

BANCA MEDIOLANUM SOSTENIBILIDAD 2018



“Nuestro banco es diferente de los demás,
porque se basa en la relación humana:
Siempre hemos sido un banco de personas,
para las personas”.

Ennio Doris

Presidente de Banca Mediolanum S.p.A.

Índice

6	Carta del Consejero Delegado a los grupos de interés
10	Los valores de Banca Mediolanum
11	Sostenibilidad para Mediolanum
12	Panorama de sostenibilidad
18	El negocio sostenible de Banca Mediolanum
19	Definición del perímetro del Grupo
20	Fortaleza y estabilidad financiera
22	Innovación

24 Gobierno corporativo

Principios básicos de actuación
Gobierno Corporativo,
Identidad corporativa y
Negocio Responsable

26	Código de Ética
27	Compromiso con la lucha contra la corrupción
28	Modelo organizativo y de gestión (Decreto Legislativo 231/01)
28	Derechos Humanos
30	Gestión de riesgos según el Decreto Legislativo 254/16 (ESG)
31	Proceso de selección de proveedores y métodos de compra

32 Medio ambiente

Compromiso e iniciativas para la protección del medio ambiente

34	Atención al medio ambiente
36	Comportamiento y acciones

38 Social

Personas y colectividad empleados, colaboradores y red comercial

40	Protección y desarrollo del capital humano
42	Formación
43	Bienestar corporativo
44	Red de Family Bankers®
46	Clientes
47	Comunicación con los clientes
48	Eventos
49	Educación financiera
50	Iniciativas culturales "Centodieci"
51	Inclusión financiera
52	Mediolanum Aproxima
55	Coolmine Therapeutic Community
56	Fondazione Mediolanum Onlus
58	Awards 2018 Grupo Mediolanum
61	Para más información

Carta del consejero delegado a los grupos de interés



La sostenibilidad representa un paso más en la toma de conciencia de nuestro papel como empresa responsable, así como en nuestro compromiso de hacer negocios de forma ética y respetando a las personas y al medio ambiente. En consonancia con nuestro compromiso de crear valor a largo plazo, con este documento se pretende hacer un seguimiento de la evolución de la sostenibilidad del banco para destacar nuestros progresos y orientar mejor las estrategias para el futuro. El año 2018 ha sido complejo para todo el sistema bancario italiano, pues se ha visto marcado por una fuerte inestabilidad y una evolución negativa de los mercados, y por un fuerte aumento del spread en Italia. En este contexto, Banca Mediolanum se ha destacado una vez más por su capacidad de obtener resultados concretos. La evolución de la actividad recurrente ha puesto de manifiesto la solidez del modelo de Banca Mediolanum, con un margen de explotación de 288 millones de euros, un 33% más que en 2017, avalado por todas las líneas de negocio. La captación neta total del Grupo se sitúa en 4.100 millones de euros, con una excelente contribución de la captación gestionada de 3.000 millones de euros, lo que demuestra la calidad de la oferta y del asesoramiento de los Family Bankers®. El valor de la marca Mediolanum ha mejorado de forma

significativa, como lo demuestra el estudio Banking 500 realizado por la firma independiente de investigación Brand Finance sobre los 500 mayores bancos del mundo. Banca Mediolanum ocupa el 26º lugar en el mundo, distinguiéndose como el banco que ha incrementado más ese valor (+82%). El capital humano es el valor principal del Grupo, una riqueza de conocimientos, habilidades, formas de trabajar y aptitudes que cada persona aporta a la empresa para crear valor y ofrecer un excelente servicio al cliente. “Acompañamos” a nuestros empleados en su desarrollo de conocimientos y habilidades, para poner de relieve su talento y sus aptitudes; ellos son los receptores de las políticas corporativas inclusivas de Bienestar Social, que se han concebido para promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y para garantizar el bienestar de las personas. Los empleados de la oficina central y de la red comercial participaron en un plan de formación de 728.600 horas. Banca Mediolanum sigue invirtiendo en servicios de pago utilizando nuevas tecnologías que facilitan a sus clientes el acceso y la realización de transacciones, incluso de las órdenes de pago, cada vez más sencillas, eficientes y seguras. De hecho, Banca Mediolanum fue el primer banco en desarrollar servicios de pago móvil para todos sus clientes en las principales plataformas Apple Pay, Samsung Pay y Google Pay. Uno de los premios en el sector de la Innovación es el premio ABI a la Innovación Bancaria en los Canales Digitales, con un merecido primer lugar gracias a la aplicación que facilita la experiencia a la hora de usar el Banco y con la que pueden hacerse transacciones complejas, como pagar tasas e impuestos utilizando un formulario F24. El compromiso con el territorio y la colectividad siempre ha sido un elemento central para Banca Mediolanum y, por ejemplo, se expresa con donaciones para apoyar a nuestros clientes y a su territorio en caso de catástrofes naturales como terremotos, inundaciones o fuertes temporales. Al mismo tiempo, para dar más apoyo a los clientes damnificados, el banco ofrece servicios bancarios y de crédito, que van de la cancelación de las comisiones de la cuenta durante 24 meses a la suspensión de la cuota del préstamo y la reducción del diferencial de los préstamos hipotecarios. En 2018, las donaciones no reintegrables a clientes y empleados ascendieron a 43.450 euros y, desde 2008, han sobrepasado los 233 millones de euros.

También prosiguen las acciones de solidaridad en el marco del microcrédito para ayudar a las personas que se encuentran en una situación de endeudamiento y evitar casos de usura. Gracias al acuerdo con las fundaciones diocesanas contra la usura, con sus centros de escucha emplazados en todo el territorio, se pueden identificar a las personas que disponen de bajos ingresos o que están en situación de pobreza, para darles la posibilidad de hacer frente a situaciones de emergencia, de las que depende la mejora de su calidad de vida y la reincorporación a la vida social. El Banco asume todo el riesgo de las transacciones de financiación.

Según las indicaciones de la Fondazione Mediolanum Onlus, las mujeres con hijos a su cargo son las principales beneficiarias de los préstamos. El límite máximo renovable que el banco pone a disposición es de 1.700.000 euros, y en 2018 se concedieron préstamos por 717.100 euros en total. Hay muchas actividades en las que no solo participaron los clientes, sino también los empleados del Grupo a favor de proyectos de compromiso social. También en 2018, la Fondazione Mediolanum Onlus siguió con su actividad como patrocinador, seleccionando y subvencionando 78 proyectos de organismos partners y aportando 2.130.524 euros (+29% con respecto a 2017) para ayudar al mayor número posible de niños, en Italia y en el mundo entero, con arreglo a la misión que se declaró en 2005 de ayudar a los niños que se hallan en situación de dificultad, tanto en Italia como en el resto del mundo. A través de "Centodieci", una actividad de la Mediolanum Corporate University, que es el organismo de formación de Banca Mediolanum, en 2018 se celebraron más de 200 reuniones, en las que participaron más de 51.000 personas, con directivos, empresarios y estudiantes para compartir valores, sugerencias e ideas sobre temas como: innovación, sostenibilidad y arte, con el único objetivo de fomentar la divulgación de la cultura. Durante el año Centodieci apoyó a Palermo como Capital Italiana de la Cultura, ofreciendo a la ciudad un calendario de nueve iniciativas culturales.

Banca Mediolanum siempre ha estado comprometida con la gestión eficiente de la cadena de suministro y el control de los riesgos éticos, medioambientales y sociales asociados a la misma, y en el proceso de selección se presta gran atención a garantizar la máxima transparencia y calidad de los bienes y servicios que se adquieren.

Desde hace tiempo, Banca Mediolanum invierte en proyectos de digitalización y desmaterialización de documentos, incluyendo las comunicaciones a los clientes, con el fin de aumentar su sensibilidad y comportamiento. Durante 2018, se concluyeron los proyectos de desmaterialización de casi todas las comunicaciones que se envían a los clientes.

En la sede italiana de Milano 3 hay dos plantas de trigeneración para la autoproducción simultánea de electricidad, energía térmica y energía de refrigeración que utilizan cogeneradores y enfriadores de absorción. En 2018, la empresa pudo cubrir más del 38% de las necesidades de electricidad y reducir aún más las emisiones.

