con la colaboración de 10 fundaciones diocesanas antiusura en Lombardía, Piemonte, Véneto, Liguria, Emilia Romagna, Lacio, Cerdeña, Sicilia y Calabria. Las fundaciones antiusura operan mediante Cáritas de las diócesis que recurren a los Centros de Atención parroquiales para entender las exigencias de las familias necesitadas. Con la firma de acuerdos específicos entre Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum Onlus, el Banco se compromete a conceder a las fundaciones antiusura un «Límite» de crédito rotativo que utilizarán para conceder préstamos con reembolso a plazos a personas en dificultades, ya sean familias o empresas individuales, a un tipo simbólico (hoy en día de aproximadamente el 1 %).

La actividad del préstamo de emergencia supone un compromiso concreto de Banca Mediolanum para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, en concreto en lo referente al primer punto de la Agenda 2030: acabar con todas las formas de pobreza en cualquier lugar.

Recae íntegramente sobre el Banco el riesgo de crédito de las operaciones de financiación concedidas, mientras que la Fundación Mediolanum Onlus ha dado indicaciones de priorizar a las mujeres con hijos a cargo como beneficiarias de los préstamos, de acuerdo con su misión.

A 31 de diciembre de 2021, el límite rotativo puesto a disposición por Banca Mediolanum asciende a 2.450.000 euros, los préstamos concedidos son 318, para un total de 2.445.915 euros.

Las Fundaciones con las que Banca Mediolanum S.p.A. y la Fundación Mediolanum Onlus han celebrado acuerdos son:

- > Fundación San Bernardino en Milán (2009)
- > Fundación San Gaudenzio en Novara (2013)
- > Fundación San Matteo Apostolo en Bolonia (2016)
- > Fundación Santi Simplicio e Antonio en Tempio Pausania (OT), (2016)
- > Fundación Santa Maria del Soccorso en Génova (2017)

- › Fundación Beato Giuseppe Tovini en Verona (2018)
- › Fundación Salus Populi Romani en Roma (2019)
- › Fundación Santi Mamiliano e Rosalia en Palermo (2019)
- › Fundación San Giuseppe Moscati en Nápoles (2020)
- › Fundación Zaccheo en Crotone (2021)

Las citadas fundaciones operan en todas las diócesis presentes en las respectivas regiones eclesiásticas.

Satisfacción del cliente Italia 2021

%	2021			2020		
	Banca Mediolanum	Bancos tradicionales	Bancos online	Banca Mediolanum	Bancos tradicionales	Bancos online
Se compromete con el aspecto social colaborando en proyectos de solidaridad y de ayuda humanitaria	85	68	67	85,59	65,7	64
Se compromete con las iniciativas socioculturales del territorio en el que opera	83	68	65	82,78	66,5	64,5
Ayuda a sus clientes en los momentos difíciles	81	63	68	82,33	62,6	65,6

Fuente: encuesta de satisfacción del cliente 2021, realizada en colaboración con la entidad BVA-Doxa.

9.1.2 Educación financiera

En 2021 continuó el compromiso de Banca Mediolanum en diferentes proyectos orientados a divulgar temas financieros destinados a clientes y clientes potenciales. Los contenidos se han centrado principalmente en la importancia de una planificación atenta, basada en las exigencias de cada uno de nosotros, para conseguir los propios objetivos de vida y para aprovechar las oportunidades y ventajas derivadas de una gestión consciente del ahorro, y sobre el tema de la prevención para proteger y mantener la calidad de vida.

En total se han implicado **más de 21.000 participantes**, entre clientes potenciales y Family Bankers, en unos **230 eventos** digitales.

En **España**, la Asociación Española de Banca (AEB) promueve el programa de educación financiera «**Tus Finanzas, Tu Futuro**», dirigido a estudiantes de edades comprendidas entre los 13 y los 15 años. Los ponentes «docentes» son voluntarios profesionales, que imparten 3 sesiones de 1 hora en los centros educativos. El objetivo del programa es que los estudiantes reflexionen sobre la importancia de asumir la responsabilidad de las propias finanzas, además de proporcionarles los instrumentos básicos para empezar a gestionar su economía y a tomar decisiones financieras. De este modo, los estudiantes aprenden conceptos básicos y fundamentales como la elaboración de un balance equilibrado, la diferencia entre crédito y débito, un buen uso de los créditos, mientras descubren la importancia del ahorro y una buena planificación de la propia economía personal. Durante 2021, Banco Mediolanum participó en el programa en diferentes zonas de toda España.

9.2 Asistencia a las comunidades

El Gruppo Mediolanum siempre se ha distinguido por el **compromiso social**. Para ello cuenta con **la Fundación Mediolanum Onlus, que apoya** proyectos, iniciativas, donaciones y colaboraciones plurianuales, de carácter sociocultural así como educativo/formativo, tanto en los territorios de actuación del Grupo como en el extranjero. En los territorios de pertenencia, el objetivo es **influir positivamente en el tejido socioeconómico** mediante el desarrollo, la ocupación, la innovación y los servicios para las comunidades locales.

9.2.1 El compromiso de Mediolanum en las iniciativas socioculturales

Centodieci es el proyecto de Banca Mediolanum pensado para ofrecer a gerentes, empresarios y estudiantes, pero también a Family Bankers y empleados de la Sede, recursos y herramientas para innovar en su actividad. Es un espacio abierto de cultura del pensamiento y del diálogo, de aprendizaje, de estímulo y de inspiración, que exporta los valores de Banca Mediolanum fuera de la sede de manera que cualquiera pueda adquirirlos, poniendo el capital humano en el centro de todo y desarrollando la propuesta mediante tres modalidades:

- › eventos en el territorio italiano, momentos especiales de formación y experiencia con la participación de ponentes e invitados afines a los valores de Banca Mediolanum;
- › proyectos para el territorio: momentos de formación y educación caracterizados por una serie de encuentros con personalidades extraordinarias y de diferentes procedencias culturales y profesionales con el objetivo de promover y difundir la conciencia comunitaria;
- › Centodieci.it: revista online que presenta todas las iniciativas y los eventos del proyecto y ofrece un espacio de intercambio cultural mediante un blog con intervenciones sobre temas de innovación, tecnología y valores transversales.

La situación contingente, asociada a la pandemia que está viviendo Italia y todo el mundo, por un lado ha forzado y acelerado el proceso de digitalización y, por otro, ha bloqueado y aplazado todos los eventos previstos en el territorio. En 2021 se ha decidido seguir utilizando la modalidad digital para organizar los eventos, en los que están presentes los diferentes formatos de Centodieci en los que se tratan temas como el arte, el uso de las redes sociales, la innovación tecnológica, los escenarios mundiales del marketing y reflexiones sobre la comunicación y sobre las técnicas de escucha, valores universales y experiencias vitales únicas mediante la presencia de personajes que son ejemplos de excelencia en el mundo.

Solo a finales de 2021 se organizaron 3 eventos en el territorio, celebrados y supervisados directamente por Banca Mediolanum, en los que participaron un máximo de 50 invitados. Además, se han celebrado 2 eventos en directo en la página de Centodieci de Facebook, abiertos a todos.

Se ha seguido trabajando en el proyecto ideado en 2020 «Lecciones Italianas», que partiendo del extraordinario ensayo de Italo Calvino, *Lezioni Americane* (editado en castellano como *Seis propuestas para el próximo milenio*), pretende explorar, desvelar, redescubrir, narrar los valores y las experiencias que han hecho grande a Italia, mediante narraciones digitales (vídeos de 20/30 minutos publicados en las plataformas digitales Centodieci y de las redes sociales, que el público puede disfrutar en cualquier momento), eventos en vivo, retransmisiones en directo (eventos organizados en su caso también con la participación de la Red de Family Bankers, como alternativa a los eventos en vivo que de momento no pueden celebrarse), y podcasts. Hay diferentes formatos:

- › Italia frente al espejo (bellezas naturales, arquitectónicas, urbanísticas);

- › Páginas de Italia (reseñas de libros);
- › Notas de Italia (las canciones italianas más bellas, revisadas, narradas y cantadas por un conocido cantante italiano);
- › Hecho en Italia (los artistas, arquitectos, diseñadores y creativos más conocidos de la cultura italiana, desde la posguerra hasta la actualidad);
- › Italia en el cine (los directores, guionistas, actores y actrices más significativos del cine italiano);
- › Nuevas palabras para una Italia nueva (dedicado a la narración).

Un vídeo de Hecho en Italia y II de Notas de Italia se han puesto a disposición de todos aquellos que acceden a las plataformas digitales Centodieci y en las redes sociales.

Además, se ha creado un ciclo de eventos formativos, «Las palabras del marketing», constituido por 6 clases de 1 hora de duración cada una. El ciclo, dedicado a empresas y empresarios, pretende definir el papel de la palabra dentro de una actividad empresarial, y se caracteriza por una serie de vídeos formativos y podcasts.

Este tipo de formato ha sido pensado a fin de ponerlo a disposición de la Red de Ventas para posibles eventos digitales o presenciales.

Centodieci Modelos de excelencia

	2021			2020		
	Total eventos	Horas totales organizadas	Total participantes	Total eventos	Horas totales organizadas	Total participantes
Inspiración	3	6	171	7	14	1.360
Arte	20	40	1.060	26	52	839
Progreso	31	93	6.530	16	48	1.492
Solidaridad	27	54	268	29	58	258
Responsabilidad social	0	0	0	3	3	119
Cambio	6	12	268	2	4	206

9.2.2 Donaciones y recaudaciones de fondos

Las emergencias 2021

Además de las iniciativas llevadas a cabo para afrontar la emergencia COVID-19, descritas en la introducción de pilar, también en **2021 Banca Mediolanum ha estado cerca de las poblaciones afectadas por desastres naturales**, como la emergencia Maltempo noviembre/diciembre 2020 que ayudó a 12 clientes con donaciones por un valor de **30 400 euros**.

Además, se han concedido las facilidades habituales:

- › posibilidad de suspender la letra de préstamos e hipotecas durante 12 meses;

- › puesta en marcha de líneas de crédito privilegiadas;
- › reducción del 1 % del diferencial vigente en préstamos e hipotecas durante 24 meses;
- › anulación de todos los costes de las cuentas corrientes y de ahorro durante 24 meses.

Colaboraciones con fundaciones y asociaciones

Son muchas las actividades en las que han participado no solo los clientes, sino también los empleados del Gruppo Mediolanum a favor de proyectos de compromiso social.

En 2021 Banca Mediolanum realizó donaciones a favor de iniciativas de apoyo social y cultural, a personas físicas con dificultades y a Asociaciones / Onlus / Fundaciones, por un total de 1.559.435 euros.

Mediolanum Insieme

Mediolanum Insieme es el proyecto solidario de Banca Mediolanum, creado con el objetivo de ayudar a las asociaciones de voluntariado que operan a diario en el territorio. El proyecto permite a los Family Bankers señalar a organismos sin ánimo de lucro presentes en el territorio con los que tienen un vínculo.

En 2021 Banca Mediolanum ha colaborado con diferentes Asociaciones, dándoles visibilidad en el sitio del banco y promoviendo sus iniciativas mediante marketing a través e-mails directos dirigidos a los clientes.

En concreto:

- › Re-Use With Love de Bologna, que persigue diferentes e importantes objetivos, como la reutilización y la recuperación consciente, también mediante la educación de los niños y jóvenes voluntarios sobre el tema del reciclaje, así como la sensibilización sobre la solidaridad social, que se evidencia no solo en la donación final de la recaudación de los eventos organizados (mercadillo solidario), sino también mediante la distribución gratuita de las prendas durante todo el año de preparación (boutique solidaria);
- › A.R.O.P. de Rímini (Asoc. de Oncohematología Pediátrica de Rímini), una organización de voluntariado fundada y gestionada por voluntarios y padres con el objetivo de mejorar la asistencia global y la calidad de los tratamientos para los niños que sufren leucemia, linfomas y tumores, ofreciendo ayuda psicológica a niños y familiares, y colaborando en la compra de maquinaria, instrumental y consumibles para el departamento;
- › I Sassi di Betania de Cologno Monzese (Milán), una asociación que tiene como finalidad trabajar a favor de los menores, preadolescentes y adolescentes presente en el territorio de Cologno Monzese y de los Ayuntamientos limítrofes, identificando sus exigencias y dificultades. Gracias a la experiencia de un grupo de psicólogos, educadores, pedagogos y voluntarios, la asociación «I Sassi di Betania» gestiona proyectos dirigidos a prevenir el fracaso escolar y el malestar juvenil.

Céntimos que cuentan

«Céntimos que cuentan» es un servicio de Banca Mediolanum que ofrece la posibilidad a los clientes de donar, de forma automática, los céntimos de la cuenta corriente presentes en el saldo, si es positivo, el tercer día laborable de principios de mes, a favor de la Fundación Mediolanum Onlus. A de 31 diciembre de 2021, el servicio registra un incremento del 12 % gracias a un mayor número de adhesiones respecto a 2020, y unas donaciones totales de 406.476,40 euros. La mayor liquidez obtenida gracias al incremento de la adhesión al servicio Céntimos que cuentan ha permitido añadir un nuevo beneficiario, La Lega del Filo D'Oro, que se suma a Dynamo Camp y al Centro Benedetta d'Intino, para mejorar la calidad de vida de los niños sordos y ciegos presentes en los centros de la Lega.

