

GRUPO MEDIOLANUM
DECLARACIÓN CONSOLIDADA DE
CARÁCTER NO FINANCIERO 2022



Índice

1. Carta del consejero delegado a los grupos de interés	2
2. Acerca de esta declaración	4
3. Identidad y perfil	7
3.1 Historia del Grupo, hitos principales	7
3.2 Datos principales de 2022	10
3.3 Estructura del Grupo	11
4. Modelo de negocio y gobernanza	12
4.1 Visión, misión, nuestros valores	12
4.2 Modelo de negocio del Grupo Mediolanum	18
4.3 Gobernanza corporativa y sistema de controles internos	21
4.4 Gestión de riesgos	38
4.5 Gobernanza de la sostenibilidad	64
5. La sostenibilidad en Mediolanum	70
5.1 Análisis de materialidad	71
5.2 Implicación de los grupos de interés	105
5.3 Índices y calificación ASG	122
6. Responsabilidad económica	126
6.1 Rendimiento y solidez patrimonial	126
6.2 Información de conformidad con el reglamento de taxonomía	128
6.3 Negocio responsable	136
6.4 Políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores	141
7. Responsabilidad hacia los clientes	145
7.1 Centralidad del cliente y calidad del servicio	146
7.2 Finanzas responsables	158
7.3 Innovación	203
7.4 Ciberseguridad y uso responsable de los datos	206
8. Responsabilidad hacia los colaboradores	214
8.1 Desarrollo del capital humano	216
8.2 Protección del capital humano	229
8.3 Diversidad e inclusión	241
9. Responsabilidad hacia la comunidad y el medioambiente	244
9.1 Inclusión y educación financiera	245
9.2 Flowe	247
9.3 Apoyo a la comunidad	249
9.4 Impactos medioambientales y cambio climático	258
10. Anexos	273
11. Índice de contenidos GRI	318
12. Informe de verificación independiente de la Declaración No Financiera	327

1. Carta del consejero delegado a los grupos de interés

[GRI 2-22]

El año 2022 se recordará como el año del estallido de la guerra en Ucrania y de sus efectos, aún visibles, en la sociedad civil y en la economía.

En este escenario de gran complejidad, Banca Mediolanum ha tomado decisiones acordes con sus principios de sostenibilidad centrados desde siempre en la persona.

Así, el Banco ha apoyado directamente a lo largo de este año a las personas que se han visto afectadas directamente por el conflicto mediante liberalidades en colaboración con importantes organizaciones sin ánimo de lucro. Además, para ayudar a sus clientes a superar las dificultades contingentes, ha creado un paquete de medidas relacionadas con las hipotecas y los préstamos para mitigar el incremento de los tipos de interés.

Así es como Banca Mediolanum entiende la sostenibilidad: como un compromiso concreto que se refleja en todas nuestras acciones, empezando por nuestra estrategia basada en una responsabilidad económica a 360° hacia los clientes, los empleados, el medioambiente y toda la comunidad.

Nuestra responsabilidad económica ha conseguido reafirmarse incluso en estos momentos de dificultad. Así lo demuestran los resultados positivos que hemos obtenido: tanto en la captación de clientes como en el aumento del número de Family Bankers que han decidido trabajar en nuestro Grupo.

Me complace especialmente destacar un resultado económico importante, ya que refleja de manera concreta todo nuestro esfuerzo: unos beneficios de 522 millones de euros, con un margen operativo récord de más de 680 millones de euros, que supone un incremento del 35 %.

Estos resultados demuestran, una vez más, la fuerza competitiva del modelo de Banca Mediolanum, al que se suma también el excelente crecimiento en tamaño y rendimiento de Banco Mediolanum, nuestra filial en España. Por lo tanto, cerramos un ejercicio totalmente positivo, en términos económicos y comerciales, que confirma la validez del camino emprendido por el que seguiremos avanzando, o sea, el del crecimiento orgánico.

En 2022 Banca Mediolanum se adhirió a los Principios de Banca Responsable – ‘PRB, Principles for Responsible Banking’ – con la intención de consolidar el papel de la sostenibilidad en todas sus actividades, desarrollando en concreto proyectos relacionados con las finanzas responsables y la inclusión social.

Sin lugar a duda, en la consecución de los resultados extraordinarios de este año ha desempeñado un papel decisivo la responsabilidad que hemos demostrado hacia nuestros clientes.

De hecho, el Grupo Mediolanum sitúa a los clientes en el centro de su modelo de negocio, ofreciéndoles un asesoramiento personalizado y único, con soluciones eficaces que acompañan a las personas a lo largo de su vida. La centralidad de la persona, el cuidado de la relación y la excelencia del servicio permiten al Grupo desarrollar su estrategia garantizando transparencia y claridad de la información, junto con un servicio orientado a la estrategia multicanal y la digitalización.

Cumpliendo con los principios de finanzas responsables, las Sociedades del Grupo Mediolanum se han comprometido a incluir los criterios ASG en la composición de todos los productos que ofrecen. Un ejemplo concreto es la emisión de nuestro primer bono verde senior preferente (*Green Senior Preferred Bond*).

Ser responsables con las personas significa prestar atención también a los empleados, que constituyen el valor principal de una empresa. Por este motivo, Banca Mediolanum se compromete a garantizar un entorno de trabajo positivo, gratificante, organizado, en el que cada uno pueda desarrollar su talento al servicio del cliente y de los compañeros. Los Family Bankers, además, aplican a diario los valores del Grupo, incorporándolos a las relaciones de confianza que establecen con los clientes.

A lo largo de 2022, el Grupo ha registrado un aumento del número de empleados y colaboradores gracias a la creación de 353 nuevos puestos de trabajo. A finales del año pasado, el número total de empleados y Family Bankers era de 9.280 personas.

El desarrollo del capital humano es otro pilar fundamental de la responsabilidad hacia los colaboradores, a quienes se impartieron más de 799.000 horas de formación. La inclusión de Banca Mediolanum en el Índice Bloomberg de Igualdad de Género confirma la voluntad de seguir avanzando por la constante integración de las políticas de diversidad e inclusión.

Además, nuestro sentido de la responsabilidad se expresa a través de acciones y proyectos de protección de la comunidad y del medioambiente en los que opera el Grupo. Así, de acuerdo con nuestros valores, prestamos atención de forma continuada a la promoción de las personas a través del compromiso social para realizar proyectos concretos. En este sentido, las donaciones y liberalidades tratan de apoyar en la práctica a las personas más desfavorecidas.

La lucha contra la pobreza y el endeudamiento excesivo que promueve Banca Mediolanum a través del préstamo de emergencia, en colaboración con 12 fundaciones de lucha contra la usura, representa un ejemplo de inclusión financiera y de responsabilidad hacia la comunidad y las familias necesitadas. A 31 de diciembre de 2022, Banca Mediolanum ha concedido 436 préstamos, con un total de 3.422.660 euros otorgados desde 2009.

Además desde el sector social, Banca Mediolanum promueve la Fundación Mediolanum Onlus, que también está presente en España a través de su delegación. En 2022, esta organización sin ánimo de lucro ha destinado 5.639.000 euros en proyectos de apoyo a la infancia en situación vulnerable.

La atención a la persona se concreta también en la protección del medioambiente, un elemento esencial de la responsabilidad empresarial. Banca Mediolanum y las sociedades extranjeras del Grupo se comprometen de forma constante a minimizar los impactos medioambientales que generan, adoptando políticas encaminadas a optimizar los consumos y a gestionar los recursos naturales y los residuos. Además de utilizar sistemas certificados de gestión energética, Banca Mediolanum considera indispensable concienciar a sus colaboradores para que la adopción colectiva de comportamientos respetuosos con el medioambiente desempeñe un papel realmente destacado en la reducción de los impactos medioambientales que genera la actividad laboral.

Como prueba de la atención continua y estratégica que se presta al Cambio Climático, el año pasado también se ha medido la huella de carbono del Grupo y se ha puesto en marcha un proyecto de gestión de los riesgos climáticos y medioambientales.

Las acciones y los resultados alcanzados en 2022, que se recogen en la Declaración Consolidada de Carácter No Financiero, reflejan el esfuerzo concreto del Grupo y son acordes con el objetivo adoptado por la empresa, desde su constitución, de crear relaciones de valor con todos sus grupos de interés.

Massimo Doris

Consejero delegado
de Banca Mediolanum S.p.A.



2. Metodología aplicada

[GRI 2-2] [GRI 2-3]

Con la adopción de la Directiva 2014/95/UE, el Decreto Legislativo n.º 254/2016 introdujo en el ordenamiento italiano la obligación, para las entidades de interés público y las sociedades y grupos de grandes dimensiones, de informar sobre aspectos medioambientales y sociales relevantes, atendiendo a sus actividades y características, relacionados con el personal, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno.

El Grupo Mediolanum, en cuanto entidad de interés público con una dimensión que hace obligatoria la aplicación de esta norma, desde el ejercicio 2017, publica una Declaración Consolidada de carácter No Financiero (en adelante denominada también «DNF» o Balance de Sostenibilidad) de acuerdo con las disposiciones del Decreto Legislativo n.º 254/16.

Esta Declaración Consolidada de Carácter No Financiero relativa al 2022 se ha redactado de conformidad con los *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* establecidos en 2016 por el *Global Reporting Initiative* (GRI), de acuerdo con la opción '*in accordance with*,' procediendo a la actualización e información sobre los nuevos Estándares Universales GRI 2021. Además, se han tenido en cuenta los *Financial Services Sector Disclosures*, establecidos por el GRI en 2013 y las «Directrices para la aplicación al sector bancario de los Principios GRI (Global Reporting Initiative) en materia medioambiental» publicadas por ABI Lab en su versión de diciembre de 2022.

El proceso de recopilación de los datos e información para la redacción de este documento se ha llevado a cabo en colaboración con las diferentes áreas funcionales de la empresa. Los datos se han recopilado utilizando una herramienta informática, aplicando los principios de equilibrio (*balance*), comparabilidad (*comparability*), precisión (*accuracy*), oportunidad (*timeliness*), claridad (*clarity*), completitud (*completeness*), verificabilidad (*verifiability*) y teniendo en cuenta, además, el contexto de sostenibilidad (*sustainability context*), tal y como se recomienda en las directrices GRI.

El perímetro de los datos y de la información recogidos en la DNF abarca todas las sociedades consolidadas con el método de puesta en equivalencia para las cuentas anuales consolidadas del Grupo Mediolanum a 31 de diciembre de 2022. En este grupo se incluye la sociedad Flowe S.p.A., siendo este el tercer año en el que esta empresa se inscribe en el perímetro de todos los datos económicos, sociales y medioambientales. Las excepciones, además de cuanto se indica a continuación, se señalan en su caso expresamente en el texto:

- › En relación con las políticas de gestión y los datos de la cadena de suministros, el perímetro que se ha tenido en cuenta comprende únicamente Banca Mediolanum S.p.A, ya que el volumen de adquisiciones de las demás empresas no se considera relevante.
- › La sociedad August Lenz & Co. AG. No se incluye en el perímetro de los datos medioambientales, red de ventas y número de clientes, ya que durante el período de información finalizará el proceso de venta de las actividades de distribución directa en el mercado alemán.

En relación a las prioridades sobre la información no financiera puestas de manifiesto por ESMA en su declaración pública de octubre de 2022 «Prioridades comunes europeas de ejecución para los informes financieros anuales de 2022», cabe señalar que en este informe Banca Mediolanum ha reforzado la divulgación de los riesgos climáticos y ha completado, cuando ha sido necesario, sus valoraciones sobre los impactos derivados de los cambios geopolíticos actuales como consecuencia del conflicto armado ruso-ucraniano. Además, al igual que en el informe de 2021, Banca Mediolanum cumple con las obligaciones de información contempladas en el artículo 8 del «Reglamento de Taxonomía», en vigor desde el 1 de enero de 2022. Por último, en este documento se hace referencia a la pandemia por COVID-19, únicamente cuando es necesario, para explicar tendencias y evoluciones de los últimos años objeto de información.

Al igual que en los años anteriores, el Grupo Mediolanum ha organizado en esta Declaración los contenidos en función de la materia para ayudar a simplificar la estructura del documento y facilitar su lectura por parte de los grupos de interés. Son parte integrante del documento los «Anexos», que contienen información detallada, fundamentalmente cuantitativa, para ofrecer una divulgación completa

de los aspectos GRI materiales y de los indicadores a ellos asociados. La información y los datos recogidos en este documento se refieren al año 2022 (del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022) y a las actividades realizadas por todo el Grupo Mediolanum a lo largo del año, salvo indicación en contrario. Para garantizar la comparabilidad de los datos a lo largo del tiempo y para poder evaluar la evolución de las actividades del Grupo, se ha propuesto la comparación con el año anterior siempre y cuando haya sido posible. Además, con el fin de presentar correctamente los resultados y garantizar la fiabilidad de los datos, se ha limitado en la medida de lo posible el uso de estimaciones que, cuando se hayan utilizado, se han fundamentado en los mejores métodos disponibles y se han debidamente señalado.

Respecto al ejercicio anterior, como ya se ha indicado, en este documento se recoge la información requerida por los nuevos Estándares Universales GRI (2021) que han sustituido la versión de 2016. De acuerdo con este cambio, se ha actualizado también el «Índice de contenidos GRI», que aparece al final del documento, en el que se enumeran los indicadores de información para 2022, sirviendo de guía para la lectura del documento.

Por otro lado, desde 2021 Banca Mediolanum se adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas, una iniciativa de Naciones Unidas que hace un llamamiento a las empresas de todo el mundo para crear un marco económico, social y medioambiental en el que se pueda promover una economía mundial sana y sostenible, que garantice a todos la posibilidad de compartir sus beneficios. Para ello, Banca Mediolanum se compromete a compartir, apoyar y aplicar, en su ámbito de influencia, un conjunto de diez principios fundamentales relacionados con los derechos humanos, estándares laborales, protección del medioambiente y lucha contra la corrupción. Por último, en 2022 Banca Mediolanum se adhirió a los Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

La Declaración Consolidada de Carácter No Financiera de 2022 constituye un documento separado del Informe de Gestión, uno de los documentos previstos por el art. 5 del Decreto Legislativo n.º 254/16, de elaboración y publicación anual. Para cualquier información sobre la Declaración No Financiera es posible ponerse en contacto con el departamento de Sostenibilidad de la empresa, escribiendo a la dirección de correo electrónico: sostenibilita@mediolanum.it.

La DNF está disponible en la web bancamediolanum.it. Este informe se entregó para su examen y valoración al comité de riesgos el 2 de marzo de 2023 y posteriormente se aprobó por el Consejo de Administración de Banca Mediolanum S.p.A. el 7 de marzo de 2023. La Declaración Consolidada de Carácter No Financiero también es objeto de aseguramiento limitado ('limited assurance engagement'), según los criterios indicados en la norma NIAE 3000 Revisada por parte de PricewaterhouseCoopers S.p.A. siguiendo los procedimientos que se indican en el «Informe de la sociedad de auditoría», que se incluye en este documento.

Guía de lectura

Como ya se ha adelantado, esta Declaración No Financiera se articula tomando como referencia los ámbitos materiales identificados por el Grupo durante el análisis de materialidad. En concreto, a los apartados iniciales del documento, en los que se describe la identidad del Grupo, su modelo de negocio y de Gobernanza y los procesos de gestión de riesgos, sigue un apartado dedicado a la sostenibilidad en Mediolanum, en el que se recogen los detalles del Análisis de materialidad y de la implicación de los grupos de interés y, posteriormente, cuatro capítulos dedicados a las Responsabilidades que guían la actividad del Banco: responsabilidad económica, responsabilidad con los clientes, responsabilidad con los colaboradores y responsabilidad con la comunidad y el medioambiente. Para cada apartado sobre la responsabilidad se indican los ámbitos materiales de referencia, para los que se describen, como mínimo, las políticas y procedimientos adoptados al respecto, la consiguiente gestión del ámbito y las acciones/actividades relacionadas. Además, en cada capítulo se hace referencia a uno varios ámbitos ASG (Ambiente, Social, Gobernanza) tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Apartado	Capítulo	Principales ámbitos ASG de referencia
Modelo de negocio y gobernanza	Visión, misión, nuestros valores	G
	Modelo de negocio del Grupo Mediolanum	G
	Gobernanza corporativa y sistema de controles internos	G
	Gestión de riesgos	ASG
	Gobernanza de la sostenibilidad	ASG
La sostenibilidad en Mediolanum	Análisis de materialidad	ASG
	Implicación de los grupos de interés	ASG
	Índices y calificación ASG	ASG
Responsabilidad económica	Rendimiento y solidez patrimonial	SG
	Informativa de conformidad con el reglamento de taxonomía	AG
	Negocio responsable	SG
	Políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores	ASG
Responsabilidad hacia los clientes	Centralidad del cliente y calidad del servicio	S
	Finanzas responsables	ASG
	Innovación	S
	Ciberseguridad y uso responsable de los datos	SG
Responsabilidad con los colaboradores	Desarrollo del capital humano	S
	Protección del capital humano	S
	Diversidad e Inclusión	S
Responsabilidad con la comunidad y el medioambiente	Inclusión y educación financiera	S
	Flowe	AS
	Apoyo a la comunidad	S
	Impactos medioambientales y cambio climático	A

Por último, en el apartado «Anexos», al final del documento, se recoge la información cuantitativa, que permite ofrecer una divulgación completa de los aspectos GRI materiales y de los indicadores asociados.

3. Identidad y perfil

3.1 Historia del Grupo, etapas principales

1982

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

1984

Para ampliar la cartera de productos ofrecidos, se adquieren las compañías de seguros Mediolanum Vita y Mediolanum Assicurazioni.

1996

Nace Mediolanum S.p.A., holding de todas las actividades del sector, que inicia su cotización en la Bolsa de Milán el 3 de junio de 1996.

1997

Nace Banca Mediolanum, Banco multicanal innovador que aprovecha todas las posibilidades que ofrece la tecnología y la variedad de medios. Constitución de Mediolanum International Funds, industria de productos radicada en Dublín.

2000

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

2001

Se constituye la Fundación Mediolanum con el objetivo de desarrollar las principales actividades en el ámbito social del Grupo bancario Mediolanum. Desde 2005 se decidió concentrar las medidas de ayuda a favor de la infancia en situación de pobreza.

2006

Como evolución del asesor global, nace la figura del Family Banker®. Junto con la cualificación de Promotor Financiero, reglamentada legalmente, la figura del Family Banker® se convierte en el signo distintivo de la red de ventas del Banco y punto de referencia de sus clientes.

2009

Mediolanum Corporate University se convierte en una realidad operativa del Grupo Mediolanum, un centro de formación de primer orden que combina tecnología y alta capacidad de formación.

2013

Banca Mediolanum es la primera entidad en ofrecer un servicio de transferencia de dinero utilizando el teléfono móvil (Premio «ABI» a la innovación en los servicios bancarios).

2014

Mediolanum S.p.A. se convierte en la empresa matriz del Grupo Bancario. Continúa la actividad de aproximación a los clientes afectados por catástrofes naturales a nivel local y este compromiso se ve reconocido con el premio «ABI» a la innovación de los servicios bancarios. Se han puesto a disposición aproximadamente 160 millones de euros en forma de liberalidades.

2015

Desde el 30 de diciembre de 2015 Banca Mediolanum pasa a ser la empresa matriz del Grupo Bancario y del conglomerado financiero Mediolanum. El círculo, que representa desde siempre la centralidad del cliente y los valores de solidez, seriedad y seguridad, se convierte en el protagonista del nuevo logotipo de Banca Mediolanum. Con el objetivo de ampliar la oferta de productos de ahorro bajo gestión, con un enfoque económicamente sostenible, se lanza el nuevo Mediolanum *Best Brands Socially Responsible Collection*.

2016

El año 2016 se caracteriza por la importancia creciente de la solidez y la estabilidad financiera. Banca Mediolanum es objeto de Evaluación Integral por parte del Banco Central Europeo. Dicha evaluación consiste en dos partes: revisión de la calidad de los activos y prueba de resistencia. Los resultados de la evaluación confirman la gran solidez de Banca Mediolanum, cuyos requisitos de capital referidos al Grupo se encuentran muy por encima de los umbrales máximos fijados por el Banco Central Europeo y por el Banco de Italia. La ratio de capital de nivel I Ordinario a 31 de diciembre de 2016 asciende al 20,0 %. Por otro lado, a raíz de los desastres naturales y, en concreto, del terremoto que sacude el Centro de Italia, Banca Mediolanum demostró una vez más su proximidad a sus clientes y colaboradores poniendo a disposición la importante cantidad de 5.630.700 euros a fondo perdido.

2017

Continúa la atención hacia la solidez y la estabilidad financiera, la ratio de capital de nivel I ordinario a 31 de diciembre de 2017 alcanza el 21,9 %. Los fondos PIR [PIAS] lanzados por el Grupo ofrecen ayuda concreta a las Pymes italianas. De hecho, Banca Mediolanum es el primer inversor en Aim Italia, y el primer inversor nacional (quinto en global) en el segmento Star en el que cotizan las principales empresas del tejido industrial italiano. En el mes de abril se concluye definitivamente la venta de Banca Esperia. En el mes de diciembre se adquiere EuroCQS S.p.A., sociedad que opera en el sector de la cesión del quinto del sueldo, posteriormente denominada Prexta S.p.A. - entrando en el Grupo Bancario Mediolanum.

2018

Se cumplen 10 años de la crisis de Lehman Brothers cuando Mediolanum interviene para proteger y defender a sus clientes, haciéndose cargo de las pérdidas de las pólizas Mediolanum asociadas a los valores del banco de negocios estadounidense. Para Mediolanum «estar a vuestro lado» no es solo una forma de hablar, sino que representa su concepción del asesoramiento. Tanto hace diez años, como ahora: asesores desde siempre. Nace la Dirección Banca de Inversión con el fin de contribuir al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas italianas y apoyar a los clientes empresarios en todos los aspectos de las grandes operaciones financieras relacionadas con la empresa.

2019

Es el mejor año de la historia de Mediolanum en cuanto a beneficios, que registran un crecimiento del 121 % respecto a 2018. La fructífera combinación de algunas decisiones estratégicas aplicadas precisamente a partir de 2019 y la excelente evolución de los mercados en el año anterior, permiten al Banco y a sus clientes beneficiarse de resultados excepcionales. Gracias a estos resultados, Mediolanum paga un dividendo especial a los accionistas y una bonificación de 2.000 euros a los más de 2.900 empleados y a los más de 5.000 Family Bankers que han contribuido a los resultados. Durante el año se lleva a cabo el proyecto de participación de los grupos de interés, que culmina con la definición de la nueva matriz de materialidad que orienta el enfoque sostenible del negocio del Grupo.

2020

Es el año de la pandemia por COVID-19 y de la caída vertiginosa de los mercados a causa de ella, pero también el año de los récords mundiales.

El gran esfuerzo realizado en los años anteriores para digitalizar los procesos y los productos permitió neutralizar los efectos del confinamiento, tanto en la relación entre los Family Bankers y los clientes, como en la gestión a distancia de la actividad diaria, junto con el enfoque único de asesoramiento que hizo el resto, permitiendo registrar unos ingresos récord de más de 10.900 millones de euros, lo que supone un aumento del 60 % respecto a 2019. Nace Flowe Società *Benefit*, la innovadora plataforma bancaria que se dirige a las nuevas generaciones, uniendo servicios bancarios totalmente digitales a los ámbitos de sostenibilidad, bienestar individual y evolución social.

Es un éxito sin precedentes.

2021

El año de los récords. Todos los resultados comerciales y económicos de 2021 registran los valores más altos de todos los tiempos: empezando por la captación neta, pasando por los créditos concedidos hasta llegar a los beneficios netos consolidados del Grupo. Banca Mediolanum forma parte de los 40 constituyentes del nuevo índice MIB ESG - lanzado en octubre de 2021 por Euronext y Borsa Italiana - que conjuga la medición de los resultados económicos con los impactos medioambientales, sociales y de gobernanza, de acuerdo con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. En noviembre de 2021, el presidente Ennio Doris, el visionario fundador del Grupo de hace casi cuarenta años, nos deja a la edad de 81 años.

2022

Banca Mediolanum supera brillantemente las dificultades de un año muy complicado desde el punto de vista geopolítico y económico, registrando un margen operativo récord e importantes resultados comerciales. Banca Mediolanum completa con éxito la emisión inaugural de un bono verde sénior preferente obteniendo la calificación más alta.

Con ocasión del primer aniversario del fallecimiento del fundador del Grupo, nace la Fundación Ennio Doris, que promueve proyectos ligados al crecimiento de la persona. Esta Fundación trabaja de forma autónoma.

De acuerdo con sus valores. Durante el año, Banca Mediolanum ha ofrecido ayuda concreta a las familias para superar este momento difícil con un paquete de soluciones de hipotecas y préstamos para mitigar el aumento de los tipos de interés.

3.2 Datos principales del 2022

Captación
neta

8.300 mld
di euro

Beneficios netos
del grupo

522 mld
di euro

Patrimonio
Administrado

103.600 mld
di euro

Ratio CET 1

20,6 %

Ratio bruta de
préstamos dudosos

1,28 %

Ratio neta de
préstamos dudosos

0,68 %

Coste del riesgo

0,13 %

Liquidity
Coverage Ratio

299 %

Número de clientes
bancarios

2.289.000

Valor monetario de
las financiaciones
con finalidad
medioambiental

172,4 mld
di euro

Número
de colaboradores

3.226 empleados

6.054 Family Banker

Número total de horas
de formación

más de 799.000

Donaciones
de Banca Mediolanum

más de 234 mld
di euro

desde 2008

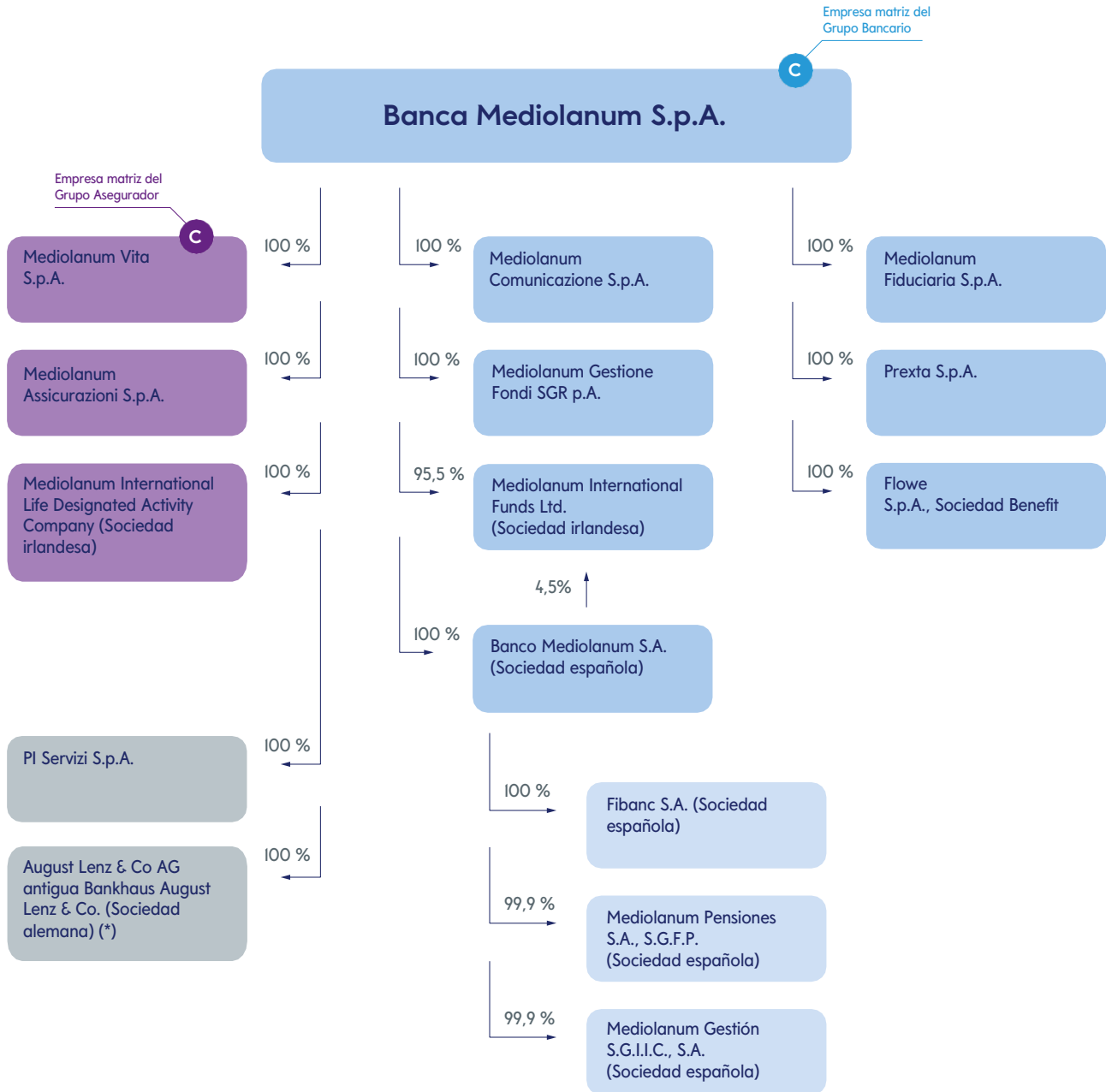
Donaciones de la
Fundación
Mediolanum Onlus

25 mld
di euro

desde 2005

3.3 Estructura del Grupo

[GRI 2-I]



* La sociedad August Lenz & Co. AG ya no forma parte del Grupo Bancario Mediolanum desde el 7 de noviembre de 2022. El BCE reconoció la salida el Grupo Bancario con decisión de 16 de febrero de 2023.

