

BANCA MEDIOLANUM

SOSTENIBILIDAD 2019



"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

5 Carta del consejero delegado a los grupos de interés

10 Los valores de Banca Mediolanum

12 Perímetro del Grupo

14 Panorama de sostenibilidad

19 La matriz de materialidad

19 El negocio sostenible

24 Fortaleza y estabilidad financiera

26 Innovación

42 Medio ambiente

Compromiso e iniciativas para la protección del medio ambiente

45 Atención al medio ambiente

45 Comportamientos y medidas para reducir el consumo y las emisiones

30 Gobierno corporativo

Gobierno corporativo, identidad corporativa y negocio responsable

33 Panorama de sostenibilidad

33 Política de sostenibilidad

34 Política ambiental

34 Gestión de los riesgos previstos por el Decreto Legislativo 254/2016 (ESG)

34 Puntuación de proyectos ESG

35 Código Ético

36 Compromiso con la lucha contra la corrupción

38 Derechos humanos

40 Ciberseguridad y protección de datos

40 Transparencia

41 Proceso de selección de proveedores y métodos de compra

54 Social

Colaboradores, clientes y comunidades

57 Colaboradores

57 Empleados

60 Servicios de bienestar corporativo

61 Red de Family Bankers®

64 Clientes

65 Iniciativas de comunicación y culturales con los clientes

69 Eventos sostenibles ISO 2012I

70 Inclusión financiera

72 Educación financiera

72 Colectividad

75 Fondazione Mediolanum Onlus

79 Para más información

Introducción

En este documento se describe la sostenibilidad del Grupo Mediolanum, en particular las acciones, proyectos y políticas que se han definido en 2019. El documento se ha organizado en tres pilares principales, representados por los principios ESG, ambiental, social y de gobierno corporativo, que en este caso prescinden de la esfera puramente económico-financiera, para analizar tres ámbitos distintos de sensibilidad social.



El pilar del gobierno corporativo se refiere a las prácticas de gestión empresarial, la composición del consejo de administración, los procedimientos de control, el comportamiento de la empresa en cuanto al cumplimiento de la ley y la deontología; el segundo, el ámbito ambiental, incluye la contaminación del aire y el agua, el despilfarro de recursos y el impacto que suponen. El tercero incluye los derechos humanos, las normas laborales y las relaciones con la comunidad civil y el apoyo a la comunidad.

Carta del consejero delegado a los grupos de interés



En 2019, reiteramos nuestro compromiso con la sostenibilidad fomentando algunos de los objetivos publicados en la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Sustainable Development Goals - SDG) de las Naciones Unidas, situando en el corazón de nuestros programas a las personas, el bienestar de los empleados y colaboradores y la promoción de una forma cada vez más responsable de hacer negocios. Siguiendo su misión, Banca Mediolanum siempre ha situado en el corazón de la empresa a sus grupos de interés, al adoptar un modelo de servicio basado en las relaciones con los clientes, los Family Bankers® y los empleados, como catalizadores de la creación de valor. Por esta razón, se incentiva

a entablar relaciones escuchando e intercambiando ideas. De hecho, en 2019 se llevó a cabo un proyecto en el que participaron los principales grupos de interés, internos y externos, para analizar hasta qué punto podían influir las cuestiones de sostenibilidad en sus evaluaciones y decisiones, así como incluir sus expectativas en el proceso de evaluación y priorización de actuaciones sobre los temas de sostenibilidad del Grupo.

El ejercicio 2019 ha terminado con el mejor resultado económico de la historia, 565 millones de euros de beneficio neto, con un aumento del 121% respecto al año anterior, y se caracteriza por un importante incremento del margen de contribución y del margen operativo, con un aumento del 20% y del 50% respectivamente. Gracias al énfasis que se ha puesto en el refuerzo de los ingresos recurrentes y su diversificación, la constante labor que se ha realizado para controlar los costes, y teniendo en cuenta asimismo la tendencia positiva del mercado y el excelente rendimiento generado para los clientes, lo que ha permitido generar comisiones sobre el rendimiento por valor de 425 millones de euros. Por esta razón, decidimos dar una bonificación extraordinaria de 2.000 euros a los más de 2.900 empleados y a los más de 5.000 Family Banker® que contribuyeron a conseguir estos resultados.

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. "Ayudamos" a nuestros empleados a desarrollar conocimientos y habilidades para poner de relieve su talento y sus aptitudes. Los empleados de la oficina central y de la red comercial participaron en un plan de formación de 670.000 horas.

En 2019 "Centodieci", con el formato de eventos que transmite los valores de Banca Mediolanum, apuntando al desarrollo del capital humano, se lanzaron proyectos sobre varios temas de actualidad, como: innovación tecnológica, sostenibilidad, escenarios de marketing, comunicación y arte. Se celebraron 422 actos en total, en los que participaron más de 52.000 personas, entre clientes actuales y potenciales. En consonancia con estos valores, "Centodieci" patrocinó "Matera Capital Europea de la Cultura", ofreciendo a la ciudad un calendario de iniciativas culturales transversales, que continuará en 2020.

La innovación tecnológica es un valor muy importante para Mediolanum y sus grupos de interés para dar valor a los servicios digitales, mejorando las actividades y los procesos. Por este motivo, en 2019 seguimos invirtiendo en servicios de pago, desarrollando nuevas tecnologías para ofrecer a los clientes una experiencia de uso más completa, con los objetivos de la seguridad, la autonomía y la eficiencia.

El "Premio ABI Innovazione" forma parte de este marco, por el desarrollo de una de las primeras plataformas FinTech en el campo de la reglamentación, que utiliza el aprendizaje automático y la inteligencia artificial para verificar y validar los modelos de gestión de riesgos.

El valor de las personas también se ha demostrado durante el año realizando actividades concretas para la comunidad y el territorio, como en el caso de los desastres naturales como terremotos, inundaciones, tormentas, y adoptando medidas específicas para los clientes. Las donaciones no reintegrables a clientes y colaboradores ascendieron a 242.700 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. Esta actividad es un compromiso concreto de Banca Mediolanum con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, especialmente con referencia al primer punto de la Agenda 2030, para combatir la pobreza en todas sus formas y en todas partes. El Banco asume todo el riesgo de las transacciones de financiación. En 2019 el límite máximo renovable que Banca Mediolanum pone a disposición es de 1.800.000 euros, y se concedieron préstamos por 957.100 euros en total. La Fondazione Mediolanum Onlus ha continuado con su actividad en favor de los niños desfavorecidos, financiando proyectos en varias áreas como: salud, educación, asistencia, investigación y derechos. Durante el 2019 la Fondazione Mediolanum Onlus aportó un total de 3.107.512 euros para financiar 100 proyectos.

Banca Mediolanum también ha evaluado de forma más eficiente a los proveedores en cuanto a las repercusiones sociales y ambientales de los productos y servicios que abastecen, considerando las características de la cadena de suministro en el marco del respeto y la protección de los derechos humanos.

Durante el 2019, se concluyeron los proyectos de desmaterialización de casi todas las comunicaciones que se envían a los clientes, llegando al 93% en los servicios bancarios. En las plantas de trigeneración ubicadas

en la sede italiana de Milano 3 (Italia) se autoproducen la electricidad, la calefacción y refrigeración. En 2019, la empresa pudo cubrir más del 43% de las necesidades de electricidad y reducir aún más las emisiones de CO₂. Las empresas extranjeras también han hecho grandes inversiones al adoptar medidas, políticas y comportamientos encaminados a la protección del medio ambiente, lo que ha determinado una reducción del consumo de recursos (energía, papel y agua) y la sensibilización de los empleados para que adopten un comportamiento cada vez más respetuoso con el medio ambiente.

Los resultados y objetivos nos dan confianza para mirar hacia el futuro de nuestros grupos de interés, con los que mantenemos un diálogo constante. Nuestro compromiso con cada uno de ellos es la base de nuestro trabajo.

Massimo Doris

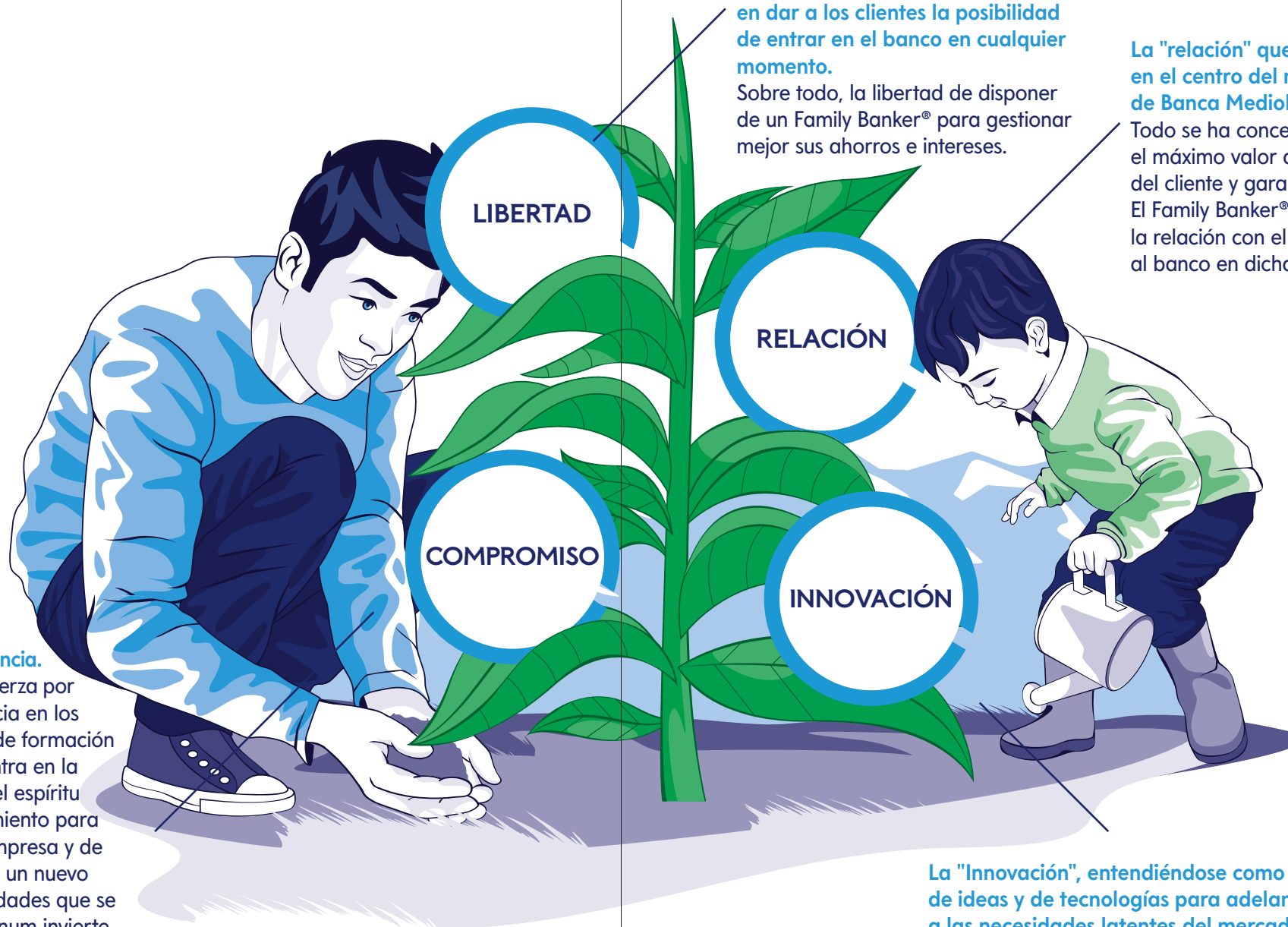
CEO de Banca Mediolanum S.p.A.