El comportamiento eco-compatible del Grupo se aplica diariamente en sus oficinas en Italia y en el extranjero, con una serie de iniciativas y comportamientos consolidados a lo largo de los años, que han permitido reducir de forma tangible los costes y el impacto medioambiental; por ejemplo, la presencia de centros de recogida de los cartuchos de tóner de las impresoras y de recogida de papel o la configuración de fotocopiadoras con parámetros de apagado automático que ayudan a ahorrar electricidad.

La Memoria de Sostenibilidad, que a partir de este año se incluye en la Declaración No Financiera, representa la voluntad de seguir contando la historia del compromiso constante y concreto del banco en materia de sostenibilidad no solo para promover el progreso económico, sino también el progreso social y medioambiental.

Este es el resultado de una estrategia basada en valores distintivos cuyo objetivo final es lograr la centralidad del individuo. Gracias a su gente y a la creación de relaciones estables con todos sus grupos de interés, Banca Mediolanum puede seguir creciendo hoy y mañana.

Massimo Doris

Director General de Banca Mediolanum S.p.A



Los Valores de Banca Mediolanum

LIBERTAD

LA "LIBERTAD" ES EL VALOR CENTRAL DE BANCA MEDIOLANUM, QUE CONSISTE EN DAR A LOS CLIENTES LA POSIBILIDAD DE ENTRAR EN EL BANCO EN CUALQUIER MOMENTO.

Sobre todo, la libertad de disponer de un Family Banker® para gestionar mejor sus ahorros e intereses.

RELACIÓN

LA "RELACIÓN" QUE SITÚA AL CLIENTE EN EL CENTRO DEL MODELO Y LA ATENCIÓN DE BANCA MEDIOLANUM.

Todo se ha concebido para dar el máximo valor a los recursos del cliente y garantizar su satisfacción. El Family Banker® es el encargado de la relación con el cliente y representa al banco en dicha relación.

COMPROMISO

EL "COMPROMISO" DE SER LÍDERES Y UN PUNTO DE REFERENCIA.

Banca Mediolanum se esfuerza por crear servicios de excelencia en los productos, las soluciones de formación y las relaciones. Se concentra en la ética, la responsabilidad, el espíritu emprendedor y el conocimiento para aumentar el valor de la empresa y de las personas, y así difundir un nuevo enfoque ante las oportunidades que se presentan. Banca Mediolanum invierte en la solidaridad, las emergencias y en proyectos de desarrollo, con actuaciones tangibles y de amplio alcance.

INNOVACIÓN

LA "INNOVACIÓN", ENTENDIÉNDOSE COMO CAMBIO DE IDEAS Y DE TECNOLOGÍAS PARA ADELANTARSE A LAS NECESIDADES LATENTES DEL MERCADO.

El banco controla y desarrolla nuevas herramientas, procesos y comportamientos para satisfacer plenamente a los clientes utilizando de forma eficiente los recursos humanos, instrumentales y financieros.

Sostenibilidad para Mediolanum

La sostenibilidad es parte integrante de los valores y la cultura de Mediolanum, cuyo objetivo es generar valor añadido a largo plazo para todos los grupos de interés, gracias al compromiso y la gestión responsable de la empresa. Todo ello se refleja en la atención y centralidad del cliente, en la gestión de sus empleados, en el respeto al medio ambiente y en el desarrollo de la comunidad en la que se encuentra. Somos conscientes de que el éxito de nuestros grupos de interés garantiza la sostenibilidad del negocio del Grupo.



Panorama de sostenibilidad

Compromiso con los grupos de interés

Banca Mediolanum S.p.A. considera indispensable crecer gracias a la interacción con todos los grupos de interés, con los que se relaciona constantemente con motivo de su actividad, para recibir su respaldo y confianza. Por eso, el trazado de los grupos de interés de Banca Mediolanum y el diálogo permanente con cada uno de ellos cobran un valor estratégico para crear valor sostenible a largo plazo. Esas relaciones y ese diálogo se logran dedicándoles una serie de iniciativas y foros de interacción y escucha.

Reuniones periódicas con:

Cientes Empleados

Accionistas y colectividad financiera

Red de Family Bankers®

Medios de comunicación

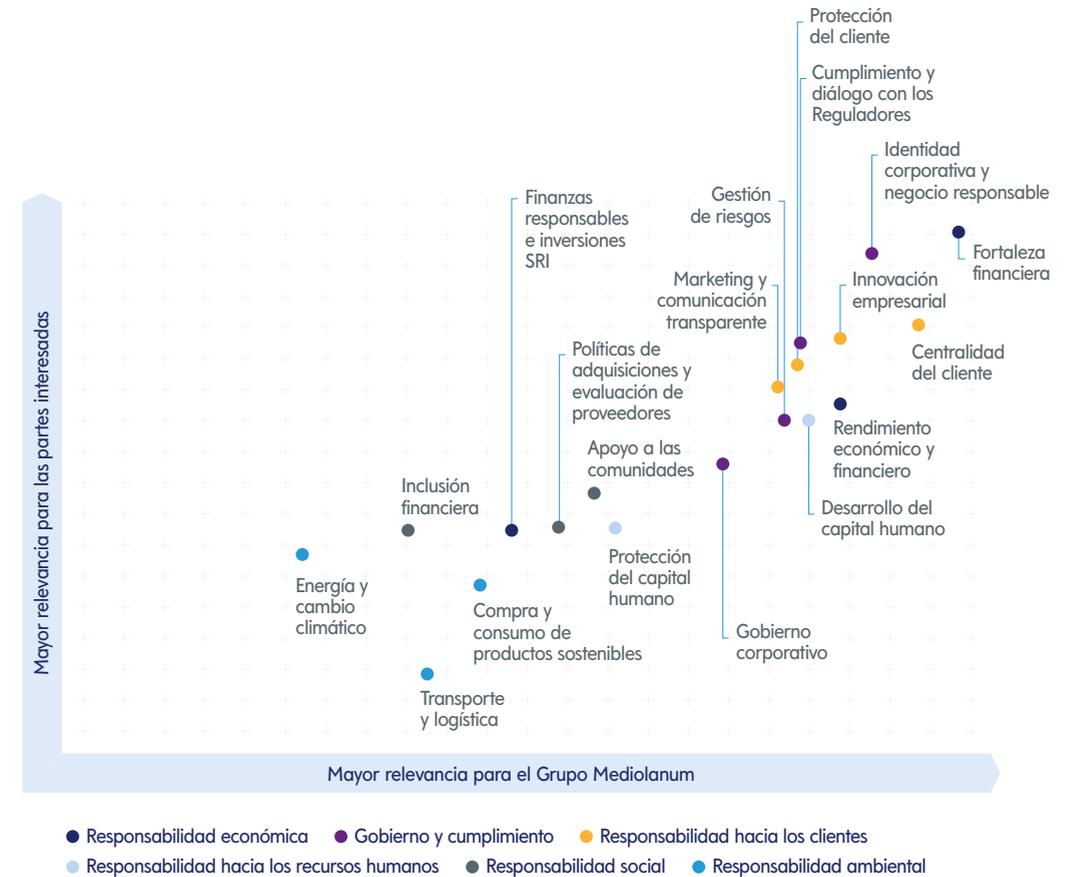
Asociación de empresas

Instituciones y reguladores

Proveedores Colectividad

La matriz de Materialidad

Los temas destacados por la matriz son el resultado del análisis de los aspectos importantes para los grupos de interés, así como de las prioridades estratégicas del Grupo Mediolanum.