4. Modelo de negocio y gobernanza

4.1 Visión, misión, nuestros valores

[GRI 2-23]

La Visión representa nuestros ideales, motivándonos cada día a crear un mundo mejor para las personas y para el planeta. Ante todo, nuestras acciones se basan siempre en la centralidad de la persona y el valor de la libertad. Somos conscientes de nuestro papel en la sociedad y expertos del mercado en el que trabajamos. Estamos profundamente convencidos de que una visión positiva es esencial para poder aportar cambios de valor.

Nuestra misión representa el deseo de poner en valor y en el centro de la actividad a la persona a través de un trato leal y transparente, para crear relaciones realmente profundas, de confianza, basadas en el conocimiento y duraderas a lo largo del tiempo. Queremos ser un socio en el que siempre se pueda confiar, para mejorar la vida de las personas en nombre de la sostenibilidad y de la innovación.

Tenemos claro nuestro papel social y económico de empresa para los retos actuales y futuros; queremos actuar siempre de manera responsable para valorizar nuestras actividades, a los grupos de interés y a toda la comunidad con la que nos relacionamos.

Desde este punto de vista, los valores del banco que orientan nuestras actuaciones son:

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

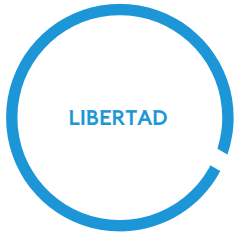
VISIÓN

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

MISIÓN

Construir con las personas relaciones de conocimiento profundo, que perduran en el tiempo, basadas en la lealtad, fidelidad y transparencia. Ofrecer un asesoramiento personalizado único, con soluciones eficaces que acompañen a las personas a lo largo de toda su vida. Actuar de forma innovadora y sostenible para el bienestar de las personas, de las familias y de la comunidad. *Banking for Freedom.*

VALORES



No hay valor más grande que la libertad.

Es el valor con el que Mediolanum ha cambiado la propia idea de banco. La libertad de una relación sincera y auténtica con las personas. Es sentirse realmente libres de poder alcanzar los propios objetivos y realizar los propios sueños.



La persona está en el centro.

La relación humana es el fundamento de todas las personas que trabajan en Mediolanum. Construir una relación nos ayuda a comprender los proyectos de la persona, a acompañarla en la gestión de sus ahorros y en la consecución de su bienestar. Convertirse en una referencia personal a lo largo del tiempo significa crecer juntos.



Somos personas para las personas.

Somos plenamente conscientes del papel social que desempeñamos. Sabemos actuar con ética y transparencia, incluso con decisiones que van contracorriente. Nos comprometemos con la solidaridad y los proyectos de educación y desarrollo, con actuaciones tangibles y de alto impacto social.



Creemos en la mejora continua.

Nos adelantamos y respondemos a las necesidades de la persona, respaldados por nuestra historia y nuestras raíces. Desarrollamos soluciones innovadoras para fomentar comportamientos sostenibles en el interés de la comunidad. La innovación sostenible es nuestro compromiso.



La positividad es hacer posible lo que parece imposible.

Nuestra filosofía de vida y de negocio se basa en el conocimiento adquirido, en nuestra experiencia y en la certeza de nuestras actuaciones. Es mantenerse siempre fieles a este valor y transmitir este espíritu a las personas. Es ser capaces de aprovechar las oportunidades cuando nadie las ve.

4.1.1 El código ético y el código de conducta

[GRI 2-23]

En el código ético y en el código de conducta se recogen las reglas en las que se fundamenta la actuación del Grupo.

Desde 2002 Banca Mediolanum y sus filiales se han dotado de un código ético para (i) mitigar los riesgos operativos y de reputación favoreciendo la difusión de una cultura de controles internos, (ii) prevenir los delitos contemplados en el Decreto Legislativo n.º 231/2001, ya que contiene una serie de principios de «deontología empresarial» con los que se pretende recomendar, promover o prohibir determinados comportamientos, más allá y con independencia de las disposiciones legales.

El código ético, fruto de un proyecto de consulta y participación activa de diferentes grupos de interés, tiene por objeto difundir los valores éticos en los que se reconoce la Sociedad y dar respuestas concretas por parte de esta a sus partes interesadas: colaboradores, proveedores, clientes, socios, comunidad e instituciones locales, indicándoles en diferentes ámbitos de relación compromisos concretos en términos de principios de conducta y supervisión. En una relación de reciprocidad se pide a los propios grupos de interés que se comprometan con los mismos valores indicados. El código se divide en cuatro apartados:

- > Valores
- > Principios
- > Reglas de conducta
- > Aplicaciones e incumplimientos

Con esta estructura se quiere dar un mayor relieve a los valores de referencia, a la acción empresarial de Banca Mediolanum S.p.A. y del Grupo de Sociedades dependientes, así como a las reglas con las que dichos valores se reflejan en las actividades diarias. Los valores éticos en los que se basa la actuación empresarial se han establecido reflejando el espíritu corporativo que caracteriza desde siempre al Grupo: «esforzarse por ser una organización de éxito siendo útil a las personas».

En **2022**, en el marco de la **revisión periódica del código ético del Grupo**, se aportaron algunos cambios y complementos que se resumen a continuación:

1. En materia de lucha contra la corrupción, adecuación a los principios establecidos por UN Global y por la OCDE.
2. Adecuación a los principales convenios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo).
3. Referencia expresa a la protección del derecho de accesibilidad a los servicios prestados por el Banco, con el fin de garantizar el cumplimiento del principio fundamental de igualdad de oportunidades y el acceso a todos los servicios prestados por el Banco y por el Grupo.
4. Indicación explícita de aspectos relacionados con la salud en el entorno de trabajo y la seguridad física.
5. Referencia expresa a la responsabilidad ética en el uso consciente de la Inteligencia Artificial.

El enfoque ético del negocio que caracteriza la actuación de la Sociedad y que se basa en el Código Ético, tiene como consecuencia natural la creación de un programa de formación para profundizar, directamente a través de las palabras de los directivos, en los ámbitos de aplicación de los principios recogidos en el código. A través de un programa de formación en vídeo, el banco ha seguido promoviendo a lo largo de todo 2022 la difusión de estos principios a todos los empleados.

En el **código de conducta** de Banca Mediolanum S.p.A., actualizado en 2022, se definen de forma detallada las reglas que los colaboradores de la empresa matriz del Banco deben observar en el ejercicio diario de su actividad.

Las principales normas recogidas en este código se refieren, entre otras, a:

- > Obligaciones de confidencialidad de la información reservada, confidencial o privilegiada.

- › Limitaciones específicas en las operaciones personales con instrumentos financieros.
- › Obligaciones de dar a conocer las situaciones o actividades que puedan ser de conveniencia personal relevante o en las que los intereses personales puedan entrar en conflicto con los de la sociedad, de los clientes/clientes potenciales y/o patrimonios gestionados.
- › Prohibición de recibir de terceros elementos que, por su naturaleza o entidad, puedan inducir a realizar comportamientos contrarios a los intereses de la sociedad.
- › Obligaciones de comportamiento en la web.
- › Prohibición de recibir regalos por parte de los asesores financieros en materia de recepción de liberalidades.

Con la actualización de 2022 se han introducido en el código de conducta temas concretos como, por ejemplo, «Diversidad e inclusión» y los «Delitos fiscales», también en cumplimiento de las indicaciones contenidas en las Directrices EBA en materia de gobernanza interna.

4.1.2 Canal interno de denuncias (*whistleblowing*)

[GRI 2-26]

De conformidad con la ley, el Grupo Mediolanum ha adoptado un «Canal Interno de denuncias» de actos o hechos que puedan constituir un incumplimiento de las normas que regulan la actividad realizada (el denominado '*whistleblowing*').

En particular, a través de los medios puestos a disposición del personal se pueden realizar denuncias motivadas sobre conductas ilícitas (potenciales o reales) previstas en el Decreto Legislativo n.º 231/01, sobre actos o hechos que puedan constituir incumplimientos (potenciales o reales) de normas que regulan la actividad bancaria, financiera, aseguradora y en materia de abusos de mercado, así como de las normas dictadas en el marco de la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

La **función de auditoría interna** de Banca Mediolanum es la encargada de velar por el buen funcionamiento del «canal interno de denuncias».

4.1.3 Derechos humanos

[GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-25]

El Grupo Mediolanum se compromete a proteger y promover los derechos humanos en sus actividades y actúa con el fin de prevenir cualquier vulneración que se pueda derivar directamente de su actuación.

El Grupo Mediolanum ejerce su actividad económica y de negocios considerando los impactos directos e indirectos sobre los seres humanos con carácter prioritario, respetando los estándares de trabajo reconocidos a nivel internacional, así como la legislación local de los países en los que operan las sociedades del Grupo. El Grupo ha identificado los ámbitos de **responsabilidad hacia los empleados, los clientes, los proveedores y la comunidad** y trabaja desde siempre en la promoción, dentro de la propia empresa y en relación con sus empleados y colaboradores, de una cultura empresarial conforme a la legislación vigente, acorde con las mejores prácticas internacionales que garantice la satisfacción de su personal y la atención que presta a sus clientes. Esta cultura se traduce en la atención al respeto de las normas, de la privacidad, de la ética, y se basa en el valor de la persona, promoviendo comportamientos que se inspiran en la coherencia,

transparencia, corrección y confianza recíproca cumpliendo plenamente con el código ético del grupo. Por ello, se ha elaborado y compartido una política específica considerando los Derechos Humanos como un requisito fundamental. Además, al ser fundamentales en la estrategia de sostenibilidad, Banca Mediolanum los ha incluido expresamente en el código ético, en la política de sostenibilidad, en la política de contratación y selección del personal, en el reglamento de la dirección de recursos humanos, en el manifiesto de diversidad e inclusión y en la política ASG del Grupo.

El consejo de administración de 29 de julio de 2020 aprobó el documento denominado **«política de derechos humanos»** en la que se establece el compromiso de Banca Mediolanum y de su conglomerado financiero con la protección de los derechos humanos, de acuerdo con los más altos estándares internacionales, en particular con los «principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de Naciones Unidas de 2011».

Mediolanum respeta los derechos fundamentales de las personas protegiendo su integridad moral, previniendo cualquier forma de acoso y garantizando la igualdad de oportunidades. En las relaciones, tanto internas como externas, no se admiten comportamientos que tengan un contenido discriminatorio por razón de opiniones políticas y sindicales, religión, raza, nacionalidad, edad y sexo, orientación sexual, estado de salud y, en general, por cualquier característica de la persona. **La diversidad se considera una oportunidad desde el punto de vista cultural, humano y profesional y se valora** mediante el diálogo y el intercambio de opiniones, ideas y experiencias.

El Grupo Mediolanum también se compromete a **reducir los riesgos reputacionales, sociales y medioambientales maximizando el impacto positivo sobre los derechos humanos**, consciente de que el objetivo no es solo crear valor para los clientes y los accionistas, sino también contribuir al desarrollo de las comunidades y de los países en los que se encuentra. Todos los empleados y colaboradores desarrollan su actividad en un entorno de trabajo en el que no se admite ninguna discriminación por características personales o ideología; se adoptan estrategias adecuadas para luchar contra posibles comportamientos vejatorios y todos los empleados y colaboradores están llamados a contribuir activamente a la creación de un ambiente de trabajo inspirado en dichos valores.

La aplicación de la legislación y de las mejores prácticas, en los países en los que opera el Grupo, constituye una garantía adecuada de la protección en este ámbito y una mitigación adecuada de los riesgos relacionados. La función gestión de riesgos realiza periódicamente evaluaciones del riesgo sobre la base de los procesos registrados y de la matriz específica riesgos/controles. Los principales riesgos identificados y objeto de seguimiento en este ámbito son riesgos legales, riesgos relacionados con la seguridad y la salud de los empleados y riesgos reputacionales.

En 2022 se impartió un curso de formación sobre el código ético, incluyendo también el ámbito de los derechos humanos, al que asistieron todos los empleados de la sede en Italia.

4.1.3.1 Sanciones y medidas

[GRI 2-27] [GRI 406-1]

En 2022 no se registró ningún incumplimiento y, por tanto, no se impusieron sanciones y/o medidas en el ámbito de los Derechos Humanos. Además, tampoco se registraron episodios de discriminación ni acciones correctoras adoptadas en el marco de las denuncias '*Whistleblowing*'.

4.2 Modelo de negocio del Grupo Mediolanum

[GRI 2-6]

El modelo de negocio de Banca Mediolanum ha sido concebido para satisfacer las necesidades de cada cliente, que, gracias a los diferentes canales de comunicación disponibles, puede elegir cómo utilizar el banco, decidiendo el momento y la forma de relacionarse que prefiere en cada ocasión. El compromiso de Banca Mediolanum se traduce en la oferta de productos y soluciones cada vez más flexibles e innovadoras que responden a las necesidades de las personas y de los hogares, principales destinatarios de referencia. Gracias a los Family Bankers, Banca Mediolanum ofrece a sus clientes un asesoramiento específico y personalizado que con el tiempo se transforma en educación financiera, para ofrecer al cliente una asistencia completa en las decisiones más importantes, con la competencia y la flexibilidad necesarias para responder de la mejor manera posible a los continuos cambios económicos y financieros de nuestro tiempo.








A esto se añade Selfy, la oferta digital de Mediolanum que ofrece la posibilidad de abrir, a través de la web o del teléfono móvil, la cuenta Selfy y realizar de forma autónoma a través de los canales digitales todas las operaciones bancarias y de *trading*, pero con abono instantáneo y seguro inteligente.

Con Selfy eres autónomo, pero con todo el valor de Mediolanum a disposición: posibilidad de recibir en cualquier momento asistencia inmediatamente por chat, contar en caso necesario con la ayuda de personal dedicado de la sede (los SelfyAssistant) o bien elegir contar con el seguimiento de uno de nuestros Family Bankers.

En 2022 más de 20.000 nuevos clientes eligieron Selfy, con un total de aproximadamente 100.000 clientes que han optado por este modelo de servicio. Banca Mediolanum, gracias a la producción y distribución de sus productos y servicios, caracterizada por la innovación continua, que define desde siempre el negocio del Grupo, opera con el objetivo de generar valor para todos sus clientes, ya sean familias, inversores minoristas, profesionales liberales o pequeños empresarios. La generación de valor tiene lugar directa e indirectamente, a través de los pilares de sostenibilidad que caracterizan al Grupo, representados por las siguientes responsabilidades:

- › **Responsabilidad económica**, que gracias a la forma de actuar ética y sostenible del Banco, garantiza la creación de valor empresarial y, más en general, la consecución a lo largo del tiempo de impactos positivos y de un bienestar compartido.
- › **Responsabilidad hacia los clientes**, en especial a través de la profunda comprensión de las necesidades de las personas, el cuidado de su bienestar y el apoyo en la consecución de sus aspiraciones, siempre en el centro de los objetivos del Banco y de la red de ventas.
- › **Responsabilidad hacia los colaboradores**, gracias a la creación de un entorno positivo, gratificante y organizado que permite crear una comunidad en la que expresar el propio talento.
- › **Responsabilidad hacia la comunidad y el medioambiente**, gracias a las decisiones y estrategias del Grupo, que tiende a la creación de una vida mejor para la comunidad y a la protección del medioambiente tanto a través de la oferta de productos y servicios sostenibles como a través de decisiones de gestión empresarial.

Cadena de valor del Grupo

PROVEEDORE	ÁREAS DE IMPACTO ASG
<ul style="list-style-type: none"> > Servicios informáticos > Servicios profesionales > Servicios de gestión > <i>Marketing</i> y publicidad 	 
PRODUCTOS Y	
<ul style="list-style-type: none"> > Bancarios y crédito > Ahorro, inversiones y previsión social > Seguros > Terceros* 	 
SOCIEDAD PRODUCTO	
<ul style="list-style-type: none"> > Banca Mediolanum S.p.A., Banco Mediolanum S.p.A., Prexta S.p.A., Flowe > Mediolanum Gestione Fondi, Mediolanum International Funds, Mediolanum Vita e Mediolanum International Life, Mediolanum Gestion S.A. S.G.I.I.C e Mediolanum Pensiones S.A. S.G.F.P. Mediolanum Vita, > Mediolanum International Life, Mediolanum Assicurazioni S.p.A. > Lombard International Assurance, Santander, ElipsLife and Generali for insurance products - Fidelity, Amundi, Schroders, DNCA, J.P. Morgan, DWS, Pimco, Eurizon, Morgan Stanley, Carmignac, Pictet, BNY Mellon, BlackRock, Natixis, Franklin Investments, TREA A.M., Invesco, UBS, M&G Investments, TenaxPmi, Candriam, Janus Henderson, Nordea, Robeco, Muzinich &Co e Vontobel for investment products 	 
DISTRIBUIDORES	
<ul style="list-style-type: none"> > Banca Mediolanum (red de Family Bankers) > Banco Mediolanum (red de Family Bankers) > Flowe > Prexta 	  
CLIENT	
<ul style="list-style-type: none"> > Familias > Inversores minoristas > Profesionales liberales > Pequeños empresarios 	 

* Productos de seguros e inversión producidos por terceros pero distribuidos por Banca Mediolanum. Lista no exhaustiva. Leyenda:



RESPONSABILIDAD
ECONÓMICA



RESPONSABILIDAD
HACIA LOS
CLIENTES



RESPONSABILIDAD
HACIA LOS
COLABORADORES



RESPONSABILIDAD
HACIA LA COMUNIDAD
Y EL MEDIOAMBIENTE

El Banco construido en torno al cliente Modelo integrado de negocio



4.3 Gobernanza corporativa y sistema de controles internos

El modelo de gobernanza del Grupo Mediolanum se basa en el mantenimiento de las estructuras de administración y control que existen en las diferentes filiales de Banca Mediolanum, con el objetivo de aportar de este modo estabilidad y continuidad a la gestión del Grupo en su conjunto.

Con especial referencia a la empresa matriz Banca Mediolanum, esta reconoce la validez del **modelo llamado tradicional (junta general, consejo de administración y consejo de vigilancia)**, que actualmente se considera el más adecuado para garantizar la eficiencia de la gestión y la eficacia de los controles. La decisión de mantener el sistema de administración y control de carácter tradicional se basa en una serie de motivos que encuentran sus raíces en el análisis profundo que se ha realizado tomando como referencia el marco tanto normativo y reglamentario externo como estratégico y organizativo interno. Todo ello ha llevado a considerar que el sistema tradicional responde a las necesidades del Banco y al tamaño y articulación de sus Órganos Empresariales. Este sistema garantiza la consecución de los objetivos de gestión sana y prudente, así como la necesidad de equilibrar las facultades y de distinguir adecuadamente las funciones de supervisión estratégica, de gestión y de control que se indican en la regulación de Supervisión.

4.3.1 Estructura

[GRI 2-9] [GRI 2-10] [GRI 2-11]

El Banco ha adoptado una estructura organizativa de tipo funcional en la que prima la especialización de las funciones y se favorece el diálogo y la colaboración entre ellas.

La estructura organizativa de Banca Mediolanum se vertebra en direcciones, secciones, sectores, oficinas y unidades de apoyo a la gestión, tomando como referencia una estructura que prevé:

- › **Cuatro direcciones que dependen del consejero delegado:** administración, finanzas y control dirigida por el director financiero; asuntos corporativos, jurídicos y judiciales; planificación y desarrollo Flowe; innovación, sostenibilidad y estrategia de valor.
- › **Cuatro direcciones que dependen del director general:** compras, servicios corporativos y salud, seguridad, protección y medioambiente (HSSE); cartera de proyectos y desarrollo organizativo; recursos humanos; gobernanza de las redes.
- › **Siete direcciones de línea coordinadas por el director general:** servicio, operaciones y tic; crédito; red comercial; servicios de inversión y seguros; comunicación, *marketing* bancario y canales digitales; gestión de patrimonios; banca de inversión.
- › **Cuatro funciones empresariales de control que informan directamente al consejo de administración:** auditoría interna; cumplimiento normativo; gestión de riesgos; prevención del blanqueo de capitales.

Las principales tareas y responsabilidades de las unidades a través de las que el Banco realiza su actividad se detallan en el documento «Ordenamiento de los servicios» del Banco, actualizado periódicamente por las funciones empresariales encargadas. Los procesos empresariales se documentan de acuerdo con la política sobre la normativa interna y con una jerarquía de fuentes que regula los principios, reglamentos y procedimientos de aplicación. Las funciones y responsabilidades se atribuyen garantizando la separación de tareas y con un sistema de delegación de facultades claro y documentado del que los órganos de la empresa hacen un seguimiento periódico.

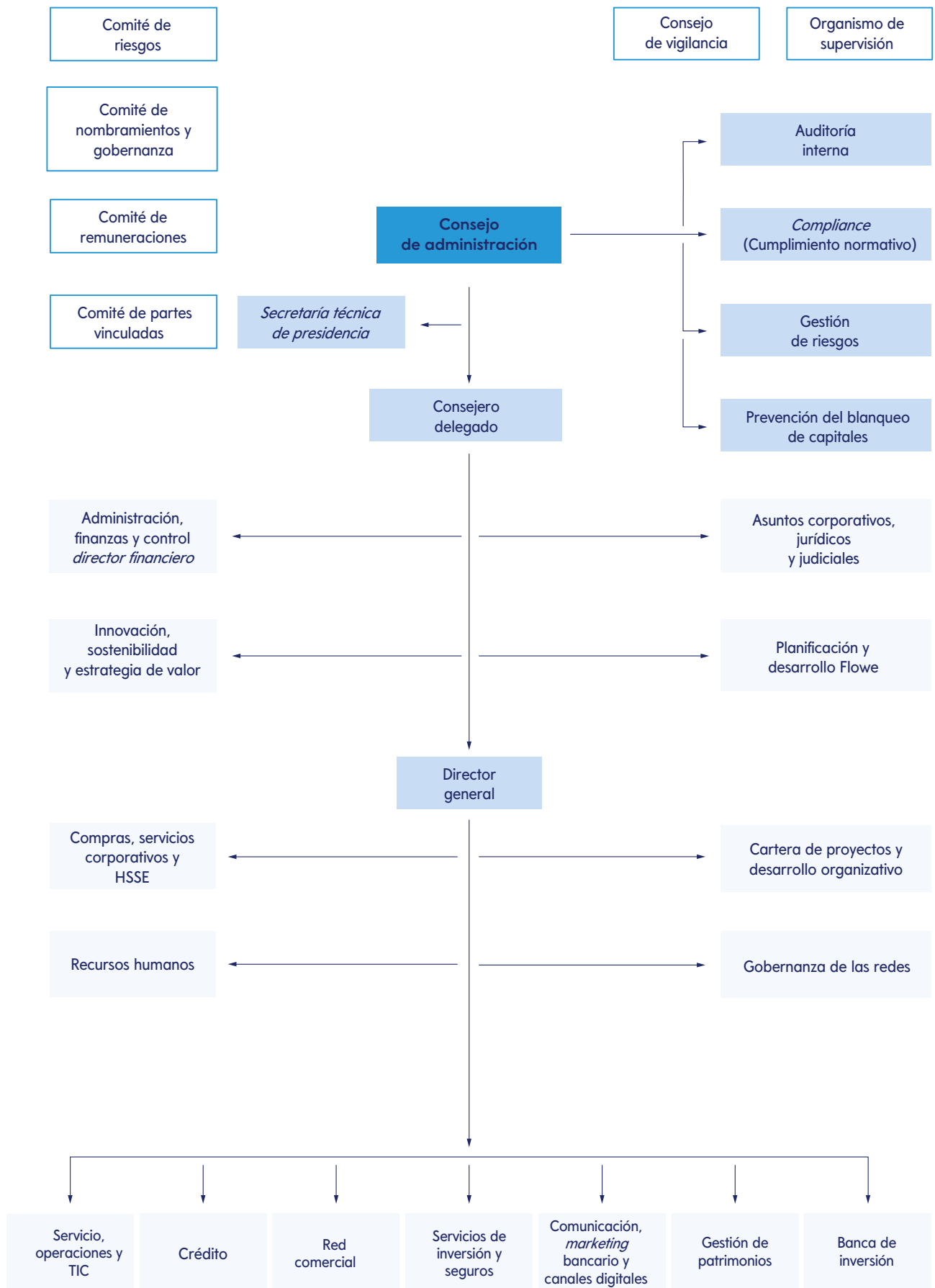
El desarrollo de los procesos del Banco y el apoyo al órgano con función de gestión tiene lugar también a través de la existencia de órganos colegiados, con facultades de consulta y/o de toma de decisiones: los comités de dirección y gestión, que apoyan al consejero delegado y al director general en el desarrollo de sus funciones. Las actividades de coordinación del Grupo se han asignado a las direcciones centrales de la empresa matriz o al comité directivo de coordinación del grupo y de desarrollo estratégico.

En relación con esta declaración, entre los comités creados por el Banco destacan, en particular, el comité de riesgos, constituido en el seno del consejo de administración, entre cuyas funciones de apoyo al consejo de administración se encuentra la de examinar y evaluar este documento, y el comité directivo de coordinación del grupo y de desarrollo estratégico, órgano colegiado que ofrece apoyo en los procesos de gobierno y de coordinación del conglomerado financiero, entre sus funciones de apoyo se encuentra la de examinar este documento y ayudar en la identificación de los aspectos de sostenibilidad potencialmente relevantes para el Grupo y en la definición de las líneas estratégicas y políticas de sostenibilidad correspondientes.