Los valores de Banca Mediolanum

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.



La "libertad" es el valor central de Banca Mediolanum y 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.

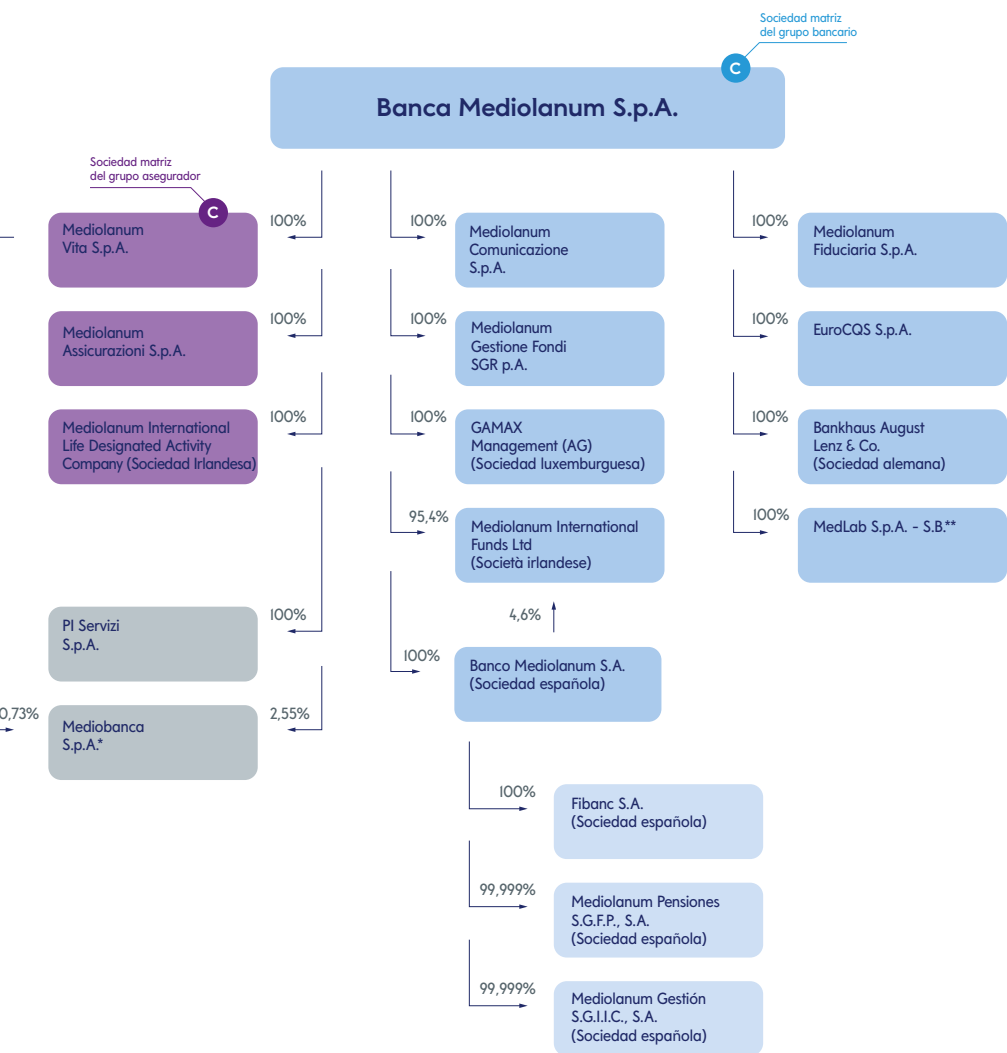
La "relación" que sitúa al cliente en el centro del modelo y la atención de Banca Mediolanum.

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.

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.

Perímetro del Grupo



* Como consecuencia de la participación de Mediobanca en la autocartera, la inversión total en capital social asciende al 3,351% del capital social con derecho a voto. En cuanto a la inclusión de Mediobanca en el ámbito de consolidación, en virtud de la relación de conexión, cabe remitirse al apartado "Acontecimientos posteriores" para explicar su evolución.

** Desde el 20 de enero de 2020, la denominación social ha pasado a ser Flowe S.p.A. - S.B..



Panorama de sostenibilidad

La sostenibilidad forma parte de los valores y la cultura del Grupo Mediolanum, y su objetivo es desarrollar una actividad sólida y sostenible a largo plazo haciendo una gestión responsable de la empresa. Este enfoque se concreta en la forma de trabajar, en la atención y centralidad del "cliente", así como de la "persona" en la forma de apoyar a sus empleados y respetar el medio ambiente, contribuyendo al desarrollo de la comunidad en la que se vive. Este compromiso se demuestra con el deseo de generar valor añadido para todos los grupos de interés, lo que garantiza la sostenibilidad del negocio del Grupo. Por esta razón, periódicamente se organizan reuniones para recoger sus opiniones y necesidades.

Diálogo con los grupos de interés

Persiguiendo su misión, Banca Mediolanum siempre ha situado a sus grupos de interés en el centro, al adoptar un modelo de servicio basado en las relaciones con los clientes, los Family Bankers® y los empleados, como catalizadores de la creación de valor. Por esta razón se les presta una gran atención a las cuestiones de sostenibilidad más importantes, de conformidad con los objetivos del Grupo. En 2019 el Grupo Mediolanum ha emprendido un proyecto de Stakeholder Engagement con la colaboración de funciones internas que mantienen relaciones directas y diarias con cada categoría de grupos de interés. Los temas propuestos correspondían a varios aspectos de la sostenibilidad, especialmente sobre las cuestiones más pertinentes o "materiales":

- › al definir prioridades en las repercusiones económicas, ambientales y sociales de la organización para todos los grupos de interés;
- › al identificar elementos que sirven para interpretar y abordar estas prioridades, fortaleciendo y legitimando la integración de la sostenibilidad en las líneas de negocio principales para definir una matriz de materialidad para el Grupo.

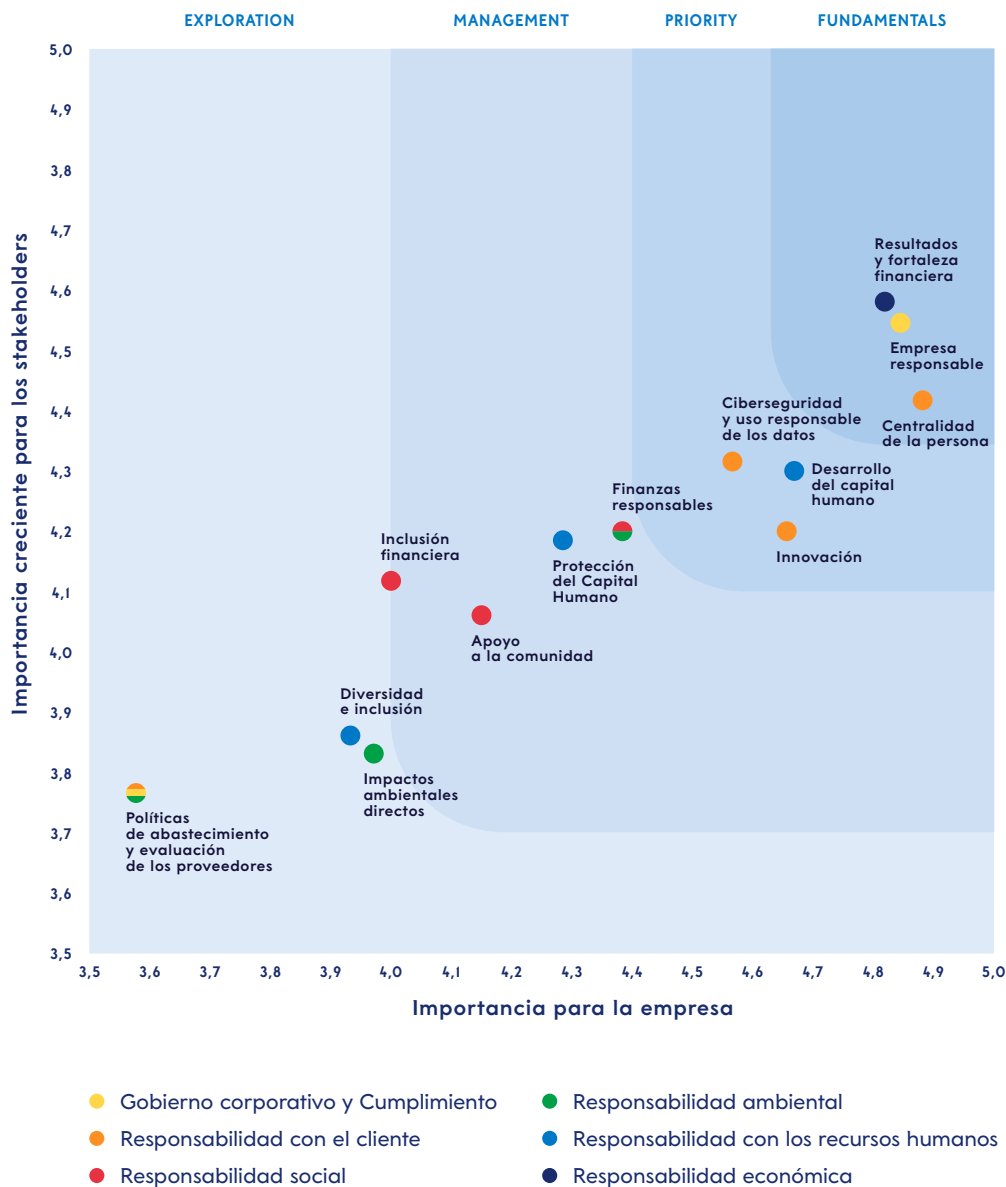
Grupos de interés e instrumentos de diálogo

A continuación se presentan los instrumentos de diálogo que se utilizan periódicamente para comunicarse con cada categoría de stakeholders.

Categoría	Instrumentos de diálogo
Cientes 	- Evaluación de la satisfacción del cliente. - Encuesta periódica mensual de experiencia del cliente. - Encuestas de experiencia del cliente sobre temas específicos. - Encuesta sobre la reputación de marca. - Eventos en el territorio. - Redes sociales. - MPM/Correo directo.
Empleados 	- Portal intranet. - Reuniones periódicas. - Good News. - Red social interna. - Revista interna. - Actividades extra laborales. - Eventos informativos.
Accionistas y comunidad financiera 	- Actividades del departamento de Relación con Inversores. - Reuniones periódicas. - Contactos telefónicos. - Ronda itinerante.

Categoría	Instrumentos de diálogo
Red de Family Bankers® 	- Reuniones periódicas. - Portal corporativo (B.medNet). - Actividades de envío de sms y correo electrónico. - Servicio de asistencia y atención a la red (SAS y SARC). - Encuestas periódicas sobre la satisfacción del cliente y la reputación de marca específicas para los Family Bankers®. - Encuestas sobre la experiencia de los canales de relación específicos para los Family Banker®. - Eventos.
Medios de comunicación 	- Conferencias de prensa. - Notas de prensa. - Reuniones periódicas. - Apertura de actos institucionales a los medios de comunicación. - Publireportajes. - Productos editoriales. - Contactos telefónicos. - Redes sociales.
Asociaciones de sector 	- Reuniones institucionales. - Miembros del grupo en los órganos asociativos.