Actividades para la colectividad

Además de las donaciones institucionales recibidas del Conglomerado Bancario Mediolanum y de la aportación del 5x1000, podemos identificar las siguientes tipologías de donantes de los que procede la parte más relevante de la recaudación de fondos, de 3.064.342,20 euros:

- › Clientes de Banca Mediolanum y Banco Mediolanum;
- › Family Bankers de Banca Mediolanum y Banco Mediolanum;
- › Empleados, Dirigentes y miembros del Consejo de Administración de Banca Mediolanum y Banco Mediolanum;
- › Donantes privados externos al Conglomerado Financiero Mediolanum;
- › Sociedades y empresas.

Actividades para la colectividad en España

Mediolanum Aproxima

En España, Mediolanum Aproxima es el proyecto solidario de Banco Mediolanum, que nace en 2014 para apoyar a las organizaciones locales sin ánimo de lucro a través de la implicación directa de los Family Bankers y de sus clientes. En efecto, los Family Bankers actúan de vínculo entre sus clientes y las asociaciones y las fundaciones locales, reforzando su actividad de solidaridad. El proyecto también pretende crear una red de compromiso social. Por ejemplo, colaborando en iniciativas de voluntariado, de sensibilización, con el apoyo financiero de proyectos de ONG o mediante donaciones materiales. Por otro lado, Banco Mediolanum pone a disposición de sus clientes diferentes formas de colaboración para responder a sus exigencias: apoyo mediante donaciones financieras o materiales, voluntariado o difusión en medios externos.

Banco Mediolanum también pone a disposición de las ONG diferentes canales de comunicación, tanto online como offline, a fin de ofrecerles visibilidad y ponerlas en contacto con posibles colaboradores. Este año la entidad ha promovido la cuarta edición de la Semana Solidaria, en el mes de noviembre, en la que 70 Family Bankers han organizado más de 60 iniciativas online y offline, a través de la plataforma Mi Grano de Arena. La iniciativa se ha publicado mediante anuncios en los medios de comunicación, acercando el proyecto a la sociedad.

Han participado tanto las ONG que forman parte del programa de patrocinio a largo plazo, como otras ONG que no forman parte de este, pero que ya tenían un vínculo anterior con los Family Bankers. Se han **beneficiado 66 ONG con más de 420.000 euros** (este importe incluye tanto la recaudación como la ayuda de la Delegación de la Fundación Mediolanum). Más de 7.000 personas participaron en la iniciativa.

Campaña de Navidad

En 2021 Banco Mediolanum lanzó la segunda edición del concurso de vídeos para niños. Los vídeos finalistas se publicaron en el canal institucional de YouTube y Banco Mediolanum destinó 1 € por cada visualización a Mediolanum Aproxima ONG, para ayudar a los niños, hasta un máximo de 6.000 €.

La Gira del Mar

Banco Mediolanum ha sido el principal patrocinador del evento «La Gira del Mar», una vuelta en barco por etapas por las costas del Mediterráneo para promocionar el respeto por la naturaleza y la sostenibilidad, mediante la recogida de plástico en las playas en cada una de sus paradas en colaboración con las ONG locales. Ha contado con la participación de más de 200 voluntarios que han recogido, entre otros, 63.000 residuos, 21 kg de microplásticos, 20 kg de vidrio y 17 kg de embalajes.

Actividades para la colectividad en Irlanda

En Irlanda continúa el apoyo a las comunidades mediante una amplia gama de iniciativas que reflejan los principios de sostenibilidad y de compartir los valores de Mediolanum. Este compromiso se refleja de varias formas.

Coolmine Therapeutic Community

Mediolanum Irlanda ayuda activamente desde 2016 a Coolmine Therapeutic Community, una comunidad terapéutica y de rehabilitación de la dependencia al alcohol y a las drogas, con un programa dedicado a madres y niños, único en su género en Irlanda. La actividad de MIO se materializa en una serie de iniciativas destinadas a ayudar a la Asociación en su crecimiento y oferta de servicios, gracias a las actividades de voluntariado, coaching, mentorías y puesta en común de las competencias por parte de los empleados a fin de crear valor a largo plazo para la organización de beneficencia. Además del apoyo financiero, en 2021 se llevaron a cabo varias iniciativas a fin de ayudar a la Entidad benéfica en su crecimiento y en la oferta de servicios como:

- › Asistencia al marketing y a la comunicación (boletín de noticias, relaciones públicas, etc.);
- › Apoyo en la gobernanza respecto a la gestión general;
- › Asistencia en la producción multimedia (fotos y vídeos) en diferentes ocasiones;
- › Regalos de Navidad para los niños de Ashleigh House;
- › Participación en el comité directivo y recaudación de fondos;
- › Donación de equipos informáticos.

Irish Olympic Handball Association

Asimismo, en 2021 la sociedad contribuyó a la mejora de la ciudad de Dublín mediante la ayuda financiera a la Irish Olympic Handball Association para el desarrollo del deporte con el objetivo de apoyar a la asociación a través de la implicación de la población juvenil local a fin de promover un ambiente extraescolar seguro, animando a una mayor participación en los deportes de equipo.

Colaboración con la Fundación Mediolanum Onlus

La Fundación Mediolanum nace en 2001 con el objetivo de desarrollar las principales actividades en el ámbito social del Grupo bancario Mediolanum.

Desde 2005 la Fundación decide concentrar las intervenciones de ayuda a favor de los niños desfavorecidos. Los niños suelen ser el eslabón más débil y vulnerable de la sociedad y es importante ofrecerles, equitativamente, las oportunidades de crecer y desarrollar sus talentos, ser capaces de volar por libre y ser independientes, en su contexto y ante la realidad de la vida.

Además de contribuir a las necesidades básicas como comida, protección, tratamientos médicos, la Fundación se compromete desde siempre a garantizar la formación básica y la posibilidad de aprender un oficio. De este modo, siempre velando por mantener las tradiciones culturales y religiosas locales, la Fundación Mediolanum aspira a permitir a decenas de miles de niños que consigan la autonomía, de manera que puedan vivir una vida de adultos libres, respetuosos con los valores universales del individuo.

Detalle de las contribuciones y recaudaciones de fondos

Las aportaciones a favor de los proyectos en Italia pasan del 67 % de 2020 al 74 % de 2021.

Resumen de las contribuciones	2021	2020
Conglomerado Financiero Mediolanum	1.192.127,73 €	700.000,00 €
5x1000	206.567,78 €	467.436,25 €
Recaudación de fondos directa	2.373.114,92 €	1.904.858,85 €
Marketing relacionado con la causa*	-	204.763,00 €
Céntimos que cuentan	406.470,19 €	363.851,04 €
Delegación española	284.757,09 €	208.655,00 €
TOTAL	4.463.037,71 €	3.849.564,14 €

* El importe asignado a la partida «Marketing relacionado con la causa» presente en la DNF de 2020 se englobó en la partida «Conglomerado Financiero Mediolanum» de 2021.

Delegación de Fundación Mediolanum

En 2019 la Fundación Mediolanum creó su propia Delegación en España para ayudar a los niños en situación desfavorecida mediante las ONG con sede en España.

La metodología de las ayudas de la Delegación consiste en duplicar el importe que los Family Bankers obtienen en los eventos solidarios, entre los 2.000 y los 5.000 euros, por evento. En 2021 la Delegación de la Fundación Mediolanum **recaudó 278.757,09 euros** mediante eventos (incluidos los organizados durante la IV Semana Solidaria) **para ayudar a 71 ONG y ha donado a estas 71 ONG una aportación total de 511.899,71 €.**

Ámbitos y geografía de intervención

En 2021 se registra un crecimiento significativo de los ámbitos de la Investigación y de la Sanidad. En concreto, para la investigación se remite a un Evento Solidario a favor de la Asociación Retina Onlus que consiguió por sí solo una recaudación muy importante y una aportación superior a los 140.000 euros. En cuanto a la Sanidad, se realizaron varios proyectos en la categoría Proyectos Matching, entre los que destacan los proyectos de AISLA y la Fundación Francesca Rava. Se subraya también el incremento de los proyectos relativos a la Escuela/Educación, entre los que se distinguen los de las asociaciones Cometa y Misión Niños. La Asistencia sigue siendo el ámbito de intervención más frecuente, aunque se mantiene estable respecto a 2020.

Europa es el continente en el que se concentra el mayor número de intervenciones, gracias también a que el peso de Italia es preponderante y empieza a ser relevante asimismo el crecimiento de las intervenciones en España, gracias al trabajo de la delegación. Las aportaciones a favor de los proyectos en Italia han pasado del 67 % de 2020 al 74 % de 2021, mientras que las aportaciones para los proyectos en España pasan del 8 % de 2020 al 11 % de 2021.

Las contribuciones para los proyectos en el extranjero siguen reduciéndose tanto en porcentaje (pasando del 25 % de 2020 al 15 % de 2021) como en términos absolutos, confirmando la tendencia de los últimos años.

A continuación se desglosa el reparto de los proyectos por ámbito de intervención:

Ámbitos de intervención (Valores en €)	2021	2020	Var %
Asistencia	2.461.296	2.518.995	-2
Educación	773.941	645.149	20
Investigación	328.417	68.560	379
Sanidad	710.429	417.632	70
TOTAL	4.274.082	3.650.335	17

9.3 Impactos medioambientales directos

El Gruppo Mediolanum y las respectivas sociedades extranjeras del Grupo se comprometen constantemente a reducir los impactos medioambientales generados por la actividad empresarial mediante la **adopción de políticas inherentes a la optimización de los consumos y la gestión de los recursos naturales y de los residuos**. Además de utilizar sistemas de gestión certificados, energía de fuentes renovables y sistemas para el ahorro de energía y recursos en las oficinas, Mediolanum considera que la **sensibilización de los colaboradores acerca de la adopción de comportamientos cada vez más ecocompatibles** desempeña un papel central en la reducción de los impactos medioambientales de la actividad laboral.

9.3.1 Política de gestión medioambiental

En los propios procesos empresariales, el Gruppo Mediolanum sigue adoptando soluciones innovadoras que reduzcan el consumo de recursos o prevean un uso con un impacto medioambiental reducido, manteniendo elevados estándares de eficiencia y seguridad. Siendo consciente del papel que desempeña en la colectividad y en las generaciones futuras, Banca Mediolanum da importancia a la sostenibilidad medioambiental dentro de su propio modelo de negocio y se compromete a ser un agente responsable en términos de protección medioambiental. Reconociendo la protección del medio ambiente como un aspecto básico en la responsabilidad empresarial, para garantizar una correcta gestión del tema, desde 2019 el Grupo aplica su propia **Política Medioambiental**.

La Política es una política operativa de Grupo en materia de sostenibilidad medioambiental en la cual se han establecido cuatro ámbitos de responsabilidad:

- › Compra y consumo de productos sostenibles;
- › Energía y cambio climático;
- › Gestión de residuos;
- › Cultura de la sostenibilidad medioambiental.

De acuerdo con los resultados del análisis de materialidad, el uso de los recursos hídricos no entra en los temas relevantes, a la luz de la actividad del Grupo.

9.3.2 Protección del medio ambiente

La protección del medio ambiente constituye un **aspecto básico en la responsabilidad empresarial**. Banca Mediolanum prioriza la adopción, en sus procesos empresariales, de soluciones innovadoras que reduzcan al mínimo el consumo de recursos o prevean el uso de recursos de bajo impacto medioambiental, manteniendo elevados estándares de eficiencia y seguridad.

Las acciones concretas que Banca Mediolanum ha realizado a lo largo del tiempo y que se orientan a una política de sostenibilidad medioambiental requieren **la adopción de comportamientos, también por parte de terceros, en sintonía con la estrategia empresarial destinada a salvaguardar el medio ambiente**:

- › La elección de los **proveedores** debe priorizar a aquellos que guían su actividad por la sostenibilidad medioambiental y social;
- › los **socios** encargados de gestionar los residuos que pueden tener un impacto negativo en el medio ambiente deben demostrar la profesionalidad exigida y las autorizaciones necesarias;
- › los **empleados y los colaboradores** deben respetar las indicaciones referentes a la

correcta eliminación de los residuos; cuando surjan dudas deben consultar a las estructuras empresariales competentes.

La **supervisión de los datos medioambientales** se incluye en el sistema de comunicación de datos e información a la comunidad de stakeholders.

La relevancia del impacto medioambiental de las actividades efectuadas por el Grupo y por sus colaboradores se traduce en una serie de iniciativas concretas orientadas principalmente a realizar proyectos destinados a reducir los consumos, los derroches de recursos (energía, papel y agua) y a sensibilizar a los usuarios sobre la adopción de comportamientos cada vez más ecocompatibles.

Protección medioambiental en Italia

Medidas de ahorro medioambiental

En 2021 no se llevaron a cabo proyectos específicos, pero se implementaron acciones para perfeccionar y optimizar el buen funcionamiento de los sistemas, reduciendo los consumos energéticos.