Para más información sobre el nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno, véase el [informe sobre la gobernanza corporativa y la estructura de propiedad](#) aprobado el 2 de marzo de 2022¹.

¹ El Informe sobre el Gobernanza Corporativa y la estructura de propiedad se actualizará en 2023 y se publicará en la web de Banca Mediolanum en la sección «Corporate Governance».



4.3.2 Consejo de administración de Banca Mediolanum

[GRI 2-9] [GRI 2-II] [GRI 2-15] [GRI 2-17]

En cuanto órgano con función de supervisión estratégica, el **consejo de administración** define la estructura global de gobierno, aprueba la estructura organizativa del Banco, controla su correcta aplicación y promueve la aplicación oportuna de medidas correctoras si existen lagunas o deficiencias.

Este órgano debe garantizar el gobierno de los riesgos a los que se expone el Banco, identificando sus fuentes en cada momento, así como las posibles dinámicas y las medidas necesarias. Además, está llamado en concreto a:

- › Aprobar la estructura organizativa y de gobernanza corporativa del Banco, garantizando una clara distinción de tareas y funciones y la prevención de los conflictos de intereses.
- › Perseguir el éxito sostenible.
- › Aprobar los sistemas contables y de la redacción de informes (*reporting*).
- › Supervisar el proceso de información al público y de comunicación del Banco.
- › Asegurar un diálogo eficaz con la función de gestión y con los responsables de las principales funciones de la empresa y controlar a lo largo del tiempo las decisiones y elecciones que estos hayan realizado.
- › Evaluar el modelo de negocio teniendo en cuenta los riesgos a los que dicho modelo expone al banco y comprender el modo en que se detectan y evalúan los riesgos, teniendo en cuenta también los objetivos de solidez y creación sostenible de valor para todos los grupos de interés.
- › Completar las líneas estratégicas con factores medioambientales, sociales y de gobierno (ASG), revisándolas periódicamente de acuerdo con la evolución de la actividad de la empresa y del entorno exterior, con el fin de asegurar su eficacia a lo largo del tiempo.

El consejo de administración de Banca Mediolanum **está formado por 13 miembros**, nombrados por la junta general de accionistas del 15 de abril de 2021². El consejo tendrá cargo vigente de acuerdo con la resolución adoptada por dicha junta, hasta la fecha de celebración de una nueva junta general de accionistas, convocada para la aprobación de las cuentas anuales del ejercicio que se cerrará a 31 de diciembre de 2023.

El presidente desempeña una función importante en cuanto a la organización de los trabajos del consejo de administración y la circulación de la información. Para realizar su función con eficacia, el presidente tiene un papel no ejecutivo y no ejerce, ni siquiera de hecho, funciones de gestión, sin perjuicio de la facultad de asumir, en casos excepcionales, tareas de suplencia de los miembros ejecutivos, o de adoptar, previa propuesta vinculante de los órganos ejecutivos y en caso de urgencia, las decisiones que son competencia del órgano que preside, informando a este último en la primera reunión próxima que se celebre.

El Consejo ha nombrado un **vicepresidente**, de acuerdo con lo establecido en los estatutos, que sustituye, con facultad de representar a la sociedad, al presidente en caso de ausencia o impedimento de este último.

El consejero delegado se nombra con acuerdo del consejo de administración, fijando los límites de las facultades delegadas. El consejero delegado ostenta la representación de la sociedad.

De acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente y en aplicación del código de gobernanza corporativa de las sociedades cotizadas, el consejero delegado, en calidad de órgano con funciones de gestión, se encarga de la aplicación de las líneas estratégicas, del Marco de Apetito de Riesgo (RAF, *Risk Appetite Framework*) y de las políticas de gobierno de riesgos definidos por el órgano con función de supervisión estratégica y es responsable de la adopción

² El consejero D. Paolo Gibello Ribatto fue nombrado por la Junta General del 3 de noviembre de 2021 - tras la dimisión del Fundador Ennio Doris (posteriormente fallecido el 24 de noviembre de 2021) - y ejercerá su cargo hasta la aprobación de las Cuentas anuales del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2023.

de todas las medidas necesarias para garantizar la adecuación de la organización y del sistema de controles internos, haciendo un seguimiento continuo de su cumplimiento.

El consejero delegado es el encargado de la creación y del mantenimiento del sistema de controles internos y de gestión de los riesgos, en conformidad con el código de gobernanza corporativa.

El consejero delegado es el responsable de la parte ejecutiva y se ocupa de que la estructura organizativa, administrativa y contable del Banco y de las filiales sea adecuada para las operaciones y dimensiones del Grupo mediante el ejercicio de facultades específicas.



Para más información sobre el nombramiento y elección del máximo órgano de gobierno, véase el [informe sobre la gobernanza corporativa y la estructura de propiedad](#) aprobado el 2 de marzo de 2022³.

³ El Informe sobre la gobernanza corporativa y la estructura de propiedad se actualizará en 2023 y se publicará en la web de Banca Mediolanum en la sección «Corporate Governance».

Composición del Consejo de Administración

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

- Consejeros independientes de conformidad con el TUF (Texto Único de las Finanzas), el código de Gobernanza Corporativa y la Orden Ministerial 169/2020.

El consejo de administración considera que, para garantizar su buen funcionamiento, al elegir a los consejeros se debe tener en cuenta el tamaño del Banco y del Grupo, la complejidad y la naturaleza específica del sector en el que opera. Para ello se han identificado las **áreas de competencia** que deberían ser obligatoriamente representadas en el consejo. Los consejeros, además de los requisitos de profesionalidad ya previstos en la Ley y que son vinculantes para su nombramiento, deben poseer un buen conocimiento y experiencia, preferiblemente en ámbitos específicos de competencia, entre los que se encuentran:

- › Conocimiento del sector bancario, de los mercados financieros y de los métodos de gestión y control de los riesgos ligados al ejercicio de la actividad bancaria, así como de las dinámicas del sistema económico-financiero.
- › Experiencia de gestión y de organización empresarial y conocimiento de la regulación de las actividades financieras.
- › Experiencia internacional y conocimiento de los mercados extranjeros, incluido el contexto sociopolítico y los mecanismos del mercado de los países en los que el grupo bancario tiene una presencia estratégica.
- › Conocimiento de los aspectos inherentes a la organización y a los sistemas informáticos y/o digitales, de tecnología de la información y de ciberseguridad.
- › Conocimientos de programación estratégica, conciencia de las líneas estratégicas

- de la empresa y del plan de negocio de una entidad de crédito y de su aplicación.
- › Conocimientos sobre desarrollo sostenible.

Además, los miembros del consejo de administración deben cumplir los requisitos de respetabilidad e imparcialidad (según se establece en el art. 26 del Decreto Legislativo n.º 385/1993 «TUB» (Texto Único Bancario), art. 3 de la Orden Ministerial n.º 169, art. 26 del TUB y art. 4 de la Orden Ministerial n.º 169), así como los requisitos de independencia (art. 147-ter del Decreto Legislativo n.º 58/1998 «TUF»).

La presidencia del consejo de administración, con la ayuda de las estructuras competentes, en 2022 se encargó de organizar para los consejeros y los miembros del consejo de vigilancia del emisor y de otras sociedades del Grupo **diferentes sesiones de Board Induction** en las que participaron importantes ponentes.

En particular, **se trataron los aspectos más destacados relacionados con:**

- › Perfiles de clientes – Spark (*Score Performance Assets and Risk*); Cuestionario de adecuación MiFID de Banca Mediolanum; ilustración de la red de ventas;
- › Presentación de las filiales: Banco Mediolanum; MIFL; Mediolanum Fiduciaria;
- › Ciberseguridad: Riesgo informático (*Cyber Risk*) y Resiliencia informática (*Cyber Resilience*) en el sistema bancario italiano y en Banca Mediolanum;
- › Tendencias generales y escenarios macroeuropeos (bancarios y de seguros), Mercado italiano bancario y de seguros, Mercado español bancario y de seguros, posicionamiento de Mediolanum;
- › Seguros: marco normativo, balance y solvencia, principales líneas de evolución – El grupo asegurador – Profundización sobre la Norma Contable NIIF 17.

Las principales novedades legislativas y reglamentarias se pusieron en conocimiento y se ilustraron al consejo de administración de Banca Mediolanum fundamentalmente a través de la función *compliance* (cumplimiento normativo) y la división de asuntos corporativos, que colaboran con el presidente del propio consejo para contribuir a proporcionar a sus miembros un conocimiento cada vez más adecuado del sector de actividad. En 2022 no se realizó ninguna *board induction* específica sobre sostenibilidad y desarrollo sostenible. En cambio, esta actividad se realizó en enero de 2023, y se han programado otras para ampliar el conocimiento del marco normativo y los programas de adecuación, con importantes invitados externos para tratar diferentes aspectos de la materia.

Comités internos del consejo de administración

[GRI 2-9] [GRI 2-18]

Sin perjuicio de la obligación de constituir determinados comités de acuerdo con la normativa aplicable a la sociedad, con el fin de favorecer un sistema eficiente de información y consulta que permita al consejo de administración de Banca Mediolanum evaluar mejor algunos asuntos que son de su competencia, se han creado comités con funciones de consulta y elaboración de propuestas, con una estructura restringida y diversificados por sectores de competencia.

La organización y el funcionamiento de cada comité se fijan en el acuerdo del consejo de administración con el que se establece su constitución y pueden ser completados o modificados con un acuerdo posterior del propio consejo. Actualmente, existen **cuatro comités en el seno del consejo**:

COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y GOBERNANZA

El **comité de nombramientos y gobernanza** tiene funciones propositivas, consultivas y de estudio que se traducen en la formulación de propuestas, recomendaciones y opiniones con el fin de que el consejo de administración pueda adoptar sus decisiones con un mayor conocimiento de causa (por ejemplo, en el proceso de nombramiento de los consejeros). En el desarrollo de sus funciones, el comité tiene en cuenta el objetivo de evitar que los procesos de toma de decisiones del consejo de administración estén controlados por una sola persona o por grupos de personas que puedan causar un perjuicio al Banco.

COMITÉ DE RIESGOS

El **comité de riesgos** desarrolla funciones de apoyo al consejo de administración en las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad en el ejercicio de la actividad de la empresa y en la interacción con los grupos de interés, así como en materia de riesgos y sistema de controles internos. En relación con el Marco de Apetito de riesgo (RAF por sus siglas en inglés), controla que la propuesta estratégica en el ámbito de la sostenibilidad sea acorde con las estrategias sobre riesgos, asegurando el control de los riesgos derivados (p. ej. Riesgo climático). Además, el comité vela por el cumplimiento, por parte de sus destinatarios, de los valores éticos y las reglas de conducta recogidos en el código ético.

COMITÉ DE REMUNERACIONES

El **comité de remuneraciones** desarrolla funciones de apoyo al consejo de administración en materia de remuneraciones, asegurando que los criterios en los que se basa el sistema de retribuciones y de incentivos del Banco y del Grupo sea acorde con la gestión de los perfiles de riesgo, de capital y de liquidez.

COMITÉ DE PARTES VINCULADAS

El **comité de partes vinculadas** desempeña una función de evaluación y propuesta en materia de controles internos relacionados con la gestión de las operaciones con las partes vinculadas de Banca Mediolanum y entidades asociadas del Grupo Bancario Mediolanum y la adquisición y gestión de participaciones, así como de apoyo general al consejo de administración en otros asuntos que el propio consejo considere relevantes para la gestión social.

Autoevaluación

Al menos una vez al año, el consejo de administración efectúa, con la ayuda del comité de nombramientos y gobernanza, la evaluación del tamaño, composición y funcionamiento del propio consejo y de los comités que se hayan constituido en su seno. Esta evaluación tiene por objeto:

- › Asegurar el **control del funcionamiento correcto y eficaz** del órgano y de la adecuación de su composición.
- › **Garantizar el cumplimiento sustancial de las disposiciones** de supervisión en materia de gobernanza corporativa y de las finalidades que dichas normas pretenden alcanzar.
- › **Favorecer la actualización de los reglamentos internos** que controlan el funcionamiento del órgano, con el fin de garantizar su adecuación atendiendo a los cambios que se produzcan, debidos a la evolución de la actividad y del entorno operativo.
- › **Identificar los principales puntos débiles posibles** y promover el debate dentro del órgano, así como definir las acciones correctoras que se deban adoptar.
- › **Reforzar las relaciones de colaboración y de confianza** entre los diferentes miembros y entre las funciones de supervisión estratégica y de gestión.
- › **Fomentar la participación activa** de cada miembro, asegurando una plena concienciación sobre el papel específico que tiene cada uno de ellos y las responsabilidades aparejadas.
- › **Propiciar la mejora del proceso de autoevaluación** y del rendimiento del consejo de forma continua.

Reglamento del proceso de autoevaluación del consejo de administración

Como se indica en el «**reglamento del proceso de autoevaluación del consejo de administración de Banca Mediolanum**», las personas encargadas de realizar la autoevaluación recogen los resultados de este proceso en el documento «Resultados de la autoevaluación del consejo de administración» en el que se indican:

- › la metodología y las diferentes fases del proceso
- › las personas involucradas, incluido en su caso el profesional externo;
- › los resultados obtenidos, destacando los puntos fuertes y débiles detectados;
- › las acciones correctoras y de mejora que sean necesarias o posibles.

En la autoevaluación siguiente deben constar su aplicación o su grado de avance.

Este Reglamento ha sido aprobado por el consejo de administración y se da a conocer, si así lo solicita, a la autoridad de supervisión. A finales de 2022 el consejo de administración instruyó a las personas encargadas para que pusieran en marcha el proceso de autoevaluación, también con la ayuda de asesores externos independientes, elaborando y recabando la documentación necesaria. Los resultados del proceso de autoevaluación se comunicarán al comité de nombramientos y gobernanza y al consejo de administración en la reunión del consejo de administración que se celebrará en los primeros meses del ejercicio 2023.



Para más información sobre la Evaluación del rendimiento del máximo órgano de gobierno, véase el [informe sobre la gobernanza corporativa y la estructura de propiedad](#) aprobado el 2 de marzo de 2022⁴.

⁴ El Informe sobre la gobernanza corporativa y la estructura de propiedad se actualizará en 2023 y se publicará en la web de Banca Mediolanum en la sección «Corporate Governance».

4.3.3 Junta general

El funcionamiento de la junta general y los derechos de los accionistas y su forma de ejercicio se rigen por la legislación vigente aplicable - primaria y secundaria - así como por las disposiciones de los estatutos sociales. A la junta general ordinaria y extraordinaria de accionistas le corresponden las competencias establecidas en la legislación vigente aplicable. La sociedad, con acuerdo de la junta general de 23 de noviembre de 2015 adoptó un «reglamento de la junta general», que entró en vigor al inicio de la negociación de las acciones del emisor en el MTA (30 de diciembre de 2015) y que se puede consultar en la web www.bancamediolanum.it en la sección *Corporate Governance* en el apartado «Documenti societari» di *Corporate Governance*.

4.3.4 Sistema de remuneraciones e incentivos

[GRI 2-19] [GRI 2-20]

Las **políticas de incentivos y de remuneraciones** del Grupo que establece la empresa matriz de conformidad con las disposiciones del Banco de Italia sobre políticas y prácticas de remuneraciones e incentivos (título IV, capítulo 2, sección i de la circular n.º 285), tienen por objeto atraer y conservar personas que tengan competencias y capacidades que respondan a las necesidades de la empresa y ofrecer un incentivo que sirva para incrementar el compromiso por la mejora del rendimiento de la empresa, a través de la satisfacción y motivación del personal.

La aplicación de las políticas retributivas asegura una mejor alineación entre sus destinatarios y los accionistas del Banco y del Grupo, tanto a corto plazo, a través de la maximización de la creación de valor para los accionistas, como a medio y largo plazo, a través de una gestión atenta de los riesgos de empresa y la implantación de estrategias a medio y largo plazo para satisfacer a los clientes.

Al respecto, **los criterios de remuneración e incentivos se basan en parámetros objetivos vinculados al rendimiento y acordes con los objetivos estratégicos, económico-financieros y de desarrollo y sostenibilidad del negocio**, y representan la herramienta que permite impulsar en mayor medida el compromiso de todas las personas, respondiendo al mismo tiempo a los intereses del Grupo. En concreto, el sistema de incentivos previsto para determinar la retribución variable se basa en la consecución de objetivos de rendimiento financieros y no financieros. En cuanto a los parámetros financieros, el sistema de incentivos prevé la concesión de la retribución variable también en base a la consecución de objetivos a nivel de Grupo.

El Grupo se compromete a perseguir una integración progresiva de los aspectos de sostenibilidad medioambiental, social y de gobernanza en la estrategia, gestión de los riesgos y procesos de remuneración, promoviendo un enfoque sistemático, inclusivo y transparente que permita garantizar también el respeto de los **principios de pluralidad, igualdad de oportunidades, equidad y no discriminación de género**.

El **consejo de administración de Banca Mediolanum** elabora y revisa periódicamente, con la ayuda del comité de remuneraciones, las **políticas de incentivos y remuneraciones del Grupo**, y es responsable de su correcta aplicación. Las políticas, una vez elaboradas, se envían a la junta general del Banco para su aprobación y se ponen a disposición dentro de la empresa también

mediante su publicación en la página web de la empresa matriz. La empresa matriz asegura la identificación del personal más destacado con la participación de las funciones de la empresa encargadas también por lo que se refiere a las estructuras comerciales de los asesores financieros. Esta actividad se refiere a todos los empleados, los administradores del grupo, incluidas las filiales extranjeras y las redes de venta.

Para el trienio de resultados 2020-2022 se ha introducido un **sistema de incentivos a largo plazo** destinado a un número reducido de altos directivos con funciones especialmente importantes para el desarrollo del negocio (los denominados '*top key people*'), entre los que se encuentran el consejero delegado y el director general de la empresa matriz Banca Mediolanum.

Entre los KPI (*Key Performance Indicators*) o indicadores clave de rendimiento no financieros, el plan prevé un indicador específico referido a la realización de las diez primeras iniciativas de proyectos del programa de sostenibilidad, que se puso en marcha en 2020, referidas a los siguientes ámbitos de materialidad que ha identificado el Grupo:

- › Negocio responsable y centralidad de la persona
- › Finanzas responsables
- › Apoyo a la colectividad
- › Diversidad e inclusión

Las decisiones sobre la determinación de la remuneración se basan en las políticas de gobierno previstas por el apoderamiento de facultades. En general, los resultados de rendimiento empresarial que se toman como base para fijar el importe de la retribución variable se determinan por el consejo de Administración, después de oír el parecer del comité de remuneraciones.

No está prevista la participación de **asesores externos** en los procesos de determinación de la remuneración. Se recurre a asesores externos, independientes de la organización, solo para elaborar las políticas retributivas y para la actividad de comparación con el mercado retributivo exterior.

Cada año se lleva a cabo un proceso de participación de inversores institucionales y Asesores de Voto para obtener indicaciones y recomendaciones de cara al voto en la junta general. Los resultados de la votación de la junta general se ponen a disposición en la [web de Banca Mediolanum](#).

Sistema de remuneración de los consejeros y de los miembros del consejo de vigilancia

Corresponde a la junta general, de conformidad con los estatutos vigentes, determinar el importe total de la remuneración y la asignación de beneficios o compensaciones de otra índole a los **administradores**. Si este importe no incluye la remuneración de los consejeros que desempeñan cargos especiales, esta será fijada por el consejo de administración, después de oír el parecer del consejo de vigilancia. El consejo de administración, además, distribuye entre sus miembros la remuneración que fija la junta general a favor de todos los consejeros. Para los miembros no ejecutivos del consejo de administración y los miembros del consejo de vigilancia no está prevista la asignación de ninguna remuneración variable.

En concreto, en lo que respecta a la remuneración variable del consejero delegado para las prestaciones del año 2022, se han establecido objetivos específicos y los KPI correspondientes de carácter financiero y no financiero. Entre estos últimos se ha incluido un objetivo de desarrollo sostenible, en concreto, la mejora del posicionamiento del Banco en relación con una serie de índices/calificaciones ASG, que representa el 20 % del total de la remuneración variable anual.

Sistema de remuneración de los empleados

El sistema de remuneración adoptado para los **empleados** prevé:

- › Una **remuneración fija** por la función que desempeñan y el alcance de su responsabilidad,

reflejando experiencias y capacidades requeridas para cada posición, así como el nivel de excelencia demostrado y la calidad global de la contribución a los resultados del negocio.

- › Una **remuneración variable eventual** con la que se pretenden reconocer los resultados alcanzados, estableciendo una vinculación directa entre la remuneración y los resultados efectivos, de la empresa y de la persona, a corto, medio y largo plazo, respetando el perfil de riesgo y la matriz de sostenibilidad definidos.

La neutralidad de género, la valorización de la **diversidad, la inclusión y la meritocracia** son algunos de los pilares de la forma de hacer negocios y de la cultura de las personas del Grupo. Los principios que adopta el Grupo para asegurar la neutralidad de las políticas retributivas son:

- › Reconocimiento y plena valorización del talento y del mérito personal, tanto en la retribución de las funciones como en las oportunidades de desarrollo formativo y de crecimiento profesional.
- › Protección de la dignidad y de la integridad, así como del equilibrio físico y emotivo personal.

También en relación con lo dispuesto en la normativa (incluidas las directrices EBA de 2021 sobre políticas retributivas sanas), se lleva a cabo un **análisis anual** que tiene lugar en dos grandes ámbitos:

- › **Brecha de igualdad salarial**, con la que se mide la denominada «brecha salarial en el mismo puesto o en puestos de valor equivalente,» que se calcula comparando la diferencia retributiva para puestos análogos, en concreto, el análisis realizado en relación con los datos de remuneraciones del año anterior pone de manifiesto la diferencia retributiva de género actual cuantificable a nivel de Grupo que se sitúa por debajo del umbral del 5 % (este valor de referencia es el diferencial indicado en el borrador de directiva Europea sobre transparencia retributiva, por encima del cual se pide que se indiquen las razones en que se basa dicha diferencia retributiva), sin que se detecten elementos especialmente críticos o distorsiones que se puedan considerar como síntomas de discriminación.
- › **Brecha salarial media**, que representa la diferencia entre la remuneración media de las mujeres y la remuneración media de los hombres, hacia la remuneración media de los hombres; el análisis realizado en este sentido pone de manifiesto una diferencia retributiva de género cuantificable a nivel de Grupo acorde con los valores comparativos del sector.

Estructura retributiva de la red de ventas

Los colaboradores de la red de ventas, inscritos en el registro de asesores financieros habilitados para ofrecer los productos fuera de las sucursales, son agentes sin exclusividad ni representación, con condiciones de colaboración fijados en un contrato de agencia estándar para todos los miembros. El contrato tiene por objeto principal el encargo de promover la firma de los contratos de los productos y servicios bancarios, de seguros y financieros que emite, ofrece y/o distribuye el propio Banco, en el marco del encargo. Al agente se le puede encargar también la asistencia, soporte y supervisión de otros agentes.

Los clientes captados por los agentes son del Banco que encarga su gestión normalmente al agente que los ha captado, pero que, en cualquier momento, o a petición del cliente, puede asignarlos a otro agente.

Dado el carácter autónomo de la colaboración, la política retributiva y de incentivos de los asesores financieros es exclusivamente de tipo variable (art. 1748 del Código Civil italiano), teniendo el agente derecho a la comisión (solo) si la operación se concluye por efecto de su intervención.

En concreto, el sistema retributivo de los asesores financieros depende del volumen de nueva producción (*front fee*) y del mantenimiento de la cartera de clientes (y de sus productos) asignada por el Banco (*management fee*).

Dichas comisiones también son indirectas si se reconocen a agentes que desempeñan una función comercial de supervisión sobre una o varias estructuras de agentes. También existen asesores financieros, denominados *manager staff* que, por encargo del Banco, respaldan directamente al asesor financiero en la cúspide de estructuras articuladas (por ejemplo, Regional) con el fin de ayudar al responsable de dicha estructura a supervisar los aspectos especializados típicos y relevantes en la promoción de los negocios como, en concreto, la formación, la calidad y la contratación de personal.

El Banco, teniendo en cuenta su modelo de negocio y con el fin de favorecer el mantenimiento de relaciones de agencia duraderas y provechosas, está interesado en reconocer a sus agentes comisiones con características de premio (concursos, bonificaciones, etc.) si se consiguen determinados resultados y se cumplen

los parámetros cualitativos/cuantitativos requeridos, así como, con una perspectiva de fidelización, también el reconocimiento de asignaciones adicionales y primas al finalizar la relación (o durante su vigencia cuando se producen cambios en el alcance de la actividad). En concreto, el Banco reconoce a sus agentes una parte del valor que han generado a favor del Banco durante la relación de agencia, un valor que siempre resulta proporcionado al volumen de negocios desarrollado y a la calidad de la actividad realizada. El reconocimiento de estas asignaciones, así como sus condiciones, se establecen en un reglamento específico.



Para más información, véase el [informe del consejo de administración sobre la política retributiva del Grupo y las remuneraciones abonadas](#)

4.3.5 Sistema de controles internos

[GRI 2-II]

El sistema de controles internos (en adelante de forma abreviada también “SCI”) se define como el **conjunto de reglas, procedimientos y estructuras organizativas que tienen por objeto permitir**, a través de un proceso apropiado de identificación, medición, gestión y seguimiento de los principales riesgos, **una gestión de la empresa sana, correcta y acorde con los objetivos establecidos**. Un SCI eficaz contribuye a garantizar la salvaguarda del patrimonio social, la eficiencia y la eficacia de las operaciones de la empresa, la fiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y reglamentos. En el marco de la cultura empresarial, el sistema de controles determina el nivel de sensibilidad de la dirección y de la administración a las necesidades de control. Constituye la base para todos los demás elementos que forman parte del SCI. Los factores que influyen en un entorno de control son: la integridad, los valores éticos y la competencia del personal, la filosofía y el estilo de gestión de la dirección, las formas de delegación de responsabilidad, de organización y desarrollo profesional y el compromiso y la capacidad de orientación y guía del consejo de administración. En el Grupo, las diferentes sociedades se comprometen a implantar en sus estructuras operativas un sistema de controles internos articulado y eficiente, teniendo en cuenta el cumplimiento de las directrices recibidas de la empresa matriz, de las diferentes normas aplicables y de los diferentes ámbitos de actividad. Un papel fundamental lo desempeña el comité de riesgos de Banca Mediolanum, empresa matriz del conglomerado financiero, como oportunidad de intercambio y análisis para el desarrollo de una visión de conjunto de los diferentes riesgos asociados a las diferentes clases de negocio y de intercambio de las medidas adoptadas para controlar los riesgos detectados.

Articulación del sistema de controles internos

Desde un punto de vista estructural, el **sistema de controles internos del Grupo se articula en varios niveles** que prevén:

- › **Controles de línea** (denominados «controles de **primer nivel**»): tienen por objeto garantizar la realización correcta de las operaciones. Estos controles los realizan las propias estructuras operativas (p. ej., controles de tipo jerárquico, sistemáticos y aleatorios), incluso a través de unidades que tienen únicamente funciones de control y que informan a los responsables de las estructuras operativas (o realizados en el marco del *back office*) y, cuando es posible, se incorporan a los procedimientos informáticos. Según esta configuración, las estructuras operativas son los primeros responsables del proceso de gestión de los riesgos.
- › **Controles de riesgos y conformidad** (denominados «controles de **segundo nivel**»): tienen por objeto asegurar el cumplimiento de los límites operativos atribuidos a las diferentes funciones, la aplicación correcta del procedimiento de gestión de los riesgos y la conformidad de las operaciones empresariales con las normas, incluidas las de autorregulación. De acuerdo con lo previsto en la normativa, las funciones responsables de los controles de segundo nivel son diferentes de las productivas y contribuyen a definir el gobierno de los riesgos, incluidos los riesgos climáticos y medioambientales, y de su proceso de gestión.