Los compromisos de Banca Mediolanum con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

ODS	Cuestiones materiales	Iniciativas de Banca Mediolanum
	Inclusión financiera	<p>Microcrédito: estipulación de convenios con fundaciones y asociaciones diocesanas que persiguen fines solidarios, actuando en el ámbito de la asistencia y la caridad para ayudar y apoyar a cualquier persona que se halle en situación de endeudamiento y evitar casos de usura. El objetivo del acuerdo es identificar y financiar a las personas que disponen de bajos ingresos o que se hallan en una situación de pobreza para poder hacer frente a situaciones de emergencia.</p> <p>Cuenta básica: dedicada a grupos económicamente desfavorecidos, que se ha creado en colaboración con el MEF (Ministerio de Economía y Finanzas), Banca d'Italia, ABI, Poste Italiane y las asociaciones de proveedores de servicios de pago.</p> <p>Iniciativas para clientes y empleados con dificultades.</p> <p>Colaboración con fundaciones y asociaciones, especialmente con la Fondazione Mediolanum Onlus, que subvenciona proyectos en favor de niños desfavorecidos; colaboración y apoyo a las ONG (por ejemplo, Mediolanum Aproxima).</p>



Protección del capital humano

Políticas de bienestar corporativo inclusivas para estimular el equilibrio entre la vida laboral y personal y garantizar el bienestar personal. Se han puesto en marcha una serie de servicios y proyectos para todos los empleados, como una guardería en la empresa y otras actividades extra laborales, que van de la cultura al deporte.



Apoyo a las comunidades

Las actividades que se han desarrollado con Centodieci sitúan el capital humano en el centro y se desarrollan con una serie de eventos en el territorio italiano, sesiones especiales de formación y experiencia con la participación de ponentes e invitados que comparten los valores de Banca Mediolanum, y con una revista online que presenta todas las iniciativas y eventos de Centodieci, ofreciendo un espacio de intercambio cultural en un blog con posts sobre innovación, tecnología y valores transversales.



Energía y cambio climático

Para fomentar la difusión de una cultura medioambiental en la empresa, el Grupo viene desarrollando desde 2016 un proyecto que, cuando nace el hijo de un empleado Mediolanum, contempla la posibilidad de plantar un árbol, compartiendo el proyecto Treadom.

Planta de trigeneración para la autoproducción simultánea de electricidad, energía térmica y energía de refrigeración. Solamente en 2018, la planta cubrió las necesidades del 40,03% de la electricidad necesaria, el servicio de calefacción total y el servicio de aire acondicionado parcial.

La lista de vehículos dentro de la nueva política de la empresa “Política y procedimiento operativo para la asignación, uso y gestión de la flota de vehículos de la empresa”, de 2 de mayo de 2016, establece límites máximos tanto para las emisiones de CO₂ como para el kilometraje, y la compra de vehículos con alimentación alternativa, híbridos, eléctricos o de bajo impacto medioambiental es un factor preferencial en el proceso de renovación de la flota de vehículos.



Finanzas responsables e inversiones SRI

PIR (Planes de ahorro individuales) para ayudar a que la economía italiana se recupere, siendo uno de los primeros en lanzar productos específicos y alcanzando en poco menos de un año más de 2.400 millones de captación bruta en estos instrumentos de ahorro.



Innovación de negocio
Finanzas responsables e inversiones SRI

Hipotecas y préstamos para la renovación de bienes inmuebles en el marco de las desgravaciones fiscales para proyectos de construcción sostenible, renovaciones inmobiliarias, actuaciones para mejorar el riesgo sísmico y recualificación energética.

Función Innovación que tiene como objetivo generar nuevo valor y difundir la cultura de la innovación.



Compra y consumo de productos sostenibles

Iniciativas para reducir el consumo de papel.

Recogida selectiva y eliminación de residuos.



Gobierno Corporativo

Identidad corporativa y negocio responsable

Banca Mediolanum participa activamente en la lucha contra todas las formas de corrupción, tanto pública como privada, según se define en la legislación nacional que, para algunas disposiciones, aplica la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, el Convenio de Estrasburgo sobre Derecho Penal acerca de la Corrupción y las Directrices de la OCDE.

Banca Mediolanum ha adoptado un modelo de prevención con arreglo al Decreto Legislativo 231/01.

En el corpus de la legislación adoptada internamente, cobra una gran importancia la “Política de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.”

¿QUÉ SON los ODSs?

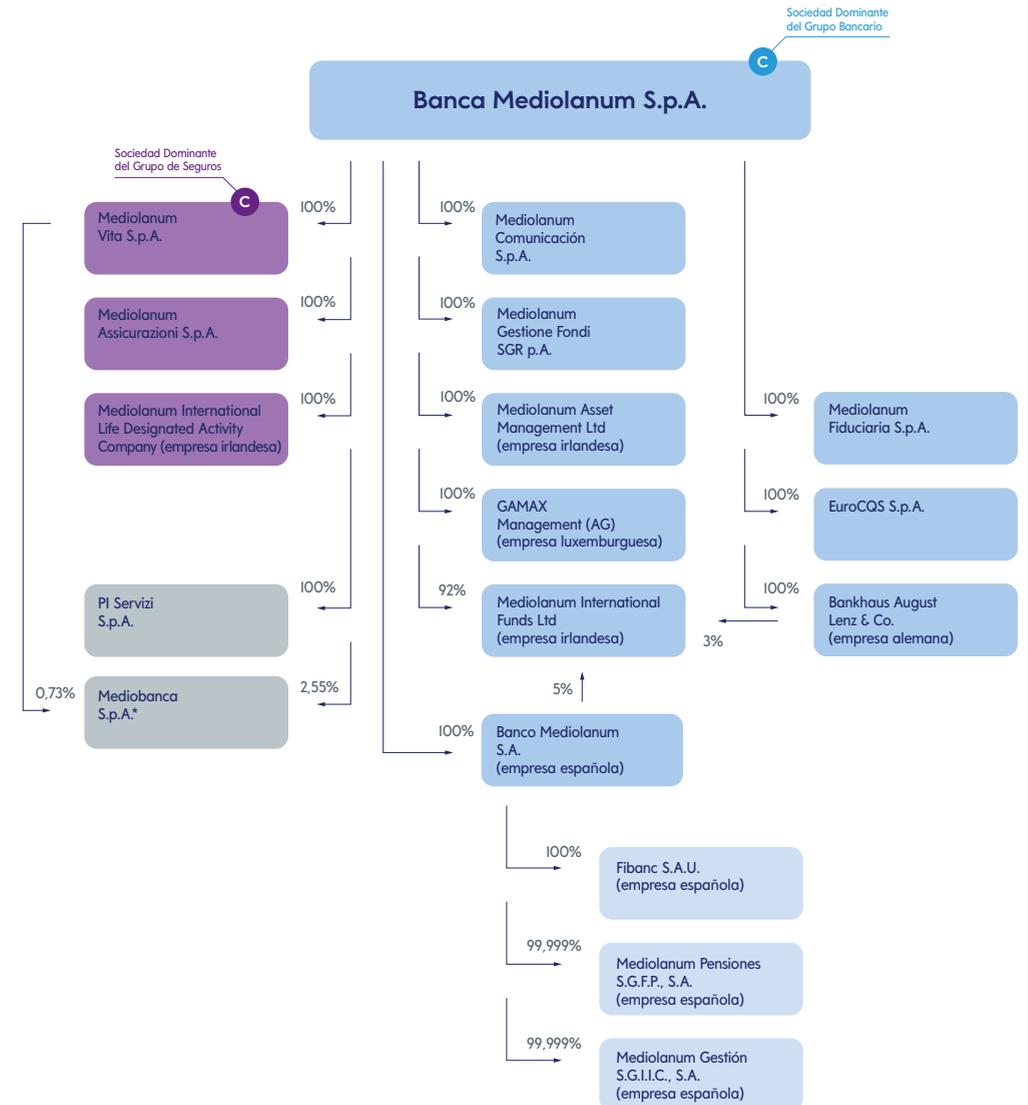
El 25 de septiembre de 2015, las Naciones Unidas aprobaron la Agenda Global para el Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODSs), divididos en 169 metas a alcanzar para el año 2030. La implementación de la Agenda requiere una fuerte participación de todos los componentes de la sociedad, de las empresas al sector público, de la sociedad civil a las instituciones filantrópicas, de las universidades y centros de investigación a los operadores de información y cultura.

El negocio sostenible de Banca Mediolanum

Combinando el análisis de materialidad con el modelo de negocio del Grupo, se han podido identificar los cinco pilares en los que la empresa basa su negocio sostenible.