Tras la sustitución del UPS Call Centre con un aparato nuevo en 2020, se ha retirado el UPS Ced 2000, por estar obsoleto y parcialmente utilizado, transfiriendo toda la carga al nuevo UPS e incrementando los ahorros ya previstos.

Además, también en este año, la falta de personal ha permitido moderar el funcionamiento de los equipos para calentar o climatizar los edificios, manteniendo igualmente el confort mínimo en las instalaciones. También en virtud de las intervenciones efectuadas durante el año anterior y con las citadas acciones, **se ha reducido la compra de energía en unos 554.700 kw** respecto a 2020.

Sensibilización y responsabilidad interna

Los comportamientos ecocompatibles del Grupo encuentran aplicación cotidiana lógica en la Sede mediante una serie de iniciativas de fácil realización para el personal que, a lo largo de los años, ha supuesto una reducción tangible tanto del gasto como del impacto medioambiental, además de la adquisición de costumbres y comportamientos operativos más conscientes.

En particular, entre los comportamientos consolidados y adecuados constantemente a lo largo de los años destaca:

- > la configuración de las fotocopiadoras con parámetros de apagado automático que contribuyen a ahorrar energía eléctrica;
- > la reducción del consumo de papel mediante el uso de las fotocopiadoras con función de impresoras centralizadas, escáner, correo electrónico (con envío directo de documentos al propio buzón de correo electrónico o de otro destinatario);
- > la reducción del consumo de papel con membrete introduciendo en el Portal de la Sede el formato electrónico de todas las Sociedades;
- > el mejor uso de las impresoras multifunción configuradas por defecto con la función de copia e impresión a doble cara, para reducir el consumo de papel, y el uso de papel reciclado;
- > la presencia en todas las plantas de centros de recogida para los tóneres usados de las impresoras y para la recogida del papel;
- > la sensibilización sobre el uso de las comunicaciones informáticas respecto al papel;
- > la digitalización de los puntos de correo;
- > el apagado y el encendido automático de las luces de las oficinas solo en presencia de personal;
- > la reducción del plástico desechable, seleccionando a un proveedor de expendedores de agua naturalizada, conectados a la red de agua;
- > la selección de productos ecocompatibles en los distribuidores automáticos, ubicados en las zonas de restauración, como por ejemplo vasos y palitos de material compostable, bebidas con embalaje en Tetrapak y latas de aluminio (totalmente reciclables);
- > la adopción de productos higiénico-sanitarios, realizados y certificados, con papel reciclado.

Además, a fin de evitar la compra de periódicos y revistas en papel, está en funcionamiento una plataforma de «Kiosco digital».

Instalaciones e intervenciones técnicas específicas

El Gruppo Mediolanum presta mucha **atención al consumo energético** y, a lo largo de los años, se han realizado intervenciones específicas cuyos beneficios se están disfrutando ahora. Las intervenciones realizadas, además de reducir los costes energéticos, han reportado beneficios en el microclima.

En la sede italiana de Milano 3 City, se han instalado dos sistemas de trigeneración para permitir la autoproducción simultánea de energía eléctrica, energía térmica y energía frigorífica mediante el uso de cogeneradores y grupos frigoríficos por absorción. Las instalaciones, alimentadas con gas metano, autoproducen energía eléctrica para alimentar los puntos de uso finales en el consumo diario (luces, ordenadores personales, fuerzas motrices). La instalación está constituida por dos sistemas separados e independientes entre sí que se ubican en la cubierta de los Edificios Meucci-Galvani y Galeno-Fermi. El sistema ha cubierto, solo en 2021, las exigencias del Campus de MI3 City:

- > del **44,61 %** de la energía eléctrica necesaria;
- > servicio parcial de calefacción;
- > servicio parcial de climatización;

Para mejorar la eficiencia de los sistemas se han realizado las conexiones eléctricas de los dos sistemas a los edificios Archimede, Galilei-Volta y a la guardería empresarial. Estas conexiones, **además de suministrar energía eléctrica autoproducida**, también permiten cubrir, con continuidad eléctrica (UPS y Grupos Electrógenos), **el 100 % de los puestos de trabajo**. Con los sistemas de trigeneración presentes en el Campus de MI3 City de Basiglio, en 2021 se autoprodujeron 4.564,29 MWh de los 10.230,41 MWh utilizados y se produjo el agua caliente necesaria para la calefacción, con una estimación de no absorción de la red de la calefacción de 6.637 MWh producidos para energía térmica y 6.849 producidos para energía refrigerante.

Recogida selectiva y eliminación de residuos

Las tipologías de residuos tratadas por separado son:

- > papel;
- > embalajes (cartón, poliestireno, madera);
- > tóneres y cartuchos para impresoras y fotocopiadoras;
- > ordenadores personales y aparatos electrónicos;
- > pilas;
- > plástico y aluminio;
- > vidrio;
- > metal;
- > orgánico;
- > madera;
- > tubos fluorescentes.

Hay puntos de recogida, en cada planta, para el papel y los tóneres en los espacios destinados a la copia de documentos y en todas las salas de restauración para el plástico, papel, orgánico, indiferenciado, tapones de plástico y el aluminio; además, es constante la sensibilización de los usuarios respecto a la gestión y al uso austero de los recursos. Esto se hace a fin de permitir la correcta recogida y su posterior eliminación. Además, durante el año se ha gestionado la eliminación de los residuos de ordenadores, aparatos electrónicos y móviles mediante una empresa especializada en el tratamiento y en el transporte de residuos.

Proyecto para optimizar el papel

En 2021 se imprimieron 10.082 KG de papel FSC (Forest Stewardship Council). Si para la misma cantidad de papel impreso se hubiera utilizado papel sin marca FSC, las emisiones de CO₂ hubieran sido de 3.894 kg. En cambio, al utilizar papel con marca FSC (para los que se produjeron 3.699 kg de CO₂) **se ha conseguido un ahorro de 195 kg de CO₂**.

Además, se ha lanzado una nueva línea de folletos digitales comerciales dedicados a la Red de Ventas que ha permitido incrementar todavía más el ahorro de papel en más de 12 kg.

En 2021 Banca Mediolanum aplicó varias medidas para ahorrar papel:

- › incentivo del uso de iPad en el Consejo de Administración y pantallas de TV en las salas de reuniones;
- › uso de papel blanco según la ISO 9001/140001 (FSC C008924, EU Ecolabel, Eco-Efficient-32 % wood);
- › PDF interactivo «My World»: se lanzó un nuevo material comercial My World, eliminando así la impresión en papel del dossier y de los archivos comerciales de las Entidades de Inversión Colectiva;
- › para utilizar las fotocopiadoras es necesario desbloquear las máquinas mediante la credencial de colaborador;
- › control y supervisión del uso de las fotocopiadoras mediante informes ad hoc elaborados por la sociedad que presta el servicio de impresión.

Movilidad sostenible

Tras la promulgación del decreto del Ministerio de Transición Ecológica, de 12 de mayo de 2021, el Grupo Bancario Mediolanum ha incorporado la figura del **Gestor de la Movilidad** empresarial y del plan de desplazamientos casa-trabajo (PDCT) para los empleados, que debe redactarse para responder a la demanda de movilidad del personal contratado también considerando las indicaciones recibidas del ayuntamiento competente por territorio. El principal cometido del Gestor de la Movilidad es sensibilizar sobre los temas de la movilidad sostenible mediante la elaboración y la supervisión del PDCT, así como promover acciones de formación y guía para incentivar la movilidad sostenible.

La sede de Basiglio está conectada a Milán (paradas de metro Famagosta y San Donato) con un servicio de bus lanzadera. Los costes de la lanzadera corren casi íntegramente a cargo de la empresa y enlazan con el servicio de transporte privado que comunica la sede de Basiglio con el ayuntamiento de Milán y el ayuntamiento de San Donato. Además, a partir del mes de octubre, los títulos de transporte se han eliminado y se han sustituido por bonos electrónicos que pueden adquirirse mediante la aplicación móvil.

El uso del transporte público para acudir al lugar de trabajo se incentiva mediante un acuerdo específico con ATM —Empresa de Transporte de Milán— a fin de firmar abonos anuales urbanos en condiciones ventajosas.

En 2021, ATM entregó a los empleados del Gruppo Mediolanum 49 abonos urbanos.

La atención prestada a la movilidad sostenible nos ha llevado a instalar en 2021 otros 10 puestos de recarga rápida (totales instalados 41) para los vehículos eléctricos, con el objetivo de invertir en un proyecto sin impacto medioambiental y con la previsión de incrementarlos en los próximos años.

El parque de vehículos del Gruppo Mediolanum para el año 2021 ha contado con 134 vehículos respecto a los 135 de 2020, y se compone de vehículos de motor con emisión limitada de CO₂, diésel con FAP de última generación y alimentaciones alternativas. La casi totalidad de los vehículos se ajustan a las homologaciones Euro 5 y Euro 6.

El Grupo Mediolanum presta especial atención al consumo y al medio ambiente. De hecho, la lista de vehículos dentro de la nueva política empresarial prevé límites máximos tanto de emisiones de CO₂ como de kilómetros recorridos y la elección de vehículos de alimentación alternativa, híbridos, eléctricos o de bajo impacto medioambiental constituye un aspecto preferente en el proceso de renovación del parque de vehículos empresarial. Actualmente el 43 % del parque de vehículos está integrado por coches híbridos y eléctricos.

Desde hace algunos años, se han sustituido las tradicionales tarjetas de fuel por una nueva tarjeta de combustible DKV que, incorporando la línea ecológica a la que la empresa es muy sensible, contribuye activamente a realizar proyectos ecosostenibles debidamente certificados, de los que se dará visibilidad a todos los usuarios a lo largo del año. En concreto, al elegir la DKV Climate Card, se ha celebrado un acuerdo con la Sociedad sin ánimo de lucro MyClimate a fin de participar activamente en la reducción y en la compensación del CO₂ emitido en la atmósfera, para el cual se divulgarán documentos que certifiquen la contribución a la reducción del CO₂ emitido. En 2021 el grupo bancario, mediante el proyecto anterior, contribuyó a evitar la emisión de 363,56 toneladas de CO₂ en la atmósfera.

Objetivo

Banca Mediolanum se compromete a seleccionar a los Proveedores para comprar energía eléctrica, organizando licitaciones que impliquen únicamente a agentes capaces de garantizar la calidad y la sostenibilidad de su cartera energética, mediante la certificación «Garantía de origen» (GO). Además, se compromete a reducir las emisiones de Scope I un 3 % durante el próximo quinquenio, mediante iniciativas de optimización y eficiencia energética de las estructuras operativas y de los sistemas de gestión internos a través de iniciativas y proyectos específicos.

Protección medioambiental en España

En el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) celebrada en Madrid, Banco Mediolanum firmó, junto con los principales bancos españoles, el compromiso de reducir la huella de carbono (el indicador que mide el impacto en el calentamiento global) en sus carteras, de acuerdo con los objetivos establecidos en el acuerdo de París. De esta manera, la Empresa se adapta al compromiso colectivo de la acción a favor del clima que guía la iniciativa financiera del Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente. Así se garantiza que el saldo bancario se ajusta al acuerdo de París y al acuerdo español sobre el clima. El principal objetivo de estos acuerdos sobre el medio ambiente es mantener la temperatura media global por debajo de los 2 grados Celsius por encima de los niveles preindustriales y seguir esforzándonos para limitar el aumento a 1,5 grados Celsius.

Sistemas de gestión certificados

Banco Mediolanum, además de aplicar un **Sistema de Gestión Medioambiental certificado ISO 14001** que avala el desarrollo del negocio respetando el entorno natural y la prevención de la contaminación, ha aplicado desde 2018 un **Sistema de Gestión de la Energía conforme a la ISO 50001** (renovada en noviembre de 2019) para un uso más eficiente y más sostenible de la energía. Para supervisar y vigilar ambos sistemas de gestión, el **Comité para la energía**, creado en 2018 para garantizar el respeto de la política energética de Banco Mediolanum, se ha **integrado con el Comité medioambiental**.

En 2021 se aprobaron dos documentos:

- > revisión del documento sistema de gestión de energía y medio ambiente;
- > manual integrado del sistema de gestión medioambiental y energético.

Acciones para reducir los consumos

- › **Termografía de los cuadros eléctricos:** para identificar posibles aumentos de las cargas de corriente eléctrica, permitiendo optimizar los aparatos, lo que se traduce en un menor consumo.
- › **Uso de energía eléctrica 100 % renovable:** contrato con Iberdrola para el suministro de energía eléctrica renovable certificada por «Garantía de Origen».
- › **Instalación de grifos automáticos:** en la sede de Banco Mediolanum se han instalado grifos automáticos para reducir el consumo de agua.

Eliminación de residuos

En el ejercicio 2021, la eliminación de los residuos informáticos, material electrónico y muebles estuvo en manos de una sociedad de gestión y transporte de residuos autorizada con el código T-2946. La empresa que lo gestiona respeta todos los requisitos medioambientales, y tiene la certificación y la acreditación ISO 14001.

Desde 2019 se ha gestionado el reciclaje de los residuos: plástico, papel y orgánico, mediante la instalación de contenedores autorizados en todos los edificios de la Empresa. Todos los elementos de plástico (vasos, cubiertos, etc.) se han eliminado.