- › **Auditoría interna** (denominados «controles de **tercer nivel**»): tienen por objeto identificar los incumplimientos de los procedimientos y de la regulación, así como evaluar periódicamente la completitud, adecuación, funcionalidad (en términos de eficiencia y eficacia) y la fiabilidad del sistema de controles internos y del sistema informativo, con una frecuencia predeterminada atendiendo a la naturaleza e intensidad de los riesgos.

Cumplimiento normativo (*compliance*)

El modelo adoptado por el Banco para el control del riesgo de incumplimiento (el denominado modelo de cumplimiento normativo) prevé un **control directo a cargo de la función de cumplimiento normativo para las normas más importantes** como, por ejemplo, las que se refieren al ejercicio de la actividad bancaria y de intermediación, la gestión de los conflictos de intereses, la transparencia en las relaciones con los cliente y, con carácter general, la legislación sobre protección de los consumidores. Para determinados ámbitos normativos preestablecidos para los que se han previstos formas de control especializadas, la función de cumplimiento normativo cuenta con la ayuda de «Unidades Especializadas» del banco creadas específicamente, a las que se han asignado determinadas fases del proceso de cumplimiento, manteniendo la responsabilidad de evaluar y garantizar la adecuación de dichos controles.

También corresponden a la función de cumplimiento normativo las actividades de asesoría especializada para evaluar el riesgo de incumplimiento, alerta y análisis de brecha normativa, comprobaciones de adecuación y funcionamiento de las estructuras y de los procesos de la empresa para prevenir el incumplimiento de normas imperativas o de autorregulación y el seguimiento de la adopción de las medidas correctivas propuestas. En el marco de las relaciones con las autoridades de supervisión, a la función de cumplimiento normativo le corresponde controlar las relaciones con dichas autoridades y con las asociaciones empresariales en relación con los asuntos de los que es competente directamente. Forma parte de este ámbito el control de la correcta gestión de las solicitudes procedentes de las Autoridades de Supervisión nacionales, así como la participación en grupos de trabajo asociativos sobre cuestiones especializadas.

La función de cumplimiento normativo de Banca Mediolanum desempeña actividades de supervisión y coordinación de esta misma función en las sociedades del Grupo. Para ello, las sociedades del Grupo crean flujos adecuados de información hacia la empresa matriz, con la frecuencia acordada, sobre la planificación de sus actividades, los controles realizados y cualquier otra información relevante para el control del riesgo de cada sociedad de incumplimiento de la legislación aplicable.

La función de cumplimiento normativo se encarga del control de los riesgos de incumplimiento de las normas también por cuenta de las sociedades italianas del Grupo Bancario con las que el Banco ha celebrado acuerdos de servicio específicos.

Por último, la función de cumplimiento normativo garantiza la adecuación de la información que se ofrece periódicamente al consejero delegado y a los demás órganos de la empresa, a los consejos de administración y a las demás funciones de control de la empresa.

El modelo que se delinea en el documento de normativa interna denominado «política de cumplimiento normativo», regula los diferentes aspectos de la gestión del riesgo de incumplimiento, ofreciendo directrices e identificando los requisitos que se deben respetar: cada sociedad del Grupo Bancario debe adoptar la política dentro del ámbito establecido en las directrices, atendiendo al principio de proporcionalidad y teniendo en cuenta la legislación aplicable. Las directrices, la estructura organizativa y los procesos adoptados por la función de cumplimiento normativo para cumplir su misión y las responsabilidades que corresponden a las unidades que componen la función, se describen en el documento denominado «reglamento de la función de cumplimiento normativo».

La función garantiza, además, la participación en mesas de trabajo entre asociaciones con el fin de hacer un seguimiento de la evolución legislativa aplicable e informar puntualmente de los cambios que se produzcan sobre el tema a las unidades especializadas interesadas.

Con especial referencia a la evolución del marco normativo europeo en materia de finanzas sostenibles, la Función de cumplimiento normativo lleva a cabo actividades tanto *a priori* de control como *a posteriori* de gestión del riesgo relacionado con los ámbitos ASG y, en especial, también de los riesgos climáticos, con especial referencia en concreto a los ámbitos que afectan a los clientes actuales o potenciales.

En particular, las actividades, como ocurre con los demás tipos de riesgo objeto de seguimiento por parte de la función, se vertebran sobre la base de las fases típicas del marco metodológico de dicha función:

- › Actividades de seguimiento de la evolución normativa y consiguientes actividades de alerta legislativa sobre los riesgos climáticos.
- › Apoyo consultivo *a priori* para las estructuras propietarias de los procesos del Banco en relación con los ámbitos y normativas que no cubre directamente la función de gestión del riesgo (p. ej. riesgo de mercado, riesgo de liquidez, supervisión prudencial) y que guardan relación con la distribución de productos por parte del Banco con posibles impactos para los clientes actuales o potenciales (p. ej. *greenwashing*). En el marco de las medidas de gobernanza de los productos, también se garantiza una actividad de control de los productos, antes de su comercialización, en relación también con los requisitos previstos en la legislación de referencia para distribuir productos sostenibles.
- › Actividad de control *a posteriori* de dichos ámbitos/normativas descritas en la actividad *a priori* de la Función, poniendo de manifiesto las acciones de mitigación que sean necesarias e informando al respecto a los órganos del Banco en el marco de la actividad de información ordinaria de la función.

Prevención del blanqueo de capitales

La función de prevención del blanqueo de capitales es responsable, siguiendo un enfoque basado en el riesgo, del control del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y de la adecuación de los procesos a la evolución del marco normativo y procedimental en este ámbito. Controla continuamente que los procedimientos de la empresa sean adecuados para prevenir y luchar contra el incumplimiento de las normas de hetero-regulación (leyes y reglamentos) y de autorregulación en materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Presta especial atención a la adecuación de los sistemas y de los procedimientos internos en materia de diligencia debida respecto de los clientes y de registro, así como de los sistemas de detección, evaluación y comunicación de operaciones sospechosas. Se ocupa del análisis y de la evaluación periódica de los riesgos de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, identificando medidas adecuadas de mitigación en caso de riesgo elevado.

Auditoría interna

La función de auditoría interna de Banca Mediolanum efectúa **controles «de tercer nivel» para supervisar el desarrollo correcto de las operaciones y la evolución de los riesgos** y evalúa la integridad, idoneidad, funcionalidad y fiabilidad de la estructura organizativa de la empresa y de los demás componentes del sistema de controles internos. La Función pone en conocimiento de los órganos de la empresa las áreas de mejora que se detecten, con especial referencia al sistema de controles internos, al Marco de Apetito de Riesgo, a los procesos de gestión de los riesgos y a las herramientas para su medición y control. Tomando como referencia los resultados de los controles que realiza, elabora recomendaciones para los órganos de la empresa. Utilizando un enfoque basado en el riesgo, elabora una programación plurianual y un plan anual de actividades de control que se deben realizar a lo largo de cada ejercicio. Ambos se someten al examen y aprobación de los órganos sociales competentes. La función, además, es la encargada de velar por el buen funcionamiento del «canal interno de denuncias» (*Whistleblowing*).

Durante el ejercicio, la función ha desarrollado, de acuerdo con el plan aprobado, su actividad de control tanto para Banca Mediolanum como para las sociedades del Grupo que han delegado, mediante el contrato de servicio correspondiente, la realización de las actividades de auditoría interna. Además, en relación con el modelo de negocio adoptado por el Grupo, se ha prestado especial atención a los controles sobre la correcta actuación de las redes de ventas. En cuanto a las filiales que cuentan con su propia función de control interno, la Función ha desempeñado sus tareas de orientación y supervisión mediante el seguimiento de la evolución del plan de actividades de las funciones de auditoría Interna «Locales,» así como mediante la organización de actividades de coordinación periódicas.

Por último, cabe destacar que la función de auditoría interna cuenta con un programa propio de seguimiento y mejora continua de la calidad (denominado «PAMQ») de conformidad con lo dispuesto en las Normas Internacionales de Auditoría Interna (*International Professional Practice Framework* promulgadas por *The Institute of Internal Auditors*). En este sentido, periódicamente también se realiza una evaluación «externa» de la función por parte de profesionales dotados de las habilitaciones necesarias, de conformidad con lo establecido en las normas internacionales (denominada *Quality Assurance Review*).

Gestión de riesgos

La función de gestión de riesgos (también llamada función de control de riesgos) de Banca Mediolanum es **responsable de la aplicación de las políticas de gobierno y del sistema de gestión de riesgos**. La función de control de riesgos se encarga del seguimiento de la exposición del Banco y del Grupo a los riesgos financieros y de crédito, así como de evaluar los impactos patrimoniales de los riesgos operativos y los efectos de tipo reputacional, controlando constantemente la adecuación patrimonial y la adecuación de la situación de liquidez, en relación con la actividad desarrollada, desempeñando un papel de orientación y coordinación de los temas relacionados con las tareas institucionales de gestión y control de riesgos, actuales y prospectivas, orientando al banco hacia una asunción de riesgos razonable y acorde con su nivel de apetito de riesgo. Por tanto, la función promueve la cultura de gestión del riesgo para obtener una conciencia y comprensión cada vez mayores del fenómeno en toda la organización, prestando especial importancia a los factores climáticos y medioambientales.

La función de gestión de riesgos de la empresa matriz define y mantiene el marco de control y gestión de todos los riesgos de las sociedades del Grupo Bancario, es decir, es responsable del control de los riesgos de «primer pilar» (crédito, mercado y operativos) y realiza las actividades de evaluación cualitativa y cuantitativa de los riesgos de «segundo pilar» (tipo de interés, liquidez y otros riesgos) observando las directrices del consejo de administración y las disposiciones legales vigentes. La función se coordina con la unidad del sector TI que gestiona los controles de primer nivel para definir las formas de evaluación y control del riesgo informático con el fin de integrar en las actividades realizadas en el ámbito del marco de control de los riesgos operativos los resultados obtenidos en el proceso de evaluación del riesgo TI. Además, se recuerda que la función de gestión de riesgos también se encarga de la gestión del riesgo de externalización, sobre la base de las tareas y de las actividades recogidas en la normativa interna y externa, respecto de los procesos de *outsourcing* de actividades y servicios a terceros adoptados por la empresa matriz. En todas las entidades legales del Grupo, las responsabilidades de las funciones de gestión de riesgos tienen las mismas características operativas.

La función de control de riesgos de la empresa matriz también se encarga de definir las formas de evaluación y control de los riesgos reputacionales coordinándose, cuando es necesario, con las demás funciones de control.

Elabora la normativa interna, es decir, las políticas, los reglamentos y los procedimientos relacionados con todos los riesgos que se consideran relevantes y desarrolla los métodos cuantitativos para la gestión de dichos riesgos presentes en la actividad característica del Banco y de las sociedades del Grupo. Controla continuamente, para el Grupo Bancario, la adecuación del Marco de Apetito de Riesgo ayuda a los órganos de la empresa tanto en la coordinación del proceso de evaluación como en la adecuación patrimonial global (ICAAP – *Internal Capital Adequacy Assessment Process*) y la adecuación del sistema de proceso y gestión del riesgo de liquidez (ILAAP – *Internal Liquidity Adequacy Assessment*). Se encarga de elaborar el documento de plan de recuperación, así como de todas las actividades atribuidas y reguladas específicamente en el reglamento interno sobre los respectivos procesos operativos internos de gestión y mitigación de riesgos.

Además, la función de gestión de riesgos redacta, trimestralmente, el informe destinado al consejo de administración en el que se recogen los parámetros de riesgo relativos a todos los indicadores analizados, incluidos los resultados ASG de la cartera de créditos para las entidades corporativas y las principales acciones de mitigación para la gestión de los riesgos prioritarios para el Banco.

Por último, cabe destacar que la función de gestión de riesgos busca siempre observar la evolución del contexto económico y financiero en lo que respecta a la gestión de los riesgos correspondientes y actualmente cuenta con características cada vez más marcadas y evidentes de profesionalidad especializada y de flexibilidad en cuanto a las competencias cada vez más técnicas y avanzadas que se deben realizar. Estos son requisitos necesarios para que la empresa pueda gobernar de la mejor forma posible todos los temas nuevos a los que los órganos reglamentarios de todos los niveles dedican continuamente cada vez más importancia y atención.

4.4 Gestión de riesgos

El mundo de los riesgos está cambiando y surge la necesidad de una función de gestión de riesgos con características de flexibilidad y orientada a la evolución no solo del contexto económico y financiero, sino también del medioambiental, social y de gobernanza (ASG) que implica la introducción de riesgos medioambientales, sociales y de gobernanza corporativa que se pueden asociar a las diferentes líneas de negocio y a su gestión. Por tanto, además de identificar los riesgos y sus controles por ámbitos materiales, detallados en los apartados siguientes y en los que se encuentran por ejemplo riesgos como los medioambientales en relación con el tema «impactos medioambientales y cambio climático», el Grupo Mediolanum ha desarrollado tipos concretos de riesgos, como el relacionado con el cambio climático y la gestión sostenible de la cadena de suministros, ya que cada vez se reconoce con mayor frecuencia que pueden afectar potencialmente al desarrollo correcto de las actividades del negocio bancario y de seguros.

Marco de Apetito de Riesgo 'RAF'

El Marco de Apetito de Riesgo (RAF por sus siglas en inglés, *Risk Appetite Framework*) es el **marco de referencia que expresa la propensión al riesgo** que el Banco desea asumir, respecto a todos los riesgos considerados relevantes que pueden caracterizar la actividad realizada. Es el enfoque global que **incluye las políticas, procesos, controles y métodos con los que se define, comunica, gestiona y reevalúa** dicho **apetito de riesgo** del Banco, de acuerdo con el máximo riesgo asumible, el modelo de negocio y el plan estratégico. Por consiguiente, la **política de gobierno de los riesgos** constituye una parte estratégica del RAF, permitiendo su conexión con el plan económico y financiero global y permitiendo, por tanto, la consecución de un objetivo de crecimiento sostenible. Por este motivo, el RAF es el resultado de un proceso articulado en el que participan diferentes estructuras organizativas de la empresa, cada una en su respectivo ámbito de competencia y, en particular, la de gestión de riesgos y la de planificación y control.

El apetito de riesgo del Grupo se revisa anualmente para tener en cuenta los cambios continuos del entorno, tanto interno como externo, y los cambios en las expectativas de los diferentes grupos de interés. Las variables económico-financieras estimadas durante la elaboración del plan económico y financiero se concilian con los límites de apetito de riesgo y se incluyen en el proceso de actualización del RAF, determinando en su caso la revisión y adecuación de los umbrales y de los límites establecidos en el ejercicio anterior.

En el documento RAF del Grupo Banca Mediolanum se definen, evalúan y aprueban los **indicadores de riesgo** clasificados por ámbitos de referencia como, por ejemplo, adecuación patrimonial, riesgo de crédito, riesgo financiero, riesgo de liquidez, riesgo operativo, riesgo de mercado, etc. con tres niveles de observación:

- › **Capacidad de riesgo** (máximo riesgo asumible): el nivel máximo de riesgo que un banco puede asumir estructuralmente y/o técnicamente sin incumplir los requisitos reglamentarios u otros límites imperativos impuestos por los accionistas o por la autoridad de supervisión.
- › **Tolerancia del riesgo** (umbral de tolerancia): se trata de la desviación máxima del apetito de riesgo permitida, es decir, el umbral de tolerancia fijado para asegurar en cada caso al banco márgenes suficientes para operar, incluso en condiciones de estrés, dentro del riesgo máximo asumible. Si se permite la asunción de riesgo por encima del objetivo de riesgo fijado, sin perjuicio del respeto del umbral de tolerancia, se identifican las acciones de gestión que sean necesarias para que el riesgo asumido vuelva al nivel del objetivo preestablecido.
- › **Apetito de riesgo** (objetivo de riesgo o propensión al riesgo): el nivel de riesgo, total para cada tipo, que el banco desea asumir para la consecución de sus objetivos estratégicos.

A estas definiciones se deben asociar, además, los conceptos de perfil de riesgo (riesgo efectivo), es decir, el riesgo efectivamente asumido, el valor total medido en un determinado momento en el

tiempo, y el límite de riesgo que implica la posible articulación de los objetivos de riesgo dentro de los límites operativos. Además, en el RAF se definen los procedimientos y las actuaciones de gestión que se deben activar cuando es necesario reducir el nivel de riesgo hasta el objetivo o dentro de los límites preestablecidos. En concreto, se definen los procedimientos que se deben aplicar para evaluar las medias de gestión a aplicar cuando se supera el umbral de tolerancia. Se detallan también los plazos y las formas de actualización y la posible revisión durante el año del RAF.

Todas las formas de expresión de los niveles de riesgo tal y como se recogen y aprueban en el RAF **tienen, por tanto, la función de ayudar a la alta dirección a conseguir los objetivos estratégicos y financieros**, así como a hacer un seguimiento de la solidez patrimonial y financiera del Grupo, tanto en situaciones de gestión ordinaria como en posibles situaciones adversas y, por tanto, son objeto de un proceso de revisión periódica que está integrado con el de planificación y presupuestación.

Dada la importancia continua de los temas relacionados con los ámbitos ASG, el Marco de Apetito de Riesgo de Banca Mediolanum se caracteriza cada vez más por indicadores estratégicos que tienen por objeto mejorar cada vez más su rendimiento al realizar los objetivos del plan que van más allá de la simple generación de valor económico. Los aspectos relacionados con el ámbito ASG son elementos de valor que se añaden al análisis más estrictamente tradicional ligado a la interpretación de los valores y activos empresariales, ya que los intermediarios financieros participan directamente en la orientación de su actividad de crédito e inversión con fines no solo de tipo económico sino también con efectos positivos para el medioambiente y la sociedad.

De hecho, después de haber introducido en 2022 el primer **indicador de RAF en ámbito ASG** con el fin de limitar la exposición crediticia a empresas corporativas que no cuentan con una calificación ASG virtuosa, Banca Mediolanum ha introducido otro indicador de RAF en la actualización del RAF de 2023. En concreto, teniendo en cuenta el modelo de negocio adoptado por el Grupo, se ha decidido introducir un indicador de RAF, en ámbito ASG, que establece límites a la colocación de la oferta de fondos de inversión que cuentan con una calificación ASG por debajo de una calificación que se considera poco sostenible.

Por consiguiente, de acuerdo con la asignación de la calificación ASG de los fondos de colocación distribuidos por Banca Mediolanum, el objetivo es orientar las inversiones de los clientes hacia empresas o sociedades que tengan y/o cumplan parámetros más sostenibles respecto a otras. El límite de RAF establecido consiste en la determinación de una cuota máxima porcentual sobre el total de la cartera de fondos colocados que cuentan con una calificación ASG de bajo nivel. Para más información, véase el apartado 4.4.1 *Riesgos relacionados con el cambio climático*.

Riesgos reputacionales

En el mercado mundial, los bancos han tenido que afrontar una presión competitiva muy agresiva que ha conllevado una evolución de la exposición a los riesgos, con especial referencia a los riesgos operativos, legales y de reputación.

El **riesgo reputacional**, tal y como se regula en las normas reglamentarias del sector, forma parte de los «otros riesgos» difícilmente medibles para los que los bancos crean sistemas de control y de atenuación apropiados. Este riesgo se define genéricamente como el **riesgo actual o prospectivo de reducción de las ganancias o del capital como consecuencia de una percepción negativa de la imagen del Banco** por parte de Clientes, contrapartes, accionistas, inversores y/o Autoridades de Supervisión. En el sector bancario, adquiere especial importancia el ámbito de la reputación que, en un contexto de sensibilidad creciente por el tema de la ética en los negocios, puede poner en peligro la supervivencia de la propia empresa.

El riesgo reputacional, según se ha descrito anteriormente, también se caracteriza por cambios en el mundo de los negocios y en la sociedad, ya que los valores como la responsabilidad social y medioambiental de la empresa hacen que este riesgo guarde relación con el riesgo de sostenibilidad que se define en el Reglamento (UE) 2019/2088. En este reglamento se define precisamente el riesgo de sostenibilidad como un hecho o condición ambiental, social o de gobernanza que, de producirse, podría provocar un importante impacto negativo efectivo o potencial en el valor percibido de la empresa.

Este riesgo, como la reputación, tiene un impacto con un fuerte efecto comunicativo que influye en las percepciones y en los comportamientos de los grupos de interés que gravitan alrededor de la empresa.

Banca Mediolanum puso en marcha en 2022 un programa a nivel de Grupo para asegurar la adecuación de las prácticas de empresa a las expectativas del regulador y de todos sus grupos de interés. En este proyecto se analizó la materialidad de los riesgos climáticos también en el marco del riesgo reputacional: el resultado del análisis puso de manifiesto que la materialidad de los riesgos climáticos es únicamente de tipo cualitativo y que se dirige principalmente a identificar, hacer un seguimiento y definir posibles medidas de mitigación de los riesgos de transición y de tipo físico que pueden influir en el riesgo reputacional. El objetivo se centra en obtener valoraciones cualitativas basadas en expertos tanto por lo que se refiere a sus proveedores como en relación con la adecuación de su oferta de productos a las políticas internas en campo ASG.

Incluso a pesar de la inexistencia de una definición «completa y unívoca», **los riesgos reputacionales a menudo se generan a través de otro tipo de riesgo que no se ha gestionado adecuadamente**, por ejemplo, un riesgo operativo o un riesgo estratégico que podrían producir como un efecto adicional un riesgo de tipo reputacional. Con carácter más general, entre los **factores de tipo endógeno** se encuentran todos los que están asociados directamente a los procesos y actividades que desarrolla el Banco o a las decisiones de gestión y operativas que este asume (por ejemplo, la ocurrencia de un hecho de riesgo operativo, el incumplimiento de una normativa, o noticias erróneas sobre la sociedad, sobre los comportamientos de los colaboradores o una gestión inadecuada de las comunicaciones oficiales dirigidas al exterior. Entre los **factores externos, o exógenos**, se encuentran los comentarios y debates que se desarrollan en los medios de comunicación, en las redes sociales, en los blogs y/o en otras herramientas de comunicación digital relativos a informaciones u opiniones que dañan la reputación del Banco o del Grupo.

Se trata de factores que no guardan relación directamente con actividades o procesos concretos desarrollados por el Banco, pero que están ligados a la difusión de noticias u opiniones negativas sobre la imagen del propio Banco o de sus directivos.

El Grupo Mediolanum ha adoptado una **política específica para la gestión del riesgo reputacional y hace un seguimiento constante del comportamiento de sus asesores financieros**, con el fin de controlar que su conducta cumpla con la legislación vigente y se caracterice por la máxima corrección y transparencia en la relación con los clientes. Sin embargo, los procedimientos adoptados a veces pueden no ser adecuados cuando se producen hechos inesperados y/o que están fuera del control del Grupo. La realización de comportamientos fraudulentos, desleales o abusivos por parte de los asesores financieros constituye también un riesgo operativo típico que podría implicar un daño, incluso significativo, para la imagen y la reputación del Grupo y, con carácter general, para la confianza que depositan en él los clientes, con el consiguiente efecto negativo sobre su situación económica, patrimonial y financiera.

El riesgo operativo derivado de comportamientos ilícitos o inapropiados de todos los colaboradores se controla y gestiona constantemente por parte del Grupo. En particular, en el marco del proceso de identificación de los riesgos operativos, se realizan tanto **actividades de recopilación y análisis de las pérdidas debidas al comportamiento de los asesores financieros, como evaluaciones a priori de la exposición a dicho riesgo y de los controles correspondientes**. Además, se llevan a cabo también **actividades de control a posteriori** realizadas de forma continuada con frecuencia mensual, a nivel de macrofenómeno («controles masivos»), y, con frecuencia al menos anual, sobre grupos específicos de asesores cuando se registran movimientos anómalos en las carteras de clientes.

Con el fin de salvaguardar la percepción de la imagen del Banco en el entorno en el que opera, incluso desde una perspectiva de mitigación del riesgo reputacional, Banca Mediolanum está comprometida desde siempre con la difusión de una cultura empresarial basada en principios y comportamientos éticos, sostenibles y profesionales con una sólida competencia financiera y corrección deontológica. La atención que el Grupo Mediolanum presta a la mejora de los controles organizativos y operativos se ve confirmada por el riguroso cumplimiento de las disposiciones normativas (p. ej. leyes y reglamentos internos y externos) y de autorregulación (p. ej. estatutos, código de conducta, código de autorregulación) con el objetivo fundamental de dar primacía absoluta a la creación de «valor empresarial» que no es única y exclusivamente el valor económico.

Gestión de los riesgos de conformidad con el Decreto Legislativo n.º 254/16 (ASG) y marco

De conformidad con el art. 3 del Decreto Legislativo n.º 254/2016, se deben describir los riesgos principales que se han generado y sufrido en relación con los ámbitos materiales de la organización. En el art. 1, apdo. 1073, de la Ley Presupuestaria de 2019 se introdujo una modificación en el decreto n.º 254/2016 estableciendo que las empresas, además de las obligaciones relacionadas con la información no financiera, deberán ilustrar las formas de mitigación de los riesgos principales.

En 2022, en el marco del **proceso de identificación, evaluación y gestión de los riesgos relacionados con los ámbitos ASG** se realizaron las siguientes actividades:

- › Actualización de la identificación de los riesgos principales generados y sufridos y las correspondientes acciones de mitigación para los nuevos ámbitos materiales identificados durante el proceso de análisis de materialidad de 2022.
- › Identificación y registro, para todo el grupo Mediolanum, de 121 riesgos relacionados con los ámbitos materiales no financieros, de los que el 53 % se genera internamente y el resto se sufre por causas externas (p. ej. evolución legislativa, etc.). Respecto al año anterior, se registraron tres nuevos riesgos con impacto sobre los ámbitos materiales referidos a las finanzas responsables, a los impactos medioambientales directos y cambio climático y a la calidad del servicio, mientras que se reclasificó un riesgo que pasó de estar encuadrado en el tema de la centralidad de la persona al relativo a la calidad del servicio.
- › La asignación de dichos riesgos en total a 31 propietarios del riesgo divididos entre responsables de dirección y de función.

En su conjunto, la gestión de los riesgos ASG tiene por objeto seguir estándares de control y seguimiento estructurados y eficaces, caracterizados por un nivel de impacto cualitativo que se sitúe en valores medios/bajos para el 96 % del marco total. En este sentido, la adopción de acciones de mitigación por parte de los diferentes propietarios del riesgo parece ajustarse a este criterio con un radio de cobertura, para cada ámbito material, de aproximadamente el 93 % y, en relación con el total de riesgos, de más del 70 %. Para ello, las sociedades del grupo Mediolanum se han comprometido, por un lado, a desarrollar un modelo de oferta de productos sostenible y, por otro, han adoptado sus propias «políticas de inversión responsable», estableciendo directrices para las inversiones sostenibles, con referencia al modelo de productos desarrollados y ofrecidos y a las inversiones por cuenta propia. Este enfoque ha permitido a las sociedades del Grupo tener en cuenta también las expectativas normativas locales, por ejemplo, los requisitos sobre riesgos climáticos del Banco Central de Irlanda.