Definición del perímetro del Grupo



Organigrama al 31/12/2018.

* Como consecuencia de acciones propias por parte de Mediobanca, la participación total asciende al 3,363% del capital social con derecho a voto.

Fortaleza y estabilidad financiera

Desde su salida a Bolsa el 3 de junio de 1996, el Grupo Mediolanum ha producido beneficios y repartido dividendos importantes, en el marco de un crecimiento totalmente orgánico y casi ininterrumpido, preocupándose siempre por satisfacer a todos los grupos de interés.



Fortaleza y
estabilidad
financiera

288 mln
di euro

▶ +33%*

Resultado neto
consolidado

256 mln
di euro

Créditos
a la clientela

8,5 mld
di euro

▶ +14%*

Nivel de
préstamos
dudosos netos

0,69 %

CET 1

19,2 %

Índice
de cobertura
de liquidez

352 %

Innovación



La innovación es uno de los valores principales de Mediolanum, al que también se refiere su modelo de negocio, basado en las plataformas digitales para facilitar la relación entre el banco y el cliente. Banca Mediolanum fue la primera empresa en ofrecer a sus clientes la posibilidad de utilizar los servicios bancarios a través del Pago Móvil con los principales actores del mercado (Apple, Samsung, Google) haciendo que las transacciones sean más fáciles, rápidas y seguras. En 2014 se creó la Función Innovación para entender y analizar las tendencias principales que dan lugar a los cambios tecnológicos y socioeconómicos que vemos en el panorama competitivo global, identificando las oportunidades resultantes, cuya misión es generar nuevo valor y fomentar la cultura de la Innovación.

Las actividades de esta función se basaron principalmente en temas relacionados con la blockchain, en la que se plantearon tres líneas de actividad que tuvieron un impacto en los modelos de negocio incluso a nivel de sostenibilidad:



Divulgación de una cultura de innovación entre los empleados, la red comercial y los clientes/prospectos



Búsqueda de soluciones, proyectos, startups y relación preferente con la startup LoanXChain



Participación en proyectos de implementación italianos e internacionales

Mediolanum fue uno de los primeros en utilizar los servicios de autenticación notarial para autenticar documentos, a través de la Blockchain de Ethereum, certificando la Declaración No Financiera 2018 (Dnf). La adopción de este proceso representa una confirmación más del compromiso del banco de dar a conocer a todos los interesados su compromiso, sus acciones y sus resultados a nivel económico, social y medioambiental en el camino hacia la simplificación y la desmaterialización.

Digitalización

Desde hace tiempo, Banca Mediolanum invierte en proyectos de digitalización y desmaterialización de documentos también para las comunicaciones a los clientes que se aplican a diario en sus oficinas en Italia y en el extranjero, con una serie de iniciativas y comportamientos que se han consolidado con los años y que han permitido reducir de forma tangible los gastos y el impacto medioambiental. Varios proyectos en los que ha invertido para difundir la cultura digital con formación directa y acciones de comunicación dedicadas a los empleados, a los Family Bankers® y a los clientes.

Gobierno corporativo

Principios básicos de actuación

Gobierno corporativo

Identidad corporativa

Negocio responsable



“La actividad de Banca Mediolanum se basa en un sólido sistema ético. Este sistema es un conjunto dinámico de normas y siempre está dispuesto a incorporar las buenas prácticas internacionales que todas las personas que trabajan en el Grupo deben respetar y aplicar en su actividad diaria.”

Código de Ética

Desde el año 2002, Banca Mediolanum y las sociedades del Grupo que están bajo su control han adoptado un Código de Ética para mitigar los riesgos operativos y reputacionales y también para prevenir los delitos contemplados en el Decreto Legislativo 231/2001, ya que contiene una serie de principios de “ética corporativa” encaminados a recomendar, promover o prohibir ciertos comportamientos, más allá e independientemente de lo que se contemple a nivel normativo.

El objetivo del Código de Ética, que es el resultado de un proceso de consulta y participación activa de todos los grupos de interés, es fomentar los valores éticos en los que se reconoce la empresa y dar respuestas concretas a sus grupos de interés: empleados, proveedores, clientes, partners comerciales, comunidades e instituciones locales, indicándoles a ellos y para todos los ámbitos de relación, un compromiso por lo que concierne a los principios de conducta y de control. En una relación recíproca, se requiere que los mismos actores se comprometan con los mismos valores establecidos.

1

Los valores

Libertad, excelencia, respeto, transparencia, integridad e igualdad.

2

Las normas de conducta

Compromisos específicos que cada cual debe seguir, ayudando a construir una cultura empresarial que sea coherente con los valores fundamentales.

El Código se ha organizado en dos secciones: Los valores éticos de la actuación ejecutiva reflejan el espíritu emprendedor que siempre ha distinguido al Grupo: “**creer que podemos tener éxito siendo útiles a las personas**”.

Compromiso con la lucha contra la corrupción

El objetivo de la lucha contra la corrupción es asegurar el desarrollo social y económico de una colectividad organizada de personas. Las prácticas corruptas afectan negativamente a 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 que proteja los intereses y derechos comunes esenciales.



Modelo organizativo y de gestión (Decreto Legislativo 231/01)

Desde 2003, Banca Mediolanum ha adoptado un modelo específico de organización, gestión y control con arreglo al Decreto Legislativo 231/01. Banca Mediolanum ha desarrollado este modelo organizativo siguiendo un proceso que ha permitido identificar los tipos de delitos que pueden cometerse en las transacciones.

El análisis y seguimiento de las fases operativas en las que se divide cada proceso ha permitido identificar los procedimientos y las prácticas operativas que constituyen garantías organizativas para los riesgos y delitos contemplados en el Decreto Legislativo 231/01.

Derechos Humanos

El Grupo Mediolanum entiende que la actividad económica y empresarial afecta directa e indirectamente a los derechos humanos, por lo que ha definido las áreas de responsabilidad hacia sus grupos de interés: empleados, clientes, proveedores y comunidades, compartiendo una cultura corporativa que cumple con la normativa vigente y que es acorde con las buenas prácticas internacionales.

Esta cultura se manifiesta en el respeto a las normas, la ética profesional y los valores de la persona, propiciando conductas basadas en la coherencia, la transparencia, la rectitud y la confianza mutua, en plena conformidad con el Código de Ética. Al maximizar el impacto positivo en los derechos humanos se pretende crear valor para los clientes y accionistas, así como contribuir al desarrollo de los países y comunidades en los que trabajamos.

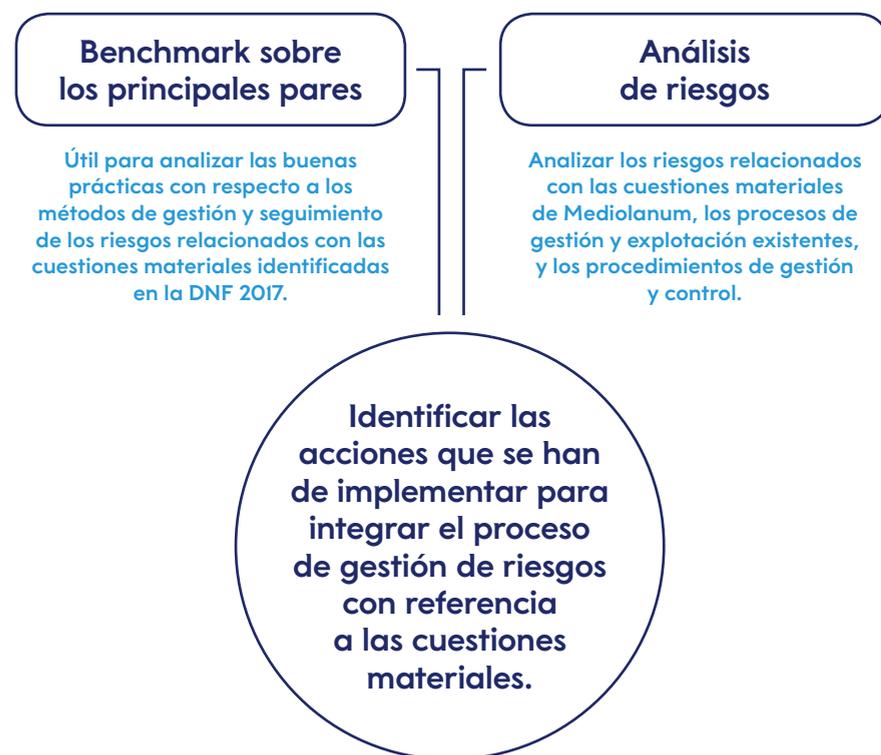


Todos los empleados y colaboradores se encuentran en un ambiente de trabajo donde no se permite la discriminación por las características personales o las orientaciones de pensamiento. Se han adoptado una serie de estrategias para contrarrestar cualquier comportamiento opresivo y todos los empleados y colaboradores han de participar activamente para crear un clima de trabajo que se inspire en los valores anteriormente citados. La aplicación de la normativa y de las buenas prácticas en los países en que se encuentra el Grupo representa una garantía de protección sobre este tema y una mitigación de los riesgos asociados.