Por último, en 2020, se inició la **gestión de los otros residuos según la norma ISO 14001:** bombillas y fluorescentes, muebles voluminosos, filtros climáticos, papel y cartón.

Acciones para optimizar el uso del papel

- › El compromiso de usar iPad en el Consejo de Administración y pantallas de TV en las salas de reuniones. De esta manera se limita la entrega de papel en las diferentes reuniones de trabajo.
- › El uso de papel blanco según la ISO 9001/140001 (FSC C008924, EU Ecolabel, Eco-Efficient-32 %wood).
- › Kit de bienvenida digital: desde mayo de 2017 todos los titulares que realizan la apertura Express del Contrato SB reciben el nuevo KIT DE BIENVENIDA DIGITAL compuesto por 2 SMS y un correo electrónico. De enero a octubre de 2020, representan el 88 % del total de los kits enviados, con el consiguiente ahorro, en formato papel (guía de bienvenida) y carpeta donde se guarda.
- › PDF interactivo «My World»: se lanzó un nuevo material comercial My World, eliminando así la impresión en papel del dossier de las Entidades de Inversión Colectiva y de las prácticas comerciales.
- › PDF interactivo sobre la pensión: se está trabajando en un nuevo material comercial que afronta el futuro incierto de las pensiones, los consejos para jubilarse mejor y los planes de pensiones de Banco Mediolanum, eliminando así la impresión en papel de los documentos comerciales generados hasta 2016.
- › Para utilizar las fotocopiadoras es necesario desbloquear las máquinas mediante la credencial de colaborador.
- › Control y supervisión del uso de las fotocopiadoras mediante informes ad hoc elaborados por la sociedad que presta el servicio de impresión.

Ha sido especialmente útil el trabajo del grupo interno «Every Action Counts» (CAC), orientado a sensibilizar a los empleados sobre el tema. En 2021 se reciclaron 2.451 kg de papel.

Movilidad sostenible

«Taxi Ecològic» es una sociedad que ofrece servicios de transporte para particulares y empresas, garantizando una movilidad sostenible. Tienen la certificación ISO 14001 (Norma de Gestión Medioambiental) o (Environmental Management Standard) porque todos los vehículos se ajustan a las normativas sobre las emisiones de CO₂ emitidas por la CEE para 2020. Toda la flota se compone únicamente de vehículos eléctricos e híbridos al 100 % (motor combinado eléctrico y de combustión). Banco Mediolanum utiliza los servicios de esta empresa para los desplazamientos de trabajo de empleados y colaboradores que se realizan en el área metropolitana de Barcelona.

Además, en cuanto al parque de vehículos empresariales para dirigentes, Banco Mediolanum anima la elección de vehículos de bajo impacto medioambiental, como vehículos eléctricos o híbridos plug-in. Esta recomendación del Banco, que se materializa al vencer el arrendamiento financiero del vehículo puesto a disposición del gestor, se lanzó en 2020 y se refleja en la petición de 5 vehículos híbridos (1 entregado en 2020 y 4 en 2021), que representan el 36 % de la flota total.

Protección medioambiental en Irlanda

Desde abril de 2019, la sede irlandesa forma parte de The Exchange Building en el IFSC (theexchangeifsc.com/), edificio acreditado con un estándar LEED GOLD y una calificación BERA3 que se traduce en una reducción del 50 % del consumo de energía, una reducción del 51 % en las emisiones de carbono y del 30 % en la reducción del consumo de agua. Los empleados participan activamente en el Equipo Medioambiental creado por la sociedad de gestión de los edificios con el objetivo de maximizar el compromiso para la sostenibilidad dentro de la sede de los edificios acreditada LEED.

La oficina cuenta con bombillas de LED en la mayor parte de las áreas, con sensor de movimiento temporizado. Además, se recurre a un proveedor de servicios energéticos que garantiza que toda la electricidad suministrada procede de fuentes renovables. Además, la oficina está decorada con más de 365 plantas, que mejoran la calidad del aire.

Certificación ISO 14001

En 2020 se consiguió la Certificación ISO 14001, un estándar acordado a nivel internacional que establece los requisitos para un Sistema de Gestión Medioambiental que guiará a la sede irlandesa de Mediolanum a la hora de mejorar su avance continuo hacia la sostenibilidad a través de un uso más eficiente de los recursos y la reducción de residuos, agua, electricidad, la huella de CO₂ y el compromiso ESG. Supone un paso significativo hacia un negocio más sostenible evidenciando la importancia que la empresa da a la causa medioambiental.

Acciones para reducir los consumos

En 2021 se ha continuado en la senda de un uso más eficiente de los recursos y la reducción de residuos, agua, electricidad, disminuyendo las emisiones de CO₂ a través de una serie de iniciativas:

- > eficiencia del reciclaje de los residuos;
- > reducción al mínimo de los viajes en avión;
- > animar a los empleados a utilizar métodos de transporte más ecológicos (como los programas Bike to Work y Tax Savers Public Transportation);
- > el uso de energías renovables dentro de la oficina;
- > sistemas de iluminación y calefacción/climatización modernos y eficientes;
- > disminución del uso del papel, en concreto reduciendo la impresión y la digitalización de los documentos.

Se ha iniciado la formación del personal sobre temas de ESG y del consumo responsable para todo 2021, en diferentes formas y recurriendo a diversos proveedores.

Impresión y reciclaje

Se procede a utilizar impresoras de última generación que permiten obtener ahorros importantes en el consumo de papel mediante la configuración predeterminada, que obliga a imprimir en blanco y negro, y la eliminación de documentos no imprimidos después de un determinado periodo de tiempo. Además, la tecnología disponible permite medir cada año el ahorro eléctrico efectivo en términos de CO₂, es decir, litros de agua o número de árboles ahorrados. Asimismo, al aumentar el uso de papel reciclable y otros artículos reciclables, se ha desempeñado también una actividad de sensibilización interna respecto al reciclaje, fomentando la buena práctica con etiquetas en lugares estratégicos, correos electrónicos y el boca a boca. La empresa también utiliza un software para la firma digital de documentos que permite ahorrar CO₂. Del mismo modo, el traslado de toda la Infraestructura TI Corporativa a aplicaciones en la nube ha permitido ahorrar CO₂.

Recogida selectiva y eliminación de residuos

Se mantiene el compromiso con el reciclaje también mediante la recogida selectiva en el comedor empresarial y unidades de reciclaje autónomas en las oficinas, eliminando todos los contenedores. También se ha realizado la actividad informativa sobre el tema, de conformidad con los requisitos de la certificación ISO 14001, para aumentar la cantidad de recogida reciclada.

Movilidad sostenible

Este año la Sociedad ha realizado un esfuerzo añadido para facilitar el uso de opciones de transporte sostenibles mediante el programa de desplazamiento gubernativo Bike to Work, que pretende animar a los empleados a utilizar la bicicleta para desplazarse desde y hacia el lugar de trabajo. Con la aparición de la COVID-19, se ha fomentado el uso de las bicicletas, que ha aumentado de modo exponencial.

9.3.3 Sanciones y medidas

No se han denunciado infracciones y, en consecuencia, no se han aplicado sanciones ni medidas en el ámbito medioambiental en 2021.

10. Anexos

3. Identidad y perfil

Empresas bancarias que ofrecen productos y prestan servicios a la clientela:

- › Banca Mediolanum S.p.A. con domicilio social en Basiglio, Milano 3.
- › Banco Mediolanum S.A., con domicilio social en Valencia;
- › Bankhaus August Lenz & Co. AG con domicilio social en Múnich, Baviera;

Sociedades dedicadas al diseño y a la gestión de productos de ahorro gestionado y de seguros:

- › Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. con domicilio social en Basiglio – Milano 3.
- › Mediolanum Vita S.p.A. con domicilio social en Basiglio (Milano Tre, Milán);
- › Mediolanum Assicurazioni con domicilio social en Basiglio (Milano Tre, Milán);
- › Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life dac con domicilio social en Dublín (Irlanda).

Sociedades instrumentales:

- › Mediolanum Comunicazione S.p.A. con domicilio social en Basiglio – Milano 3.

También forman parte del Grupo Bancario Mediolanum:

- › Mediolanum Fiduciaria S.p.A., con domicilio social en Basiglio – Milano 3, cuyo objeto social es desempeñar la actividad de administración, mediante titularidad, de los bienes muebles - también inscritos en registros públicos - en representación de terceros y de todas las funciones que constituyen actividad propia de una sociedad fiduciaria, tal como se contemplan en la ley n.º 1966, de 23 de noviembre de 1939 (excluyéndose expresamente los bienes inmuebles);
- › Prexta S.p.A., con domicilio social en Basiglio – Milano 3 que tiene por objeto social, de forma muy resumida, el ejercicio de cara al público de la actividad de concesión de financiaciones con independencia de su forma;
- › FloWe S.p.A. – SB, con domicilio social en Basiglio – Milano 3, que tiene por objeto social la actividad de emisión y gestión de moneda electrónica, la prestación de servicios de pago, también no asociados a esta actividad, y la concesión de financiaciones respetando lo establecido por las disposiciones legales y reglamentos aplicables, en relación con las entidades de moneda electrónica y su funcionamiento.

4. Modelo de negocio y gobernanza

4.3 Gobernanza, gestión de riesgos y compliance

Porcentaje de la retribución total anual

La tabla muestra, para los años indicados, el múltiplo de la remuneración anual bruta realmente percibida por el Consejero Delegado respecto a la retribución anual bruta media del personal contratado del Grupo.

Relación sobre la remuneración del Consejero Delegado

	Relación sobre RAL
2019 media	21,96
2020 media	21,29
2021 media	21,83
Trienio 2019-2020 Relación sobre la remuneración del consejo delegado	21,69

205-2 Comunicación e información en materia de políticas y procedimientos anticorrupción

Los Consejos de Administración de las diferentes entidades del Gruppo Mediolanum se implican en los procesos de aprobación de la documentación en materia de lucha contra la corrupción (p. ej., para Italia el Modelo de Organización, Gestión y Control de conformidad con el d. leg. 231/01) y por lo tanto tienen conocimiento de las prácticas de gestión sobre el tema.

En concreto, en Irlanda se ha impartido formación en la materia al Consejo de Administración con una participación del 100 % de los miembros del CdA (7 miembros). En España la formación de los miembros del CDA está prevista cada dos años y se celebrará en 2022 (en 2019 participaron en la formación el 100 % de los miembros).

En concreto, el 100 % de los empleados en Irlanda y el 95,44 % de los empleados en España han recibido formación específica en materia anticorrupción.

En concreto, en Italia el 81,7 % (2109 personas) consultaron el Código Ético, que contiene información sobre la lucha contra la corrupción, y el 38,5 % (996 personas) recibieron formación sobre el Código, la cual continuará en 2022.

Por último, en España 250 socios comerciales, correspondientes al 53,30 % del total, han recibido una comunicación sobre las políticas anticorrupción de la organización.

5. La sostenibilidad en Mediolanum

5.2 Implicación de los stakeholders

Cientes del Grupo

	2021			2020		
	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum España	Bankhaus August Lenz Alemania	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum España	Bankhaus August Lenz Alemania
Número de clientes Total	1.459.962	186.277	0*	1.375.480	156.712	0*
Número de clientes Primeros titulares	1.272.804	168.950	0*	1.190.261	141.266	0*
Retención de clientes (%)	95,50	93,75	0*	95,91	95,47	0*

Para Italia se incluyen los financiados Prexta.

* Valores no presentes puesto que en el segundo semestre de 2020 se cerraron todas las posiciones todavía existentes en August Lenz

Encuesta Financial Advisor Monitor

	2021		2020	
	Total mercado	Mediolanum	Total mercado	Mediolanum
Calidad y eficacia de la formación	3,54	3,84	3,57	3,80
Carreras profesionales, de los criterios de inserción al desarrollo profesional	3,29	3,57	3,29	3,57
Servicio a los clientes	3,21	3,50	3,25	3,50
Satisfacción global del Family Banker®	3,54	3,70	3,68	3,56

Metodología:

entrevistas telefónicas (cati), realizadas entre junio y julio de 2021, a una muestra de 3.473 asesores de varias redes. La escala de valoración está comprendida entre 1 («completamente insatisfecho») y 4 («completamente satisfecho»).

6. Responsabilidad económica

6.3 Negocio responsable

GRUPO - GRI 207-4 - Índices de rendición de cuentas país por país*

Año 2020	Irlanda	Alemania	España	Italia
Número de empleados**	106	78	268	2.364
Ingresos de ventas a terceros	1.929.428	11.746	78.296	5.308.344
Ingresos de operaciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales	16.358	1.710	52.929	778.080
Beneficios/pérdidas antes de impuestos	586.078	-23.445	21.169	530.403
Inmovilizado material diferente del efectivo y de los equivalentes de caja	8.396	703	10.049	232.558
Impuesto sobre la renta de las sociedades pagado en efectivo	93.946	0	822	40.735
Impuesto sobre la renta de las sociedades devengado sobre beneficios/pérdidas	73.694	-	841	35.229

* Valores de 2020 ya transmitidos en el mes de diciembre de 2021 a la Agencia Tributaria (importes expresados en miles de euros).