En el programa de sostenibilidad de 2022 se pusieron en marcha proyectos específicos relacionados con algunos ámbitos materiales (negocio y finanzas responsables, apoyo a la comunidad, impactos medioambientales directos y cambio climático, políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores) con las que Banca Mediolanum desea consolidar aún más su enfoque ASG. En concreto, de acuerdo con la publicación por parte del BCE de los resultados de la revisión temática realizada en el sector bancario en relación con la gestión de los riesgos climáticos y medioambientales y de un documento de «Buenas prácticas» seguidas en 25 instituciones relevantes, Banca Mediolanum ha iniciado un proyecto estructural y consolidado de adecuación a la gestión de los impactos y de los riesgos relacionados con el cambio climático.

Para más información, véase el marco de presentación de los riesgos ASG identificados y gestionados, de acuerdo con los ámbitos materiales, en el apartado *5.1 Análisis de materialidad*.

4.4.1 Riesgos relacionados con el cambio climático

Materialidad de los riesgos climáticos y medioambientales

Los riesgos climáticos y medioambientales para las entidades se definen como los riesgos que se derivan del impacto actual o prospectivo de factores climáticos y medioambientales en sus contrapartes o en los activos invertidos, es decir, los riesgos derivados de las actividades principales de las entidades.

Los riesgos climáticos y medioambientales no constituyen una categoría de riesgo independiente, sino que se concretan a través de las categorías tradicionales de riesgos financieros (riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgos operativos y de reputación, riesgos de liquidez y de financiación).

De acuerdo con las expectativas de las autoridades de supervisión⁵, Banca Mediolanum ha tomado medidas para identificar y cuantificar la exposición a los factores de riesgo climáticos y medioambientales relevantes.

El Grupo, durante el cuarto trimestre de 2022, puso en marcha la identificación puntual de las formas con las que los riesgos climáticos y medioambientales que son objeto de observación por parte de la Función de Gestión de Riesgos afectan a los riesgos financieros. En concreto, Banca Mediolanum elaboró la «Política de gestión de los riesgos climáticos y medioambientales», identificó los factores de riesgo climáticos y medioambientales, los canales de transmisión, y realizó los controles preventivos oportunos de materialidad, en función de los diferentes tipos de riesgos, de los datos y de las herramientas a disposición, sobre las categorías de riesgo tradicionales.

Identificación del perímetro

A continuación, para cada categoría de riesgo financiero relevante, se especifica el perímetro de referencia para la evaluación del impacto de los factores de riesgo climáticos y medioambientales de tipo cuantitativo.

Riesgo de crédito

Para la identificación y registro de los factores de riesgo climáticos y medioambientales sobre el Riesgo de Crédito, el perímetro de evaluación son las carteras de créditos corporativos y minoristas.

Riesgo de mercado

El perímetro de evaluación, en relación con el riesgo de mercado, es la cartera de valores poseídos.

Riesgo operativo

En lo que respecta al riesgo operativo, el perímetro de evaluación son los inmuebles de propiedad y las Funciones Esenciales Importantes (FEI) del Grupo Bancario.

Riesgo estratégico

El perímetro de evaluación que se ha tenido en cuenta para identificar y registrar los factores de riesgo climáticos y medioambientales sobre el riesgo estratégico son los fondos gestionados.

Factores de riesgo climáticos y medioambientales

En relación con la identificación de los factores de riesgo climáticos y medioambientales, el Banco Central Europeo en la «guía sobre riesgos climáticos y medioambientales - Expectativas supervisoras en materia de gestión y comunicación de riesgos» ofrece una lista de factores de riesgo que, a través de canales de transmisión específicos, hacen que los riesgos climáticos y medioambientales tengan un impacto sobre las categorías tradicionales de riesgo de los intermediarios financieros.

En concreto, los riesgos climáticos y medioambientales comprenden tanto el riesgo físico como el riesgo de transición:

- › **Riesgo físico:** impacto financiero de un clima cambiante, incluidos fenómenos meteorológicos extremos más frecuentes y cambios graduales en el clima, así como la degradación medioambiental, como la contaminación del aire, el agua y la tierra, las tensiones hídricas, la pérdida de biodiversidad y la deforestación. El riesgo físico se clasifica a su vez como agudo cuando se deriva de acontecimientos extremos (p. ej. sequías, inundaciones y tormentas) y como crónico cuando se deriva de cambios progresivos, como el aumento de las temperaturas, la elevación del nivel del mar, las tensiones hídricas, la pérdida de biodiversidad, el cambio en los usos del suelo, la destrucción

⁵ Fuente: «Guía sobre riesgos climáticos y medioambientales - Expectativas supervisoras en materia de gestión y comunicación de riesgos», Banco Central Europeo (2020).

de hábitats y la escasez de recursos.

- › **Riesgo de transición:** pérdida financiera que puede sufrir una entidad como consecuencia del proceso de ajuste a una economía más baja en carbono y más sostenible desde el punto de vista medioambiental. Esta circunstancia puede verse desencadenada, por ejemplo, por una adopción relativamente brusca de políticas relacionadas con el clima y medioambientales, avances tecnológicos o cambios en el clima del mercado y en las preferencias.

En la siguiente tabla se muestran los factores de riesgo climáticos y medioambientales tal y como los definen los órganos de supervisión/reguladores diferenciando entre riesgo físico y riesgo de transición.

RIESGO FÍSICO		RIESGO DE TRANSICIÓN	
CLIMÁTICOS	MEDIOAMBIENTALES	CLIMÁTICOS	MEDIOAMBIENTALES
› Fenómenos meteorológicos extremos	› Tensiones hídricas	› Políticas y regulación	› Políticas y regulación
› Patrones climáticos crónicos	› Escasez de recursos	› Tecnología	› Tecnología
	› Pérdida de biodiversidad	› Confianza de los mercados	› Confianza de los mercados
	› Contaminación		
	› Otros		

Identificación de los canales de transmisión

En la siguiente tabla se indican los canales de transmisión a través de los cuales los factores de riesgo climáticos y medioambientales se manifiestan en las categorías tradicionales de riesgo.

RIESGO TRADICIONAL	INTEGRACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO CLIMÁTICOS Y MEDIOAMBIENTALES
RIESGO DE CRÉDITO/CONTRAPARTE	Los factores de riesgo climáticos y medioambientales pueden afectar a la calificación crediticia de la contraparte y al valor de los inmuebles ofrecidos como garantía.
RIESGO DE MERCADO	Los riesgos climáticos y medioambientales pueden determinar una reorientación de la demanda y de la oferta de instrumentos (es decir, valores y derivados), productos y servicios financieros, con las consiguientes repercusiones sobre su valor.
RIESGO OPERATIVO	Los factores de riesgo climáticos y medioambientales y, en particular, el riesgo físico, pueden afectar a la continuidad de la operatividad del banco, en caso de daños potenciales a los inmuebles propiedad del banco y a las sedes operativas de los proveedores de servicios esenciales.
RIESGO DE LIQUIDEZ	Los factores de riesgo climáticos y medioambientales pueden afectar al riesgo de liquidez a través de impactos directos y/o indirectos sobre la situación de liquidez del banco.
RIESGO ESTRATÉGICO/GESTIÓN DE ACTIVOS	Los factores de riesgo climáticos y medioambientales pueden afectar a la sostenibilidad económica de algunas ramas de actividad y causar un riesgo estratégico para determinados modelos empresariales si no se llevan a cabo la adecuación y diversificación necesarias.
RIESGO REPUTACIONAL	Los factores de riesgo climáticos y medioambientales pueden tener un impacto financiero potencial negativo debido a un futuro daño reputacional.

Evaluación de materialidad de los riesgos climáticos y medioambientales

Con el fin de incorporar adecuadamente los riesgos climáticos y medioambientales en el Marco de Gestión de Riesgos, para las categorías de riesgo tradicionales que prevén una evaluación cuantitativa, la Función de Gestión de Riesgos efectúa un análisis de materialidad de dichos riesgos utilizando las diferentes herramientas a disposición, que se recogen a continuación en la siguiente tabla.

RIESGO POR CATEGORÍA	HERRAMIENTA EMPLEADA
RIESGO DE CRÉDITO	Para llevar a cabo la evaluación de los inmuebles ofrecidos como garantía, en relación con el riesgo de transición, se realiza una evaluación a través de la clase de eficiencia energética. En relación con el riesgo físico, incluidos los factores de riesgo medioambientales, se recurre a las puntuaciones de riesgo físico agudo y riesgo físico crónico que ponen a disposición proveedores de información externos (de acuerdo con las indicaciones de la Autoridad de Supervisión, no se tiene en cuenta el riesgo de terremoto). Para evaluar a las contrapartes, en relación tanto con el riesgo de transición como con el riesgo físico, incluidos los factores de riesgo medioambiental, se recurre a las puntuaciones facilitadas por un proveedor de información externo.
RIESGO DEL MERCADO	Para evaluar la propia cartera de negociación, se hace uso del Mapa de Impacto UNEP FI que sirve para identificar cómo afectan, positiva y negativamente, los emisores pertenecientes a diferentes sectores económicos a los aspectos climáticos y medioambientales relativos a los factores de riesgo de transición y físico, incluidos los factores de riesgo medioambiental.

RIESGO ESTRATÉGICO	Para evaluar la cartera gestionada, se hace uso del Mapa de Impacto UNEP FI que sirve para identificar cómo afectan, positiva y negativamente, los emisores pertenecientes a diferentes sectores económicos a los aspectos climáticos y medioambientales relativos a los factores de riesgo de transición y físico, incluidos los factores de riesgo medioambiental.
RIESGO OPERATIVO	Para evaluar los inmuebles que son propiedad del Banco y de los proveedores de servicios esenciales (FEI), se utilizan, en lo que respecta a los factores de riesgo físico, incluidos los factores de riesgo medioambiental, las puntuaciones facilitadas por un proveedor de información externo.

A través de los análisis realizados con las herramientas indicadas anteriormente se obtiene un juicio de materialidad en función de la incidencia de cada factor de riesgo, como el riesgo de transición o el riesgo físico, sobre el perímetro total de análisis preestablecido que varía en función de la categoría de riesgo tradicional considerada.

A continuación, se indican las franjas de materialidad definidas por la Función de Gestión de Riesgos que son comunes a todos los análisis de los factores de riesgo climáticos y medioambientales para las diferentes categorías de riesgo.

FRANJAS DE MATERIALIDAD
MATERIALIDAD ALTA
MATERIALIDAD MEDIA-ALTA
MATERIALIDAD MEDIA
MATERIALIDAD MEDIA-BAJA
MATERIALIDAD BAJA
MATERIALIDAD MÍNIMA

Riesgo de crédito

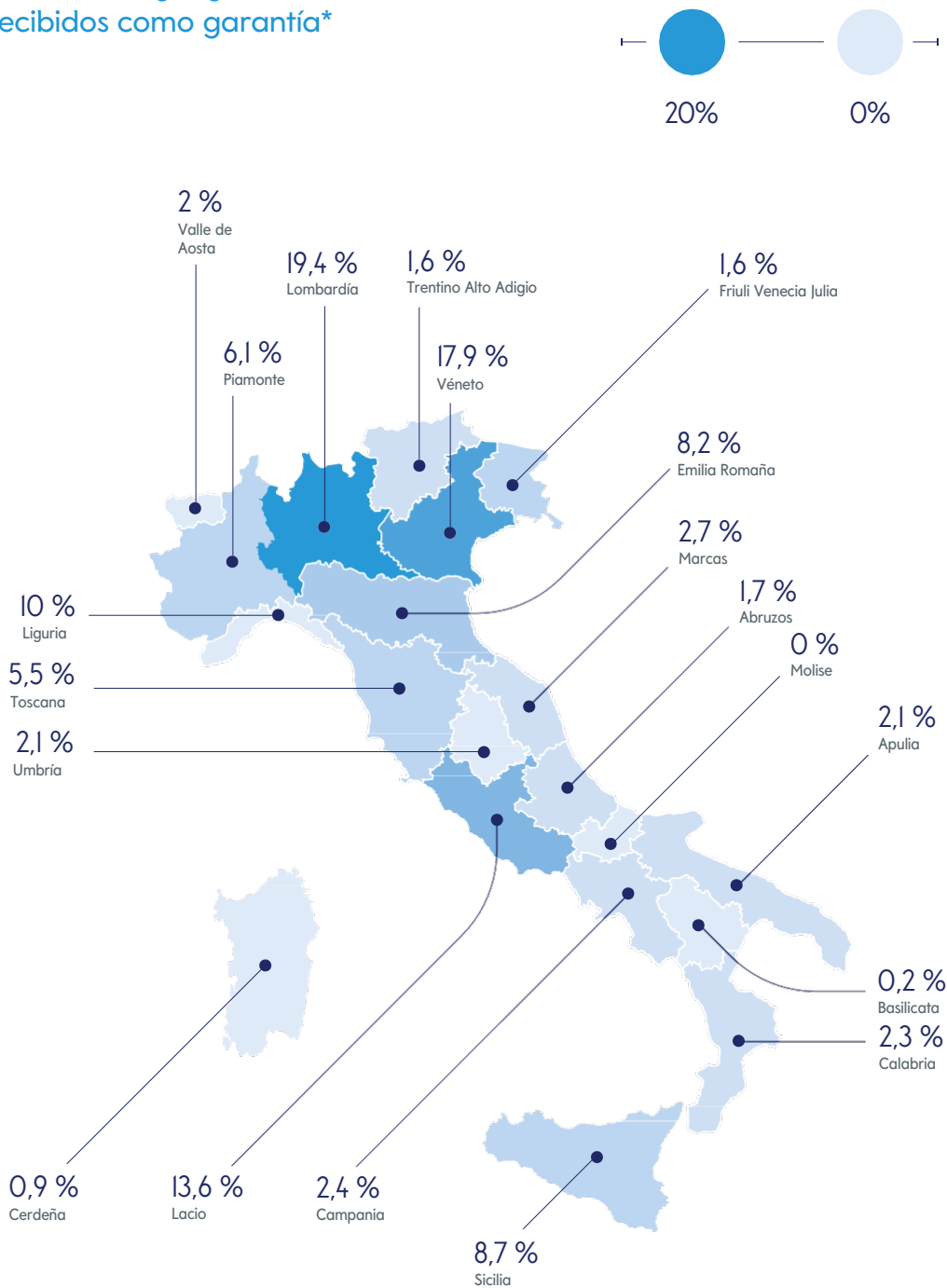
La evaluación de la materialidad en relación con el riesgo de crédito se realiza utilizando las puntuaciones de riesgo físico agudo y riesgo físico crónico facilitadas por proveedores de información externos y los datos sobre la eficiencia energética de los inmuebles para el riesgo de transición. El análisis se ha realizado siguiendo los pasos que se indican a continuación:

- › Determinación de las carteras relevantes para el análisis de materialidad de los riesgos climáticos y medioambientales: la determinación de las carteras relevantes para el análisis de materialidad (corporativas, minoristas o ambas) se realiza en relación con el importe utilizado y con el valor de los bienes ofrecidos como garantía. Resumiendo, la cartera relevante para el análisis de materialidad es la cartera minorista, para la que se realiza únicamente el análisis de los factores climáticos y medioambientales sobre los bienes ofrecidos como garantía.
- › Evaluación de materialidad riesgo de transición: esta actividad se realiza sobre la cartera minorista teniendo en cuenta los datos sobre la clase de eficiencia energética de los inmuebles. La variable relativa a la clase de eficiencia energética de los inmuebles puede tener 7 valores: de la clase A (mejor) a la clase G (peor). En concreto, el porcentaje total del valor de las garantías relativas a los inmuebles con las peores clases de eficiencia energética - clases E, F, G – se define en un **nivel de materialidad alto**, es decir, un alto impacto de los factores de riesgo de transición sobre el riesgo de crédito.

- › Evaluación de materialidad riesgo físico agudo: la evaluación de materialidad de los factores de riesgo agudo sobre la cartera minorista tiene lugar utilizando la puntuación de riesgo físico. Se trata de una puntuación resumida que expresa el grado de exposición del inmueble a riesgos agudos, en función de la peligrosidad geográfica y del daño esperado. La puntuación se expresa con arreglo a la siguiente escala de riesgo: Bajo (1), Moderado (2), Medio (3), Alto (4), Muy Alto (5). El porcentaje del valor de las garantías más expuestas a los factores de riesgo físico agudo corresponde a un **nivel de materialidad bajo**.
- › Evaluación de materialidad riesgo físico crónico: para realizar el análisis de materialidad de los factores de riesgo físico crónico de la cartera de créditos minoristas, la puntuación del riesgo físico crónico expresa el grado de exposición de la empresa a los riesgos crónicos. La puntuación expresa la peligrosidad geográfica (probabilidad de que se produzca un fenómeno natural) y el daño esperado. de forma análoga a lo indicado en relación con el riesgo físico agudo, se registra un **nivel de materialidad bajo**, es decir, un impacto bajo de los factores de riesgo físico crónicos sobre el riesgo de crédito.

En relación con cuanto indicado anteriormente, a continuación, se muestra de forma resumida el impacto del riesgo físico sobre la cartera de inmuebles recibidos como garantía por Banca Mediolanum:

Distribución geográfica de los inmuebles recibidos como garantía*



*Los porcentajes del mapa se refieren al número de inmuebles presentes en la cartera de inmuebles recibidos en garantía por el Banco.

Valor en libros bruto afectado

El **15 %** de la **cartera**, en términos de **valor en libros bruto**, se encuentra **afectado** por el **riesgo físico**. Del cual:

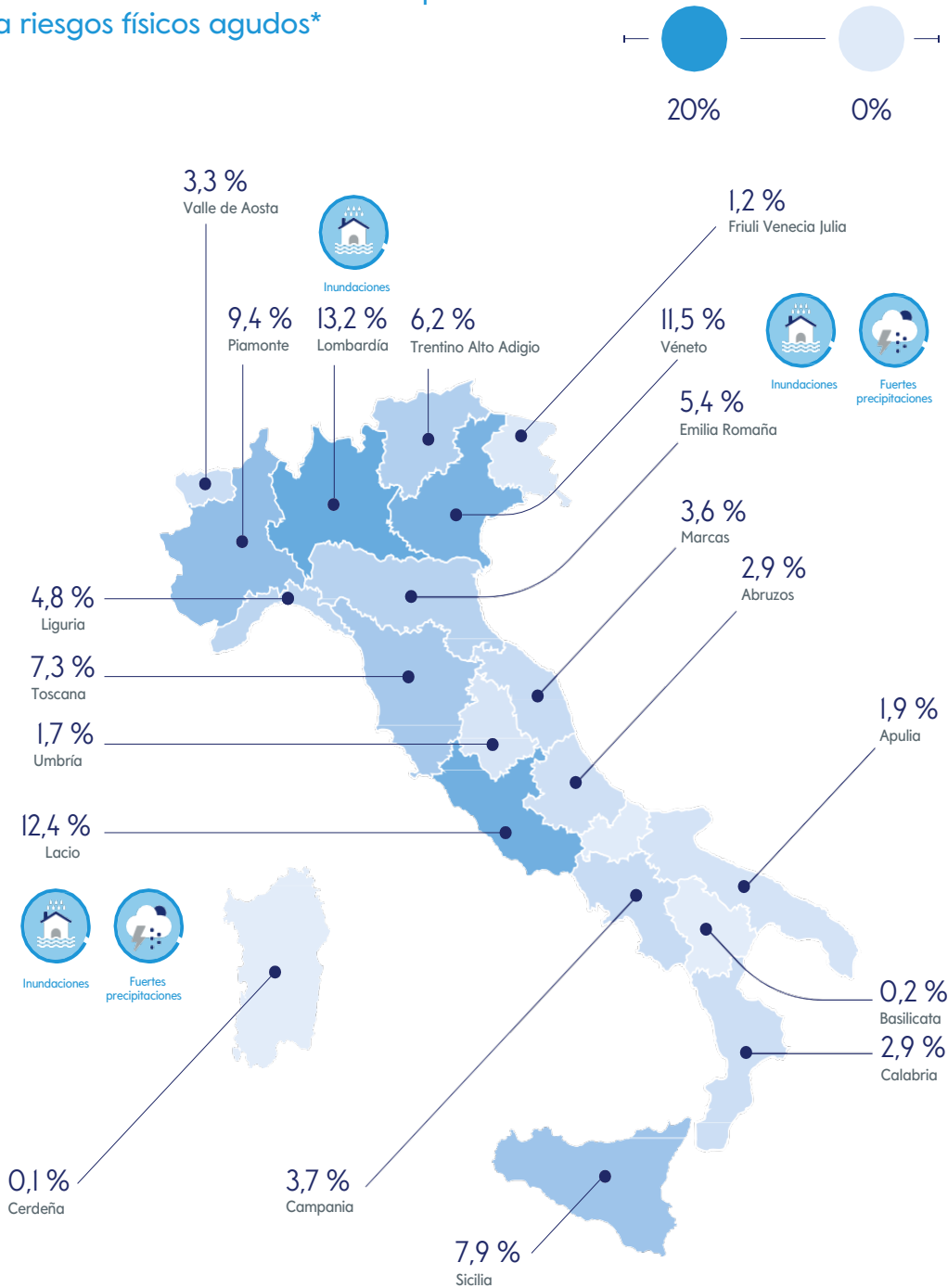
		Ratio Préstamo-Valor media
AGUDO	85 %	~49 %
CRÓNICO	11 %	~50 %
CRÓNICO Y AGUDO	4 %	~48 %

La cartera de inmuebles recibidos en garantía por el Banco está compuesta por unos 153.000 inmuebles, todos ellos situados en territorio italiano, con una exposición de aproximadamente 11.000 millones de euros de exposición. Se trata principalmente de inmuebles de uso residencial y aproximadamente el 37 % se encuentran situados en Lombardía y Véneto, otras regiones con un alto número de inmuebles son Lacio, Sicilia y Emilia Romagna.

El porcentaje de la cartera de inmuebles de riesgo (alto o muy alto) se sitúa en torno al 15 %, acorde con los datos de referencia nacionales.

A continuación, se muestra la distribución geográfica de los inmuebles ofrecidos como garantía, presentes en la cartera del Banco, indicando la exposición a los riesgos físicos agudos.

Distribución de los inmuebles expuestos a riesgos físicos agudos*



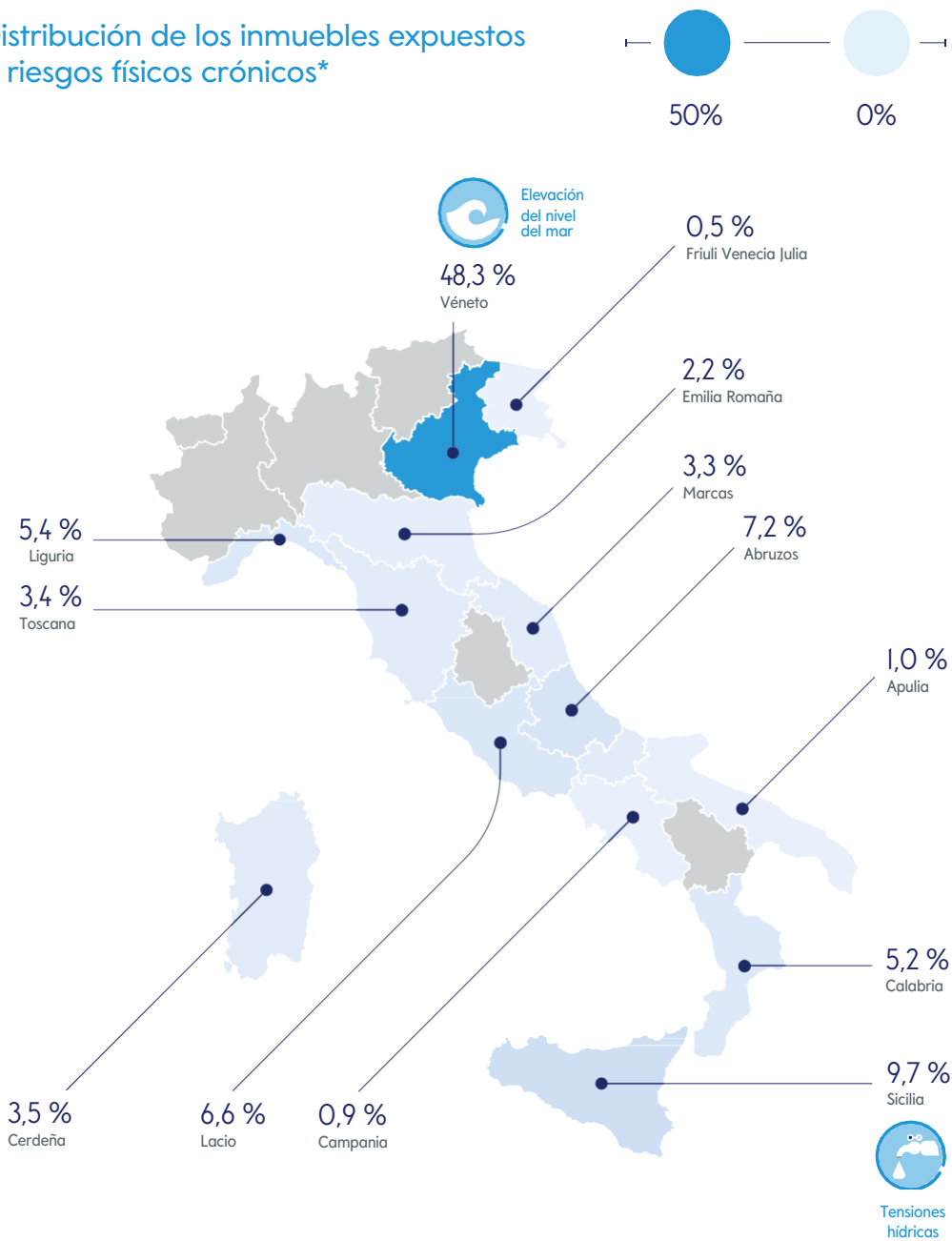
*Los porcentajes del mapa se refieren al número total de inmuebles presentes en la cartera de inmuebles recibidos en garantía por el Banco expuestos a un riesgo agudo alto o muy alto.

- › Número de inmuebles expuestos a riesgos físicos agudos ~ 20.000;
- › Importe en libros bruto expuesto a riesgos físicos agudos ~ 1.300 millones de euros

El riesgo agudo es el riesgo físico más destacado. El porcentaje de la cartera de inmuebles de riesgo agudo (alto o muy alto) se sitúa en torno al 13 %, acorde con los datos de referencia nacionales. Dada la escasa materialidad de los inmuebles comerciales, todo el riesgo físico procede de bienes residenciales. Los factores de riesgo principales, en la cartera del Banco, son las inundaciones y las fuertes precipitaciones. En general, en el territorio italiano, otro factor de riesgo principal son los desprendimientos de tierras. Los inmuebles sujetos a estos riesgos se concentran principalmente en Lombardía, Lacio y Véneto.