Gestión de riesgos según el Decreto Legislativo 254/16 (ESG)

En 2018 se puso en marcha un proyecto corporativo para definir un marco de referencia de los riesgos con arreglo al Decreto Legislativo 254/16 (también conocidos como riesgos ESG), es decir, los riesgos resultantes de factores relacionados con cuestiones medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (Medio Ambiente, Social y Gobierno corporativo), que se refieren a las actividades del Banco, identificadas por la matriz de materialidad aprobada por el grupo, y para adoptar el modelo organizativo correspondiente.

La actividad se organizó con una Evaluación de Riesgos orientada a:



Proceso de selección de proveedores y métodos de compra

El Sector de Compras es la función corporativa que ayuda a todas las unidades organizativas a buscar, identificar y comprar los bienes y servicios necesarios para garantizar el buen desarrollo de los negocios en su sede italiana. Se encarga de la gestión del Registro Oficial de Proveedores, donde se registran las empresas con las que se mantienen relaciones habituales para la compra de bienes o servicios. Los proveedores se registran en esta plataforma y facilitan todos sus datos personales y, en una segunda fase, integran la información sobre sus servicios y áreas de actividad, incluyendo las referencias más significativas.



Para mejorar siempre el proceso de compra responsable y sostenible de Banca Mediolanum, se decidió empezar una colaboración con Bureau Veritas, un organismo reconocido y acreditado por los más importantes organismos nacionales e internacionales en los servicios de inspección, verificación de conformidad y certificación, que finalizará en el primer semestre de 2019.

Esta colaboración abordará las cuestiones cubiertas por la norma ISO 20400:2017, la primera norma internacional sobre aprovisionamiento responsable, que permite a las empresas tomar decisiones más informadas, introduciendo criterios y procesos para evaluar a los proveedores y los productos/servicios en función de su comportamiento en materia de sostenibilidad. Por consiguiente, las empresas que se basan en la norma ISO 20400 obtendrán importantes beneficios de reputación.

Medio ambiente

Compromiso e iniciativas para la protección del medio ambiente



“La importancia del impacto ambiental de las actividades desarrolladas por el Grupo y sus empleados se refleja en una serie de iniciativas concretas encaminadas a reducir los consumos y el derroche de recursos (energía, papel y agua) y a sensibilizar a los usuarios para que adopten comportamientos cada vez más eco-compatibles. El compromiso de Mediolanum con la sostenibilidad medioambiental siempre se ha visto reflejado en numerosas iniciativas, algunas de las cuales son muy importantes, como la planta de trigeneración y la movilidad sostenible.”

Atención al medio ambiente

La protección del medio ambiente es un aspecto clave de la responsabilidad corporativa. **En sus procesos de empresa, Banca Mediolanum favorece la adopción de soluciones innovadoras que reduzcan al mínimo el consumo de recursos o usen recursos con un bajo impacto medioambiental, aun manteniendo un alto estándar de eficiencia y seguridad.** Las acciones concretas que Banca Mediolanum ha llevado a cabo durante años y que apuntan a una política de sostenibilidad ambiental implican la adopción de comportamientos, incluso por parte de terceros, que sean acordes con la estrategia corporativa de protección del medio ambiente.



1

Una esmerada selección y supervisión de los interlocutores que se encargan de la gestión de residuos.

2

Se da prioridad a las iniciativas que aportan algún tipo de innovación a los procesos empresariales para reducir el consumo de recursos, ofreciendo ventajas concretas para la empresa y sus clientes.

3

Obtención de las certificaciones de las plantas de producción de energía.

4

El sistema de comunicación de datos e información a la comunidad de los grupos de interés incluye la monitorización de los datos ambientales.

5

Selección de proveedores acorde con la sostenibilidad de Mediolanum.

6

Los empleados y colaboradores están obligados a cumplir con las instrucciones sobre la eliminación de residuos.

7

Compromiso de desarrollar y adoptar medidas y estructuras dedicadas a las energías menos contaminantes, que se caractericen por la reducción de emisiones y la alta eficiencia.

8

Las obras que afectan a la estructura externa de los inmuebles del Grupo deben ser evaluadas por las unidades organizativas que se encargan de supervisar la fase de autorización y la fase de construcción.

9

Estudio de soluciones más orientadas a la responsabilidad ambiental, garantizando la plena adopción de las normas nacionales e internacionales.



Comportamiento y acciones

El comportamiento eco-compatible del Grupo se aplica diariamente en la sede de Basiglio (Milano 3) con una serie de iniciativas fáciles de adoptar por parte del personal, que en estos años han ayudado a reducir de forma concreta los costes y el impacto medioambiental, así como adquirir hábitos y un comportamiento operativo más consciente.

- 1 Se han instalado dos plantas de trigeneración para permitir la autoproducción de energía eléctrica, térmica y frigorífica. Los datos de 2018:



- 2 **Movilidad sostenible.** La lista de vehículos dentro de nuestra nueva política incluye límites máximos de emisiones de CO₂ y de kilometraje, y la elección de vehículos de combustible alternativo es un factor preferencial a la hora de renovar nuestra flota de vehículos.

- 3 En 2018, con el proyecto anteriormente citado se evitó la emisión de 621,59 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

- 4 **Recogida selectiva y eliminación de residuos** (papel, envases de cartón, poliestireno y madera); tóners y cartuchos para impresoras y fotocopiadoras, PCs y equipos electrónicos, baterías, plástico y aluminio, vidrio y metal.

- 5 **La sensibilización sobre el uso de las comunicaciones digitales** en contraposición a las impresas en papel.

- 6 Ya se utiliza una plataforma de "kiosco digital" para consultar periódicos y algunas revistas, sustituyendo los de papel.

- 7 **La reducción del consumo de papel** utilizando fotocopiadoras que incluyen funciones de impresora centralizada, escáner y correo electrónico. Impresoras configuradas por defecto con función de copia dúplex e impresión a doble cara. La presencia de centros de recogida de los cartuchos de tóner usados de impresoras y del papel.

- 8 El Grupo ha puesto en marcha un proyecto en colaboración con Treadom que contempla la posibilidad de plantar un árbol cuando nace el hijo de un empleado. Los árboles del bosque de Mediolanum están plantados en Kenia y Haití y con el tiempo absorberán 72,500 kg de CO₂.

- 9 En España, Banco Mediolanum ha obtenido la certificación energética UNE-EN ISO 50001:2011 por una mejora continua del rendimiento energético.

- 10 Tanto en Irlanda como en Italia, se está llevando a cabo un proyecto para reducir el plástico desechable.

Social

Personas y colectividad Empleados, colaboradores y red comercial



“El Grupo Mediolanum, que trabaja en 5 países de Europa con 2.737 empleados y 5.214 Family Bankers® de la red comercial, promueve una cultura basada en los valores de integridad y una política de respeto a las personas, fomentando conductas conscientes y responsables, y creando vías modernas de desarrollo profesional.”