** Del número total de empleados, el personal temporal se excluye de la suma.

6.4 Políticas de abastecimiento y evaluación de los proveedores

Reparto de los proveedores por nivel de facturación

euro	2021					2020				
	N.º proveedores		% proveedores			N.º proveedores		% proveedores		
	Italia	Extranjero	Italia	Extranjero	Total	Italia	Extranjero	Italia	Extranjero	Total
0 - 10.000	680	53	44	42	44	848	67	49	48	49
10.001 - 100.000	560	48	36	38	36	553	48	32	35	32
> 100.001	320	25	20	20	20	320	24	19	17	18
TOTAL	1.560	126	100	100	-	1.721	139	100	100	100

euro	2021				2020			
	Facturación				Facturación			
	Total	% sobre el total	Italia	Extranjero	Total	% sobre el total	Italia	Extranjero
0 - 10.000	2.195.846	1	1.963.778	232.068	2.570.247	1	2.321.194	249.053
10.001 - 100.000	22.595.485	6	20.966.707	1.628.778	22.836.940	7	21.227.085	1.609.855
> 100.001	330.721.747	93	315.108.106	15.613.641	313.642.155	93	295.015.772	18.626.383
TOTAL	355.513.078	100	338.038.591	17.474.487	339.049.342	100	318.564.051	20.485.291

La extracción efectuada por la aplicación contable SAP.

Reparto de los proveedores por área geográfica

	2021	2020
	Valor	Valor
Italia - Norte	1.127	1.200
Italia - Centro	293	329
Italia - Sur e Islas	140	192
Extranjero	126	139
Total	1.686	1.860

7. Responsabilidad con los clientes

7.1 El cliente es el centro de todo

Número de contactos con la clientela por canal

	2021	2020	% respecto a 2020
App móvil	121.258.510	97.423.165	24,5
Centro bancario*	2.636.242	2.954.317	-10,8
Móvil	170.909	376.487	-54,6
Chat**	222.078	198.254	12,0
Otros (IVR)	1.656.735	1.979.936	-16,3
Sitio web	22.354.917	25.532.842	-12,4
Contactos totales	148.299.391	102.932.159	44,1

* Los contactos con el centro bancario se refieren a los contactos entrantes (gestionados + abandonados por el cliente). Fuente: Saccd routing - Report Power BI Niveles de servicio CBC.

** Los contactos por el chat se refieren a los contactos gestionados. Fuente: Insight - Report Power BI Niveles de servicio CBC.

VOLÚMENES DE RECLAMACIONES

El análisis de las reclamaciones recibidas a 31 de diciembre de 2021, descrito a continuación, tiene en cuenta todas las recibidas por escrito, por fax, carta, correo electrónico, correo electrónico certificado (CEC), telegrama u otra forma permitida, de clientes o clientes potenciales del Grupo, que tienen por objeto servicios bancarios, de inversión y de intermediación de seguros prestados por este.

Se recibieron un total de 5.981 reclamaciones, manteniéndose estables (+0,15 %) respecto a las recibidas en 2020. De estas, 5.689 han podido «gestionarse» y 292 no han podido «procesarse», por carecer de elementos esenciales a fin de poder gestionarlas correctamente.

A mero título de ejemplo, se consideran «no gestionables» las reclamaciones que no permiten identificar al sujeto reclamante o al producto objeto de queja.

Para información, se destaca también que, en 2021, las reclamaciones «reabiertas», es decir, aquellas para las cuales los clientes no han considerado satisfactoria la respuesta recibida en primera instancia, fueron 593 (-9 % respecto a 2020), de las cuales 574 «gestionables» y 19 «no procesables».

El canal más utilizado por la clientela para transmitir las reclamaciones ha sido el correo electrónico, usado en el 53 % aproximadamente de los casos.

De las 5.981 reclamaciones recibidas, en total 5.553, aproximadamente el 92 %, se dirigieron a Banca Mediolanum S.p.A, Banco Mediolanum S.A., FLOWE S.p.A S.B. y Prexta S.p.A. (antes Eurocqs S.p.A.).

Además, se subraya la recepción de una reclamación en fase de instrucción y no vencida, por parte de Mediolanum International Life dac, sede irlandesa.

En cuanto a la sociedad Mediolanum Comunicazione S.p.A., el fenómeno de las reclamaciones no se vigila ya que no tiene clientes minoristas.

Numero pratiche

	2021				2020			
	N.º de reclamaciones		Reaperturas		N.º de reclamaciones		Reaperturas	
	Gestionables	No Gestionables	Gestionables	No Gestionables	Gestionables	No Gestionables	Gestionables	No Gestionables
Banca Mediolanum S.p.A.	3.259	113	381	6	3.920	54	522	0
Banco Mediolanum S.A.*	739	81	9	9	436	42	8	3
Bankhaus August Lenz & Co. AG	4	0	0	0	64	0	0	0
Prexta S.p.A.	618	46	78	3	198	3	15	0
Mediolanum Assicurazioni S.p.A.	90	5	10	0	100	2	11	0
Mediolanum Fiduciaria S.p.A.	3	0	0	0	0	0	0	0
Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.	9	5	1	0	11	5	1	0
Mediolanum International Funds Ltd	1	0	0	0	0	0	0	0
Mediolanum International Life Ltd	28	0	8	0	34	0	8	0
Mediolanum Vita S.p.A.	278	5	40	0	353	9	59	0
Flowe S.p.A.	660	37	47	1	662	79	26	0
TOTAL	5.689	292	574	19	5.778	194	650	3

* El número creciente de reclamaciones referido a Banco Mediolanum se debe principalmente al número creciente de clientes y al mantenimiento de los efectos de la «Sentencia Lexitor», así como a la posterior Ley n.º 106, de 23 de julio de 2021. Esta última ha aclarado que la eficacia del reembolso de los costes asociados a las financiaciones y refrendados por la Sentencia Lexitor afecta únicamente a los contratos firmados tras la aprobación de dicha ley.

COMPOSICIÓN DE LAS RECLAMACIONES

La gestión de una reclamación «gestionable» puede concluirse de una de las siguientes maneras:

- > la reclamación se desestima, por considerarla «infundada»;
- > la reclamación se estima, se procede a reconocer el trastorno ocasionado al cliente, estimando las peticiones.

Analizando el éxito de la instrucción, en virtud de 5.981 reclamaciones «gestionables» recibidas, 5.387 se resolvieron/recibieron respuesta antes del 31/12/2021, de las cuales 1.050 se consideraron fundadas (aproximadamente el 20 %).

En cuanto a las reclamaciones vencidas en la fase de instrucción, se aclara que para estas se han previsto respuestas interlocutorias o se está negociando con los clientes, algunos de los cuales han recibido respuesta en los primeros días de 2022.

Composición de las reclamaciones

	2021	2020
Reclamaciones gestionables recibidas	5.689	5.778
Reclamaciones resueltas/que han recibido respuesta*	5.387	5.399
de las cuales estimadas	1.050	1.084
de las cuales infundadas	4.337	4.315
Reclamaciones en instrucción al final del periodo no vencidas	302	379
Reclamaciones en instrucción al final del periodo vencidas	7	9

En cumplimiento de las indicaciones del Ivass, para las compañías de seguros italianas del Gruppo Mediolanum se cuentan las respuestas a las reclamaciones aunque no se hayan resuelto y, en el total, constan así también n.º 7 reclamaciones sin responder pero no vencidas a 31/12/21 (había n.º 9 reaperturas sin responder no vencidas a finales de 2020).

8. Responsabilidad con los colaboradores

GRI 405-1 - Composición de los órganos de gobierno por género y edad

2020					
	Total	Italia	España	Irlanda	Alemania
Total	32	13	10	6	3
Mujeres	5	3	1	1	0
Hombres	27	10	9	5	3
< 30	-	-	-	-	-
30-50	5	3	2	-	-
> 50	27	10	8	6	3

2021					
	Total	Italia	España	Irlanda	Alemania
Total	31	13	8	7	3
Mujeres	8	4	2	2	0
Hombres	23	9	6	5	3
< 30	0	-	-	-	-
30-50	4	2	2	-	-
> 50	27	11	6	7	3

GRUPO - GRI 405-I - Número de empleados por calificación y género

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos séniors	119	20	139	113	18	131
Directivos	369	215	584	327	198	525
Empleados no directivos	1.066	1.291	2.357	1.014	1.226	2.240
TOTAL	1.554	1.526	3.080	1.454	1.442	2.896

GRUPO - GRI 405-I - Porcentaje de empleados por calificación y género

%	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos séniors	3,86	0,65	4,51	3,90	0,62	4,52
Directivos	11,98	6,98	18,96	11,29	6,84	18,13
Empleados no directivos	34,61	41,92	76,53	35,02	42,33	77,35
TOTAL	50,45	49,55	100	50,21	49,79	100

GRUPO - GRI 405-1 - Número de empleados por calificación y edad

	2021				2020			
	< 30	30-50	>50	Total	< 30	30-50	>50	Total
Directivos séniors	0	51	88	139	0	52	79	131
Directivos	2	424	158	584	0	389	136	525
Empleados no directivos	324	1.738	295	2.357	271	1.708	261	2.240
TOTAL	326	2.213	541	3.080	271	2.149	476	2.896

GRUPO - GRI 405-1 - Porcentaje de empleados por calificación y edad

%	2021				2020			
	< 30	30-50	>50	Total	< 30	30-50	>50	Total
Directivos séniors	0	1,66	2,86	4,51	0	1,80	2,73	4,52
Directivos	0,06	13,77	5,13	18,96	0	13,43	4,70	18,13
Empleados no directivos	10,52	56,43	9,58	76,53	9,36	58,98	9,01	77,35
TOTAL	10,58	71,85	17,56	100	9,36	74,21	16,44	100

GRUPO - GRI 102-8 - Reparto de los empleados por tipología contractual y profesional (contrato temporal vs indefinido)

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Contrato temporal	43	55	98	43	40	83
Contrato indefinido	1.511	1.471	2.982	1.411	1.402	2.813
TOTAL	1.554	1.526	3.080	1.454	1.442	2.896

ITALIA - GRI 102-8 - Reparto de los empleados por tipología contractual y profesional (contrato temporal vs indefinido)

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Contrato temporal	17	32	49	10	22	32
Contrato indefinido	1.234	1.298	2.532	1.158	1.230	2.388
TOTAL	1.251	1.330	2.581	1.168	1.252	2.420

ESPAÑA - GRI 102-8 - Reparto de los empleados por tipología contractual y profesional (contrato temporal vs indefinido)

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Contrato temporal	16	15	31	20	12	32
Contrato indefinido	161	115	276	139	104	243
TOTAL	177	130	307	159	116	275

IRLANDA - GRI I02-8 - Reparto de los empleados por tipología contractual y profesional (contrato temporal vs indefinido)

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Contrato temporal	8	6	14	11	3	14
Contrato indefinido	88	37	125	75	37	112
TOTAL	96	43	139	86	40	126

ALEMANIA - GRI I02-8 - Reparto de los empleados por tipología contractual y profesional (contrato temporal vs indefinido)

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Contrato temporal	2	2	4	2	3	5
Contrato indefinido	28	21	49	39	31	70
TOTAL	30	23	53	41	34	75

GRUPO - GRI 102-8 - Reparto de los empleados por tipo de empleo (tiempo parcial vs tiempo completo)

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tiempo completo	1.545	1.462	3.007	1.446	1.377	2.823
Tiempo parcial	9	64	73	8	65	73
TOTAL	1.554	1.526	3.080	1.454	1.442	2.896

GRUPO - GRI 401-1 - Número de empleados incorporados y porcentaje de nuevas contrataciones

	2021				2020			
	Total	Mujeres	Hombres	Porcentaje nuevas contrataciones %	Total	Mujeres	Hombres	Porcentaje nuevas contrataciones %
Plantilla total	3.080	1.526	1.554	-	2.896	1.442	1.454	-
<30 años	152	85	67	46,63	96	48	48	35,42
Entre los 30 y los 50 años	158	57	101	7,14	117	52	65	5,44
> 50 años	6	2	4	1,11	10	5	5	2,11
Total nuevas contrataciones	316	144	172	10,26	223	105	118	7,70
Porcentaje de nuevas contrataciones %	10,26	9,44	11,07	-	7,70	7,28	8,12	-

Para calcular el índice de rotación de los empleados se ha considerado la relación entre los empleados sobre el total del año en curso.