A continuación, se muestra la distribución geográfica de los inmuebles ofrecidos como garantía, presentes en la cartera del Banco, indicando la exposición a los riesgos físicos crónicos

Distribución de los inmuebles expuestos a riesgos físicos crónicos*



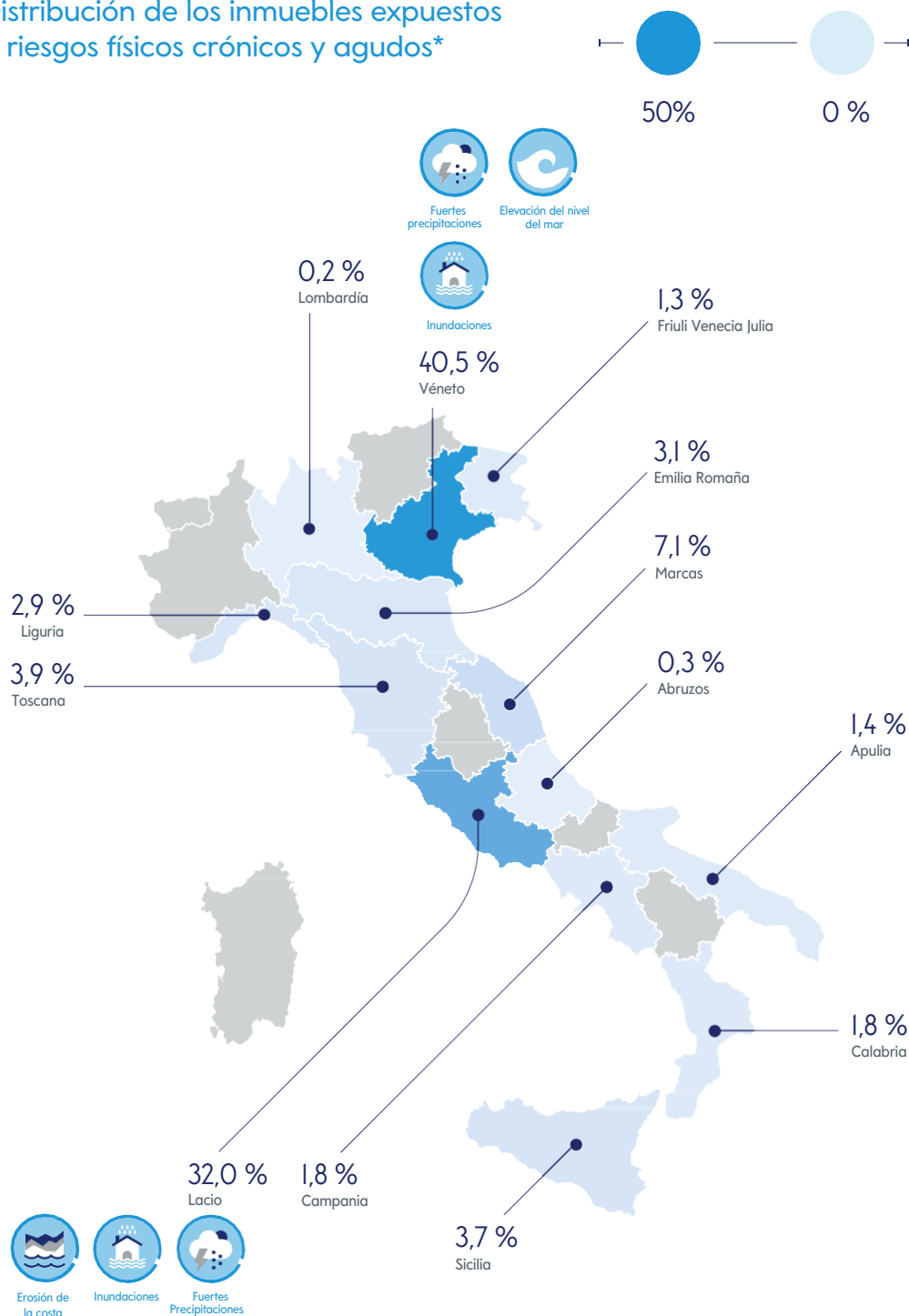
*Los porcentajes del mapa se refieren al número total de inmuebles presentes en la cartera de inmuebles recibidos en garantía por el Banco expuestos a un riesgo crónico alto o muy alto.

- › Número de inmuebles expuestos a riesgos físicos crónicos ~ 2.500;
- › Importe en libros bruto expuesto a riesgos físicos crónicos ~ 188.000 millones de euros

Solo el 2 % de los inmuebles del perímetro se encuentran situados en territorios significativamente expuestos a riesgos climáticos crónicos. Los principales factores de riesgo, en la cartera del Banco, son la elevación del nivel del mar y las tensiones hídricas. Los inmuebles sujetos a estos riesgos se concentran principalmente en Véneto y Sicilia.

A continuación, se muestra la distribución geográfica de los inmuebles ofrecidos como garantía, presentes en la cartera del Banco, indicando la exposición a los riesgos físicos crónicos y agudos.

Distribución de los inmuebles expuestos a riesgos físicos crónicos y agudos*



*Los porcentajes del mapa se refieren al número total de inmuebles presentes en la cartera de inmuebles recibidos en garantía por el Banco expuestos simultáneamente a un riesgo crónico y agudo alto o muy alto.

- › Número de inmuebles expuestos a riesgos físicos agudos y crónicos ~ 1.000
- › Importe en libros bruto expuesto a riesgos físicos agudos y crónicos ~ 67.000 millones de euros

Menos del 1 % de los inmuebles del perímetro están expuestos al mismo tiempo a riesgos físicos crónicos y agudos. Los inmuebles sujetos a estos riesgos se concentran principalmente en Véneto y Lacio. En Véneto, el impacto se debe a la presencia tanto de factores de riesgo de inundaciones y fuertes precipitaciones (riesgos agudos) como del factor de riesgo de elevación del nivel del mar (riesgo crónico).

La estimación de peligrosidad del territorio se efectúa a partir de información histórica territorial (con una resolución geográfica elevada) que permite cuantificar los cambios de los procesos físicos, así como su intensidad y frecuencia. Si la resolución geográfica original del dato inicial no permite identificar adecuadamente los cambios climáticos, el método adoptado prevé la aplicación de procedimientos específicos de reducción de escalas para aumentar la resolución objeto de análisis. Esto permite alcanzar una resolución espacial de 1 km (lo que significa que el método es capaz de diferenciar el nivel de peligrosidad de dos bienes situados a un solo km de distancia entre sí), pero para algunos indicadores aumenta hasta 100 m y, en algunos casos, incluso a 25 m (en el caso de las inundaciones costeras). La evaluación de la peligrosidad del territorio se basa también en algoritmos publicados por la comunidad científica o desarrollados específicamente en base a la experiencia de un equipo de desarrollo, compuesto por meteorólogos, hidrólogos, ingenieros medioambientales y civiles de un proveedor externo. La evaluación de la peligrosidad del territorio tiene en cuenta también los efectos de los cambios climáticos previstos en el futuro, en base al escenario de cambio climático RCP 4.5. Este escenario es uno de los adoptados por el *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC), basados en diferentes hipótesis sobre la evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero (*Representative Concentration Pathways – RCP*) y de cambios socioeconómicos a nivel mundial (*Shared Socioeconomic Pathways – SSP*).

Riesgo de mercado y riesgo estratégico

Para evaluar la materialidad en relación con el riesgo de mercado y el riesgo Estratégico se utiliza el Mapa de Impacto de UNEP FI⁶ que sirve para identificar cómo afectan, positiva y negativamente, los emisores pertenecientes a diferentes sectores económicos a los aspectos climáticos y medioambientales relativos a los factores de riesgo de transición y físico, incluidos los factores de riesgo medioambiental. Para ello, en el Mapa de Impacto se establecen categorías de impacto que se derivan de los elementos clave de desarrollo sostenible. El impacto se entiende como el efecto o el cambio que produce un proyecto, actividad o cantidad financiada – negativo o positivo – en el área de referencia definida en cada categoría.

En el ámbito de la evaluación de materialidad para los riesgos de mercado y estratégico, se han seleccionado las categorías relativas al impacto de los factores de riesgo climáticos y medioambientales que se han descrito en el capítulo/apartado anterior (1.2).

Los resultados de los análisis realizados en relación con el riesgo de mercado (cartera de negociación) y el riesgo estratégico (cartera gestionada) ponen de manifiesto lo siguiente:

- › **Riesgo de mercado:** la media ponderada para el Valor de Mercado (activos) y para el valor nominal (bonos) de las puntuaciones asociadas a los sectores ATECO de actividad económica de referencia de la cartera de negociación (Grupo Bancario y Grupo Asegurador) es igual a un **nivel de materialidad medio-bajo** de los factores de riesgo climáticos y medioambientales con referencia al riesgo de mercado.
- › **Riesgo estratégico:** Para los fondos Mediolanum (Mediolanum Gestione Fondi, Mediolanum Gestión, Mediolanum International Fund), el valor ponderado del Valor de Mercado de las puntuaciones asociadas a esta parte de la cartera gestionada es igual a un **nivel de materialidad medio-bajo** de los factores de riesgo climáticos y medioambientales. Para el Grupo asegurador, por su parte, el análisis indica un

⁶ La Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente ayuda a las instituciones financieras a desarrollar enfoques prácticos para establecer y aplicar objetivos en sectores como, por ejemplo, las emisiones de gases de efecto invernadero, la financiación de la naturaleza, el consumo y la producción sostenibles y la inclusión financiera para afrontar la desigualdad. Las soluciones desarrolladas establecen de forma eficaz las normas del sector y ofrecen un modelo para el sector financiero para afrontar los retos globales y desarrollar estrategias y operaciones con una orientación sostenible. UNEP FI informa además a los responsables políticos del contexto favorable necesario para integrar las finanzas sostenibles. UNEP FI ha desarrollado la herramienta a través de un Grupo de trabajo de bancos miembros de UNEP FI asegurando la alineación con los «Principios para unas finanzas con impacto positivo».

nivel de materialidad medio-bajo de los factores de riesgo climáticos y medioambientales.

Riesgo operativo

La evaluación de la materialidad en relación con el Riesgo Operativo tiene lugar identificando entre los inmuebles que son propiedad del banco y las sedes operativas de los proveedores de servicios esenciales (FEI) cuáles son los que están situados en zonas de peligrosidad relevante desde el punto de vista del riesgo físico en el territorio italiano.

El instrumento informático utilizado permite obtener información sobre la peligrosidad del riesgo derivado del riesgo de inundaciones y del riesgo de desprendimientos de tierras (riesgo físico agudo) y de precipitación acumulada, temperatura del aire máxima y mínima, altura de nieve, velocidad del viento, elevación de las aguas, granizo, rayos (riesgo físico crónico).

Las puntuaciones relevantes se miden con valores específicos en relación con los siguientes factores de riesgo:

- › Peligrosidad hidráulica;
- › Peligrosidad hidrogeológica;
- › Precipitaciones acumuladas, temperatura del aire máxima y mínima, altura de la nieve, velocidad del viento, elevación del nivel de las aguas, granizo, rayos.

FRANJAS DE MATERIALIDAD DEL RIESGO FÍSICO (AGUDOS) UMBRALES	
MATERIALIDAD ALTA	≥ 4
MATERIALIDAD MEDIA-ALTA	$< 3,2$
MATERIALIDAD MEDIA	$< 2,4$
MATERIALIDAD MEDIA-BAJA	$< 1,6$
MATERIALIDAD BAJA	$< 0,8$
MATERIALIDAD MÍNIMA	$= 0$

FRANJAS DE MATERIALIDAD DEL RIESGO FÍSICO (CRÓNICO)	UMBRALES
MATERIALIDAD ALTA	≥ 3
MATERIALIDAD MEDIA-ALTA	$< 2,4$
MATERIALIDAD MEDIA	$< 1,8$
MATERIALIDAD MEDIA-BAJA	$< 1,2$
MATERIALIDAD BAJA	$< 0,6$
MATERIALIDAD MÍNIMA	$= 0$

En base a los análisis realizados se obtienen los siguientes niveles de materialidad para el riesgo operativo, en relación con los inmuebles del banco y las sedes operativas de los proveedores de servicios esenciales:

- › Riesgo agudo (inundaciones y desprendimientos de tierras): en relación con los **inmuebles que son propiedad del Banco**, se registra un **nivel de materialidad mínimo** para el riesgo agudo, con niveles de materialidad mínimos tanto para el riesgo hidráulico como para el riesgo hidrogeológico. Por lo que se refiere a las sedes **operativas de las FEI**, por el contrario, el **nivel de materialidad** para el riesgo agudo es **bajo**, con un **nivel de materialidad bajo** para el riesgo hidráulico y mínimo para el riesgo hidrogeológico.
- › Riesgo Crónico (precipitación acumulada, temperatura del aire máxima y mínima, altura de la nieve, velocidad del viento, elevación de las aguas, granizo, rayos): el **nivel de materialidad es medio** en relación tanto con los inmuebles del Banco como con las **sedes operativas de las FEI**.

Estrategia empresarial

La integración de los factores de sostenibilidad en la estrategia del Grupo Mediolanum se expresa a través de 4 pilares de responsabilidad:

- › responsabilidad económica (ref. capítulo 6)
- › responsabilidad hacia los clientes (ref. capítulo 7)
- › responsabilidad hacia los colaboradores (ref. capítulo 8)
- › responsabilidad hacia la comunidad y el medioambiente (ref. capítulo 9)

En particular, en relación con la responsabilidad hacia los clientes, los factores de sostenibilidad ASG se han incorporado a los principales procesos empresariales del Grupo como, por ejemplo, el proceso de creación de productos y servicios, el proceso de inversión y el proceso de asesoramiento. Así, las sociedades del Grupo se han ido dotando a lo largo del tiempo de políticas específicas relacionadas con el ámbito de las finanzas sostenibles.

En concreto, los controles sobre las actividades de gestión de activos y de distribución de productos financieros se basan en la consideración de los factores y, por consiguiente, de los riesgos, de sostenibilidad. La métrica principal que se utiliza para evaluar las inversiones y los productos financieros es la calificación ASG.

La calificación ASG (o *rating* de sostenibilidad) es un juicio resumido que certifica la solidez de un emisor, de un valor o de un fondo midiendo la resiliencia de las empresas respecto a los riesgos medioambientales, sociales y de gobernanza que son materiales para ellas desde el punto de vista financiero.

Las calificaciones ASG se basan en la consideración de una pluralidad de factores que van desde el cambio climático (ámbito medioambiental) hasta la igualdad de género (ámbito social) y la transparencia (ámbito gobernanza).

Actualmente, las sociedades del Grupo Mediolanum que realizan actividades de inversión utilizan la calificación ASG para seleccionar las herramientas y las actividades económicas en las que invertir comprobando a lo largo del tiempo su posicionamiento respecto de los niveles de calidad que se consideran adecuados.

Paralelamente, las sociedades del Grupo Mediolanum que prestan servicios de asesoramiento financiero a los clientes y, por tanto, que distribuyen productos financieros, basan la selección y el control de la oferta a lo largo del tiempo también en el posicionamiento de sostenibilidad de los diferentes productos, evaluando sus respectivas calificaciones ASG, con el fin de poner a disposición de los clientes una gama de productos de calidad también desde el punto de vista de la sostenibilidad.

Con el fin de garantizar la uniformidad y coherencia de los criterios de evaluación, las sociedades del Grupo utilizan en sus procesos las calificaciones ASG facilitadas por el proveedor MSCI ESG Research, operador reconocido a nivel internacional y acreditado en el mercado para las evaluaciones de sostenibilidad.

Entre los criterios de evaluación y seguimiento de las inversiones que componen los productos financieros, también se tienen en cuenta los efectos negativos de las inversiones sobre los factores de sostenibilidad (Principales Incidencias Adversas o PIA). Estos efectos negativos, gracias a las disposiciones contenidas en los Reglamentos europeos aplicables (Reg. UE 2019/2088; Reg. Del. UE 2022/1288), se expresan a través de una serie estandarizada de indicadores relativos al ámbito medioambiental y social de gobernanza.

En lo que respecta al ámbito medioambiental, las sociedades del Grupo que participan en los mercados financieros han establecido como prioritarios en sus políticas de inversión responsable los indicadores relacionados con el cambio climático, además del tema de la diversidad de género de los consejos de administración, con el fin de tener en cuenta las prioridades manifestadas por los grupos de interés que se representan a través de la matriz de materialidad.

La prioridad del cambio climático y de sus efectos llevó al Grupo, durante el cuarto trimestre de 2022, a poner en marcha la identificación puntual de las formas en las que los riesgos climáticos y medioambientales, objetos de observación por parte de la Función de Gestión de Riesgos, afectan a los riesgos financieros. En concreto, Banca Mediolanum elaboró la «Política de gestión de los riesgos climáticos y medioambientales», identificó los factores de riesgo climáticos y medioambientales, los canales de transmisión, y realizó los controles preventivos oportunos de materialidad sobre las categorías de riesgo tradicionales, en función de los diferentes tipos de riesgos, de los datos y de las herramientas a disposición.

Con el fin de integrar el concepto de sostenibilidad en el banco, la estrategia del Grupo Mediolanum está estrechamente relacionada con el **Marco de Apetito de Riesgo (RAF)**, es decir, con el marco de referencia sobre la propensión al riesgo que el Banco desea asumir, respecto a todos los riesgos característicos de la actividad bancaria que se consideran relevantes. De hecho, la definición del Marco de Apetito de Riesgo permite definir, comunicar, gestionar y reexaminar la propensión al riesgo, de acuerdo con el máximo grado de riesgo asumible, el modelo de negocio y el plan económico y financiero de desarrollo: la política de gestión de riesgos se convierte en el elemento de conexión con el plan económico financiero global del Grupo, garantizando la consecución de los objetivos de crecimiento sostenible.

El Marco de Apetito de Riesgo se revisa anualmente, con la participación de las principales estructuras organizativas de la empresa (especialmente las de gestión de riesgos y de planificación y control), con el fin de tener en cuenta los cambios en el entorno y en las expectativas de los grupos de interés y reajustar los umbrales y los límites establecidos en el ejercicio anterior, de acuerdo con las magnitudes económico-financieras estimadas durante la elaboración del plan económico-financiero.

La determinación de los niveles de riesgo, tal como se recogen y aprueban en el RAF, sirve para ayudar a la alta dirección en la consecución de los objetivos estratégicos y financieros, así como para hacer un seguimiento de la solidez patrimonial y financiera del Grupo, tanto en situaciones de gestión ordinaria como en posibles situaciones adversas.

Metas y objetivos

Dentro del programa de sostenibilidad del Grupo se han establecido acciones específicas relacionadas con los ámbitos de sostenibilidad medioambiental para las que se han previsto objetivos y/o metas que se deben alcanzar para mejorar la gestión de dichos riesgos. Entre las iniciativas previstas por el grupo, una de las más destacadas para el año 2022 se refiere a la **medición de la huella de carbono** del Grupo Banca Mediolanum a raíz de la cual se definieron puntualmente las siguientes metas de alcance 1 y de alcance 2:

- › En cuanto a las emisiones de alcance 1, el Grupo Banca Mediolanum se compromete a reducir las emisiones de alcance 1 en un 3 % en el quinquenio 2021-2025, mediante acciones de optimización y mejora de la eficiencia energética de las estructuras operativas y de los sistemas de gestión internos mediante iniciativas y proyectos específicos.
- › Por su parte, en lo que respecta a las emisiones de alcance 2, Banca Mediolanum se compromete a seleccionar a los Proveedores para el suministro de energía eléctrica promoviendo licitaciones

en las que participen únicamente operadores que puedan garantizar la calidad y la sostenibilidad de su cartera energética mediante la certificación «Garantía de Origen» (GO).

En 2023, con ocasión del programa de actualización del plan estratégico del grupo Mediolanum, también se realizarán las evaluaciones preparatorias para la determinación de los KPI destinados al seguimiento de los impactos medioambientales directos (alcance 3) y de los factores de riesgo físico y de transición, directa o indirectamente relacionados con las actividades del Banco.

Además, el Grupo Bancario Mediolanum, con el fin de evaluar y tener en cuenta los riesgos a los que se expone, a finales del cuarto trimestre de 2022 inició un proyecto encaminado a implantar el riesgo relacionado con el clima en el marco de gestión y control de los llamados riesgos tradicionales.

Desde hace algunos años, Banca Mediolanum trata de comprender y evaluar en qué medida los riesgos climáticos pueden afectar a sus líneas de negocio y a las estrategias empresariales teniendo en cuenta cuanto se ha indicado anteriormente sobre el tema; este control permite al Grupo dotarse de indicadores específicos estratégicos y de gestión que se incluyen en la política de riesgo climático.

A continuación, se detallan brevemente los nuevos indicadores para la medición de los riesgos ASG que aparecen en el Marco de Apetito de Riesgo de la Empresa Matriz, de los que también se hablará en los siguientes apartados de este capítulo:

- › **«Indicador de sostenibilidad de los créditos corporativos»**, que permite medir y hacer un seguimiento, con frecuencia trimestral, del porcentaje de exposición de la cartera de créditos corporativos de Banca Mediolanum considerada «no sostenible» e identificada con la clase «5» de la calificación ASG de Crif, sociedad que presta el servicio de evaluación y asignación de la calificación.
- › **El «indicador ASG de los fondos de inversión cautivos y de terceros»**, que permite medir y hacer un seguimiento, con frecuencia trimestral, del porcentaje de AUM relativa a los fondos de inversión ofrecidos a los clientes que no cumplen determinados estándares de sostenibilidad en ámbito ASG, es decir, que carecen de alguna de las calificaciones ASG o con calificación ASG baja («CCC») según los datos facilitados por el proveedor de información MSCI ESG Research.

Gobernanza

En 2022, Banca Mediolanum puso en marcha un proceso de reforzamiento del ámbito de Gobernanza con el fin de definir con mayor precisión las funciones y responsabilidades dentro de la estructura organizativa en relación también con los temas de riesgos climáticos y medioambientales, en el ámbito más general del control de los factores ASG. Las medidas adoptadas garantizan **una participación coordinada de todos los niveles de la jerarquía empresarial** y una fuerte **coordinación estratégica y operativa** entre las diferentes estructuras que intervienen en la identificación y evaluación de las oportunidades y de la solidez de las nuevas iniciativas, también en relación con los aspectos ASG. Las medidas permiten acelerar la implantación de los aspectos ASG en la estrategia y en la gestión de la empresa; en 2023 se trabajará en la consolidación de este proceso.

Estas medidas son acordes con el documento *«Good practices for climate-related and environmental risk management – Observations from the 2022 thematic review»* (noviembre de 2022).

Órganos de administración y gestión

En el ámbito del marco de los riesgos climáticos cabe destacar lo siguiente:

El **consejo de administración** define y aprueba:

- › El modelo de negocio teniendo en cuenta los riesgos a los que dicho modelo expone al Banco y conociendo las formas en las que se registran y evalúan los riesgos, teniendo en cuenta también los objetivos de creación sólida y sostenible de valor para todos los grupos de interés.

- › Las líneas estratégicas, integrando en ellas los factores medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG), revisándolas periódicamente para tener en cuenta la evolución de la actividad empresarial y del entorno externo, con el fin de asegurar su eficacia a lo largo del tiempo.
- › Los objetivos de riesgo, el umbral de tolerancia (si se ha identificado) y las políticas de gobierno de los riesgos. En concreto, define la naturaleza y el nivel de riesgo compatible con los objetivos plurianuales de la Sociedad, incluyendo en sus valoraciones todos los elementos que pueden ser importantes para el éxito sostenible de la Sociedad.

El **consejo de vigilancia** comprueba la eficacia de todas las estructuras y funciones que intervienen en el sistema de control y la adecuación de la coordinación entre ellas, promoviendo las medidas correctivas de las deficiencias y de las irregularidades que detecte. Sin perjuicio de las obligaciones de información a los órganos de supervisión, comunica al consejo de administración las irregularidades que haya detectado, solicita la adopción de medidas correctoras adecuadas y controla su eficacia a lo largo del tiempo; finaliza el control de los procedimientos operativos y de control interno con observaciones y propuestas para los órganos competentes, cuando se detecta que las estructuras correspondientes requieren cambios no marginales; efectúa el control de la administración y de la dirección, prestando especial atención a las anomalías que puedan ser el resultado de un mal funcionamiento de los Órganos responsables; controla periódicamente la adecuación de sus facultades, funcionamiento y composición, teniendo en cuenta las dimensiones, complejidad y actividades desarrolladas por el intermediario.

El **comité de riesgos** es el órgano colegiado con facultades de propuesta, consulta y estudio que formula propuestas, recomendaciones y opiniones para que el Consejo de Administración pueda adoptar sus decisiones con un mayor conocimiento de causa. El **comité de riesgos**, en relación con el Marco de Apetito de riesgo (RAF), controla que la propuesta estratégica en el ámbito de la sostenibilidad sea acorde con las estrategias sobre riesgos, asegurando el control de los riesgos derivados (p. ej. riesgos climáticos).

El **comité de riesgos y el consejo de administración** se intercambian toda la información de interés recíproco y, cuando es conveniente, se coordinan para realizar sus respectivas tareas. Además, el Comité puede acceder a la información de la empresa y dispone de flujos adecuados de información incluso detallada. En especial, cuenta con el apoyo de la función de gestión de riesgos, de la función de auditoría interna y de expertos externos (cuando es necesario), que le permite realizar las evaluaciones que son de su competencia.

El **consejero delegado** tiene la facultad de realizar propuestas en relación con el sistema de control interno cuya determinación y aprobación corresponde al consejo de administración en el ejercicio de su función de supervisión estratégica que le confiere la ley y la legislación de supervisión. A este respecto, somete a la decisión del consejo de administración:

- › Los objetivos, las estrategias, el perfil y los niveles de riesgo («apetito de riesgo») del Grupo Bancario Mediolanum determinando las directrices y «políticas» de empresa en relación con el sistema de gestión y control del riesgo de la empresa, controlando periódicamente que se aplican correctamente y que se ajustan a la evolución de la actividad empresarial.
- › Las formas de regulación y gestión con las que evaluar los riesgos a los que están expuestos la empresa matriz y el Grupo.
- › Las directrices y «políticas» de gestión del sistema de control interno de acuerdo con el apetito de riesgo preestablecido y teniendo en cuenta las necesidades de la empresa matriz de dotar al Grupo de un sistema de control interno que permita un control efecto tanto de las decisiones estratégicas del Grupo en su conjunto como del equilibrio de gestión de sus diferentes miembros.

El consejero delegado aplica las directrices y las «políticas» establecidas por el consejo de administración referentes al sistema de gestión de los riesgos, procediendo a adecuarlas, si se detectan carencias o anomalías, a los cambios en el entorno de referencia o a raíz de la

introducción de nuevos productos, actividades o procesos destacados. Al respecto, ofrece orientaciones operativas al director general de la empresa matriz y a los órganos de administración de las sociedades del Grupo.

Con respecto al riesgo, garantiza la coherencia de su proceso de gestión con su propensión y las políticas de su gobierno, teniendo en cuenta la evolución de las condiciones internas y externas en las que opera el Banco.

El **comité de coordinación de grupo y desarrollo estratégico** es un comité directivo de apoyo al consejo de administración en la identificación de los temas de sostenibilidad ASG que pueden ser significativos para el Grupo y en la determinación de las líneas estratégicas y políticas de sostenibilidad correspondientes. Examina la DNF antes de su presentación al comité de riesgos y al consejo de administración y propone actuaciones relevantes en ámbito ASG, haciendo el seguimiento, además, de su implantación incluso a nivel de Grupo.

El **director general** aplica en la empresa matriz las orientaciones impartidas por el consejero delegado en materia de sistema de control interno y gestión de los riesgos. Al respecto, aplica soluciones organizativas que, entre otras cosas:

- › Prevean actividades de control en todos los niveles operativos y permitan la identificación unívoca y documentada de las tareas y responsabilidades.
- › Garanticen sistemas de información fiables y procedimientos de información adecuados para los diferentes niveles de dirección que desempeñan funciones de control.
- › Garanticen que las anomalías detectadas por las unidades operativas se pongan puntualmente en conocimiento de los niveles competentes del banco y se gestionen de manera inmediata.
- › Permitan el registro de todos los hechos de gestión y, en especial, de cada una de las operaciones con un grado de detalle apropiado, asegurando su correcta asignación temporal.