Categoría	Instrumentos de diálogo
Instituciones y reguladores 	- Reuniones periódicas.
Proveedores 	- Reuniones periódicas. - Contactos telefónicos. - Portal. - Cuestionarios.
Colectividad 	- Relación con los medios de comunicación. - Relaciones públicas. - Encuestas periódicas sobre la satisfacción del cliente. - Encuesta sobre la reputación de marca. - Encuesta sobre el valor de marca. - Encuesta sobre la eficacia de la publicidad. - Reuniones y eventos en el territorio y en la sede. - Actividades de la Fondazione Mediolanum Onlus. - Redes sociales.



La matriz de materialidad.

Tras el diálogo con los grupos de interés, se determinó la importancia general de las cuestiones analizadas para definir los objetivos y proyectos de sostenibilidad y su valor estratégico para el Grupo, definiendo la matriz de materialidad. Los resultados del análisis de materialidad se representan gráficamente con un diagrama cartesiano que muestra el interés para la empresa en el eje de las ordenadas y el interés para los grupos de interés en el eje de las abscisas. El consejero delegado ilustró a la dirección del Grupo la nueva matriz preparada por el departamento de Sostenibilidad.

El negocio sostenible

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

1. Gobierno corporativo y cumplimiento
2. Responsabilidad con el cliente
3. Responsabilidad social
4. Responsabilidad ambiental
5. Responsabilidad con los recursos humanos
6. Responsabilidad económica

Los compromisos de Banca Mediolanum con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas

El 25 de septiembre de 2015, la Asamblea de las Naciones Unidas aprobó la agenda global para el desarrollo sostenible (agenda 2030) y sus 17 objetivos de desarrollo sostenible (ods), divididos en 169 metas para el año 2030. La implementación de la Agenda 2030 supone una fuerte participación de todos los sectores de la sociedad, desde las empresas hasta el sector público, desde la sociedad civil hasta las instituciones filantrópicas, y supone medidas concretas para garantizar un futuro sostenible a las nuevas generaciones.

El Grupo Mediolanum también ha querido adoptar un comportamiento más sostenible y contribuir así a la aplicación de los ODS. La "misión", en consonancia con la ética y la responsabilidad, se basa en valores acordes con los que fomentan las Naciones Unidas. Nuestra forma de hacer banca refleja el respeto y el compromiso que Mediolanum demuestra con sus actuaciones e iniciativas, que trazan cada vez más el camino hacia un futuro sostenible.

ODS	Cuestiones materiales	Iniciativas de Banca Mediolanum
	Apoyo a la comunidad — Inclusión financiera	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. 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. Iniciativas para clientes y empleados con dificultades. 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).

ODS	Cuestiones materiales	Iniciativas de Banca Mediolanum
	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 por ejemplo, una guardería en la empresa y otras actividades extra laborales, que abarcan ámbitos tanto culturales como deportivos.
	Apoyo a las comunidades — Desarrollo del capital humano	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 lugar de intercambio cultural en un blog con posts sobre innovación, tecnología y valores transversales. Iniciativas de formación de empleados.
	Diversidad e inclusión	Con Women in Med se pretende mejorar y promover la comunidad de mujeres asesoras financieras en Banca Mediolanum, empezando por la toma de conciencia de la representación de la mujer en el mercado financiero.
	Impactos ambientales directos	Con las plantas de trigeneración se hace una autoproducción simultánea de electricidad, calefacción y energía frigorífica. En 2019 han cubierto más del 43% de las necesidades de electricidad y han reducido aún más las emisiones de CO2.

ODS	Cuestiones materiales	Iniciativas de Banca Mediolanum
	Resultados y fortaleza financiera Finanzas responsables	PIR (Planes de ahorro individuales) para ayudar a que la economía italiana se recupere. Inversiones SRI, como los productos Best Brand Socially Responsible y Mediolanum Innovative Thematic Opportunities
	Ciberseguridad y uso responsable de los datos Innovación	Políticas de privacidad y protección del cliente encaminadas a la gestión y protección de datos. Desarrollo de nuevos productos que aportan beneficios significativos a los clientes e influyen en la eficiencia y eficacia de los procesos internos.
	Políticas de adquisición y evaluación de proveedores	Selección responsable de los proveedores adoptando una evaluación sobre criterios sociales.
	Impactos ambientales directos	Para fomentar la difusión de una cultura ambiental en la empresa, el Grupo viene desarrollando desde 2016 un proyecto que, con motivo del nacimiento del hijo de un empleado Mediolanum, contempla la posibilidad de plantar un árbol. 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", establece límites máximos para las emisiones de CO2 y para el recorrido kilométrico; asimismo, la compra de vehículos con alimentación alternativa, híbridos, eléctricos o de bajo impacto ambiental es una ventaja en el proceso de renovación de la flota de vehículos.

ODS	Cuestiones materiales	Iniciativas de Banca Mediolanum
	Negocio responsable	Banca Mediolanum participa 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 ODS?

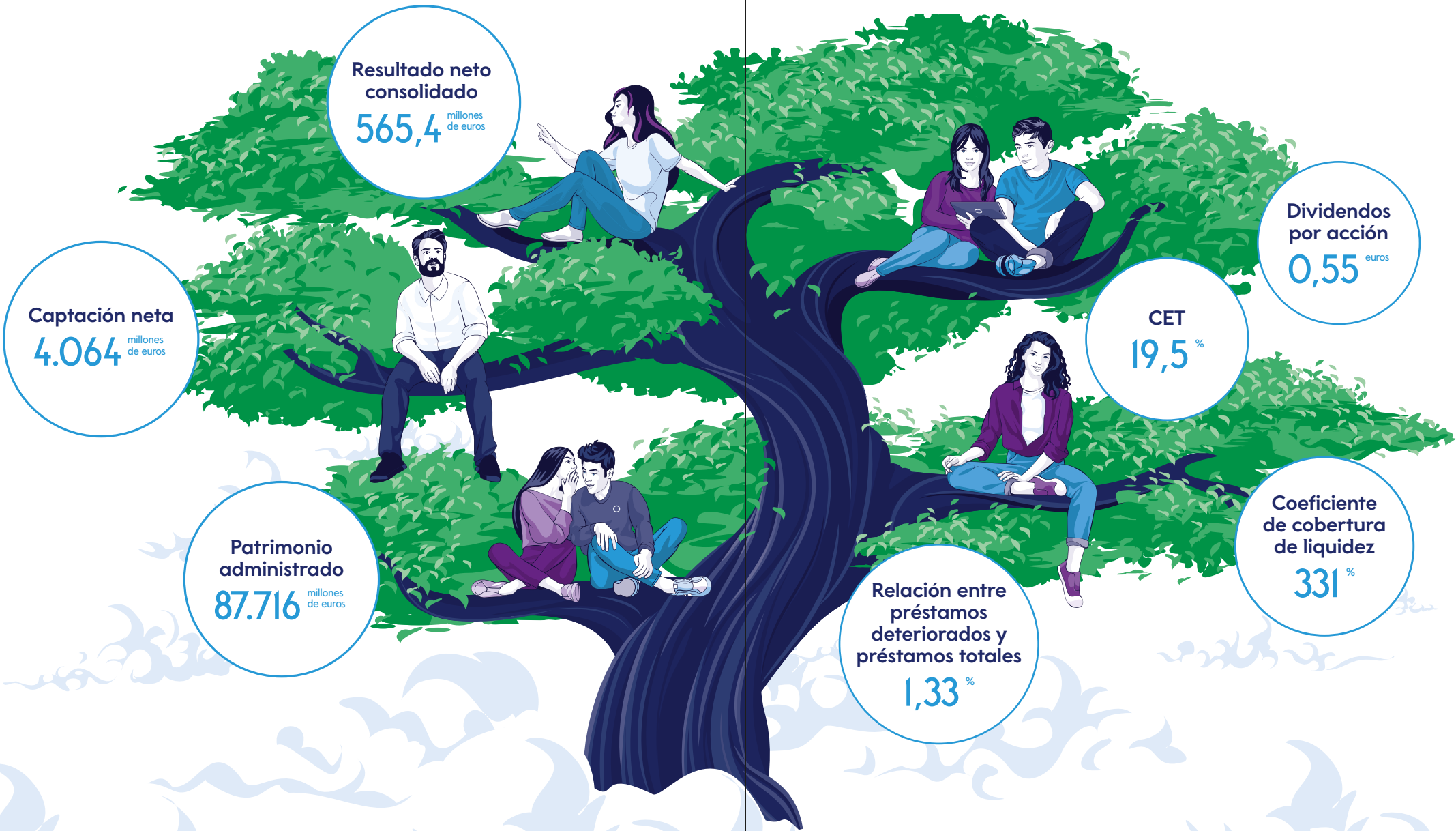
El 25 de septiembre de 2015, las Naciones Unidas aprobaron la Agenda Global para el Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), divididos en 169 metas para el año 2030.

La implementación de la agenda supone 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.

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.

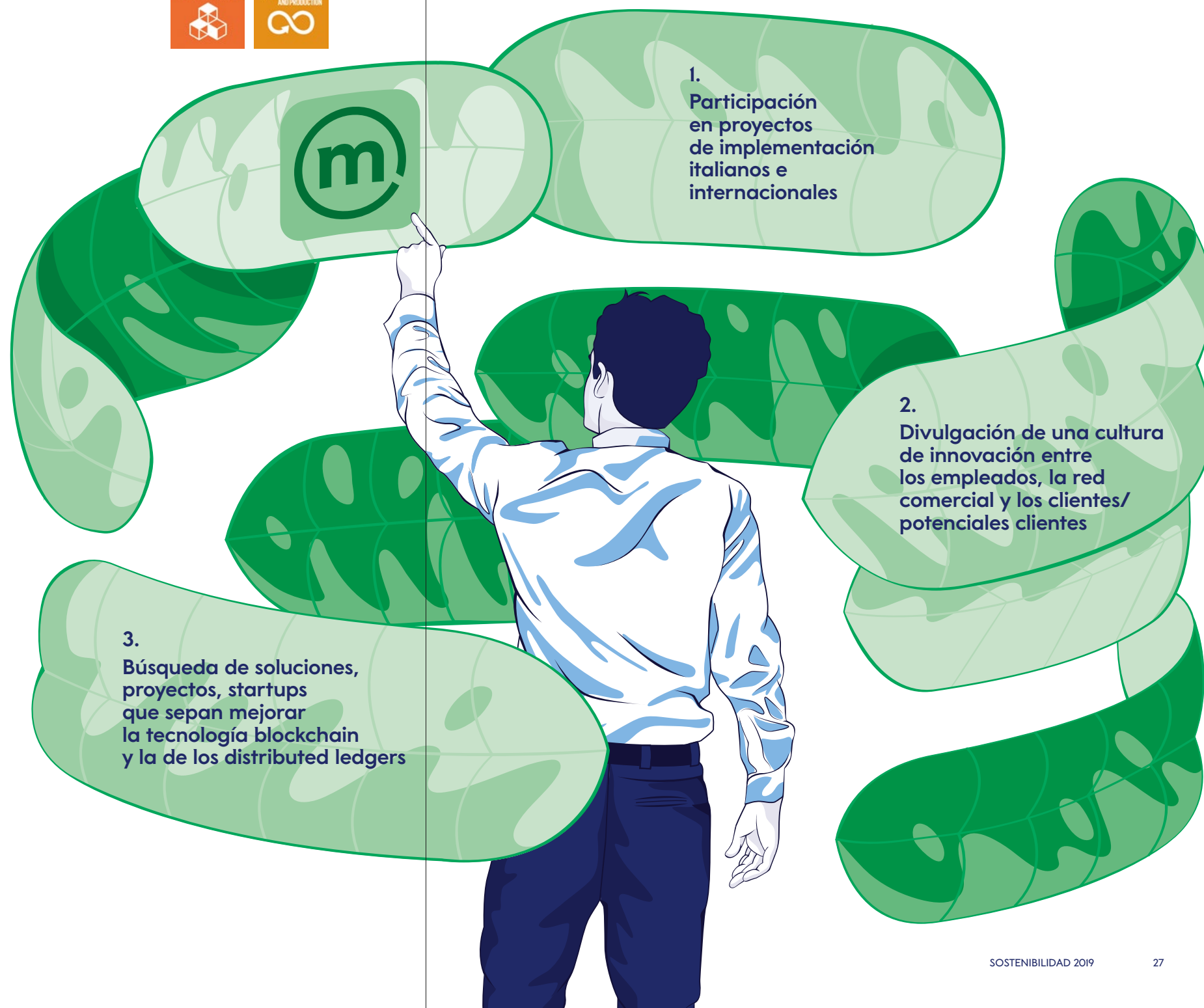
El año 2019 no ha sido una excepción, registrando el mejor resultado de la historia, con 565 millones de euros de beneficio neto, gracias a la buena marcha del negocio principal y a la tendencia positiva de los mercados durante todo el año. Por un lado, el fortalecimiento de los ingresos recurrentes y el esfuerzo de diversificación, junto con la labor ininterrumpida de control de costes, han supuesto un aumento notable del margen de contribución y del margen operativo, con un incremento del 20% y del 50% respecto al año 2018.