GRUPO - GRI 401-1 - Número de empleados cesados e índice de rotación

	2021				2020			
	Total	Mujeres	Hombres	tipo Índice de rotación %	Total	Mujeres	Hombres	tipo Índice de rotación %
Plantilla total	3.080	1.526	1.554	-	2.896	1.442	1.454	-
<30 años	26	11	15	7,98	13	5	8	4,80
Entre los 30 y los 50 años	74	36	38	3,34	62	23	39	2,89
> 50 años	32	14	18	5,91	33	11	22	6,93
Total ceses	132	61	71	4,29	108	39	69	3,73
Índice de rotación %	4,29	4,00	4,57	-	3,73	2,70	4,75	-

ITALIA - GRI 40I-1 - Número de empleados incorporados y porcentaje de nuevas contrataciones

	2021				2020			
	Total	Mujeres	Hombres	Porcentaje nuevas contrataciones %	Total	Mujeres	Hombres	Porcentaje nuevas contrataciones %
Plantilla total	2.581	1.330	1.251	-	2.420	1.252	1.168	-
<30 años	111	67	44	45,31	65	40	25	34,03
Entre los 30 y los 50 años	117	42	75	6,15	82	38	44	4,42
> 50 años	3	1	2	0,69	4	2	2	1,07
Total nuevas contrataciones	231	110	121	8,95	151	80	71	6,24
Porcentaje de nuevas contrataciones %	8,95	8,27	9,67	-	6,24	6,39	6,08	-

Para calcular el índice de rotación de los empleados se ha considerado la relación entre los empleados sobre el total del año en curso.

ITALIA - GRI 40I-1 - Número de empleados cesados e índice de rotación

	2021				2020			
	Total	Mujeres	Hombres	tipo índice de rotación %	Total	Mujeres	Hombres	tipo índice de rotación %
Plantilla total	2.581	1.330	1.251	-	2.420	1.252	1.168	-
<30 años	7	3	4	2,86	5	2	3	2,62
Entre los 30 y los 50 años	43	20	23	2,26	32	12	20	1,72
> 50 años	20	9	11	4,62	15	6	9	4,02
Total ceses	70	32	38	2,71	52	20	32	2,15
Índice de rotación %	2,71	2,41	3,04	-	2,15	1,60	2,74	-

ESPAÑA - GRI 401-1 - Número de empleados incorporados y porcentaje de nuevas contrataciones

	2021				2020			
	Total	Mujeres	Hombres	Porcentaje nuevas contrataciones %	Total	Mujeres	Hombres	Porcentaje nuevas contrataciones %
Plantilla total	307	130	177	-	275	116	159	-
<30 años	27	14	13	56,25	15	5	10	34,88
Entre los 30 y los 50 años	19	9	10	10,16	9	5	4	5,36
> 50 años	0	0	0	0	0	0	0	0
Total nuevas contrataciones	46	23	23	14,98	24	10	14	8,73
Porcentaje de nuevas contrataciones %	14,98	17,69	12,99	-	8,73	8,62	8,81	-

ESPAÑA - GRI 401-1 - Número de empleados cesados e índice de rotación

	2021				2020			
	Total	Mujeres	Hombres	tipo índice de rotación %	Total	Mujeres	Hombres	tipo índice de rotación %
Plantilla total	307	130	177	-	275	116	159	-
<30 años	9	6	3	18,75	0	0	0	0
Entre los 30 y los 50 años	5	3	2	2,67	5	3	2	2,98
> 50 años	0	0	0	0	5	0	5	7,81
Total ceses	14	9	5	4,56	10	3	7	3,64
Índice de rotación %	4,56	6,92	2,82	-	3,64	2,59	4,40	-

IRLANDA - GRI 401-1 - Número de empleados incorporados y porcentaje de nuevas contrataciones

	2021				2020			
	Total	Mujeres	Hombres	Porcentaje nuevas contrataciones %	Total	Mujeres	Hombres	Porcentaje nuevas contrataciones %
Plantilla total	139	43	96	-	126	40	86	-
<30 años	14	4	10	53,85	12	2	10	46,15
Entre los 30 y los 50 años	21	5	16	21,43	24	7	17	27,27
> 50 años	2	0	2	13,33	3	1	2	25,00
Total nuevas contrataciones	37	9	28	26,61	39	10	29	30,95
Porcentaje de nuevas contrataciones %	26,61	20,93	29,16	-	30,95	25,00	33,72	-

IRLANDA - GRI 401-1 - Número de empleados cesados e índice de rotación

	2021				2020			
	Total	Mujeres	Hombres	tipo índice de rotación %	Total	Mujeres	Hombres	tipo índice de rotación %
Plantilla total	139	43	96	-	126	40	86	-
<30 años	7	1	6	26,92	6	1	5	23,08
Entre los 30 y los 50 años	14	6	8	14,29	11	2	9	12,05
> 50 años	3	0	3	20,00	6	1	5	50,00
Total ceses	24	7	17	17,27	23	4	19	18,25
Índice de rotación %	17,27	16,28	17,71	-	18,25	10,00	22,09	-

ALEMANIA - GRI 401-1 - Número de empleados incorporados y porcentaje de nuevas contrataciones

	2021				2020			
	Total	Mujeres	Hombres	Porcentaje nuevas contrataciones %	Total	Mujeres	Hombres	Porcentaje nuevas contrataciones %
Plantilla total	53	23	30	-	75	34	41	-
<30 años	0	0	0	0	4	1	3	36,36
Entre los 30 y los 50 años	1	1	0	4,00	2	2	0	5,41
> 50 años	1	1	0	4,76	3	2	1	11,11
Total nuevas contrataciones	2	2	0	3,77	9	5	4	12,00
Porcentaje de nuevas contrataciones %	45,28	56,52	36,7	-	30,67	35,29	26,83	-

ALEMANIA - GRI 401-1 - Número de empleados cesados e índice de rotación

	2021				2020			
	Total	Mujeres	Hombres	tipo índice de rotación %	Total	Mujeres	Hombres	tipo índice de rotación %
Plantilla total	53	23	30	-	75	34	41	-
<30 años	3	1	2	42,86	2	2	0	18,18
Entre los 30 y los 50 años	12	7	5	48,00	14	6	8	37,84
> 50 años	9	5	4	42,86	7	4	3	25,93
Total ceses	24	13	11	45,28	23	12	11	30,67
Índice de rotación %	45,28	56,52	36,67	-	30,67	35,29	26,83	-

GRUPO - GRI 102-41 - Convenios colectivos

	2021		2020	
	Empleados cubiertos por convenio colectivo	% sobre el total	Empleados cubiertos por convenio colectivo	% sobre el total
Directivos séniors	109	78,42	107	100
Directivos	538	92,12	488	100
Empleados no directivos	2.241	95,08	2.100	100
TOTAL	2.888	93,77	2.695	100

Los datos sobre el convenio colectivo se refieren únicamente a Italia y España, puesto que esta forma de contratación no está prevista en los otros países

ITALIA - GRI 404-3 - Porcentaje de empleados que reciben una valoración periódica del desempeño

%	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos séniors	96,63	100	97,14	95,45	100	96,12
Directivos	91,80	93,09	92,29	94,85	97,75	96,00
Empleados no directivos	97,78	96,18	96,87	97,65	90,93	93,84
TOTAL	96,24	95,79	96,01	96,83	92,01	94,34

ESPAÑA - GRI 404-3 - Porcentaje de empleados que reciben una valoración periódica del desempeño

%	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos séniors	100	0	100	75	0	75,00
Directivos	100	100	100	85,19	100	89,47
Empleados no directivos	85,42	85,09	85,27	91,41	87,62	89,70
TOTAL	88,14	86,92	87,62	89,94	88,79	89,45

En Irlanda y Alemania el 100 % de los empleados han recibido una valoración tanto en 2020 como en 2021.

401-3 - GRUPO Permiso por paternidad

Todos los empleados tienen derecho al permiso por maternidad y paternidad, según los casos previstos por la normativa, y en 2021 disfrutaron del permiso 256 empleados (13 hombres y 243 mujeres). Al ser el primer año de rendición de cuentas, se informará de los porcentajes a partir del próximo ejercicio.

8.1 Desarrollo del capital humano

GRUPO - GRI 404-1 - Horas medias de formación por empleado

	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total para categoría	Mujeres	Hombres	Total para categoría
Directivos séniors	34,8	36,3	35,0	27,3	36,5	28,6
Gestores	26,6	32,1	28,6	27,4	26,8	27,1
Empleados no directivos	35,3	35,6	35,6	24,9	26,7	25,9

Informe extraído de LMS empresarial

Las horas medias de formación se han calculado dividiendo las horas formativas totales entre el número de personas en la plantilla a 31/12/2021

GRUPO - Tipología de formación impartida por empleado

	2021		2020	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
«Corporativo (Ciudadanía + Industria)»	81.792	42.212	64.128	36.870
«Interfuncional (Dirección y organización)»	4.591	16.429	2.306	10.153
«Funcional (Profesional)»	13.538	46.862	13.645	42.530
TOTAL	99.921	105.503	80.079	89.553

Informe extraído de LMS empresarial.

ITALIA - Tipología de formación impartida por empleado

	2021		2020	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
«Corporativo (Ciudadanía + Industria)»	80.928	34.100	63.664	33.623
«Interfuncional (Dirección y organización)»	1.502	3.580	1.767	3.368
«Funcional (Profesional)»	13.291	42.356	11.434	28.898
TOTAL	95.721	80.036	76.865	65.889

Informe extraído de LMS empresarial

ESPAÑA - Tipología de formación impartida por empleado

	2021		2020	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
«Corporativo (Ciudadanía + Industria)»	720	5.343	251	697
«Interfuncional (Dirección y organización)»	2.651	11.686	529	4.345
«Funcional (Profesional)»	238	2.395	2.154	12.696
TOTAL	3.609	19.424	2.934	17.738

IRLANDA - Tipología de formación impartida por empleado

	2021		2020	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
«Corporativo (Ciudadanía + Industria)»	144	2.769	116	2.356
«Interfuncional (Dirección y organización)»	438	1.163	10	2.440
«Funcional (Profesional)»	9	2.111	0	0
TOTAL	591	6.043	126	4.796

ALEMANIA - Tipología de formación impartida por empleado

	2021		2020	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
«Corporativo (Ciudadanía + Industria)»	71	142	97	194
«Interfuncional (Dirección y organización)»	0	0	0	0
«Funcional (Profesional)»	43	581	57	936
TOTAL	114	723	154	1.130

Tipología de formación impartida a la Red de Ventas en Italia y España

	2021		2020	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
Actualización técnica-profesional y productos	186.843	325.004	113.236	366.068
Formación directiva y comportamental	9.591	32.362	10.760	20.515
Cumplimiento de obligaciones normativas	191.393	377.842	71.511	209.875
Herramientas y medios digitales	16.491	25.103	995	1.951

Para 2021 se han indicado las horas de formación digital que en 2020 se incluían en el cómputo de las horas de formación técnico-profesional y productos.

8.2 Protección del capital humano

GRUPO - GRI 403-9 - Número de accidentes laborales

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes laborales	0	0	0	1	1	2
de los cuales mortales	0	0	0	0	0	0
de los cuales con graves consecuencias (con exclusión de los mortales)	0	0	0	0	0	0

GRUPO - Horas de trabajo de los colaboradores

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horas trabajadas	2.439.915	2.244.524	4.684.439	1.182.327	909.955	2.092.282

El recuento de las horas para 2020 y 2021 para Italia hace referencia solo al personal que durante el periodo de emergencia sanitaria trabajó presencialmente en la Sede.

GRUPO - GRI 403-9 - Porcentaje de accidentes de los colaboradores

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de frecuencia de los accidentes	0	0	0	0,17	0,22	0,19
Índice de mortalidad	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia de los accidentes con graves consecuencias	0	0	0	0	0	0

El porcentaje de accidentes laborales registrables se calcula del siguiente modo = (número de accidentes laborales registrables/número de horas trabajadas) x 1.000.000

GRUPO - Accidentes de los colaboradores

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes laborales	0	3	3	1	1	2
de los cuales mortales	0	0	0	0	0	0
de los cuales con graves consecuencias (con exclusión de los mortales)	0	0	0	0	0	0

GRUPO - Horas de trabajo de los colaboradores

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horas trabajadas	219.324	248.570	467.894	n.d.	n.d.	n.d.

GRUPO - GRI 403-9 - Porcentaje de accidentes de los colaboradores

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de frecuencia de los accidentes	0	2,41	1,28	n.d.	n.d.	n.d.
Índice de mortalidad	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia de los accidentes con graves consecuencias	0	0	0	0	0	0

El porcentaje de accidentes laborales registrables se calcula del siguiente modo = (número de accidentes laborales registrables/número de horas trabajadas) x 200.000.

El GRI 403-9, relativo a los colaboradores (autónomos y colaboradores externos), se refiere a la sociedad Prexta, Banca Mediolanum, Mediolanum Comunicación y España.