Las principales responsabilidades de la **función de gestión de riesgos**, en relación con los riesgos climáticos y medioambientales, se pueden resumir de la siguiente manera:

- › Promover la cultura de gestión del riesgo, con el fin de obtener una concienciación y comprensión cada vez mayores del fenómeno en toda la organización, con un mayor compromiso de la dirección de las unidades organizativas con la gestión de los riesgos climáticos y medioambientales.
- › Ofrecer apoyo técnico, metodológico y organizativo a todas las unidades organizativas que intervienen en el proceso de gestión de los riesgos climáticos y medioambientales;
- › contribuir a la producción de información periódica para la alta dirección y la autoridad de supervisión.
- › Efectuar periódicamente simulaciones de escenarios hipotéticos de estrés que generan impactos importantes sobre las previsiones del plan económico-financiero, incluyendo todo lo que sea necesario y/o se haya solicitado expresamente, incluida una valoración cuantitativa de los riesgos climáticos y medioambientales a los que podría estar expuesto el Grupo en una situación económica de crisis extrema pero plausible.

La **función de cumplimiento normativo** lleva a cabo actividades tanto *a priori* de control como *a posteriori* de gestión del riesgo relacionado con los aspectos ASG y, en especial, también de los riesgos climáticos, con especial referencia en concreto a los ámbitos que afectan a los clientes actuales o potenciales.

En particular, las actividades, como ocurre con los demás tipos de riesgo objeto de seguimiento por parte de la función, se vertebran sobre la base de las fases típicas del marco metodológico de la función:

- › Actividades de seguimiento de la evolución normativa y consiguiente actividad de alerta legislativa sobre los riesgos climáticos.
- › Apoyo consultivo *a priori* a las estructuras propietarias de los procesos del Banco en relación con los ámbitos y normativas que no están cubiertas directamente por la función de gestión de riesgos (p. ej. riesgo de mercado, riesgo de liquidez, supervisión prudencial) y que guardan relación con la distribución de los productos por parte del Banco con posibles impactos para

los clientes actuales o potenciales (p.ej. **greenwashing**). En el marco de los dispositivos de gobernanza de los productos, también se garantiza una actividad de control de los productos, antes de su comercialización, en relación también con los requisitos previstos en la legislación de referencia para distribuir productos sostenibles.

- › Actividad de control *a posteriori* de dichos ámbitos/legislación descritos en la actividad *a priori* de la función, poniendo de manifiesto las acciones de mitigación que sean necesarias e informando al respecto a los órganos del Banco en el marco de la actividad de información ordinaria de la función.

La **función de auditoría interna** se encarga, por un lado, de controlar, en el marco de los controles de tercer nivel, incluso con controles *in situ*, el correcto desarrollo de las operaciones y la evolución de los riesgos y, por otro, de evaluar la completitud, adecuación, funcionalidad y fiabilidad de la estructura organizativa y de los demás componentes del sistema de controles internos, comunicando a los órganos de la empresa las posibles mejoras, con especial referencia al RAF, al proceso de gestión de los riesgos y a las herramientas para su medición y control. Tomando como referencia los resultados de los controles que realiza, elabora recomendaciones para los órganos de la empresa.

La **oficina de «seguimiento y análisis de rendimiento»** se encarga de asignar la calificación ASG a cada uno de los fondos que gestiona y/o coloca el Grupo y de facilitar, cada trimestre, a la función de gestión de riesgos la lista de los fondos propios y de terceros con la correspondiente calificación ASG y AUM.

La **dirección de crédito** se encarga de controlar y, si existe, de asignar la calificación ASG a cada una de las contrapartes corporativas encargadas. La Dirección, a través de sus oficinas operativas, comunica mensualmente a la función de gestión de riesgos las calificaciones de las contrapartes correspondientes.

Seguimiento e información

El Banco ha establecido un sistema de seguimiento e información para las actividades relacionadas con los riesgos medioambientales en el que intervienen los principales órganos y funciones dedicados a la gestión de los aspectos ASG con el fin de adecuar toda la estructura organizativa a las orientaciones estratégicas de sostenibilidad medioambiental del Banco. En concreto, la función de gestión de riesgo elabora, trimestralmente, el informe destinado al consejo de administración en el que se destacan los indicadores de riesgo climáticos y medioambientales que se han incluido en el marco del Banco de acuerdo con los flujos actuales, plantillas, destinatarios y plazos previstos en los informes establecidos en cada una de las diferentes políticas de las categorías de riesgo tradicionales.

Gestión de riesgos

En este apartado se recogen las directrices que contribuyen al marco de evaluación y gestión de los impactos de los factores de riesgo climáticos y medioambientales en las categorías tradicionales de riesgo del Banco.

Con el fin de garantizar una evaluación adecuada del impacto de los factores de riesgo climáticos y medioambientales sobre los riesgos tradicionales del banco, Banca Mediolanum ha recopilado los datos necesarios sobre los riesgos de crédito, de mercado, estratégico y operativo, incluso recurriendo a proveedores de información externos de referencia acreditados en el mercado.

El conjunto de datos disponibles se utiliza *end-to-end* en el proceso de identificación, medición y seguimiento de los factores de riesgo climáticos y medioambientales, tanto en relación con los análisis de materialidad como en las mediciones de estrés y en la determinación de los KRI de gestión.

En el ámbito de la gestión de riesgos se realiza un análisis de materialidad cuantitativa o cualitativa de los factores de riesgo climáticos y medioambientales con impacto sobre las categorías de riesgo tradicionales.

Tomando como referencia el análisis de materialidad y la determinación de los factores de riesgo climáticos y medioambientales, incluso en función de las diferentes herramientas de análisis disponibles, Banca Mediolanum realiza evaluaciones de estrés en el marco de ejercicios internos de gestión.

Las evaluaciones de estrés sobre los factores de riesgo climáticos y medioambientales prevén, en especial para los riesgos financieros, el uso de fuentes externas acreditadas y de herramientas de evaluación facilitadas por proveedores de información externos y complementan los efectos prospectivos que los escenarios climáticos relacionados con la transición y eventos físicos pueden producir en las variables macroeconómicas como, por ejemplo, el PIB, el índice de precios de los inmuebles, o sobre variables financieras ligadas a las diferentes contrapartes.

Test de estrés de los factores de riesgo climáticos y medioambientales

Con el fin de garantizar una correcta medición de los impactos de los factores de riesgo climáticos y medioambientales sobre los riesgos tradicionales, Banca Mediolanum utiliza un conjunto de escenarios climáticos que exploran los impactos de los cambios climáticos y de las políticas relacionadas con el clima con el fin de establecer un marco común de referencia. Cada escenario se caracteriza por un nivel global de riesgo físico y de riesgo de transición, determinado en base al nivel de ambición de las políticas, de sus plazos, del grado de coordinación y de las herramientas tecnológicas.

El empleo de estos escenarios, junto con los datos proporcionados por el proveedor de información, permite determinar el impacto de los factores de riesgo climáticos y medioambientales en relación con el riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo estratégico, tal y como se detalla a continuación.

Riesgo de crédito

En relación con el cálculo del factor PI (Probabilidad de Impago) de los préstamos del Banco y, en concreto, en la fase de determinación de la PI prospectiva, se prevé la definición del escenario climático de referencia en la variable económica PIB, con el fin de proceder a la determinación de las tasas de deterioro prospectivas en base al escenario preestablecido. Estas tasas de deterioro prospectivas y relacionadas con el clima se emplean posteriormente en el modelo para determinar la probabilidad de impago.

Por el contrario, en lo que atañe al cálculo del factor de pérdida en caso de impago (LGD), se utilizan los índices desarrollados por proveedores de información acreditados que incluyen el escenario climático a aplicar a la LGD de los Préstamos.

Estos enfoques se aplican también a los valores que posee el Banco, adecuándolos a las particularidades de los modelos.

Riesgo de mercado y riesgo estratégico

la métrica empleada en las pruebas de estrés para determinar el impacto de los riesgos climáticos dentro del riesgo estratégico y de mercado es el *Climate Value at Risk (CVaR)*, ya que permite obtener la variación del valor de las herramientas utilizadas debida a escenarios climáticos específicos.

Riesgo operativo

El enfoque en relación con el riesgo operativo prevé la formulación de hipótesis sobre pérdidas cuando los resultados de la evaluación de materialidad ponen de manifiesto un nivel de riesgo no bajo.

El importe de la pérdida para el Banco se determina en caso de eventos idiosincrásicos especialmente adversos.

Métricas y metas

Indicadores de gestión y seguimiento

La gestión y el seguimiento del nivel de exposición a los riesgos climáticos y medioambientales se realiza mediante métricas específicas que se utilizan durante el seguimiento operativo de estos riesgos y que se encuentran integradas, en parte, en el

Marco de Apetito de Riesgo (RAF) de Banca Mediolanum y en los procesos del Banco.

En concreto, las métricas integradas en los «Indicadores Estratégicos» del RAF tienen en cuenta aspectos medioambientales (como los factores de riesgo climáticos y medioambientales), sociales y de gobernanza tanto en relación con las contrapartes crediticias como con los fondos propios y de terceros. A continuación, se enumeran los indicadores estratégicos empleados.

› **Indicador de sostenibilidad de los créditos corporativos**

El indicador relativo a la «sostenibilidad» de la cartera de créditos corporativos representa la cuota de exposición que no cumple criterios de finanzas sostenibles.

La calificación ASG la calcula y proporciona un proveedor externo y se basa en información pública y de bureau, para cada empresa, sector y zona geográfica. La evaluación de la sostenibilidad de una contraparte se realiza a través de una puntuación resumida que recoge las evaluaciones de los tres aspectos principales de sostenibilidad. El indicador prevé la calibración porcentual del umbral del Apetito de Riesgo y representa la cuota de exposición de la cartera de créditos corporativos con «calificación ASG» alta y un umbral de tolerancia al riesgo respecto a la cuota de exposición de la cartera de créditos corporativos con «calificación ASG» alta.

› **Indicador ASG de los fondos de inversión cautivos y de terceros**

El indicador se ha clasificado dentro del riesgo estratégico y en el perímetro del Grupo Bancario.

El indicador se calcula, en primer lugar, asignando una calificación ASG a cada fondo de inversión que el Grupo gestiona y/o coloca y puede ir de la clase más alta (AAA) a la más baja (CCC), o carecer de calificación (NR). En este último caso, para calcular el indicador, el fondo se trata igual que un fondo con calificación CCC. Los datos sobre la calificación ASG proceden de un proveedor de información externo. La calificación asignada resume la evaluación de la capacidad de una empresa de gestionar su exposición en tres grandes categorías:

- › La capacidad organizativa de una empresa y el nivel de esfuerzo dedicado a hacer frente a los riesgos y las oportunidades clave.
- › La fuerza y el alcance de las iniciativas en ámbito ASG: programas y objetivos establecidos para mejorar los resultados.
- › Trazabilidad de una empresa en materia de gestión de riesgos específicos y oportunidades en ámbito ASG.

Si el proveedor no dispone de información, esta se sustituye por una calificación ASG interna que se asigna utilizando un método propio.

El KRI es igual a la ratio entre la suma de los activos gestionados (AUM) con calificación ASG CCC y sin ninguna calificación (NR) y el total AUM. Este indicador representa, por tanto, el porcentaje de AUM de los fondos de inversión que no cumplen determinados estándares de sostenibilidad en ámbito ASG.

Métricas utilizadas

El perímetro de cálculo del indicador son los fondos cautivos (productor del Grupo: Mediolanum Gestione Fondi, Mediolanum International Funds Limited, Mediolanum Gestión) y fondos de terceros (distribuidos directamente y subyacentes al producto de inversión de seguros MyLife).

Las métricas utilizadas con fines de seguimiento de la gestión por parte de la Función de Gestión de Riesgos, que inciden fundamentalmente en la detección del riesgo ligado a los factores de riesgo climáticos y medioambientales, se definen a partir de las evaluaciones de los análisis de materialidad y de las directrices metodológicas de estrés.

A continuación, se recoge la descripción de los elementos con los que se han desarrollado los indicadores climáticos y medioambientales a partir de las categorías tradicionales de riesgo del banco.

Riesgo de crédito

Los indicadores identificados en el ámbito de los riesgos climáticos y medioambientales en relación con el riesgo de crédito tienen por objeto:

- › Medir la exposición de las garantías⁷ de los préstamos al riesgo físico, tanto agudo como crónico:
 1. Indicador alerta de riesgo físico: expresa la distribución, por clases de riesgo físico global, del patrimonio inmobiliario recibido como garantía de los préstamos.
 2. Indicador de riesgo agudo: expresa la distribución, por clases de riesgo físico agudo, del patrimonio inmobiliario recibido como garantía de los préstamos.
 3. Indicador de riesgo crónico: expresa la distribución, por clases de riesgo físico crónico, del patrimonio inmobiliario recibido como garantía de los préstamos.

- › Medir la exposición de las garantías de los préstamos al riesgo de transición:
 4. Indicador de clase de eficiencia energética; expresa la distribución, por clases de eficiencia energética, del patrimonio inmobiliario recibido como garantía de los préstamos.

Riesgo de mercado

En lo que respecta al riesgo de mercado, las métricas identificadas sirven para:

- › Medir el impacto de los escenarios climáticos en la evaluación de la cartera de valores poseídos:
 1. *Climate VaR*: expresa la variación, debida a escenarios climáticos específicos, del valor de las herramientas utilizadas.

Riesgo estratégico

En lo que respecta al riesgo estratégico, las métricas identificadas sirven para:

- › Medir el impacto de los escenarios climáticos en la evaluación de los fondos gestionados (Activos Gestionados):
 1. *Climate VaR*: expresa la variación, debida a escenarios climáticos específicos, del valor de las herramientas utilizadas.

Riesgo operativo

En el marco del riesgo operativo, están previstos indicadores de carácter cualitativo para:

- › Evaluar los inmuebles del banco y de los proveedores más expuestos a factores de riesgo físico:
 1. Indicador de riesgo físico – proveedores: cuota de proveedores del banco situados en zonas expuestas a riesgo físico alto.
 2. Indicador de riesgo físico – oficinas: cuota de oficinas del banco situadas en zonas expuestas a riesgo físico alto.

Riesgo Reputacional

Por último, en relación con el riesgo reputacional, está prevista la identificación de objetivos cualitativos para:

- › Garantizar un enfoque orgánico sobre los riesgos climáticos y medioambientales;
 1. Objetivos cualitativos – *greenwashing* (evaluaciones cualitativas realizadas por expertos);
 2. Objetivos cualitativos – proveedores (evaluaciones cualitativas realizadas por expertos).

Para más información sobre el conjunto de métricas de gestión de los factores de riesgo climáticos y medioambientales para las diferentes categorías de riesgos tradicionales, véase el informe con relevancia prudencial del apartado «Anexos - tablas Pilar III».

⁷ Con fines de seguimiento, se indicarán las distribuciones por clases de riesgo de: importe utilizado, valor de la garantía y número de unidades.

Mitigación

Con el fin de garantizar una mitigación adecuada de la exposición a los riesgos climáticos y medioambientales, el Grupo Bancario Mediolanum ha tomado medidas para:

- › Garantizar la incorporación de los efectos a breve, medio y largo plazo de estos factores de riesgo en el marco de gestión de riesgos.
- › Definir e implantar procesos para identificar, medir y hacer el seguimiento de las actividades y de las exposiciones sensibles a los riesgos medioambientales, teniendo en cuenta los canales de transmisión pertinentes.
- › Introducir el uso de herramientas para la identificación, medición y gestión de los riesgos medioambientales.

En lo que respecta al riesgo de transición, el Grupo Bancario Mediolanum ya ha adoptado y aplicado diferentes soluciones organizativas e iniciativas empresariales con un enfoque de mayor atención a los temas de impacto climático y respeto del medioambiente adelantándose, de hecho, a las que podrían ser a corto o medio plazo las solicitudes concretas del regulador europeo y/o nacional.

4.4.2 Riesgos y políticas de gestión de los proveedores

La empresa considera fundamental el papel de los proveedores ya que contribuyen a la consecución del objetivo de satisfacción de las necesidades relacionadas con la compra de bienes y servicios. Por este motivo, **para controlar los riesgos potenciales relacionados con las actividades de los proveedores**, Banca Mediolanum, además del control de los niveles de servicio y de fiabilidad de los proveedores, ha completado la inscripción en el Registro de Proveedores con **preguntas y solicitudes específicas** para evaluar al proveedor y su sostenibilidad. En concreto, los cuatro

ámbitos de actuación en los que se basa el análisis de la evaluación del proveedor, son:

- › **Medioambiental:** solicitud, control y seguimiento de certificaciones específicas, entre otras «ISO14001 Sistema de gestión ambiental», «ISO50001 Sistema de gestión energética», Ecolabel, FSC, Remade in Italy, etc.
- › **Social:** recopilación de los documentos necesarios para la Seguridad en el trabajo previstos en el Decreto Legislativo n.º 81/08 para el control de la adecuación técnico-profesional del proveedor y de sus empleados. «Documento Único de Evaluación de Riesgos e Interferencias» (D.U.V.R.I.) que se ha informatizado en su totalidad desde 2018. Recopilación, control y actualización periódica del «Documento Único de Regularidad Contributiva» (D.U.R.C.) de los proveedores acreditados en el «A.U.F.».
- › **Ética:** uso de estándares contractuales, fruto de un grupo de trabajo en el que han participado numerosas unidades organizativas, entre otras, las oficinas de: seguridad, cumplimiento normativo, organización, además de la jurídica, que prevén la aceptación de las normas de lucha contra la corrupción y la connivencia (Ley 231), el conocimiento del código ético del Grupo Mediolanum y la aplicación de las normas que regulan la contratación, subcontratación y el RGPD.
- › **Financiero:** examen económico-financiero que prevé un análisis por parte de la oficina «créditos» de la solidez financiera del proveedor, además de la recopilación de información como, por ejemplo, el porcentaje del volumen de negocios con las principales referencias aportadas.

Además, en 2022 Banca Mediolanum llevó a cabo un proyecto de valoración y puntuación ASG de los proveedores en colaboración con el Grupo CRIF, que llevó a la evaluación de los resultados de sostenibilidad de los proveedores, mediante algoritmos que generan una puntuación global, y detallada, respecto a los parámetros ASG.

4.5 Gobernanza de la sostenibilidad

[GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14]

Banca Mediolanum, empresa matriz del conglomerado financiero Mediolanum, con el fin de favorecer la difusión de valores orientados a la corrección profesional y al cumplimiento de las leyes y reglamentos, se ha dotado de un nuevo **código ético** en el que se ilustran los comportamientos que deben observarse y que se ha difundido para su adopción por las Filiales. El código ético complementa el «**código de conducta**» dirigido a los miembros de los órganos de administración, empleados, asesores financieros habilitados para ofrecer los productos bancarios fuera de las sucursales y a los colaboradores, y ha sido adoptado por Banca Mediolanum S.p.A. y por Mediolanum Gestione Fondi SGR S.p.A., Sociedades italianas del Grupo cualificadas como «Intermediarios autorizados»; en las Sociedades extranjeras se han adoptado códigos análogos de conformidad con la legislación local vigente.

El código ético y el código de conducta se han difundido debidamente dentro del Grupo y con ellos se ha divulgado la información sobre la legislación y las reglas de comportamiento y procedimiento que se deben observar para garantizar que la actividad de la empresa se desarrolle de acuerdo con los principios éticos y de integridad.

El código ético y el código de conducta, si está previsto, constituyen, además, elementos fundamentales previstos en el **modelo de organización, gestión y control de conformidad con el Decreto Legislativo n.º 231/01**, del que se han dotado el Banco y las Sociedades del Grupo Mediolanum para las que está prevista su adopción.

Al **consejo de administración** de Banca Mediolanum se le ha asignado la función de supervisión estratégica, y entre las tareas que se le han encomendado, encaminadas a definir la estructura organizativa y de gobierno, está prevista la adopción del Código Ético que deberán cumplir los miembros de los órganos de la empresa, los empleados y los colaboradores para atenuar los riesgos operativos y de reputación del Banco y favorecer la difusión de una cultura de controles internos. En concreto, se encarga de definir la estrategia de sostenibilidad del Conglomerado, las políticas de sostenibilidad correspondientes, aprobar la declaración no financiera, en la que se recogen los ámbitos materiales y que es parte integrante de las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

El **comité de riesgos** de Banca Mediolanum apoya al consejo de administración en la toma de decisiones sobre las cuestiones de sostenibilidad relacionadas con el ejercicio de la actividad empresarial, incluido el control de los temas relevantes (la llamada matriz de materialidad) y de los riesgos relacionados con ellos, evaluando, antes de su presentación al consejo de administración, la Declaración Consolidada de Carácter No Financiero (DNF). Entre sus funciones se encuentra supervisar las dinámicas de interacción del Grupo con todos sus grupos de interés y el cumplimiento, por parte de los destinatarios, de los valores éticos y de las reglas de conducta recogidos en el código ético; coordina, a través de las funciones competentes, las actividades de difusión, formación y comunicación de dichos valores y reglas de conducta promovidos por Banca Mediolanum y por las Sociedades del Grupo Bancario controladas por el Banco. Además, en relación con el Marco de Apetito de riesgo (RAF), controla que la propuesta estratégica en el ámbito de la sostenibilidad sea acorde con las estrategias sobre riesgos, asegurando el control de los riesgos derivados (p. ej. riesgos climáticos).

La compañía Mediolanum Vita, en cuanto empresa matriz del Grupo Asegurador Mediolanum, también cuenta con un comité de control interno y riesgos análogo que desempeña funciones similares en el marco de la sostenibilidad y ética de las actividades empresariales.

Banca Mediolanum también cuenta con un **comité de coordinación de grupo y desarrollo estratégico**, se trata de un comité directivo que apoya al consejo de administración a la hora de identificar los ámbitos de sostenibilidad ASG que pueden ser relevantes para el Grupo y de definir las

líneas estratégicas y las políticas de sostenibilidad correspondientes. Examina la DNF antes de su presentación al comité de riesgos y al consejo de administración y propone actuaciones relevantes en ámbito ASG, haciendo el seguimiento, además, de su implantación incluso a nivel de Grupo.

Dentro de la **dirección de innovación y estrategia de valor** de Banca Mediolanum, dependiente del consejero delegado, se ha creado la **oficina de sostenibilidad**, encargada de desarrollar los proyectos de sostenibilidad de la empresa, relativos al programa de sostenibilidad. En particular, es responsable del control de los riesgos no financieros (relacionados con los ámbitos materiales) y gestiona las iniciativas sociales y solidarias de Banca Mediolanum, así como la preparación y redacción de la DNF.

Por último, desde el mes de enero de 2023, en la **dirección cartera de proyectos y desarrollo organizativo** se ha creado la unidad de apoyo directivo **oficina de transformación ASG**, encargada de la coordinación interfuncional de la gestión de la sostenibilidad del banco, que actúa también como gestor de programa para las iniciativas en ámbito ASG que tienen impacto interfuncional. La oficina de transformación ASG coordina la preparación del material de apoyo para los trabajos del comité directivo de desarrollo estratégico y coordinación de grupo, en su función ASG, de la que es Coordinador. Elabora los informes periódicos de seguimiento para el propio comité y para la alta dirección de la empresa. Por último, colabora en los procesos de preparación del material de apoyo para la divulgación al exterior y facilita la coordinación entre las Direcciones especializadas responsables de los ámbitos funcionales de su competencia.

Además, también existe la **comisión ASG para las inversiones y los seguros** que ofrece apoyo y asesoría a las direcciones de los servicios de inversión y seguros del Banco para analizar y hacer el seguimiento a nivel de conglomerado del posicionamiento ASG global de las inversiones, definir las directrices para las inversiones sostenibles, los métodos de evaluación de las características ASG y en su caso los parámetros que debe cumplir la oferta de productos a nivel de Grupo. La comisión ASG para las Inversiones y los seguros se asegura de que las directrices en materia de finanzas responsables sean recibidas correctamente por las sociedades del conglomerado interesadas y, a través de mesas de trabajo específicas, controla las formas de aplicación y vela por su uniformidad.

4.5.1 Políticas para la sostenibilidad

[GRI 2-23] [GRI 2-24]

El Grupo Banca Mediolanum a lo largo del tiempo se ha dotado de diferentes Políticas con las que regula su conducta y la difusión de la cultura de la sostenibilidad y del respeto de los derechos humanos entre su plantilla. Por lo tanto, las diferentes funciones de la empresa deben tener en cuenta las políticas que se indican a continuación, cuando sea necesario, para el desarrollo de la actividad normal de la empresa.

Política de sostenibilidad

En 2019 el consejo de administración definió y aprobó la política de sostenibilidad del grupo en la que se delinean la estrategia y los objetivos con los que el Grupo desea operar, con el fin de generar valor añadido para los grupos de interés con los que se relaciona, en la gestión de los ámbitos considerados «materiales». Además, la política sirve de orientación a las sociedades del conglomerado en la gestión de los riesgos relativos al medioambiente, social y gobernanza (Riesgos «ASG»), es decir, relativos a los temas de impacto medioambiental, social y de gobierno del conglomerado.

Por tanto, la política tiene como objetivo:

- › Apoyar el proceso de definición de las decisiones estratégicas en materia de sostenibilidad, que se reflejarán en las políticas de gestión de los riesgos relacionados (como, por ejemplo, las políticas sobre sostenibilidad medioambiental, de gestión de las inversiones, de gestión de las compras).

- › Coordinar las actividades de gestión de los riesgos según el Decreto Legislativo n.º 254/16 (los llamados «riesgos ASG») para el Grupo.
- › Aumentar el nivel de compromiso de los grupos de interés del grupo mediante el compromiso de Mediolanum en relación con las políticas y la consecución de los resultados llamados «materiales».
- › Facilitar el proceso de información no financiera.
- › Difundir la cultura de la sostenibilidad.
- › Establecer el papel de los participantes en el proceso, internos o externos al Banco, definiendo sus interacciones, las actividades de gestión y los plazos previstos en las diferentes fases del proceso, además de los pasos de control y aprobación correspondientes.
- › Identificar las herramientas de apoyo del proceso de registro, cumplimentación, gestión y archivo.

En 2021, la política de sostenibilidad fue objeto de una actualización que afectó a los dos aspectos siguientes:

- › La formalización de los compromisos en materia de sostenibilidad adoptados por el Grupo Mediolanum y vertebrados en los cuatro pilares (responsabilidad económica, responsabilidad con los clientes, responsabilidad con los colaboradores, responsabilidad con la comunidad y el medioambiente).
- › Nueva formulación orgánica de algunas fases del proceso relacionadas con el control interno en materia de identificación, evaluación y gestión de los riesgos ASG, sobre el conjunto del modelo de gobernanza corporativa adoptado por el Banco.

Banco Mediolanum aprobó en febrero de 2021 su **política de sostenibilidad**, elaborada a partir de los principios en los que se inspira la política de la empresa matriz.

Política para la redacción de la declaración consolidada de carácter no financiero (DNF)

En la política se describen los principios relativos a la DNF de conformidad con la Directiva 2014/95/UE, transpuesta en Italia mediante el Decreto Legislativo n.º 254 de 30 de diciembre de 2016. El documento es adoptado por la empresa matriz y por sus dependientes consolidadas mediante puesta en equivalencia y que forman parte del conglomerado financiero Mediolanum.

Por tanto, los aspectos principales de esta política se aplican en los reglamentos de proceso, en los que se describen con detalle las tareas, actividades operativas y de control que son necesarias para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa.

Por tanto, la política tiene como objetivo:

- › Determinar el papel de los participantes en el proceso, tanto internos como externos al banco.
- › Definir la actividad de gestión y las interacciones entre los múltiples actores involucrados y los plazos previstos en las diferentes fases del proceso y en los pasos de control y aprobación correspondientes.
- › Identificar las herramientas de apoyo del proceso de registro, cumplimentación, gestión y archivo.