Innovación

La innovación es un valor muy importante para Mediolanum y sus grupos de interés. Dando valor a los servicios digitales pretendemos mejorar las actividades y los procesos. Por este motivo, en 2019 seguimos invirtiendo en servicios de pago, desarrollando nuevas tecnologías para ofrecer a los clientes una experiencia de uso más completa, con los objetivos de la seguridad, la autonomía y la eficiencia.

Las actividades sobre la blockchain se han concentrado en tres tipos de actividad, con repercusiones en los modelos de negocio, también con miras a la sostenibilidad:



Las declaraciones consolidadas no financieras (DNF) de 2018 y 2019 se protocolizaron ante notario en la plataforma de la blockchain de Ethereum, como prueba de autenticidad, transparencia e inmutabilidad.

La adopción de este proceso de certificación notarial es una confirmación más del interés del Grupo en transmitir a todos los grupos de interés sus compromisos, medidas y resultados en los ámbitos económico, social y ambiental, y de posicionarse en el campo de la innovación.

Para más detalles:

<https://www.bancamediolanum.it/corporate/sostenibilita>

Además, Mediolanum ha impulsado los proyectos que han formado parte de las actividades o proyectos de sistema que se han realizado con la coordinación de la Asociación Bancaria Italiana (ABI) en el sector de la banca y los seguros.



El "Premio ABI Innovazione"

se incluye en este marco, por el desarrollo de una de las primeras plataformas FinTech, aplicadas al campo de la reglamentación, que utiliza el aprendizaje automático y la inteligencia artificial para verificar y validar los modelos de gestión de riesgos.

www.bancamediolanum.it/premi

Digitalización

El Grupo Mediolanum ha seguido con su compromiso estratégico en el campo de la digitalización y la multicanalidad, manteniendo como objetivo primordial la centralidad de la persona, el cuidado de la relación y la excelencia del servicio. A partir de su modelo de negocio, que se basa cada vez más en la tecnología digital, Mediolanum sigue invirtiendo en proyectos de integración de la actividad bancaria multicanal, prestando una gran atención a la ciberseguridad y al uso responsable de los datos.

Los proyectos de desmaterialización y digitalización del último periodo han supuesto la adopción en porcentajes muy elevados del canal digital por parte de los clientes, alcanzando un porcentaje medio general de todas las empresas del Grupo del 81%.

LA TECNOLOGÍA DIGITAL REDUCE LAS DESIGUALDADES

La tecnología digital ayuda a reducir distancias, romper barreras y construir un mundo más sostenible. Este ha sido el objetivo de Mediolanum al desarrollar la aplicación Mediolanum, compatible con VoiceOver, promoviendo nuevas formas de interacción para que se puedan utilizar los servicios bancarios, fomentando la inclusión y la atención a todas las personas, no solo a las que sufren discapacidades, como los invidentes. Estos proyectos específicos fueron acompañados de iniciativas que pretendían difundir la cultura de la innovación, así como la estructuración de una "educación digital" para los Family Bankers®, colaboradores y clientes, mediante un proceso de digitalización y desarrollo de formas y herramientas de colaboración digital, mediante la producción de soportes de formación autodidáctica (tutoriales) y la difusión de experiencias concretas.

Gobierno corporativo

Gobierno corporativo*, identidad corporativa y negocio responsable



* Gobierno corporativo: el conjunto de principios, reglas y procedimientos concernientes a la gestión y el gobierno de una empresa, una institución o un fenómeno colectivo.

“La actividad de Banca Mediolanum se basa en un sólido sistema ético. Este sistema es un conjunto dinámico de normas y está orientado a incorporar las buenas prácticas a nivel internacional”.

Gobierno de sostenibilidad

Queriendo consolidar su posición en materia de sostenibilidad, el Grupo Mediolanum se ha comprometido a convertirse en un modelo de referencia en materia de sostenibilidad y responsabilidad social y cultural. En las pautas estratégicas y las políticas sobre sostenibilidad ESG (ambiental, social y gobierno corporativo), que fueron aprobadas por el consejo de administración, se tiene en cuenta la creación y distribución de valor para todos los grupos de interés.

Las principales responsabilidades en materia de ESG son:

- › desarrollar proyectos de sostenibilidad empresarial;
- › definir políticas de sostenibilidad;
- › coordinar todas las actividades con miras a la sostenibilidad, asegurando la aplicación de la estrategia en colaboración con todas las direcciones del Grupo;
- › persona de contacto para la vigilancia de los riesgos no financieros ESG (relacionados con cuestiones materiales y descritas en la matriz de materialidad);
- › gestionar las iniciativas sociales y solidarias de Banca Mediolanum;
- › redactar la Declaración no financiera.

A continuación se describen algunas de las políticas que se han adoptado a nivel de Grupo en 2019.

Política de sostenibilidad

La Política de Sostenibilidad diseña la estrategia y los objetivos del Grupo en su forma de trabajar, difunde la cultura de la sostenibilidad, define un proceso para redactar la Declaración no financiera en todas las etapas, así como para orientarlo a la gestión de los riesgos que tienen un impacto ambiental, social y de gobierno corporativo (riesgos ESG).

Política ambiental

Se han identificado cuatro áreas de responsabilidad en la política de sostenibilidad ambiental:

- › compra y consumo de productos sostenibles;
- › energía y cambio climático;
- › gestión de residuos;
- › difusión de la cultura de sostenibilidad ambiental.

Gestión de los riesgos previstos por el Decreto Legislativo 254/2016 (ESG)

Desde 2018, el Grupo Mediolanum ha adoptado un modelo interno de procedimiento y organización para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con cuestiones materiales no financieras.

Este modelo prevé cuatro fases:

- › Actualización del marco de riesgos ESG
- › Alcance y planificación de las actividades correspondientes
- › Análisis y evaluación de los riesgos ESG y procedimientos de gestión correspondientes
- › Comunicación y presentación de informes

Puntuación de proyectos ESG

Para evaluar los proyectos internos, se ha preparado una herramienta que define el nivel de sostenibilidad de estos proyectos, haciendo una medición eficaz de los respectivos riesgos o beneficios. Al dar una puntuación, cuya metodología se define en el marco del ANASF, se evalúan los impactos ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Código Ético

El objetivo del Código Ético, 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 mutua, los mismos grupos de interés han de comprometerse con esos mismos valores. El Código se divide en dos partes:

1

Los valores

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

2

Las normas de conducta

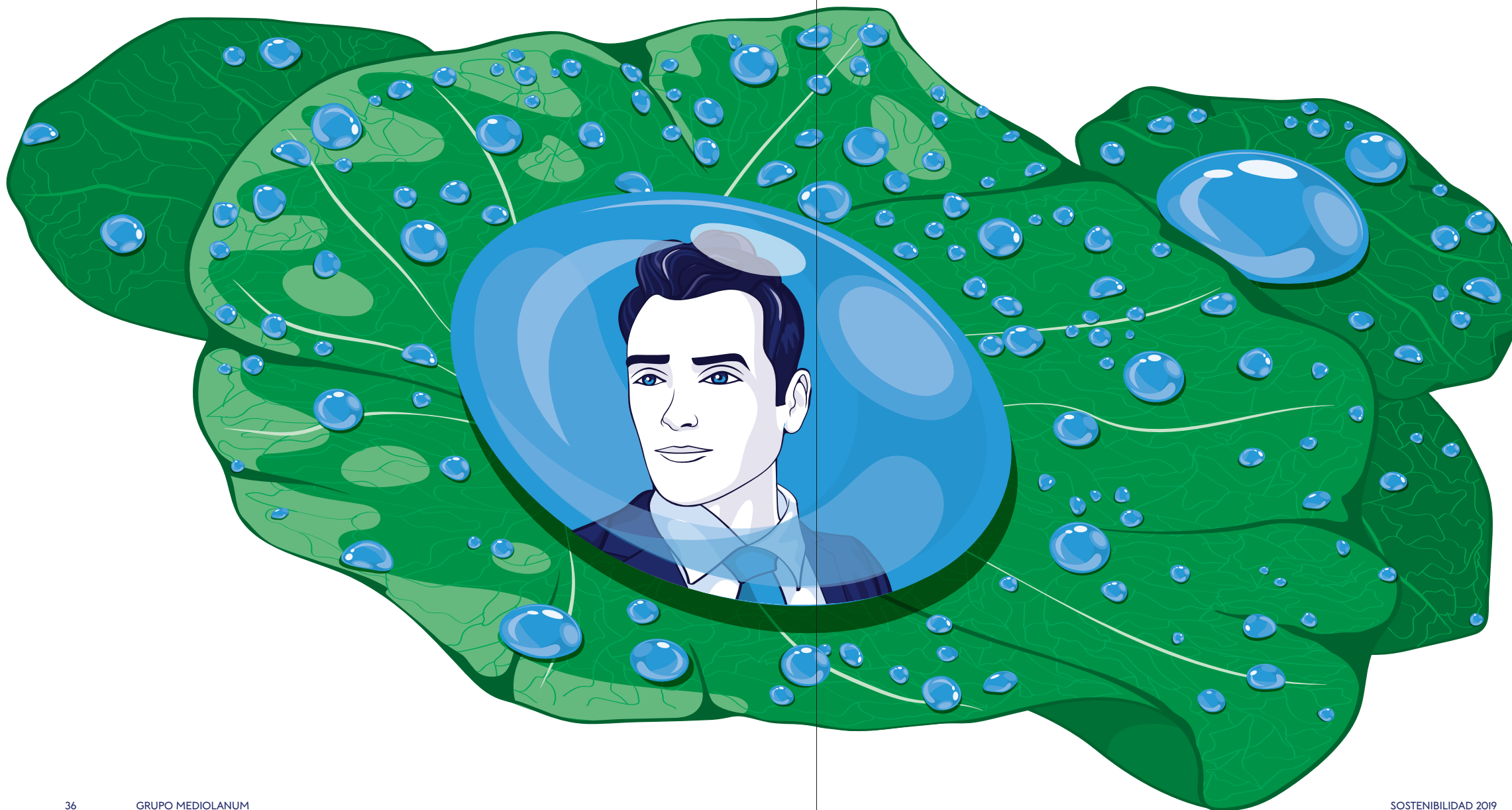
Compromisos que cada cual debe seguir, ayudando a construir una cultura empresarial que sea coherente con los valores fundamentales.