Protección y desarrollo del capital humano

El capital humano es el valor principal del Grupo. Una riqueza de conocimientos, habilidades, formas de trabajar y aptitudes que cada persona aporta a la empresa para crear valor y ofrecer un excelente servicio al cliente. Se han impartido más de 700.000 horas de formación (entre empleados y Family Bankers®) tanto en la Facultad interna (Mediolanum Corporate University) como con la colaboración de las más prestigiosas universidades italianas.



más de
700.000
horas de formación

Formación

En 2018, se desarrolló la oferta formativa y el modo de impartirla adoptando soluciones cada vez más flexibles en las que participó casi todo el personal de la empresa (99% de la plantilla), creando trayectorias específicas en materia de seguridad de la información, educación digital y adaptaciones reglamentarias.

Bienestar corporativo

El Grupo Mediolanum siempre ha prestado atención a las acciones que promueven un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida privada de sus empleados para desarrollar un *bienestar* integral. Se ha creado una red de servicios para el personal: cobertura de seguros, previsión social, salud y prevención, actividades diarias para los empleados, un nuevo comedor y una guardería.

Se presta mucha atención al cuidado, al bienestar psicofísico y a las cuestiones sociales, como por ejemplo, panadería (trabajo para discapacitados), servicios de sastrería, lavandería y panadería.



Red de Family Bankers®

El Family Banker® representa el canal de contacto directo a través del cual se produce la interacción entre el banco y el cliente. Por esta razón Mediolanum se esfuerza en elegir perfiles sumamente cualificados y con un alto potencial que puedan crecer en la empresa, también gracias a las numerosas sesiones de formación. El aprendizaje y la formación de la Red Comercial son fundamentales en la estrategia de Banca Mediolanum:

los Family Bankers® se forman siguiendo trayectorias y actividades concebidas e implementadas por la Mediolanum Corporate University, la institución educativa de Banca Mediolanum que se creó para desarrollar la excelencia en la relación con el cliente, en la gestión del ahorro familiar, en la consultoría financiera y patrimonial.



Clientes

El Grupo Mediolanum promueve un enfoque global al apoyar el desarrollo de la colectividad realizando varias actividades coherentes con los principios de sostenibilidad y valor compartido.

El compromiso con el territorio y la colectividad siempre ha sido un elemento central para Banca Mediolanum y, por ejemplo, se expresa con donaciones para apoyar a nuestros clientes y a su territorio en caso de catástrofes naturales como terremotos, inundaciones o fuertes temporales. Al mismo tiempo, para dar más apoyo a los clientes damnificados, el banco ofrece servicios bancarios y de crédito, que van de la cancelación de las comisiones de la cuenta durante 24 meses a la suspensión de la cuota del préstamo y la reducción del diferencial de los préstamos hipotecarios.



Comunicación con los clientes



Desde hace tiempo, Banca Mediolanum invierte en proyectos de digitalización y desmaterialización de documentos, incluyendo las comunicaciones a los clientes, con el fin de aumentar la sensibilidad y el comportamiento de defensa del medio ambiente. Durante 2018, se concluyeron los proyectos dedicados a facilitar la desmaterialización, por parte de los clientes, de casi todas las comunicaciones, sensibilizando asimismo sobre el tema de la sostenibilidad.

En 2018, la comunicación se concentró en campañas en todos los medios de comunicación para promocionar los servicios por medio de aplicaciones: Apple Pay, Samsung Pay y Samsung Pass y Google Pay.

En aras de la transparencia, se comunicó la información sobre la dinámica en la que se basa el mercado de bonos y de todos los instrumentos financieros asociados, para que los clientes fueran más conscientes de las fluctuaciones del mercado. En la misma línea que la casa matriz, también en España, la comunicación de Banco Mediolanum se ha concentrado en promover el valor estratégico de la consultoría integrada para sus clientes a través de la profesionalidad de los Family Bankers®.



Eventos

Los eventos representan para el Grupo y la Red de Family Bankers® una oportunidad, además de un medio, para concretar el valor de la “Relación” con los clientes y prospectos y de la divulgación de la “cultura financiera”.

Eventos en Italia en 2018

3.600

Participantes

176.000

Eventos locales
dedicados a los PIR*

35

Participantes

12.000

En 2018 también se celebró en la Embajada de Italia en Madrid (España) el acto de presentación de la Memoria de Sostenibilidad del Grupo Mediolanum. El acto contó con la participación de clientes y personalidades institucionales como el embajador de Italia en España y el director general de Banco Mediolanum, que presentaron los resultados del Grupo y explicaron el compromiso de Banco Mediolanum con la sociedad y las iniciativas solidarias que se han llevado a cabo gracias a la participación de los clientes.

En 2018 se entabló una alianza con Equoevento, para recuperar los excedentes de alimentos de los eventos organizados por Banca Mediolanum en los territorios donde opera Equoevento, que se donan a organizaciones benéficas, casas familiares, pobres y necesitados.

* Planes de ahorro individuales

Educación financiera

En 2018, Banca Mediolanum siguió dando apoyo a varios proyectos sobre la divulgación de temas financieros entre sus clientes, prospectos y la red de Family Bankers®. Estos proyectos se basaban en las oportunidades y ventajas resultantes de un plan específico de acumulación de ahorros, en el tema de la transferencia generacional, del mantenimiento del nivel de vida y de la previsión social.

Los proyectos se dedicaron principalmente a los representantes de las PYMES y de otras categorías profesionales, como notarios, abogados y asesores fiscales, cuyo objetivo es informar a los empresarios de las oportunidades de abrirse al capital de terceros.



Iniciativas culturales “Centodieci”

El Grupo Mediolanum fomenta el desarrollo de la colectividad con numerosas actividades en todo el territorio, coherentemente con los principios de sostenibilidad y valor compartido, iniciativas culturales que traen a personas de excelencia (Patch Adams, Oscar Farinetti, Mario Cucinella, Michele Placido) para crecer juntos tanto culturalmente como en valor.



Encuentro
con más de
50.000
personas

Inclusión financiera

Cada año se emprenden acciones de solidaridad en el sector del microcrédito para ayudar a las personas que se hallan en situación de endeudamiento, para evitar casos de usura. Gracias al convenio con Fundaciones, que pertenecen al Consejo Nacional contra la Usura, a favor de las personas que disponen de bajos ingresos o que se hallan en situación de pobreza, para darles la posibilidad de hacer frente a situaciones de emergencia, y para favorecer la “rehabilitación” social.