8.3 Diversidad e inclusión

GRUPO - GRI 405-1 - Categorías protegidas de empleados

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos séniors	1	0	1	1	0	1
Directivos	5	4	9	4	3	7
Empleados no directivos	31	36	67	30	35	65
TOTAL	37	40	77	35	38	73

ITALIA - GRI 405-2 - Relación entre salario base (RAL) de las mujeres y de los hombres

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Directivos séniors	186.578	137.475	73,7	184.488	134.440	72,9
Directivos	72.459	66.998	92,5	72.323	67.260	93,0
Empleados no directivos	39.120	37.991	97,1	38.487	37.867	98,4

ITALIA - GRI 405-2 - Relación entre la remuneración de las mujeres y de los hombres

%	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Directivos séniors	242.275	169.098	69,8	236.940	163.416	69,0
Directivos	77.269	70.795	91,6	76.733	70.128	91,4
Empleados no directivos	41.721	40.219	96,4	41.538	40.293	97,0

ESPAÑA - GRI 405-2 - Relación entre salario base (RAL)
de las mujeres y de los hombres

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Directivos séniors	278.615	N/A	N/A	265.932	N/A	N/A
Directivos	97.170	62.728	64,6	98.201	68.997	70,3
Empleados no directivos	32.764	29.792	90,9	33.214	31.002	93,3

ESPAÑA - GRI 405-2 - Relación entre la remuneración de las mujeres y de los hombres

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Directivos séniors	411.976	N/A	N/A	357.540	N/A	N/A
Directivos	119.675	70.068	58,55	117.611	79.879	67,9
Empleados no directivos	33.658	30.569	90,82	36.258	33.838	93,3

IRLANDA - GRI 405-2 - Relación entre salario base (RAL)
de las mujeres y de los hombres

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Directivos séniors	172.696	175.500	101,6	173.389	166.667	96,1
Directivos	111.100	84.111	75,7	111.063	83.625	75,3
Empleados no directivos	54.854	50.250	91,6	65.536	53.403	81,5

IRLANDA - GRI 405-2 - Relación entre la remuneración de las mujeres y de los hombres

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Directivos séniors	211.356	200.072	94,6	193.959	187.100	96,5
Directivos	139.283	97.560	70,0	135.564	86.181	63,6
Empleados no directivos	58.840	53.674	91,2	70.426	56.988	80,9

No se recoge la relación entre salario base y remuneración de las mujeres respecto a los hombres para la sede de Alemania puesto que no se considera una sede operativa significativa, ya que el total de los empleados asciende a 53 (de los cuales 23 mujeres), el 1,7 % de la plantilla total contratada del Grupo.

9. Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente

Impactos medioambientales directos

GRUPO - GRI 301-1 - Materiales utilizados

	Unidad de medida	2021	2020
Papel certificado (reciclado)	t	8,4	13,1
Papel (blanco y con membrete)*	t	2,1	0,6
Tóner	t	6,0	34,0

* Fuente del dato: pedidos y facturas

Total de consumos energéticos internos de la organización

	Unidad de medida	2021	2020
Energía eléctrica adquirida	KWh	6.597.651	7.129.495
de la cual renovable y certificada con GO (Garantía de Origen)	KWh	742.697	712.006
Energía eléctrica autoproducida	KWh	4.564.295	4.864.249
de la cual renovable	KWh	0	0
Energía eléctrica vendida	KWh	0	0
de la cual renovable	KWh	0	0
Gas natural	m3	1.412.026	1.544.088
Gasóleo (de grupo electrógeno)	L	3.404	0
Gasolina (de vehículo de alquiler)	L	58.183	37.737
Gasóleo (de vehículo de alquiler)	L	115.084	112.512

Fuente del dato: recibos, facturas y contabilizadores

La reducción del consumo de energía eléctrica está justificada por la introducción de acciones para perfeccionar y optimizar el buen funcionamiento de las instalaciones, además de la presencia reducida del personal en las instalaciones de la Sede central de MI 3 City.

GRI 302-1 - Total de consumos energéticos internos de la organización (Gj)

	Unidad de medida	2021	2020
Energía eléctrica	Gj	23.752,0	25.666,2
Gas natural	Gj	48.414,0	52.943,7
Gasóleo (de grupo electrógeno)	Gj	122,0	0
Gasolina (de vehículo de alquiler)*	Gj	1.291,0	837,0
Gasóleo (de vehículo de alquiler)*	Gj	2.895,0	2.836,8
TOTAL	Gj	76.474,0	82.277,2

* Se especifica que el valor se multiplica por un factor de 0,7 considerando el uso mixto de los vehículos.

GRI 305-1 - Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GHG) - Scope 1

	Unidad de medida	2021	2020
Gasóleo (de grupo electrógeno)	tCO ₂ eq	9,11	0
Gasolina (de vehículo de alquiler)	tCO ₂ eq	94,81	62,00
Gasóleo (de vehículo de alquiler)	tCO ₂ eq	215,60	210,53
Gas natural	tCO ₂ eq	2.806,38	3.062,68
Total Scope 1	tCO₂ eq	3.125,90	3.335,20

GRI 305-2 - Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GHG) - Scope 2 - Location based

	Unidad de medida	2021	2020
Total Scope 2	tCO ₂ eq	2.035,65	2.102,75

GRI 305-2 - Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GHG) - Scope 2 - Market based

	Unidad de medida	2021	2020
Total Scope 2	tCO ₂ eq	2.684,34	2.989,84

El dato relativo al market based mejora respecto a 2020. En cualquier caso el valor es superior al location based puesto que en Italia no se utiliza energía eléctrica procedente de fuentes renovables.

GRI 305-3 - Otras emisiones indirectas de GHG SCOPE 3

			Total 2021*
CATEGORIA GHG PROTOCOL	Unidad de medida	Valor	
1 Bienes y servicios adquiridos	tCO ₂ eq	39,28	
5 Residuos producidos	tCO ₂ eq	12,03	
6 Viajes de trabajo	tCO ₂ eq	230,51	
7 Desplazamiento de los empleados	tCO ₂ eq	694,76	
9 Transporte y distribución posterior	tCO ₂ eq	208,84	
15 Inversiones*	tCO ₂ eq	2.483.909,18	
TOTAL SCOPE 3	tCO₂ eq	2.485.094,60	

* Categorías de inversiones: emisiones scope 1 y 2 de las empresas cotizadas en las que ha invertido el banco.

La clasificación y medición de las categorías objeto de evaluación se ha realizado de acuerdo con las recomendaciones indicadas por el GHG Protocol, estándar de información que ofrece instrumentos y metodologías de cálculo para medir y cuantificar las propias emisiones de gases que alteran el clima. **La metodología** de referencia utilizada para medir únicamente la categoría asociada a las inversiones de cartera es la definida por el «Partnership for Carbon Accounting Financials Standard» (PCAF), que prevé la elección y la aplicación de enfoques diferentes según la tipología de activo y el nivel de calidad del propio cálculo.

Para las inversiones asociadas a la renta variable se ha aplicado el enfoque más analítico que prevé el cómputo de cada emisión de las contrapartes (Scope 1 y Scope 2) repartidas en el valor de la inversión efectuada respecto al valor total de la empresa invertida. Para todas las restantes tipologías de activo se ha utilizado, en cambio, una metodología más amplia de estimación que mide las emisiones financiadas partiendo de las medidas de los sectores productivos clasificados según la codificación GICS (Global Industry Classification System) y después asociados a los códigos NACE.

GRUPO - GRI 302-3 - Intensidad energética

		2021	2020
	Unidad de medida	Valor	Valor
Consumo de energía eléctrica por empleado*	kWh/dip.	2142,1	2.461,8
Consumo de energía eléctrica por empleado*	GJ/dip.	7,7	8,9

* El denominador utilizado para calcular la intensidad energética es el número total de los empleados del Grupo. La tipología de energía incluida en la intensidad energética es la electricidad consumida dentro de la organización.

GRUPO - GRI 305-4 - Intensidad de las emisiones de GHG

		2021	2020
	Unidad de medida	Valor	Valor
Intensidad de las emisiones indirectas de GHG por consumos energéticos (Scope 2 - Location Based)*	tCO ₂ eq/dip	0,66	0,73
Intensidad de las emisiones indirectas de GHG por consumos energéticos (Scope 2 - Market Based)*	tCO ₂ eq/dip	0,88	1,03

* El denominador utilizado para calcular la intensidad de las emisiones de GHG es el número total de los empleados del Grupo. Las emisiones incluidas en el cálculo son las emisiones indirectas de GHG por consumos energéticos (Scope 2).

303-3 - GRUPO Consumo de agua

El valor del consumo de agua es de 68.449.350,00 litros. Los recursos hídricos utilizados son íntegramente **aguas dulces** de terceros **y no se registran consumos de áreas con estrés hídrico**.

306-3 - Grupo - Residuos generados

		2021
	Unidad de medida	Valor
Peso total de los residuos producidos*	t	28,88

* El dato se consolida puesto que por el momento no existe una metodología de recogida para cada país y cada categoría de residuos. A pesar de esto, se especifica que los residuos generados son todos no peligrosos y se refieren, por ejemplo, a papel y plástico.

11. Tabla de indicadores GRI

GRI ESTÁNDAR	INFORMACIÓN	NÚMERO/S DE PÁGINA Y/O ENLACE OMISIÓN	OMISIONE
GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURE (2016)			

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-1	Nombre de la organización	Portada del documento	
102-2	Principales marcas, productos y servicios	4-5	
102-3	Sede principal	180	
102-4	Países en los que opera	180	
102-5	Estructura propia y forma legal	10	
102-6	Mercados en los que presta servicio	10, 180	
102-7	Tamaño de la organización	9	
102-8	Características de la plantilla	192-194	
102-9	Descripción de la cadena de suministro de la organización	39; 99	
102-10	Cambios significativos del tamaño, estructura, organización propia o cadena de suministro de la organización producidos en el periodo de rendición de cuentas	10	
102-11	Aplicación del enfoque prudente a la gestión de riesgos	28, 95	
102-12	Suscripción y adopción de códigos de conducta, principios y cartas desarrolladas por entidades/ asociaciones externas relativas al desempeño económico, social y medioambiental	57-61; 71-74; 84-85; 95-97; 165-171	
102-13	Participación en asociaciones profesionales	84	

ESTRATEGIA

102-14	Declaración de la autoridad más elevada del proceso de toma de decisión sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	2-3
102-15	Impactos clave, riesgos y oportunidades	32-41

ÉTICA E INTEGRIDAD

102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización	11-15
--------	---	-------

GOBERNANZA

102-18	Estructura de gobierno de la organización	10; 18-23; 44
--------	---	---------------

IMPLICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS

102-40	Categorías y grupos de stakeholders implicados de la organización	68-70
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos de contratación	199
102-42	Proceso de identificación de los stakeholders	66-67
102-43	Enfoque a la implicación de los stakeholders, incluyendo frecuencias y tipologías de actividades	68-70
102-44	Aspectos clave surgidos de la implicación de los stakeholders	51-56

PRÁCTICAS DE INFORMACIÓN

102-45	Entidades incluidas en el balance consolidado e indicaciones de las sociedades no incluidas en el informe	4-5
102-46	Proceso para la definición de contenidos del Informe de Sostenibilidad	4-5; 49-56
102-47	Aspectos materiales identificados	62
102-48	Modificaciones de información respecto al anterior Balance de Sostenibilidad	4-5
102-49	Cambios significativos en términos de objetivos y perímetros respecto al Balance de Sostenibilidad anterior	4-5
102-50	Periodo de rendición de cuentas del Balance de Sostenibilidad	4-5
102-51	Fecha de publicación del Balance anterior de Sostenibilidad y prácticas de garantía externa	4-5 Fecha de publicación DNF 2020: 03/2021
102-52	Ciclo de rendición de cuentas	4-5
102-53	Contactos y direcciones	4-5
102-54	Indicación de la opción «In accordance» elegida	4-5
102-55	Índice de contenidos GRI	213-223
102-56	Garantía externa	224-228

Responsabilidad económica

Desempeño y solidez patrimonial

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	87-88
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	87-88

GRI-201: DESEMPEÑO ECONÓMICO (2016)

201-1	Valor económico directamente generado y distribuido	88
-------	---	----

GRI-203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS (2016)

203-2	Impactos económicos indirectos significativos	163-171
-------	---	---------

Negocio responsable

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	95-98
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	95-96; 181

GRI-205: ANTICORRUPCIÓN (2016)

205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	181
-------	--	-----

GRI-207: IMPUESTOS (2019)

207-1	Enfoque de la fiscalidad	96-98
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión del riesgo	96-98
207-3	Implicación de los stakeholders y gestión de las preocupaciones en materia fiscal	96-98
207-4	Rendición de cuentas país por país	183

GRI-419: COMPLIANCE SOCIOECONÓMICA (2016)

419-1	Non-compliance con reglamentos y leyes	Como para el ejercicio anterior, en 2021 para Italia, España e Irlanda no se han registrado casos de disconformidad con leyes y/o reglamentos. En concreto, no se han registrado penas pecuniarias significativas y sanciones no monetarias por la disconformidad con leyes y/o normativas en materia social y económica.
-------	--	---

Políticas de abastecimiento y evaluación de los proveedores

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	99-100
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	100; 184

GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO (2016)

204-1	Proporción de gasto con los proveedores locales	184
-------	---	-----

GRI-308: EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES (2016)

308-1	Nuevos proveedores que se han evaluado utilizando criterios medioambientales	100
-------	--	-----

GRI-414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES (2016)

414-1	Nuevos proveedores que se han sometido a evaluación utilizando criterios sociales	100
-------	---	-----

Responsabilidad con los clientes

Todo gira en torno a la persona

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	101-113
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	101; 105

GRI-417: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (2016)

417-3	Casos de disconformidad relativos a la actividad de marketing	Como para el ejercicio anterior, en el 2021 para Italia, España e Irlanda no se registran casos de disconformidad referentes a las comunicaciones de marketing.
-------	---	---