Los valores éticos en los que se basa la actuación empresarial se han determinado reflejando la vocación empresarial que siempre ha caracterizado al Grupo:

Crear que se puede tener éxito
siendo útiles a la gente.

Compromiso con la lucha contra la corrupción

El objetivo de la lucha contra la corrupción es garantizar el desarrollo social y económico de una colectividad organizada de personas. El Grupo Mediolanum apoya la lucha contra todas las formas de corrupción, tanto pública como privada, según se define en la legislación nacional y en la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción, el Convenio de derecho penal de Estrasburgo sobre la corrupción y las directrices de la OCDE. Desde 2003,



Banca Mediolanum ha adoptado un modelo específico de organización, gestión y control de conformidad con el Decreto Legislativo 231/01. Este modelo contempla un régimen de responsabilidad administrativa para las empresas italianas por determinados delitos o infracciones, cometidos en su interés o en su beneficio por sus representantes o empleados.

Derechos humanos

El Grupo Mediolanum desempeña sus actividades económicas y comerciales teniendo en cuenta el impacto directo o indirecto en las personas. El Grupo ha definido cuáles son las áreas de responsabilidad hacia sus empleados, clientes, proveedores y la comunidad. Siempre ha promovido, dentro de su propia empresa y con sus empleados, una cultura empresarial que cumpla con la normativa vigente, que incorpore las buenas prácticas internacionales y sepa garantizar la satisfacción de sus recursos humanos y la atención hacia sus clientes. Esta cultura se convierte en la búsqueda del respeto de las normas y de la ética profesional y se fundamenta en el valor de la persona, fomentando un comportamiento que se inspira en la coherencia, la transparencia, el rigor y la confianza mutua en el pleno cumplimiento del Código Ético del Grupo.

Todos los empleados y colaboradores se encuentran en un ambiente de trabajo donde no se admite la discriminación por características personales u opiniones; se han adoptado una serie de estrategias para contrarrestar los comportamientos opresivos, y todos los empleados y colaboradores han de participar activamente para crear un clima de trabajo que sea coherente con sus valores.

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.



Ciberseguridad y protección de datos

El Grupo Mediolanum presta una gran atención a la protección y la gestión de los datos informáticos, con políticas y procesos de seguridad que se actualizan constantemente. La infraestructura de seguridad para la protección de la red y los datos informáticos funciona las 24 horas del día y proporciona una serie de servicios para la vigilancia y la gestión del tráfico, con el fin de prevenir y solucionar los ataques informáticos.

Transparencia

La transparencia bancaria se caracteriza por un marco normativo bastante complejo; los objetivos principales son los siguientes:

- › La protección de la clientela mediante la proporcionalidad de las reglas y los requisitos de organización.
- › La comparabilidad de los productos utilizando indicadores de costes generales.
- › La estandarización.
- › La simplificación de los documentos informativos.

En 2019 se lanzaron proyectos encaminados a fortalecer y mejorar la eficacia de los procesos de transparencia en los servicios bancarios, con una serie de ventajas incluso desde el punto de vista de la gestión de los riesgos operacionales. Con estas actuaciones se pretende aumentar la vigilancia de la calidad del proceso de creación y revisión del material informativo, para mejorar la comunicación con los clientes, aspecto muy importante para el Grupo Mediolanum.

Proceso de selección de proveedores y métodos de compra

La función de Compras apoya a la empresa en la búsqueda, identificación y adquisición de los bienes y servicios que sirven para garantizar sus actividades, adoptando un registro oficial de proveedores, en el que se incluyen los proveedores habituales.

En Banca Mediolanum también se ha mejorado la evaluación de los proveedores en lo referente al impacto social y ambiental de los productos y servicios que se suministran, evaluando las características de la cadena de suministro en el marco del respeto y la protección de los derechos humanos.

Con la finalidad de mejorar constantemente el proceso de adquisición responsable y sostenible de Banca Mediolanum, en 2019 ha seguido colaborando con Bureau Veritas, un organismo reconocido y acreditado para la verificación de la conformidad y la obtención del certificado ISO 20400:2017, la primera norma internacional sobre adquisiciones responsables, que permite a las empresas elegir con mayor conocimiento de causa, introduciendo criterios y procesos para evaluar a los proveedores y los productos o servicios en función del tema de la sostenibilidad.

A continuación se define el proceso en las fases de compra.



Medio ambiente

Compromiso e iniciativas
para la protección
del medio ambiente



"El compromiso del Grupo Mediolanum con el medio ambiente se expresa en planes y actividades para reducir el impacto ambiental, con una serie de proyectos basados en el uso responsable de los recursos como por ejemplo: agua, energía, papel y reducción de las emisiones de CO₂. Mediolanum, de forma coherente a su estrategia, en sus procesos prima la adopción de iniciativas para proteger al medio ambiente, adoptando cuanto establecido en los Reglamentos nacionales e Internacionales."

Atención al medio ambiente

El comportamiento del Grupo se refleja a diario en una serie de iniciativas que, con los años, han llevado a reducir de forma tangible los gastos, el impacto ambiental y a adquirir hábitos más conscientes. Las empresas extranjeras también han hecho grandes inversiones al adoptar medidas, políticas y comportamientos encaminados a la protección del medio ambiente, lo que ha determinado una reducción del consumo de recursos (energía, papel y agua) y la sensibilización de los empleados para que adopten un comportamiento cada vez más respetuoso con el medio ambiente.



En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) en Madrid, Banco Mediolanum, junto con importantes empresas españolas, firmó un compromiso para reducir la huella de carbono (el indicador que mide el impacto en el calentamiento global) en su cartera, de conformidad con los objetivos establecidos en el acuerdo de París. El objetivo principal es mantener la temperatura media mundial por debajo de 2 grados centígrados por encima de los niveles preindustriales.

Comportamientos y medidas para reducir el consumo y las emisiones

Eficiencia y optimización del consumo de energía

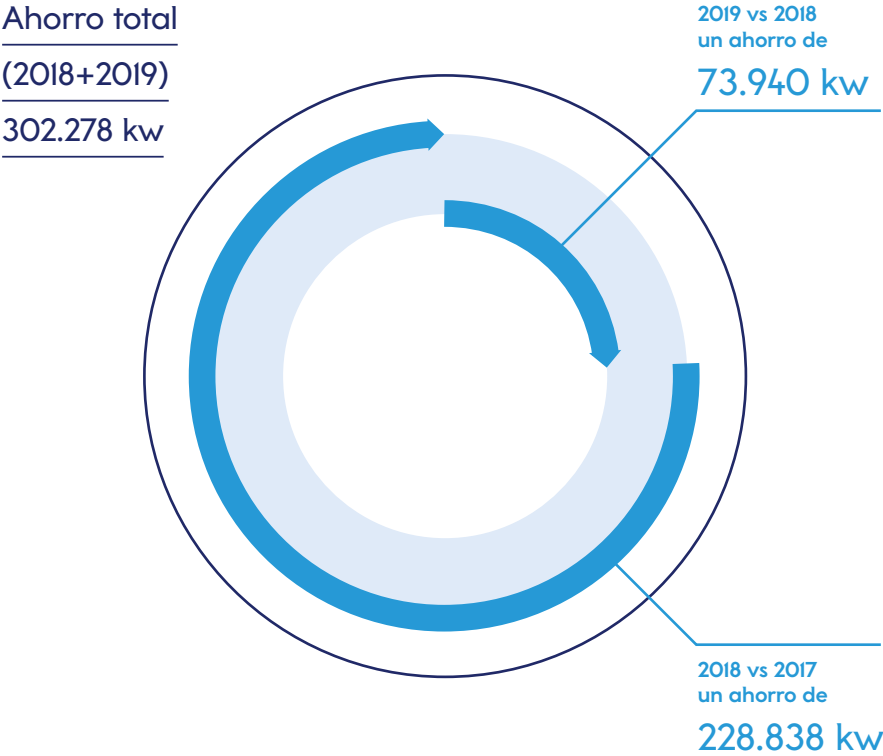
La mitigación y la reducción de las emisiones de CO₂ desempeñan un papel importante en las políticas del Grupo, que ha identificado, a medio plazo, medidas para reducir su huella ambiental y, por consiguiente, sus emisiones.

En la optimización de los edificios y de las oficinas en Italia, España e Irlanda se han adoptado soluciones menos contaminantes, incluso para la producción de energía, favoreciendo las de emisiones reducidas y alta eficiencia, para proteger el territorio y el paisaje.

ILUMINACIÓN

 El proceso de mejora del sistema de iluminación continuó en 2019 con la sustitución de las bombillas convencionales por lámparas LED.

Reducción del consumo



Comité para la energía

Este comité se formó el 16/02/2018 y su misión principal es velar por el cumplimiento de la política energética; entre sus objetivos finales se encuentra el logro de la certificación ISO 50001* y su renovación, con objeto de lograr un control óptimo tanto del consumo como del uso sostenible de la energía que se consume en las oficinas.

Dentro de Banco Mediolanum se ha creado un grupo de trabajo "Cada Acción Cuenta", con el objetivo de identificar, proponer y poner en marcha iniciativas que promuevan un uso consciente de los recursos y procesos y difundan la cultura de la sostenibilidad ambiental.

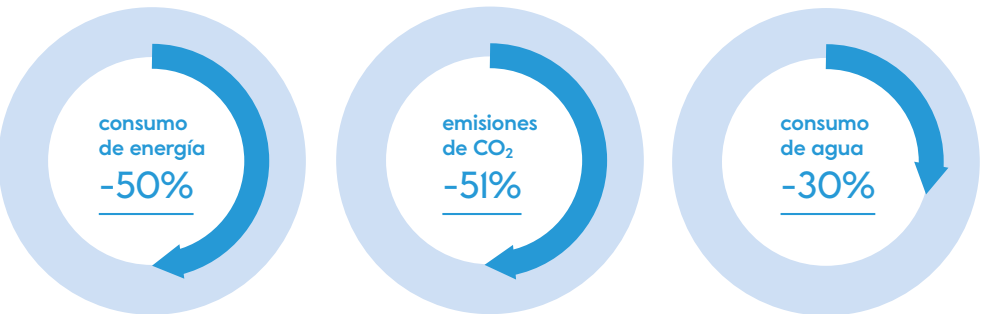
*Certificación del Sistema de Gestión Energética (ISO 50001)

Banco Mediolanum ha implementado la norma ISO UNE-EN ISO 50001: 2011 a partir de diciembre de 2018 para usar la energía de forma más eficiente y sostenible.



En 2019 la oficina irlandesa se traslada a los nuevos edificios del The Exchange Building. Los nuevos edificios utilizan electricidad proveniente de fuentes renovables. Además, las oficinas están equipadas con iluminación LED con un timeout del sensor de movimiento. El edificio está acreditado con un estándar LEED GOLD y una calificación BERA3 que supone una reducción del 50% del consumo de energía, un 51% de reducción de las emisiones de carbono y un 30% de reducción del consumo de agua.

Reducción del consumo para "The Exchange Building"



MOVILIDAD SOSTENIBLE

La flota de coches del Grupo Mediolanum para el año 2019 consta de 135 coches frente a los 123 de 2018, con vehículos de motor con bajas emisiones de CO₂, diésel con FAP de última generación, combustibles alternativos y prácticamente todos los coches cumplen con Euro 5 y Euro 6.