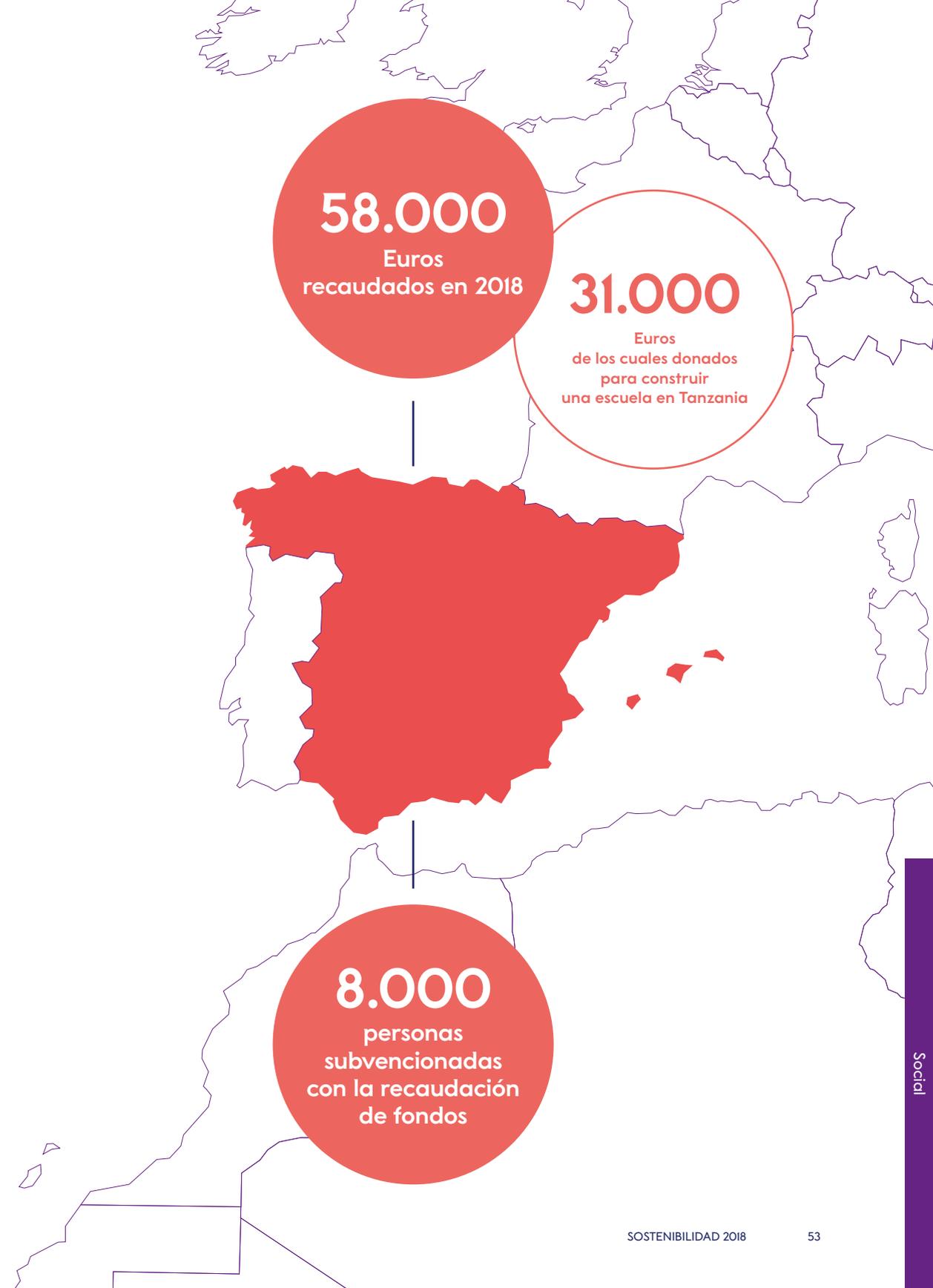
Microcrédito 2018

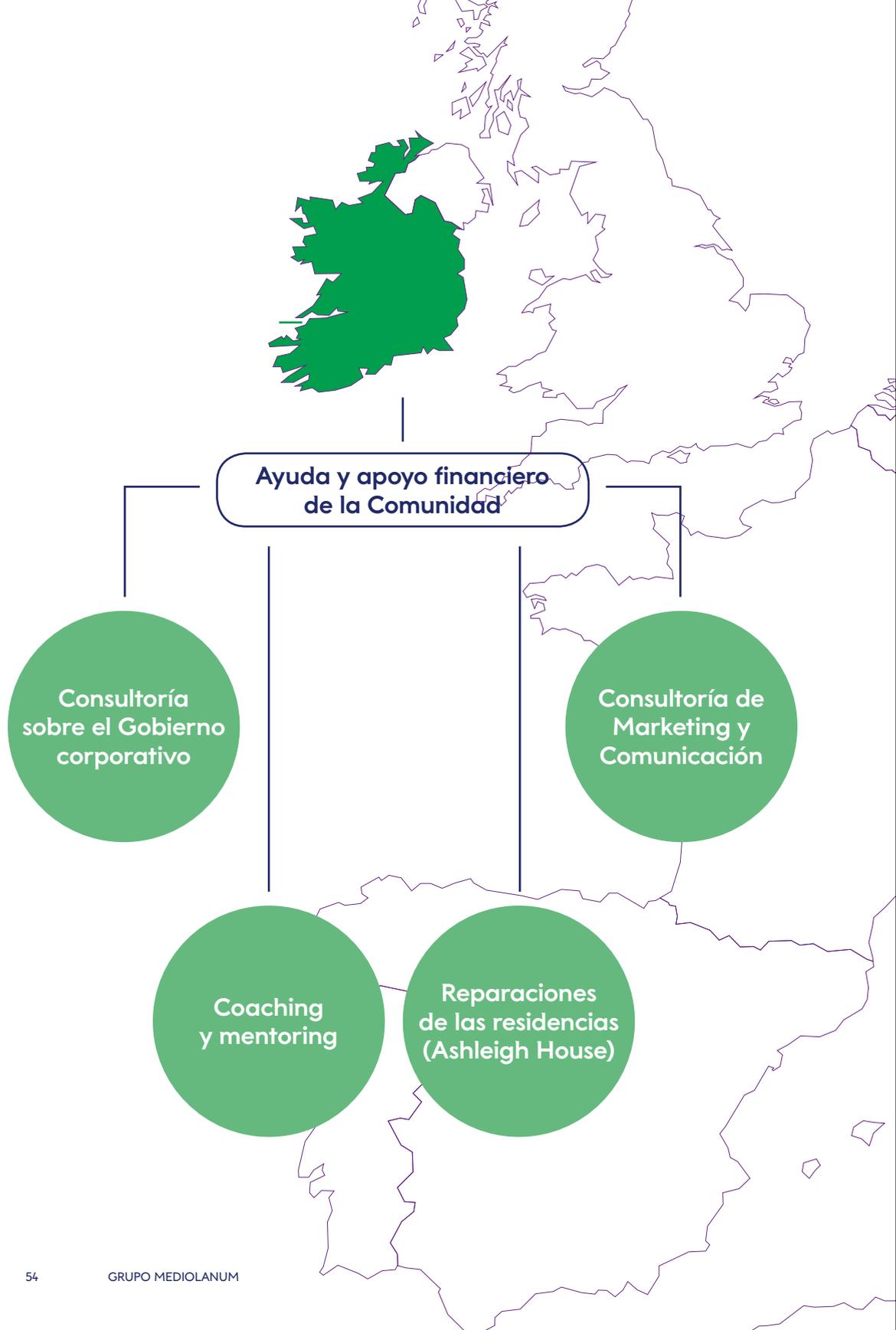
Límite máximo rotativo
proporcionado por
Banca Mediolanum
1.700.000
euros

Préstamos
concedidos
717.100
euros

Mediolanum Aproxima

Mediolanum Aproxima, el proyecto solidario de Banco Mediolanum en España, cuyo objeto es apoyar a las organizaciones locales sin ánimo de lucro con la participación directa de los Family Bankers® y de sus clientes. Con este proyecto también se pretende crear una red de compromiso social, por ejemplo, colaborando en iniciativas voluntarias o proporcionando apoyo financiero a los proyectos de las ONG.