Finanzas responsables

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	114-127
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	114-125

INDICADORES DEL SUPLEMENTO DE SECTOR ESPECÍFICO G4

FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para reportar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio subdividida por finalidad	123-125
FS11	Porcentaje de actividades sometidas a examen medioambiental o social positivo y negativo	114-125

Innovación

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	128-130
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	128-130

Ciberseguridad y uso responsable de los datos

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	131-137
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	133, 137

GRI-418: PRIVACIDAD DE LOS CONSUMIDORES (2016)

418-1	Reclamaciones referentes a la vulneración de la confidencialidad y la pérdida de los datos de los clientes.	132
--------------	---	-----

Responsabilidad con los colaboradores

Desarrollo del capital humano

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	141-149
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	143-149; 199-201

GRI-404: FORMACIÓN E INSTRUCCIÓN (2016)

404-1	Horas medias de formación por año y por empleado	145, 201
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	199-200

Protección del capital humano

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	150-158
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	150; 157-158; 194-198; 204-205

GRI-401: OCUPACIÓN (2016)

401-1	Nuevas contrataciones y rotación del personal	194-198
401-2	Beneficios ofrecidos a empleados a tiempo completo que no se ofrecen a empleados temporales o a tiempo parcial	155-156
401-3	Permiso por paternidad	200

GRI-403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (2018)

403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad laboral	157-158
403-2	Identificación del peligro, medición del riesgo, investigación de los incidentes	155-158
403-3	Servicios de medicina laboral	157-158
403-4	Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre la salud y seguridad laboral	157-158
403-5	Formación de los trabajadores sobre la salud y la seguridad profesional	157-158
403-6	Promoción de la salud laboral	157-158
403-7	Prevención y mitigación de los impactos directos en la salud y seguridad laboral asociados a las relaciones comerciales	157-158
403-8	Trabajadores protegidos por un sistema de gestión de salud y seguridad laboral	157-158
403-9	Accidentes laborales	204-205

Diversidad e inclusión

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	159-160
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	153; 159-160; 189-191; 206-208

GRI-405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2016)

405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y de los empleados	153; 189-191
405-2	Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres respecto a la de los hombres	206-208

GRI-406: NO DISCRIMINACIÓN (2016)

406-1	Episodios de discriminación y medidas correctivas adoptadas	16
-------	---	----

Responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente

Inclusión financiera

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	163-164
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	163-164

INDICADORES DEL SUPLEMENTO DE SECTOR ESPECÍFICO G4

FS7	Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico para cada línea de negocio, repartidos por objetivo	123-125; 163
------------	--	--------------

Asistencia a las comunidades

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	165-171
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	165-171

GRI-413: COMUNIDADES LOCALES (2016)

413-1	Actividades que prevén la implicación de las comunidades locales, evaluación de las repercusiones y programas de desarrollo	165-171
--------------	---	---------

Impactos medioambientales directos

GRI-103: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA (2016)

103-1	Materialidad y perímetro	49-56
103-2	Enfoque de la gestión del tema	172-179
103-3	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	172-179; 209-212

GRI-301: MATERIALES (2016)

301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	209
-------	--	-----

GRI-302: ENERGÍA (2016)

302-1	Materialidad y perímetro	209-210
-------	--------------------------	---------

302-3	Enfoque de la gestión del tema	212
-------	--------------------------------	-----

302-4	Evaluación del enfoque de la gestión del tema	173; 176-178
-------	---	--------------

GRI-303: AGUA Y VERTIDOS HÍDRICOS (2018)

303-3	Consumo de agua	212
-------	-----------------	-----

GRI-305: EMISIONES (2016)

305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1)	210
-------	---	-----

305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2)	211
-------	---	-----

305-3	Otras emisiones indirectas de GHG (Scope 3)	211
-------	---	-----

305-4	Intensidad de las emisiones de GHG	212
-------	------------------------------------	-----

305-5	Reducción de las emisiones de GHG	174-176
-------	-----------------------------------	---------

GRI 306: RESIDUOS (2020)

306-3	Residuos generados	212
-------	--------------------	-----

12. Informe de revisión de la Declaración No Financiera





BANCA MEDIOLANUM SPA

**INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE DE LA
DECLARACIÓN CONSOLIDADA DE CARÁCTER NO FINANCIERO
DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 3, APARTADO 10, DEL
DECRETO LEGISLATIVO 254/2016 Y EL ARTÍCULO 5 DEL
REGLAMENTO CONSOB ADOPTADO MEDIANTE LA RESOLUCIÓN
Nº 20267 DE ENERO DE 2018**

EJERCICIO ANUAL FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021



Informe de auditoría independiente de la declaración consolidada de carácter no financiero

de conformidad con el artículo 3, apartado 10, del Decreto Legislativo 254/2016 y el artículo 5 del Reglamento CONSOB adoptado mediante la resolución n° 20267 de enero de 2018

Al Consejo de Administración de Banca Mediolanum SpA

De conformidad con el artículo 3, apartado 10, del Decreto Legislativo n.º 254 de 30 de diciembre de 2016 (en adelante, el "Decreto") y el artículo 5 del Reglamento CONSOB n.º 20267/2018, hemos sido contratados para llevar a cabo el encargo de aseguramiento limitado ("*limited assurance engagement*") de la declaración consolidada de carácter no financiero de Banca Mediolanum SpA y sus filiales (en adelante, el "Grupo") correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 redactado de conformidad con el artículo 4 del Decreto y aprobado por el Consejo de Administración el 2 de marzo de 2022 (en adelante, la "DNF").

El examen limitado que hemos realizado no se extiende a la información contenida en el apartado "6.2 Información de conformidad con el Reglamento Taxonomía" de la DNF, que se exige en el artículo 8 del Reglamento Europeo 2020/852.

Responsabilidad de los Administradores y de la Comisión de auditoría para la DNF

Los Administradores son responsables de redactar la DNF de acuerdo con los requisitos de los artículos 3 y 4 del Decreto y los Estándares de Información de Sostenibilidad de GRI (*Global Reporting Initiative*) definidos en 2016 (en adelante, "Estándares GRI"), indicados en la sección "Nota Metodológica" de la DNF, identificados por ellos como estándares de información, con referencia a la selección de los Estándares GRI, expuestos en ella.

Los Administradores son también responsables, en la medida en que lo exija la ley, de la parte del control interno que consideren necesaria para permitir la elaboración de una DNF libre de incorrección material, ya sea debido a fraude o error.

Asimismo, los Administradores también son responsables de identificar el contenido de la DNF, en el ámbito de los temas mencionados en el artículo 3, apartado 1, del Decreto, teniendo en cuenta las actividades y características del Grupo y en la medida necesaria para garantizar la comprensión de las actividades del Grupo, su desempeño, resultados y el impacto generado.

Por último, los Administradores son responsables de definir el modelo corporativo de gestión y organización de las actividades del Grupo, así como, en relación con las cuestiones identificadas e informadas en la DNF, de las políticas practicadas por el Grupo y para identificar y gestionar los riesgos generados o sufridos por dicho Grupo.

La Comisión de Auditoría es responsable de supervisar, dentro de los términos de la ley, el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it



Independencia de la empresa de auditoría y control de calidad

Somos independientes de acuerdo con los principios de ética e independencia del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (*Code of Ethics for Professional Accountants*) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contables (*International Ethics Standards Board for Accountants*), basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia, diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. Nuestra empresa de auditoría aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (*International Standard on Quality Control 1, ISQC Italia 1*) y, por tanto, mantiene un sistema de control de calidad que incluye directrices y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los principios éticos, las normas profesionales, leyes y reglamentos aplicables.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre la conformidad de la DNF, con respecto a los requisitos del Decreto y los Estándares GRI, en función de los procedimientos desempeñados. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la Norma Internacional sobre Encargos de Aseguramiento ISAE 3000 (Revisada) - Encargos de Aseguramiento distintos de las Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica (*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*) (en adelante, ISAE 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (*International Auditing and Assurance Standards Board, IAASB*) para encargos de aseguramiento limitado. Este principio requiere la planificación y realización de procedimientos para adquirir un nivel de confianza limitado de que la DNF no contiene errores materiales. Por lo tanto, nuestra auditoría implicó menos trabajo del que se requiere para realizar una auditoría completa según la norma ISAE 3000 Revisada (“encargo de seguridad razonable” (*reasonable assurance engagement*)) y, como resultado, no nos permite confiar en que hayamos tenido conocimiento de todos los hechos y circunstancias significativos que podrían identificarse al realizar dicha auditoría.

Los procedimientos realizados sobre la DNF se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron entrevistas, principalmente con el personal de la empresa responsable de preparar la información presentada en la DNF, así como revisiones de documentos, recálculos y otros procedimientos destinados a obtener evidencias que se consideran útiles.

En concreto, hemos llevado a cabo los siguientes procedimientos:

1. el análisis de los temas de la sostenibilidad en relación con las actividades y características del Grupo que se comunican en la DNF, a fin de evaluar la razonabilidad del proceso de selección seguido a la luz de lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto y teniendo en cuenta la norma de información utilizada;
2. análisis y evaluación de los criterios de identificación del ámbito de consolidación, con el fin de comprobar su conformidad con las disposiciones del Decreto;
3. comparación entre los datos e información económica y financiera incluidos en la DNF y los datos e información incluidos en los Estados Financieros Consolidados del Grupo;
4. entendimiento de los siguientes aspectos:
 - modelo corporativo para la gestión y organización de las actividades del Grupo, con referencia a la gestión de las cuestiones indicadas en el artículo 3 del Decreto;
 - las políticas aplicadas por la empresa en relación con las cuestiones mencionadas en el artículo 3 del Decreto, los resultados obtenidos y los indicadores clave de rendimiento correspondientes;
 - los principales riesgos generados o sufridos en relación con las cuestiones indicadas en el artículo 3 del Decreto.

En cuanto a estos aspectos, también se comprobó la información recopilada en la DNF y se llevaron a cabo las comprobaciones descritas en el punto 5, letra (a) siguiente;

2 di 3



5. entendimiento de los procesos que subyacen a la generación, recopilación y gestión de la información cualitativa y cuantitativa significativa incluida en la DNF.

En concreto, realizamos entrevistas y discusiones con el personal de la Dirección de Banca Mediolanum SpA y Mediolanum International Funds Ltd y llevamos a cabo revisiones documentales limitadas, con el fin de recoger información sobre los procesos y procedimientos que apoyan la recopilación, la agregación, el procesamiento y la transmisión de datos e información no financiera a la función responsable de preparar la DNF.

Además, para la información significativa, teniendo en cuenta las actividades y características del Grupo:

- a nivel de la empresa matriz,
 - a) con respecto a la información cualitativa contenida en la DNF, y en particular el modelo de negocio, las políticas practicadas y los principales riesgos, realizamos entrevistas y adquirimos documentación de apoyo para verificar su coherencia con las evidencias disponibles;
 - b) con respecto a la información cuantitativa, hemos llevado a cabo tanto procedimientos analíticos como controles limitados para comprobar la correcta agregación de los datos sobre la base de una muestra.
- para la siguiente empresa, Mediolanum International Funds Ltd, que hemos seleccionado en función de sus actividades y de su contribución a los indicadores de rendimiento a nivel consolidado y ubicación, hemos realizado reuniones e investigaciones en el ámbito de las cuales hemos conversado con los responsables y obtenido pruebas documentales de la correcta aplicación de los procedimientos y métodos de cálculo utilizados para los indicadores.

Conclusiones

Sobre la base del trabajo realizado, no ha llegado a nuestro conocimiento nada que nos haga pensar que la DNF del Grupo Mediolanum relativa al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021 no haya sido elaborada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los requisitos de los artículos 3 y 4 del Decreto y los Estándares GRI seleccionados, tal y como se describe en el apartado “Nota metodológica” de la misma DNF.

Nuestras conclusiones sobre la DNF del Grupo Mediolanum no se extienden a la información contenida en el apartado “6.2 Información de conformidad con el Reglamento Taxonomía” de la DNF, que se exige en el artículo 8 del Reglamento Europeo 2020/852.

Milano, 15 de marzo de 2022

PricewaterhouseCoopers SpA

Giovanni Ferraioli
(Auditor legal)

Paolo Bersani
(Apoderado)

Este informe se ha traducido del original italiano únicamente para comodidad de los lectores internacionales. No hemos realizado ningún control sobre la traducción al español de la DNF 2021.

Empresa Matriz
del Grupo Bancario Mediolanum
inscrita en el Registro de Grupos Bancarios

Capital social:
600.370.715,80 euros íntegramente desembolsado
N.º de identificación fiscal 02124090164 N.º a efectos de IVA
10698820155
Inscr. Registro Mercantil de Milán n.º 02124090164
R.E.A. MI-1399110
N.º 29138 sección lista general art. 113 D. Leg. N.º 385/93

Domicilio social y dirección:
Via Francesco Sforza - Palazzo Meucci
20080 Basiglio - Milano 3
Tel: +39 02-9049.1

Correo electrónico certificado: [bancamediolanum@pec.
mediolanum.it](mailto:bancamediolanum@pec.mediolanum.it)
Sitio web: www.bancamediolanum.it