Una nueva política, en lo referente a movilidad corporativa, define:

- › la preferencia por los vehículos de combustible alternativo, híbridos, eléctricos o de bajo impacto ambiental,
- › límites máximos de emisiones de CO₂ y de recorrido kilométrico.

En 2019, gracias al proyecto anteriormente citado, el Grupo Mediolanum redujo la emisión de CO₂ a la atmósfera en 48 toneladas.



En 2019 se instalaron nuevas columnas de recarga rápida para vehículos eléctricos, con el objetivo de invertir en un proyecto de impacto ambiental cero, con la expectativa de aumentar su número en los próximos años.

Desde hace algunos años, las tarjetas de combustible convencionales se han sustituido por una tarjeta de combustible DKV que contribuye activamente a realizar proyectos eco-sostenibles certificados.



Uso de "taxis ecológicos" cuya flota en la empresa consiste en vehículos 100% eléctricos e híbridos.



Se ha puesto en marcha un programa para promover el uso de medios de transporte sostenibles con los programas de viaje gubernamentales, Tax savers y Bike to Work, que tienen por objeto alentar a los trabajadores a utilizar el transporte público y las bicicletas para desplazarse de casa al trabajo.

PROYECTO DE OPTIMIZACIÓN DE LA IMPRESIÓN Y EL PAPEL

En 2019, tras invertir durante años en proyectos de desmaterialización y digitalización, el canal digital ha sido adoptado casi plenamente por los clientes, con el logro de un umbral fisiológico de desmaterialización del 93% para el sector bancario, mientras que en los sectores de la gestión de activos y los seguros está aumentando paulatinamente.

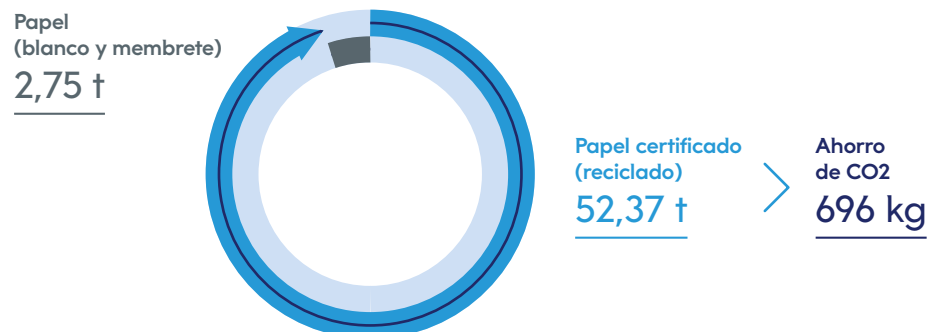
El porcentaje general de todas las empresas del Grupo correspondiente a las relaciones desmaterializadas se sitúa en un promedio del 81%.

En 2019, Banca Mediolanum adoptó tipos de papel y procesos de elaboración certificados por FSC (Forest Stewardship Council), incluso para imprimir materiales dirigidos a los clientes actuales y potenciales, como prueba de la atención de la marca a las necesidades sociales, económicas y ambientales. Para la producción de material de tipo comercial, en 2019 se imprimieron 37.727 KG de papel FSC. Gracias al uso de papel con la marca FSC, se ahorraron 696 kg de CO₂.

Además, entre los comportamientos consolidados y adaptados a lo largo de los años destaca lo siguiente:

- › Los dispositivos multifuncionales de impresión ofrecen un ahorro cuantificable del consumo de papel gracias a los ajustes predeterminados para la impresión en blanco y negro, y la función de copia e impresión dúplex privilegiando el papel reciclado, así como la eliminación de documentos no impresos al cabo de un tiempo específico.
- › La configuración de impresoras con parámetros de apagado automático que ayudan a ahorrar electricidad.
- › La presencia en todas las plantas de puntos de recogida de los tóners usados de las impresoras y de recogida del papel.
- › Ya se utiliza una plataforma de "kiosco digital" para consultar periódicos y algunas revistas, sustituyendo los de papel.

Consumo de papel



El 95% de los contratos de productos fueron firmados digitalmente por los clientes en 2019. Además, se reciclaron 9646 kg en total de papel con el servicio de un proveedor.



Las impresoras de última generación han supuesto un ahorro apreciable del consumo de papel gracias a una configuración predeterminada de la impresión en blanco y negro, así como a la eliminación de documentos no impresos al cabo de un tiempo específico. La tecnología de la impresora nos permite medir el ahorro real que se obtiene cada año en CO₂, litros de agua ahorrados o número de árboles salvados.

El ahorro ambiental total corresponde a 27.160 hojas de papel A4.

UNA BUENA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

Se hace una exhaustiva selección y control de los proveedores que se encargan de los residuos, dando prioridad a los que tienen certificaciones sobre la protección del medio ambiente.

Tipos de residuos tratados de forma separada:

- › papel;
- › embalajes (papel, poliestireno, madera);
- › tóner y cartuchos para impresoras y fotocopiadoras;
- › ordenadores y equipos electrónicos;
- › pilas;
- › plástico y aluminio;
- › cristal;
- › metal;
- › orgánico;
- › madera;
- › tubos fluorescentes.

En 2019, los residuos de ordenadores, equipos electrónicos y muebles se eliminaron con la ayuda de empresas con certificación y acreditación ISO 14001.



En todas las plantas, y en las zonas donde se encuentran las impresoras hay puntos de recogida de papel y tóner, y en todas las salas de descanso hay puntos de recogida de plástico, papel, residuos orgánicos, tapones de plástico y aluminio. También se concientiza a los usuarios para que no derrochen los recursos. Todo ello para permitir la correcta recogida y eliminación.

Por lo que respecta al cristal y al metal, se han creado dos zonas de almacenamiento en el exterior para todos los edificios. Durante el año, también se ha gestionado la eliminación de los residuos de ordenadores, equipos electrónicos y móviles con la ayuda de una empresa especializada en el tratamiento y transporte de residuos.

INSTALACIONES E INTERVENCIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS

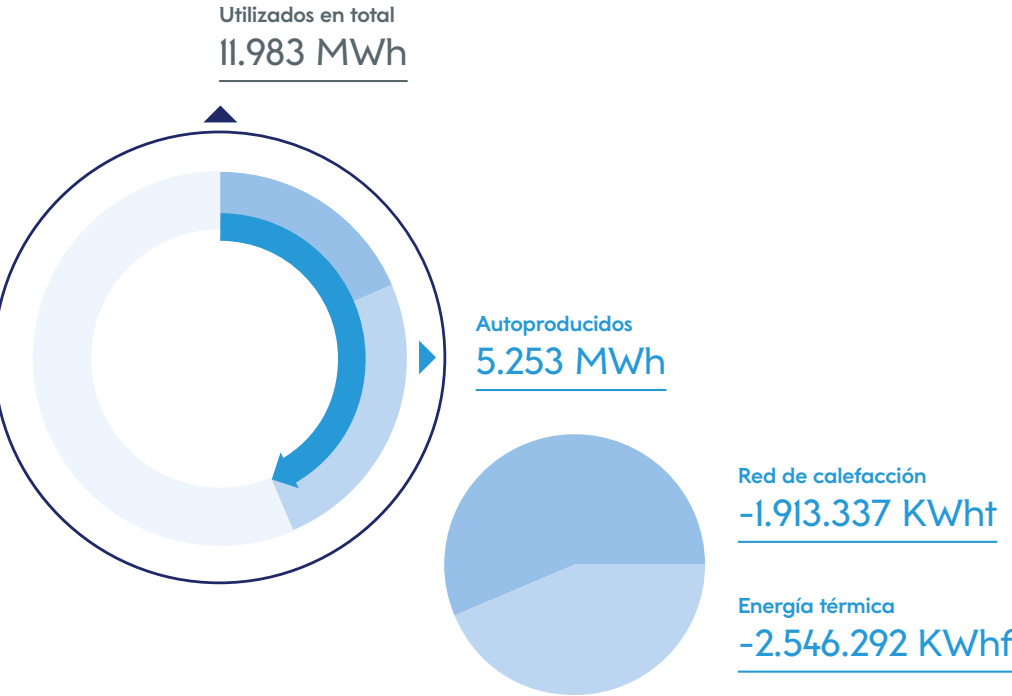
En la sede italiana de Milano 3 City, hay dos plantas de trigeneración, alimentadas por gas metano, que producen simultáneamente electricidad, calefacción y refrigeración. La producción de electricidad se utiliza para alimentar los dispositivos eléctricos finales en el consumo diario (luces, ordenadores personales y fuerzas motrices).

Solo en 2019, las plantas cubrieron las necesidades siguientes:

- › el 43,84% de la energía eléctrica necesaria;
- › el servicio parcial de calefacción;
- › el servicio parcial de aire acondicionado.

Con las plantas de trigeneración del campus de Mi3 City de Basiglio, en 2019 se autoprodujeron 5.253 MWh de los 11.983 MWh utilizados y se produjo el agua caliente necesaria para la calefacción, con una estimación de ahorro de la red de calefacción de 1.913.337 KWht producidos para la calefacción y 2.546.292 producidos para la refrigeración.

Producción de energía con las plantas de trigeneración del campus de Mi3 City de Basiglio



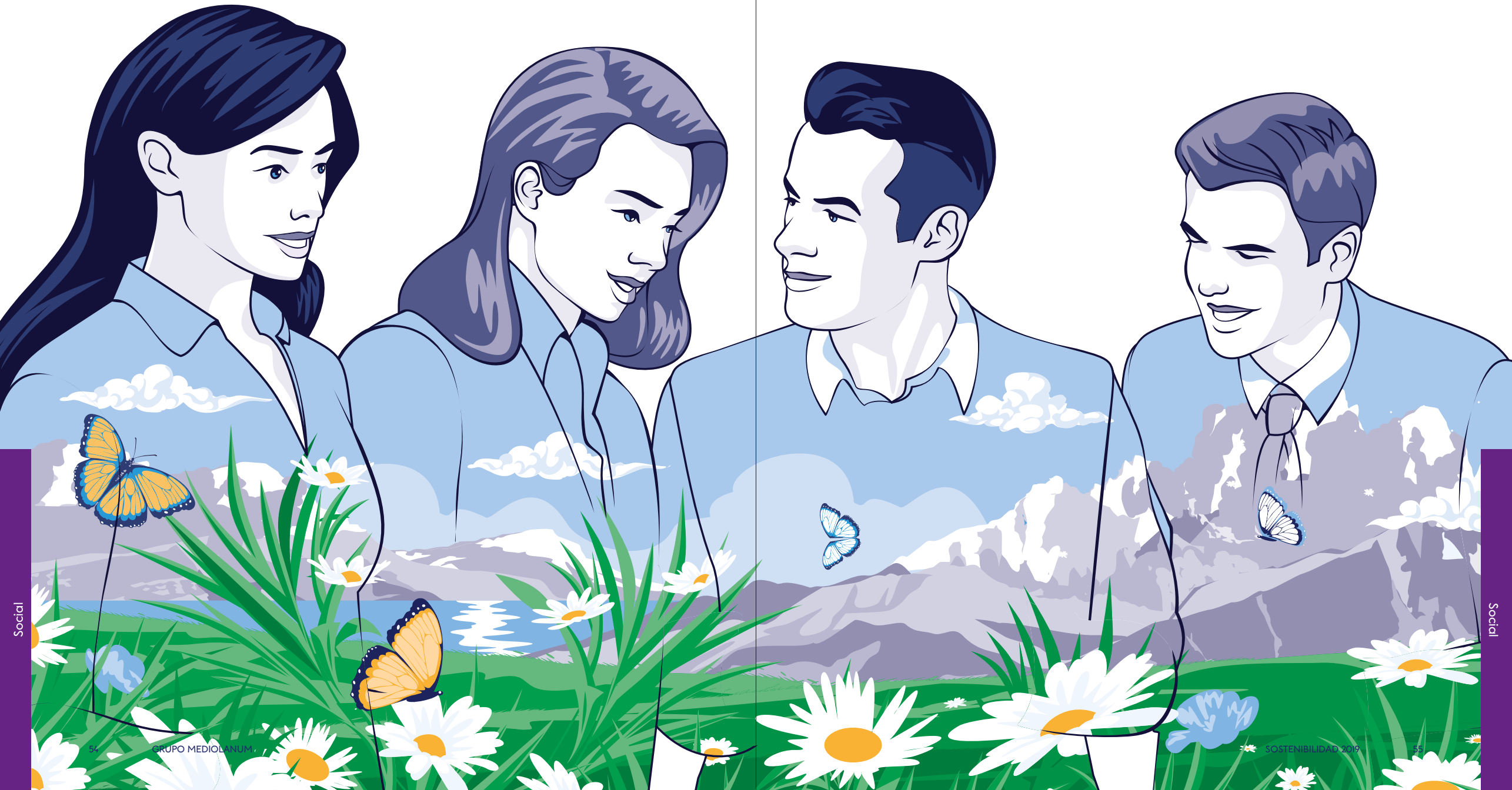
emisiones directas de alcance 1, referidas al uso de combustibles para la calefacción y la flota de vehículos; emisiones indirectas de alcance 2, para el aire acondicionado centralizado y la electricidad.