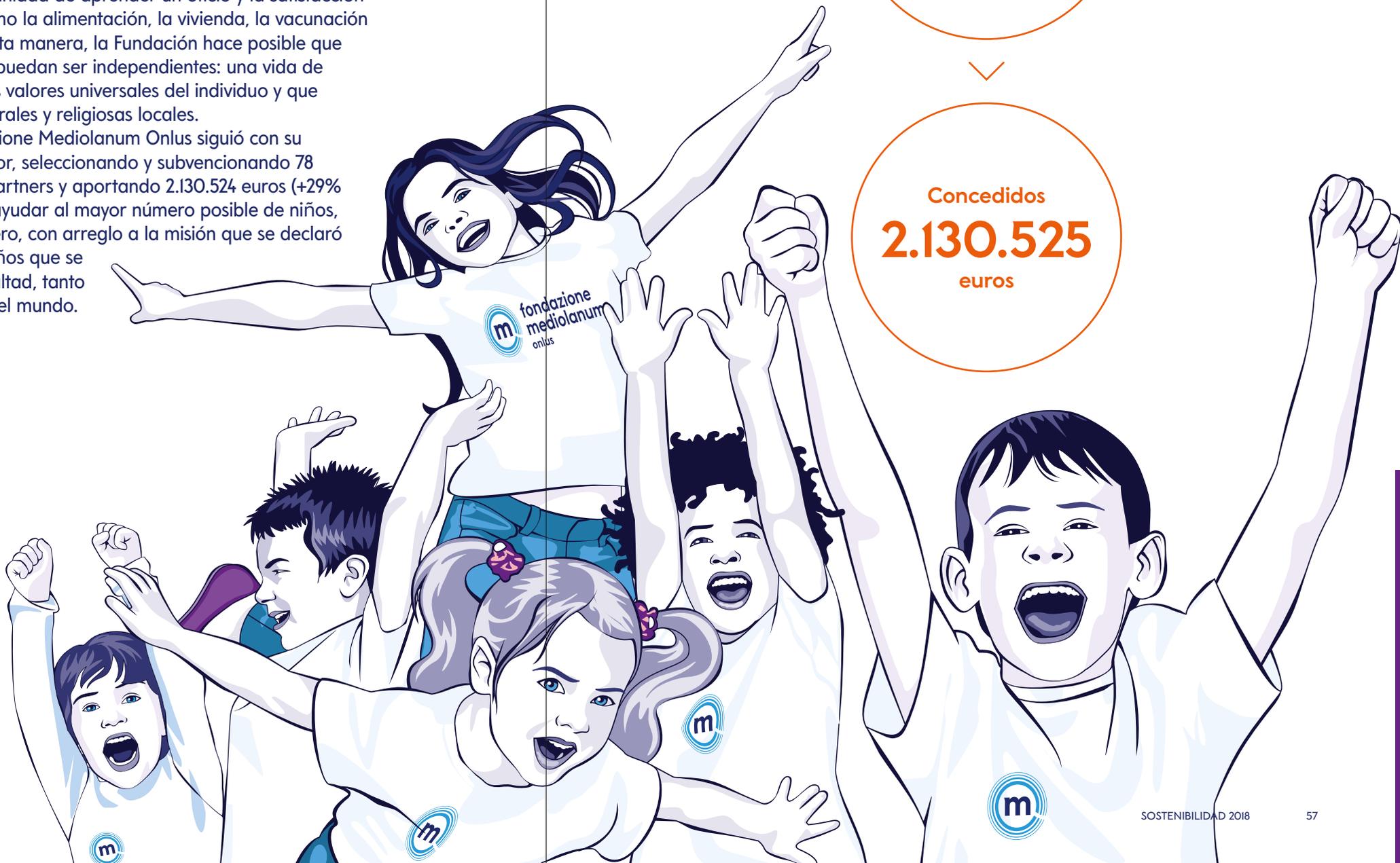
Coolmine Therapeutic Community

Mediolanum Irlanda fomenta las actividades de voluntariado en la empresa con el objetivo de hacer una contribución concreta y estratégica actuando en las zonas socialmente deprimidas de Dublín. En 2018, se puso en marcha una serie de iniciativas para apoyar a esta organización de beneficencia con una actividad de ayuda en la gestión del gobierno corporativo, actividades de marketing y comunicación, y otras iniciativas dirigidas al mantenimiento de la infraestructura.

Además, sigue manteniendo la cooperación, que comenzó en 2016, con **Coolmine Therapeutic Community**, un centro de rehabilitación para personas con problemas de alcoholismo y drogadicción, que también dispone de un programa dedicado a madres e hijos, algo sin precedentes en Irlanda.

Fondazione Mediolanum Onlus

La Fondazione Mediolanum Onlus nació en 2002 con el objetivo de fomentar proyectos en favor de los niños desfavorecidos para enseñarles a ser libres y a que puedan ser los adultos libres del mañana. Los proyectos fomentados por la Fundación conciernen a la educación básica, la oportunidad de aprender un oficio y la satisfacción de necesidades básicas como la alimentación, la vivienda, la vacunación y la atención médica. De esta manera, la Fundación hace posible que decenas de miles de niños puedan ser independientes: una vida de adulto libre, que respete los valores universales del individuo y que proteja las tradiciones culturales y religiosas locales. También en 2018, la Fondazione Mediolanum Onlus siguió con su actividad como patrocinador, seleccionando y subvencionando 78 proyectos de organismos partners y aportando 2.130.524 euros (+29% con respecto a 2017) para ayudar al mayor número posible de niños, en Italia y en el mundo entero, con arreglo a la misión que se declaró en 2005 de ayudar a los niños que se hallan en situación de dificultad, tanto en Italia como en el resto del mundo.



Awards 2018 Grupo Mediolanum

Banca Mediolanum



Biblioteca Informe Social CSR

Mención especial por el proyecto “Apoyo a las poblaciones del centro de Italia afectadas por el terremoto de agosto de 2016”, candidato a la categoría Compromiso Social.



Insurance & Previdenza 2018 Comunicación

Top Investors: en la categoría “La empresa que más invirtió en 2017/ Periódicos”.



ABI para la Innovación Bancaria Canales

Primer premio Innovación en los Canales: Adquisición, venta cruzada y omnicanalidad con el proyecto “Pago F24 simplificado a través del móvil con escaneo de documentos”. El jurado eligió el proyecto como ganador por haber creado una herramienta eficaz e inmediata que, con la aplicación, simplifica la experiencia de uso del banco y permite a los clientes realizar operaciones complejas, como pagar un formulario F24, y cross-channel.



Moige per una TV Family Friendly Comunicación

Banca Mediolanum recibió el premio “Moige per una TV Family Friendly”, dentro de la categoría de anuncios, por el anuncio de TV sobre los Planes de ahorro individuales. El premio fue otorgado por la razón siguiente: “Por recordar la importancia de apoyar de forma específica a las históricas empresas italianas que han pasado de padre a hijo, una riqueza que combina el trabajo, la economía y los valores familiares, que hacen de nuestro país un ejemplo de ingenio y creatividad reconocido en el mundo entero”.



Private Banking Awards Wealth Management

Primer lugar en “Wealth Tech” por combinar la tecnología de la plataforma digital de Banca Mediolanum con la Wealth Management.



Insurance & Previdenza 2018 Mediolanum Vita

Triple A: Primer lugar en la categoría “Planes de pensiones individuales” por el producto Taxbenefit Platinum.



Italy Protection Awards Mediolanum Assicurazioni

Primer lugar en la categoría de Innovación I Performance, Tools, Progetti; el Jurado y la actividad de Business Intelligence realizada por la Organización del evento otorgó el Premio a la Innovación a Mediolanum Assicurazioni por el Proyecto “Perizia Fai da Te”, una herramienta tecnológica creada por el equipo de Vito Capezzeri en colaboración con Massimo Salanitro y Massimiliano Codella, que facilita la relación entre el perito asegurador y el cliente, y que mejora su experiencia en la tramitación de siniestros.



“Helpmycash”

Encuesta anual de satisfacción bancaria para más de 1650 usuarios de bancos. Medalla de plata de los premios a la excelencia bancaria. Reconocido por los clientes como el banco con los mejores depósitos y productos de inversión, así como el mejor servicio al cliente, con el mayor número de cajeros automáticos gratuitos y el banco más transparente (el premio en esta última categoría se comparte con Openbank)



Best Event Awards 2018 Comunicación

Tercer lugar en la categoría de Convención Corporativa por “Siamo Sempre Noi”

Bankhaus August Lenz



Kundeninnovationspreis

Deutsches Institut für Service-Qualität

Germany innovation price awarded for:
The service "€inBlick".



Gold Stevie

German Stevie Awards

Category: Best new product or service -
financial services for the service €inBlick.



Silver Stevie

German Stevie Awards

Category: Best new product or service -
financial services for the service
"Intelligent Investment Strategy".



Best Private Bank Germany

Global Banking & Finance Review

Awarded for: Best Private Bank Germany
2017.



Deutschlands Kundenchampions

F.A.Z. - Institut

Category: B2C Businesses 50 - 499
employees, Place 3, Award for customer
satisfaction.



Deutschlands Kundenchampions

F.A.Z. - Institut

Category: B2C Businesses 50 - 499
employees, Top result, Award for
customer satisfaction.



Deutscher Exzellenzpreis

Deutsches Institut für Service-Qualität

Category: Strategy & Transformation.

Datos de contacto

Banco Mediolanum
Av.Diagonal 668-670
08034 Barcelona
Tel. 93 253 54 00



www.bancomediolanum.es