Para fomentar la difusión de una cultura ambiental en la empresa, el Grupo viene desarrollando desde 2016 un proyecto que, con motivo del nacimiento del hijo de un empleado de Mediolanum, contempla la posibilidad de plantar un árbol, con el proyecto Treedom. Los árboles del bosque de Mediolanum están plantados en Kenia y Haití y con el tiempo absorberán - 72.500 kg de CO₂.

Se han instalado dispensadores de agua potable microfiltrada en los edificios y se han distribuido botellas reutilizables para cada empleado, también con el objetivo de reducir el plástico desechable.

Social

Empleados, clientes
y comunidades



"El Grupo Mediolanum, persiguiendo su misión, siempre ha situado a sus grupos de interés en el centro, adoptando un modelo de servicio que se basa en las relaciones con los clientes, los Family Bankers® y los empleados, como catalizadores de la creación de valor. Por esta razón, se incentiva a entablar relaciones escuchando e intercambiando ideas. De hecho, en 2019 se llevó a cabo un proyecto en el que participaron los principales grupos de interés para analizar en qué medida las cuestiones de sostenibilidad podían influir en sus evaluaciones y decisiones, e incluir sus expectativas en el plan de acción sobre los temas de sostenibilidad del Grupo. Mediolanum persiste en su tesón de apoyar algunos de los objetivos publicados en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), actuando cada vez con mayor responsabilidad hacia las personas: el bienestar de los colaboradores, los clientes y la colectividad".

Colaboradores

Empleados

Desarrollo del capital humano

La solidez y el crecimiento de una empresa se basan en el valor constante que se da al factor humano. El Grupo Mediolanum cree que todos pueden contribuir al buen resultado de las iniciativas comerciales, la expresión de las ideas y del trabajo de todos los colaboradores.

Se ha difundido una cultura empresarial con la que se trata de eliminar las posibles discriminaciones, creando las mejores condiciones para que todos expresen su potencial de la mejor manera posible y respetando a todos.

En Mediolanum existe el compromiso de garantizar la mejor gestión posible de los recursos humanos de todas las empresas del Grupo, persiguiendo su valor y desarrollo, organizando cursos de formación avanzada, en colaboración con algunas de las principales universidades italianas dentro de su propia Universidad Corporativa (Master, Certificado). La empresa también fomenta la competencia profesional y técnica de cada individuo, y ofrece a sus empleados un entorno de trabajo con las mejores soluciones arquitectónicas y ergonómicas.

El enfoque formativo que se ha adoptado incluye métodos y herramientas que la empresa pone a disposición, pero también contempla una corresponsabilidad de cada colaborador en su autoformación y desarrollo profesional y directivo (con una oferta Open-Architecture).

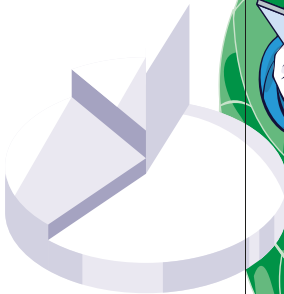
En muchos casos, las vías de desarrollo individual han ido acompañadas de una serie de herramientas e iniciativas, como el coaching y las herramientas para el desarrollo personal ("Coach de desarrollo") y el desarrollo del liderazgo, al organizarse reuniones con expertos, para generar proactividad, mejorar la gestión del equipo y aumentar el entusiasmo.

La evaluación de los puestos de trabajo, según una metodología adoptada y reconocida a nivel internacional, se utiliza para definir mejor los niveles de sueldo y categoría, con objeto de equilibrar el reconocimiento correcto de las responsabilidades con un mayor valor a los resultados individuales, según criterios que sean lo más justos y objetivos posible.

Se promueve un entorno de aprendizaje permanente para adaptarse a los incesantes cambios que depara el futuro, persiguiendo objetivos transversales de empleabilidad.

En 2019, el área de formación de recursos humanos en Italia dedicada a los empleados ha mejorado el alto volumen del año anterior, aumentando el número total de horas de estudio a más de 66.000, con la participación de casi todo el personal (99%).

Horas totales
de estudio
66.000 horas
para el 99%
del personal



Los colaboradores
de la sede y de la red
comercial participaron
en un plan
de formación de
670.000 horas.



Servicios para el bienestar corporativo



El servicio "Wellmed Wallet" ofrece programas de bienestar corporativo a través de una plataforma digital y permite a todos los empleados de las empresas italianas del Grupo Mediolanum utilizar una cesta de bienes y servicios; gracias a un "crédito welfare", que sirve para comprar y utilizar servicios específicos, según las necesidades y preferencias de cada uno de ellos. Además, a todo el personal se le ofrece una evaluación médica en la empresa, visitas de prevención, la vacuna contra la gripe y una evaluación ergonómica.



En España, Banco Mediolanum ha ofrecido a los hijos de los empleados de entre 16 y 25 años la oportunidad de familiarizarse con el mundo laboral. El objetivo es proporcionar una experiencia laboral de calidad.

Con el "Concurso de excelencia académica" se premian los mejores logros académicos de los hijos de los empleados de Banco Mediolanum y de los Family Bankers®.

En las oficinas de Italia, España e Irlanda se presta una gran atención al cuidado y bienestar psicofísico de sus empleados organizando reuniones sobre la importancia de llevar un estilo de vida saludable con una buena alimentación.

Red de Family Bankers®

A través de los Family Bankers®, Banca Mediolanum ofrece a sus clientes asistencia en la gestión de activos y asesoramiento en materia de inversiones, junto a los productos y servicios que ofrece el propio banco. Banca Mediolanum no solo vende productos, sino que ofrece soluciones. El Family Banker® es la figura profesional que representa el canal directo entre el banco y el cliente. Estudia las mejores soluciones para las necesidades de ahorro, inversión, pensión, protección o financiación, y ayuda al cliente, si lo necesita, la primera vez que usa la multicanalidad. Con el objetivo de mejorar y promover la comunidad de mujeres asesoras financieras en Banca Mediolanum, se ha lanzado un plan "Women in Med", que se basa en la toma de conciencia de la representación de la mujer en el mercado financiero.

El Banco pretende sensibilizar y dar a conocer modelos, que ya existen en la red, de mujeres que, con sus habilidades y sin renunciar a otras facetas de su vida, se enfrentan cada día al sector financiero, con un método centrado en el cliente y sus objetivos, "la relación". Se pretende influir en varios factores empezando por la comunicación interna sobre las asesoras para ubicarlas en el centro de un proyecto de sostenibilidad que pasa por el aval de la línea directiva, por un liderazgo que aplica una sensibilidad diferente, para llegar a la comunicación externa basada en la igualdad de género y la inclusión de un modelo que favorezca la contratación de figuras similares.



En España se han desarrollado una serie de actividades para promover la igualdad y la inclusión, y la prevención del acoso sexual.

El aprendizaje y la formación de la red comercial siempre ha sido muy importante en Banca Mediolanum, porque los Family Bankers® se forman siguiendo trayectorias y actividades concebidas e implementadas por la Mediolanum Corporate University, el instituto educativo de Banca Mediolanum que se creó para desarrollar la excelencia en la relación con el cliente, en la gestión de las necesidades y del ahorro familiar, en el asesoramiento financiero y patrimonial.



Cientes

De acuerdo con su visión, Mediolanum siempre ha ofrecido a sus clientes una relación basada en la libertad y las relaciones humanas, situándolos en el centro de su modelo de negocio, gracias a sus recursos, herramientas y servicios. Con objeto de mejorar y consolidar la relación, se organizan iniciativas culturales y actividades de comunicación en todo el territorio.

La encuesta "Satisfacción del cliente 2019" realizada por BVA Doxa muestra que Banca Mediolanum ocupa el primer lugar en cuanto a la satisfacción general de sus clientes que la utilizan como su banco principal, con un índice de satisfacción del 96% (clientes que dieron una calificación de 6 a 10). Este resultado va acompañado de otros importantes reconocimientos, como la primacía por la satisfacción con el Family Banker® y sus habilidades y la primacía obtenida gracias a la calidad del Centro Bancario.

El banco más
recomendado
en Italia
por sus clientes



* Clientes que dieron una calificación de 6 a 10.

Iniciativas de comunicación y culturales con los clientes

En total, en 2019 se lanzaron cuatro campañas completas en los medios de comunicación para promover la figura del Family Bankers® y el valor del asesoramiento financiero. La protección también ha sido uno de los temas principales de la comunicación adoptando varias medidas de sensibilización de los clientes.

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 potenciales clientes para divulgar la "cultura financiera".



En 2019 se celebraron en Italia casi 3400 eventos con la participación de 160.000 personas, a los que se sumó un gran evento, que se celebró simultáneamente en 50 cines de toda Italia y que se basaba en la importancia de la protección y la preservación del nivel de vida, en el que participaron más de 9000 personas. También en 2019, el patrocinio del Giro de Italia fue una oportunidad para mantener las relaciones con los clientes, gracias a su presencia en las distintas localidades del territorio.



En 2019
"Centodieci" realiza
422 eventos

Involucra a
52.000
participantes
entre clientes y
potenciales
clientes

"Centodieci", el formato de eventos que difunde los valores de Banca Mediolanum, cuyo eje es el desarrollo del capital humano, ha puesto en marcha proyectos a escala local sobre varios temas de actualidad, como: innovación tecnológica, sostenibilidad, escenarios de marketing, comunicación y arte. En consonancia con estos valores, "Centodieci" patrocinó "Matera Capital Europea de la Cultura", ofreciendo a la ciudad un calendario de iniciativas culturales transversales, que continuará en 2020.



En España, también durante el 2019, Banco Mediolanum promovió la organización de eventos profesionales, culturales o deportivos, fortaleciendo así la relación con los clientes y potenciales clientes, y contribuyendo a la difusión de los valores de la empresa. En particular, en 2019 la red de Family Bankers® llevó a cabo 575 iniciativas, entre las que figuraban eventos de marketing local y reuniones con clientes, con una asistencia total de más de 21.000 personas.

Eventos sostenibles ISO 20121

En marzo de 2019 Banca Mediolanum obtuvo la certificación ISO 20121. A través de este proceso, todos los elementos de la organización se eligen con una atención aún mayor al respeto de los principios ambientales, sociales y económicos.

Estos principios se aplican tanto a la selección de los materiales para las instalaciones, como el catering, el merchandising, y la colaboración con proveedores locales con el objetivo de reducir los costes de transporte y contaminación.

Para evitar desperdicios, también se ha emprendido la colaboración con una empresa de distribución de comidas en favor de personas necesitadas.

Inclusión financiera

Colectividad



Educación financiera

En 2019, Banca Mediolanum ha seguido respaldando varios proyectos sobre la divulgación de temas financieros entre sus clientes y potenciales clientes. Estos proyectos se basaban en las oportunidades y ventajas resultantes de un plan específico de acumulación de ahorros, en el tema de la transmisión patrimonial a herederos, de la protección y del mantenimiento del nivel de vida y de la previsión social.



En España, el programa de educación financiera se dirige a estudiantes de entre 13 y 15 años con el objetivo de proporcionarles herramientas básicas para administrar su economía y tomar decisiones financieras. Durante el 2019 se celebraron 18 sesiones en total.

Colectividad

La colectividad incluye las organizaciones sociales y culturales con las que la empresa se relaciona durante sus actividades (como las ocasiones de compartir su modelo de sostenibilidad mediante la Declaración no financiera, el Informe de sostenibilidad, etc.). Banca Mediolanum también participa en los aspectos de la vida diaria que no dependen directamente de las actividades financieras. Para ello organiza y participa en varias actividades sociales, culturales y deportivas, proponiendo una serie de iniciativas locales en favor de situaciones que necesitan patrocinio. Para responder de manera organizada a las peticiones y necesidades del Tercer Sector, en 2002 Banca Mediolanum creó la Fondazione Mediolanum Onlus.

El valor de las personas también se ha demostrado durante el año realizando actividades concretas para la comunidad y el territorio, como en el caso de los desastres naturales como terremotos, inundaciones, tormentas, y adoptando medidas específicas para los clientes.



Microcrédito

En el contexto económico actual en el que las zonas de vulnerabilidad están cada vez más extendidas y con objeto de prevenir la usura y facilitar la inclusión financiera, Banca Mediolanum y la Fondazione Mediolanum Onlus reiteran el compromiso que firmaron en 2009 junto con fundaciones y asociaciones antiusura de toda Italia con proyectos sociales para financiar los sectores más débiles de la población.

Banca Mediolanum ha decidido fomentar la lucha contra la pobreza y la usura con el mecanismo del microcrédito y colaborando con las fundaciones diocesanas. Se trata de un esfuerzo concreto de Banca Mediolanum para cumplir los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, especialmente con el primer punto de la Agenda 2030: la erradicación de la pobreza en todas sus formas y en todas partes.

Liberalidades

El valor de las personas también se demuestra ayudando de forma concreta a la comunidad y al territorio durante desastres naturales como terremotos, inundaciones, tormentas. Las donaciones no reintegrables a clientes y colaboradores ascendieron a 242.700 euros.

Compromiso Solidario en España

MEDIOLANUM APROXIMA

Mediolanum Aproxima, el proyecto solidario del Banco Mediolanum, nació en 2014 para ayudar a las organizaciones locales sin ánimo de lucro con la participación directa de los Family Bankers® y sus clientes. Con este proyecto, Banco Mediolanum acerca sus clientes a las ONG locales. Los Family Bankers® representan un enlace entre sus propios clientes y las asociaciones y fundaciones locales, fortaleciendo su labor de solidaridad. El proyecto tiene por objeto crear una red de compromiso social. Por ejemplo, colaborando en iniciativas voluntarias o financiando proyectos de ONG. Hay 29 ONG locales que forman parte de este proyecto. Por otro lado, Banco Mediolanum pone a disposición de las ONG varios canales de comunicación, tanto online como offline, para darles visibilidad y ponerlas en contacto con posibles colaboradores. En el 2019, durante la segunda edición de la Semana Solidaria, los Family Bankers® organizaron 41 eventos en 21 ciudades del país. Se recaudaron más de 235.294 euros con la participación de más de 5000 personas.

Eventos de la
Semana Solidaria

41

Ciudad

21

Recaudación de fondos

235.294 €

Participantes

5.000

Compromiso Solidario en Irlanda

Irlanda sigue apoyando a las comunidades ofreciendo una serie de iniciativas que incorporan los principios de sostenibilidad y distribución de valores. Este compromiso se manifiesta de varias maneras.

COOLMINE THERAPEUTIC COMMUNITY

El apoyo a la comunidad terapéutica Coolmine Therapy continuó en 2019. Se trata de proporcionar una ayuda concreta y estratégica con el voluntariado corporativo, el coaching, el mentoring, el compartir habilidades entre sus empleados, llevando a cabo una serie de iniciativas:

- › Apoyo al marketing y la comunicación
- › Apoyo a las "ceremonias de graduación Coolmine"
- › Apoyo al gobierno corporativo para la gestión en general
- › Apoyo a la producción de fotos y vídeos multimedia

Fondazione Mediolanum Onlus

La Fondazione Mediolanum Onlus se fundó en 2002 con el objetivo de seguir, realizar y desarrollar sus principales actividades en el área social del Grupo Mediolanum. En 2012, la Fondazione Mediolanum obtuvo el reconocimiento por pertenecer a la categoría «Onlus» (sin ánimo de lucro), lo que le permite llevar a cabo iniciativas de recaudación de fondos con el objetivo de ayudar a tantos niños como sea posible, en Italia y en el mundo.

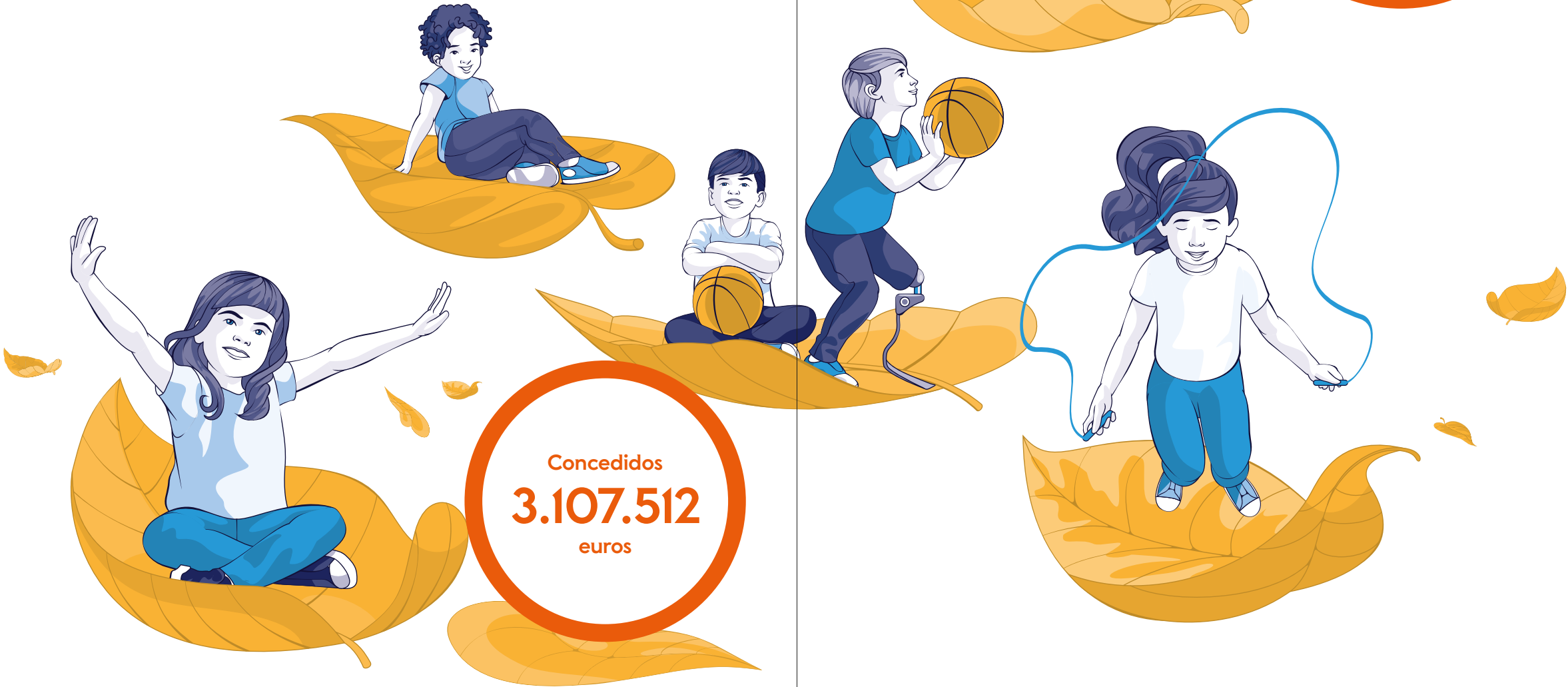
El objetivo de la Fondazione Mediolanum Onlus es fomentar proyectos en favor de los niños desfavorecidos para enseñarles a ser libres y que puedan ser los adultos libres del mañana.

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.

2019 La Fondazione Mediolanum Onlus prosiguió sus actividades en favor de los niños desfavorecidos, apoyando proyectos en varios ámbitos como: salud, educación, atención, investigación y derechos, y financió 100 proyectos con 3.107.512 euros en total.

Concedidos
3.107.512
euros

Seleccionados
y financiados
100
proyectos
de organismos
partner



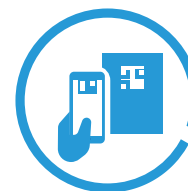


EN ESPAÑA, LA "DELEGACIÓN DE FUNDACIÓN MEDIOLANUM" TRABAJA DESDE 2019

La forma de patrocinio de la Delegación es doblar la cantidad recaudada por los Family Bankers® en los eventos de solidaridad, por importes que van de los 2000 a los 5000 euros por evento. En 2019, la Delegación de la Fundación hizo donaciones para 21 eventos durante la Semana de la Solidaridad organizada por Banco Mediolanum. Esta fue la primera ocasión en que la Fondazione Mediolanum dio su aportación en territorio español y lo seguirá dando a las organizaciones españolas en los próximos años.

Para más información

Para obtener más información sobre la sostenibilidad o la declaración consolidada de carácter no financiero de 2019 visita www.bancamediolanum.it



Enfoca el código QR
con el smartphone
y abre el enlace.



Sostenibilidad 2019

o escribe a csr@mediolanum.it.

Las declaraciones no financieras consolidadas (DNF) de 2018 y 2019 se certificaron ante notario en la plataforma de la blockchain Ethereum, como prueba de autenticidad, transparencia e inmutabilidad.

Para la edición 2019 la transacción puede verificarse en el enlace siguiente: <https://app.notarify.io/docs/8e9ee2>

o con el siguiente código QR:



Verification

Mensaje promocional.

Los datos se refieren a la Declaración no financiera consolidada 2019 extraídos al 31/12/2019.

Datos de contacto

Banca Mediolanum S.p.A.
Palazzo Meucci - Via F. Sforza, 15
20080 Basiglio - Milano 3 - MI
Tel. 02 90491



www.bancamediolanum.it