PREMIO AL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022

Banca Mediolanum ha recibido también el Premio al Informe de Sostenibilidad 2022 de la Universidad de Pavía con la siguiente motivación: «el informe de Banca Mediolanum se ha distinguido por la atención a los temas de sostenibilidad y por su elevada orientación estratégica».

Política medioambiental

El Grupo se ha dotado de una política de sostenibilidad medioambiental aprobada por el consejo de administración en 2019. Se trata de un documento operativo que recoge la responsabilidad de Mediolanum en relación con: la compra y el consumo de productos sostenibles; la energía y el cambio climático; la gestión de los residuos y el desarrollo de una cultura interna de sostenibilidad medioambiental.

Política de derechos humanos

En 2020 se aprobó la «política de derechos humanos» en la que se establece el compromiso de Banca Mediolanum y de su conglomerado financiero con la protección de los derechos humanos de acuerdo con los más altos estándares internacionales, en particular con los «principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de Naciones Unidas de 2021».

Política sobre diversidad e inclusión

En 2021, Banca Mediolanum se dotó de una política sobre diversidad e inclusión, ámbito de gobernanza que impulsa el desarrollo de una cultura capaz de promover e incluir la diversidad de las personas. Este documento recoge el marco de los ámbitos en los que el Grupo desea asegurar una valorización justa de la diversidad existente y/o potencial en la empresa. La diversificación de competencias, habilidades, procedencia cultural y social y, al mismo tiempo, la creación de un espacio inclusivo que fomente el diálogo constructivo entre las múltiples experiencias constituye para Mediolanum una oportunidad para enriquecer su negocio con nuevas perspectivas e ideas y es condición necesaria para crecer y generar soluciones innovadoras.

Política de liberalidades

En 2018 se aprobó la primera edición de la «política de liberalidades» (para la definición de liberalidad, véase el Código Civil – Libro II) con la que se establecen los principios en que se basa la concesión de liberalidades por parte de Banca Mediolanum, identificando las funciones, responsabilidades y ámbitos en los que están previstas dichas liberalidades. Las liberalidades se pueden conceder: a favor de personas físicas, incluidos los clientes, que se encuentren en situaciones particulares de dificultad personal (por ejemplo, en situaciones debidas a acontecimientos catastróficos o desastres naturales); para apoyar iniciativas de solidaridad que forman parte de esta política; a favor de entidades sin ánimo de lucro y otras entidades, como actos benéficos. Para más información, véase la web www.bancamediolanum.it.

Políticas sobre productos responsables

Desde 2020, la empresa matriz y las demás sociedades del Grupo han emitido una política sobre productos responsables. En estas políticas se establece la obligación de tener en cuenta los factores medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en todo el «proceso productivo encaminado a ofrecer a sus clientes productos y servicios financieros. A través de parámetros ASG, las sociedades hacen un seguimiento a lo largo del tiempo del posicionamiento de sostenibilidad de los productos para su mejora continua. Para más información al respecto, véase el capítulo [7.2 Finanzas responsables](#) de este documento.

Políticas sobre inversión responsable

Desde 2021 las Sociedades del Grupo que operan como participantes en los mercados financieros (*Financial Market Participant* o FMP) se han dotado de una política de inversión responsable. Estas políticas prevén que, en el desarrollo del proceso de inversión, la sociedad considere los criterios ASG al seleccionar las herramientas y las actividades económicas en las que invertir y al seleccionar los socios financieros, sociedades terceras de gestión, que la respaldan en la actividad de inversión. Para más información, véase el capítulo [7.2 Finanzas responsables](#) de este documento.

Políticas sobre distribución de productos financieros

Desde 2021, las sociedades del Grupo que prestan el servicio de asesoramiento a los clientes (asesor financiero), es decir, Banca Mediolanum y Banco Mediolanum, han introducido en sus políticas de distribución de productos financieros controles de sostenibilidad, especificando que los factores ASG

se tienen en cuenta tanto en la fase de selección de la oferta de productos que se pondrán a disposición de los clientes como de manera continua en el seguimiento y mantenimiento de la propia oferta. Para más información al respecto, véase el capítulo [7.2 Finanzas responsables](#) de este documento.

Política operativa de crédito

Desde 2021 Banca Mediolanum ha introducido en las políticas de crédito corporativo la evaluación de las contrapartes encargadas en relación con criterios ASG. En 2023 se introducirán además los principales indicadores de riesgos climáticos y de transición en la evaluación de las solicitudes de hipotecas para la compra de vivienda. Para más información al respecto, véase el capítulo 7.2 Finanzas responsables de este documento.

Política de riesgo de crédito

En lo que respecta a las reglas de asunción, seguimiento y control de las diferentes formas de riesgo de crédito, Mediolanum ha aprobado la «política de riesgo de crédito», actualizada y aprobada por el consejo de administración el 28 de febrero de 2023. Según esta política, están prohibidas con carácter general las operaciones de financiación con contrapartes titulares de actividades económicas con un fuerte impacto medioambiental y en relación con la producción de armas, en la última actualización se ha prohibido expresamente la financiación a sociedades constituidas bajo cualquier forma jurídica, con sede en Italia o en el extranjero, que directamente o a través de empresas dependientes o asociadas, realicen actividades que formen parte de la producción de minas antipersona, municiones y submuniciones en racimo, de cualquier tipo y composición, o que sean parte de ellas.

Política operativa sobre la gestión sostenible de eventos

La política, aprobada en 2020, describe los criterios de sostenibilidad medioambiental, social y económica que se deben tener en cuenta en todas las fases de un evento, ofreciendo una descripción de los principios adoptados por Banca Mediolanum S.p.A. en materia de gestión sostenible de los eventos, según los estándares internacionales establecidos en la norma ISO 20121. En concreto, los criterios de sostenibilidad medioambiental, social y económica se deben tener en cuenta en todas las fases de un evento. Estas fases son:

- › Preparación y promoción: es decir, las actividades que van desde la ideación creativa del formato, pasando por la determinación de la composición del equipo encargado de la organización y realización del evento, hasta la elaboración del plan de producción, la selección de los proveedores y de los materiales promocionales prestando atención a que sean respetuosos con el medioambiente.
- › Instalación y desarrollo: que incluye todos los aspectos relacionados con el transporte de organizadores, materiales y participantes, hasta en su caso el catering y alojamiento. En base a las decisiones adoptadas en la fase anterior, se pueden considerar criterios de sostenibilidad que prevean, por ejemplo, la proximidad geográfica de los participantes en el evento, el uso de materiales e instalaciones respetuosos con el medioambiente y/o con bajo consumo de energía.
- › Cierre del evento y desmontaje: en esta fase de cierre se debe prestar atención a la eliminación correcta de los residuos que se hayan generado y a la máxima optimización de los transportes para la retirada de los materiales utilizados para la instalación.

4.5.2 Puntuación de los proyectos internos a través del indicador sintético ASG

En 2019 Banca Mediolanum desarrolló una herramienta para poder definir, gracias a la creación de un indicador de puntuación, el nivel de sostenibilidad de sus proyectos mediante la medición eficaz de los riesgos y/o beneficios relacionados, utilizando el método establecido en ámbito ANASF. Esto ha permitido incrementar la concienciación interna sobre los impactos medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) incorporándolos al proceso de evaluación de los diferentes proyectos desarrollados.

En 2022 se evaluaron 114 proyectos, tecnológicos y de funcionamiento, con una puntuación media de 2,25 sobre una escala que va de 1 a 4, donde la puntuación 2 representa un punto de equilibrio entre riesgos y beneficios del proyecto concreto.

5. La sostenibilidad en Mediolanum

La Sostenibilidad en Mediolanum tiene por objeto desarrollar una actividad sólida y sostenible a largo plazo, y es parte integrante de los valores y de la cultura del Banco orientada a generar valor añadido para todos los grupos de interés. Este enfoque de gestión responsable de la empresa se concreta en la forma de actuar, en la atención y en la centralidad del Cliente, en la forma en la que Mediolanum ayuda a sus empleados, respeta el medioambiente y contribuye al desarrollo de la comunidad en la que opera.

La **oficina de sostenibilidad**, dentro de la **dirección de innovación y estrategia de valor** de Banca Mediolanum, dependiente del consejero delegado, se encarga de desarrollar los proyectos de sostenibilidad de la empresa, relativos al programa de sostenibilidad.

En particular, es responsable del control de los riesgos no financieros (relacionados con los ámbitos materiales) y gestiona las iniciativas sociales y solidarias de Banca Mediolanum, así como la preparación y redacción de la DNF.

Garantiza la aplicación de la estrategia, haciendo constantemente referencia a la gobernanza de la sostenibilidad (ref. apartado *4.5 gobernanza de la sostenibilidad*) que establece los principios, las reglas y los procedimientos que garantizan la consecución del compromiso y del enfoque responsable mencionado anteriormente.

La gestión se garantiza en dos ámbitos de actividad:

Desarrollo: promoción y desarrollo de las iniciativas y de los servicios que se realizarán en colaboración con las demás funciones de acuerdo con el enfoque establecido en materia de responsabilidad social del Grupo:

- › en el programa de sostenibilidad
- › en los objetivos estratégicos

Gestión: gestión de las actividades definidas en la matriz de materialidad y compartidas con las Direcciones de la empresa:

- › apoyo en la implantación de las estrategias de sostenibilidad delineadas, así como definición y actualización de las políticas y procedimientos correspondientes
- › alineación con las direcciones de la empresa para las actividades de su competencia ya iniciadas (p. Ej. con recursos humanos para las actividades relacionadas con la diversidad, el bienestar, ...)
- › gestión del código ético
- › gestión de los riesgos ASG
- › preparación y redacción del informe no financiero
- › gestión de las calificaciones/índices ASG

Por último, desde el mes de enero de 2023, en la Dirección cartera de proyectos y desarrollo organizativo se ha creado la **unidad de apoyo directivo oficina de transformación ASG**, encargada de la coordinación interfuncional de la gestión de la sostenibilidad del banco, que actúa también como gestor de programa para las iniciativas en ámbito ASG que tienen impacto interfuncional. La oficina de transformación ASG coordina la preparación del material de apoyo para los trabajos del comité directivo de desarrollo estratégico y coordinación de grupo, en su función ASG, de la que es Coordinador. Elabora los informes periódicos de seguimiento para el propio comité y para la alta dirección de la empresa. Por último, colabora en los procesos de preparación del material de apoyo para la divulgación al exterior y facilita la coordinación entre las direcciones especializadas responsables de los ámbitos funcionales de su competencia.

5.1 Análisis de materialidad

[GRI 2-25] [GRI 2-29] [GRI 3-1] [GRI 3-2]

El Grupo Mediolanum, de acuerdo con su misión, coloca siempre en el centro a sus grupos de interés a través de un modelo de servicio basado en la relación entre clientes, Family Bankers y empleados como catalizadores para la creación de valor. Por este motivo, se organizan encuentros de intercambio y consulta relacionados con la Sostenibilidad y los temas que se consideran más importantes en función de los objetos que el Grupo desea alcanzar.

De acuerdo con lo establecido en 2021, durante 2022 Banca Mediolanum, tras un proceso de compromiso estructurado, actualizó el análisis de materialidad.

Esta actualización tuvo en cuenta los **principales desarrollos normativos y de los estándares** que se han producido en los últimos años, entre los que se encuentran:

- › Nuevos estándares universales del GRI de octubre de 2021 y, en particular, la publicación del estándar GRI 3 - ámbitos materiales, que renueva la definición de los ámbitos materiales como aquellos que representan los impactos más importantes que la organización tiene sobre la economía, el medioambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos.
- › Propuesta de directiva de la Comisión Europea relativa a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (*Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD*) de abril de 2021, aprobada posteriormente por el Parlamento el 28 de noviembre y publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea el 16 de diciembre de 2022, que introduce el principio de la doble significatividad según el cual los riesgos para la empresa y el impacto de la empresa representan cada uno de ellos una perspectiva de significatividad.
- › Las Directrices Europeas de Información sobre la sostenibilidad I del Grupo Asesor Europeo de Información Financiera (EFRAG) (Borrador ESG I) de febrero de 2021, que aborda el concepto de doble materialidad (materialidad de impacto y financiera).

Sobre la base de estas importantes novedades normativas y procedimentales, Banca Mediolanum puso en marcha en 2022 un nuevo proceso de análisis de materialidad con el que se **continuó con el proyecto de gestión de los grupos de interés** que se había puesto en marcha en 2020, la actualización de la materialidad desde el punto de vista de la «materialidad de impacto» de acuerdo con los nuevos requisitos de la *Global Reporting Initiative*, y la puesta en marcha de un proceso progresivo para la actualización futura del análisis de materialidad desde la perspectiva de la «doble materialidad».

La gobernanza del proceso de análisis de materialidad

La gestión correcta de los temas de sostenibilidad es de fundamental importancia para el Grupo Banca Mediolanum. Por ello, en Banca Mediolanum existe la **oficina de sostenibilidad**, que se encarga de desarrollar todas las actividades sobre sostenibilidad, incluida la gestión de las relaciones tanto internas dentro del propio Banco como entre el Banco y sus grupos de interés.

Para ello, el proceso de gestión de los grupos de interés que se puso en marcha en 2020, y que continuó en 2021 y 2022, ha permitido al Grupo llevar a cabo actuaciones útiles para implantar un enfoque programático y proactivo para la actualización del análisis de materialidad y para la planificación estratégica a medio plazo. **El proceso tiene por objeto gestionar de forma continuada las relaciones con los grupos de interés** a través de diferentes herramientas de participación, mecanismos de retroalimentación continua y una plataforma informática de apoyo. En su conjunto, consta de cuatro fases:

1. identificación y priorización de los grupos de interés
2. definición del plan de implicación
3. aplicación del plan de implicación de los grupos de interés
4. seguimiento del plan y de los grupos de interés

La gestión de los grupos de interés de Mediolanum se configura como un proceso circular en el que los resultados de las actividades de participación constituyen los datos de entrada para la mejora de la gestión de las relaciones desde una perspectiva de mejora continua.

Proceso de análisis de materialidad

La «materialidad» constituye el primer paso para la redacción de la Declaración No Financiera (DNF) según se establece en los Estándares GRI utilizados para la elaboración de los informes y en el Decreto Legislativo n.º 254/16. Por tanto, el análisis de materialidad es el proceso que se utiliza para determinar los temas de sostenibilidad que son significativos para la empresa y sus grupos de interés, evaluando los impactos, positivos o negativos, que la organización puede generar sobre la economía, el medioambiente y/o la sociedad, así como sobre los derechos humanos, a través de su actuación.

El análisis de materialidad de 2022 se estableció utilizando un nuevo método para cumplir plenamente los requisitos normativos contenidos en el Decreto Legislativo n.º 254/2016 y en los Estándares GRI y para adecuarse a los requisitos normativos futuros al respecto, tomando como referencia los principales estándares y directrices nacionales e internacionales sobre presentación de información no financiera.

El proceso de análisis que ha llevado a la determinación del análisis de materialidad del Grupo Banca Mediolanum se compone de cuatro fases en total:

1. Identificación de los ámbitos materiales y de los impactos generados

La definición de los ámbitos materiales para 2022 partió de los temas de sostenibilidad confirmados en la Declaración No Financiera de 2021 de Banca Mediolanum. Sobre la base de un análisis comparativo que tuvo en cuenta algunos de los principales pares y competidores nacionales e internacionales, se estableció una lista de temas potencialmente significativos sobre los que directores de las funciones de Banca Mediolanum recopilaban las primeras evaluaciones, que sirvieron para determinar los temas sobre los que poner en marcha el proceso de implicación de los grupos de interés.

El análisis comparativo y las entrevistas con los directores condujeron a la determinación de los siguientes ámbitos materiales:



● Cambios en los ámbitos materiales (respecto a los ejercicios anteriores) aportados durante el análisis de 2022.

Respecto a los años anteriores cabe destacar:

- › La inclusión de un nuevo tema en la responsabilidad con los clientes referido a la «calidad del servicio» que representa la fiabilidad y la transparencia de los productos que ofrece Banca Mediolanum y la información sobre ellos.
- › El cambio del tema «Inclusión financiera» por «inclusión y educación financiera» para hacer más específicos los contenidos del tema y resaltar una dimensión de gran importancia como es la educación financiera.
- › El cambio del tema «políticas de abastecimiento y evaluación de los proveedores» por «políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores» para reflejar la evolución del proceso de gestión de los grupos de interés.
- › El cambio del tema «impactos medioambientales directos» por «Impactos medioambientales y cambio climático» para reflejar la importancia cada vez mayor que el tema del cambio climático está adquiriendo tanto a nivel normativo como para Banca Mediolanum y todos sus grupos de interés.

2. Identificación y priorización de los grupos de interés

El mapa de los grupos de interés constituye el punto de partida del modelo de Gestión de los Grupos de Interés, ya que permite gobernar las relaciones con las múltiples categorías de grupos de interés con los que interactúa la sociedad, con una perspectiva de prevención del riesgo y de valorización de las oportunidades asociadas.

El planteamiento metodológico prevé:

- › Creación del árbol de los grupos de interés en varios niveles, identificando las categorías principales de grupos de interés.
- › Análisis de prioridad de las categorías de grupos de interés y de las características principales de las subcategorías de grupos de interés, sobre la base de diferentes parámetros de tipo cualitativo (ej.: influencia, dependencia y urgencia), de acuerdo con el **estándar AA1000**.
- › Priorización de los grupos de interés mediante el cálculo de la Relevancia del Grupo de interés para cada categoría, sobre la base de los parámetros establecidos en la AA1000.

En la identificación y priorización de los grupos de interés del Grupo Banca Mediolanum intervinieron directamente los representantes de las funciones internas del Banco, a quienes se pidió que validaran o actualizaran tanto la identificación como la priorización que se había realizado en 2019 y confirmado en los años siguientes. A continuación, se muestra el mapa de grupos de interés del Grupo Banca Mediolanum.



3. Implicación de los grupos de interés

De acuerdo con las referencias metodológicas indicadas anteriormente, para priorizar los temas potencialmente significativos e identificar los que se debían incluir en la Declaración No Financiera de 2022, se llevaron a cabo actividades de implicación y consulta de interlocutores clave. Las formas de consulta se determinaron en base al mapa de los grupos de interés.

En concreto, participaron los **directores** del Grupo y los siguientes grupos de interés en las formas que se indican a continuación:

- › 30 entrevistas personales con los directores del Grupo Banca Mediolanum;
 - › Cuatro grupos de enfoque a distancia con representantes de los **empleados** del Grupo (69 participantes);
 - › Cuatro grupos de enfoque a distancia con representantes de los **Family Bankers** del Grupo (50 participantes);
 - › Entrevistas telefónicas detalladas con 12 clientes subdivididos por segmento de **clientes**
 - › Participación a través de encuestas de siete **representantes de los inversores**, y a través de entrevista personal de tres representantes de la **comunidad financiera**;
 - › Entrevistas personales detalladas con tres **medios de comunicación/líderes de opinión** realizadas a distancia;
 - › Entrevistas personales detalladas con tres **fundaciones/asociaciones** representantes de la comunidad realizadas a distancia;
 - › Entrevistas personales detalladas con tres **asociaciones empresariales** realizadas a distancia
- Un taller con representantes de los **proveedores** (33 participantes) realizado de forma presencial en Milán.

Durante todas estas actividades de participación se evaluaron los temas identificados para 2022 y se pidió a los entrevistados que expresaran dos valoraciones cuantitativas, con una escala de 1 a 5.

A los directores se les pidió que valoraran:

1. el IMPACTO GENERADO por el tema, entendido como la capacidad del Grupo de generar impactos positivos o negativos, efectivos o potenciales, sobre la economía, el medioambiente y/o las personas, incluidos los derechos humanos;
2. la GESTIÓN del tema, con el fin de evaluar las acciones ya existentes para gestionar el tema por parte de Banca Mediolanum.

A los demás grupos de interés se les pidió que evaluaran:

1. la SIGNIFICATIVIDAD del tema, entendida como la capacidad del tema para generar un impacto positivo o negativo sobre las actividades o decisiones del grupo de interés;
2. la GESTIÓN del tema, con el fin de evaluar las acciones ya existentes para gestionar el tema por parte de Banca Mediolanum.

Las actividades de participación se resumieron posteriormente para determinar la significatividad global de los temas analizados e identificar de este modo los más destacados que se debían incluir en la Declaración No Financiera.

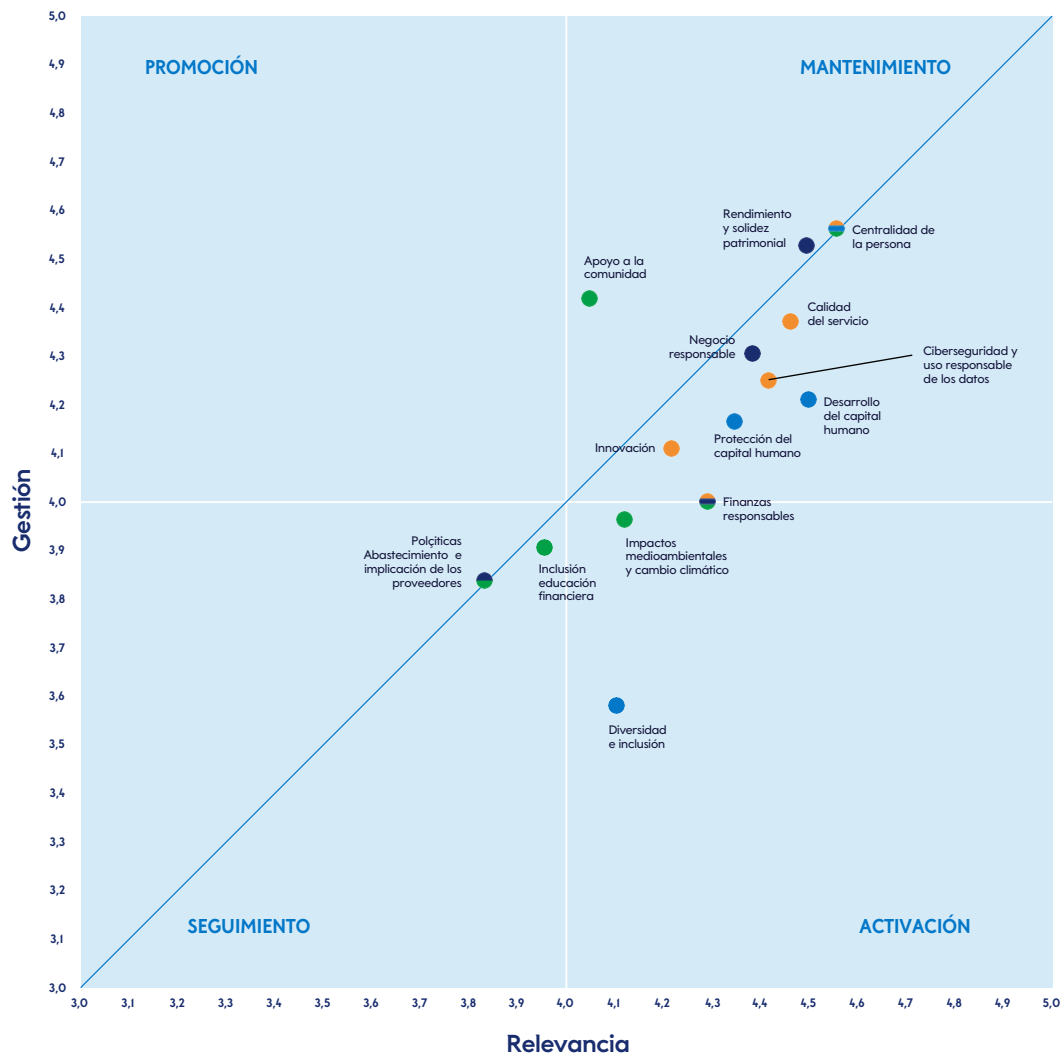
A raíz de la participación de los grupos de interés también se pudo desarrollar la «**Matriz de expectativas**», que tiene en cuenta las valoraciones de relevancia y gestión expresadas por todos los grupos de interés externos del Banco.

En concreto, la matriz se compone de cuatro cuadrantes que representan áreas de intervención diferentes. El cuadrante «*Mantenimiento*» en la parte superior derecha corresponde a un área en la que se colocan los temas que se caracterizan por la gran importancia que les han asignado los grupos de interés, a los que corresponde un excelente nivel de gestión reconocido por Banca Mediolanum. La gestión de los temas (y de los impactos correspondientes) que se sitúan en este cuadrante debe ser objeto de «mantenimiento» para que el nivel de gestión del tema responda a las expectativas de los grupos de interés al respecto. El cuadrante «*Promoción*» en la parte superior izquierda representa un área que se caracteriza por un alto nivel de gestión del tema por parte de Banca Mediolanum: sin embargo, la relevancia que los grupos de interés asignan a estos temas es inferior respecto al esfuerzo que hace Mediolanum para darles seguimiento y gestionar de la mejor manera posible

los impactos asociados a los temas. Por tanto, es necesario comunicar este esfuerzo de la forma más eficaz posible para incrementar el nivel de sensibilidad de los grupos de interés y, por consiguiente, la consideración que tienen respecto a la importancia del tema.

El cuadrante «Seguimiento» en la parte inferior izquierda identifica un área cuyos temas se caracterizan por ser percibidos con un bajo nivel de relevancia y gestión. Por ello, conviene que se haga un seguimiento de la evolución de estos temas para comprender e interceptar a tiempo posibles tendencias de crecimiento de la relevancia que los grupos de interés asignan a los ámbitos materiales y elaborar con prontitud las herramientas de gestión adecuadas.

Por último, el cuadrante «Activación» en la parte inferior derecha identifica un área en la que se colocan los temas que los grupos de interés consideran de importancia primaria: a esta relevancia corresponde un nivel medio de gestión percibido por el Grupo Banca Mediolanum. Por tanto, esta área de la matriz es la más estratégica para Banca Mediolanum, ya que pone de manifiesto una brecha moderada entre las expectativas de los grupos de interés y el nivel de gestión de la organización. Por consiguiente, para los temas que se sitúan en esta área de la matriz conviene estudiar líneas de actuación que permitan a Banca Mediolanum responder a las solicitudes de los grupos de interés y colmar la distancia existente entre la relevancia del tema para los grupos de interés y la gestión del Grupo Banca Mediolanum. En definitiva, estos temas representan los ámbitos en los que es prioritario intervenir dentro del nuevo programa de sostenibilidad.



- Responsabilidad con los clientes
- Responsabilidad con los colaboradores
- Responsabilidad con la comunidad y el medioambiente
- Responsabilidad económica

4. Evaluación de impactos y matriz de materialidad

El proceso de análisis de materialidad adoptado hasta ahora por Banca Mediolanum respondía a un enfoque que, de acuerdo con los estándares y según la práctica del mercado, preveía la determinación de la relevancia de los temas en base a la información estratégica, la participación de la dirección y las expectativas de los grupos de interés principales.

El proceso de definición del nuevo análisis de materialidad requiere, de acuerdo con los nuevos Estándares Universales GRI, que se evalúen los impactos generados, positivos y negativos, efectivos o potenciales, relacionados con los ámbitos materiales. Banca Mediolanum en 2022 llevó a cabo un trabajo de actualización del proceso de análisis de materialidad siguiendo un **proceso de «materialidad de impacto»** con el fin de identificar los impactos positivos o negativos, efectivos o potenciales, que su actividad genera o podría generar para los grupos de interés.

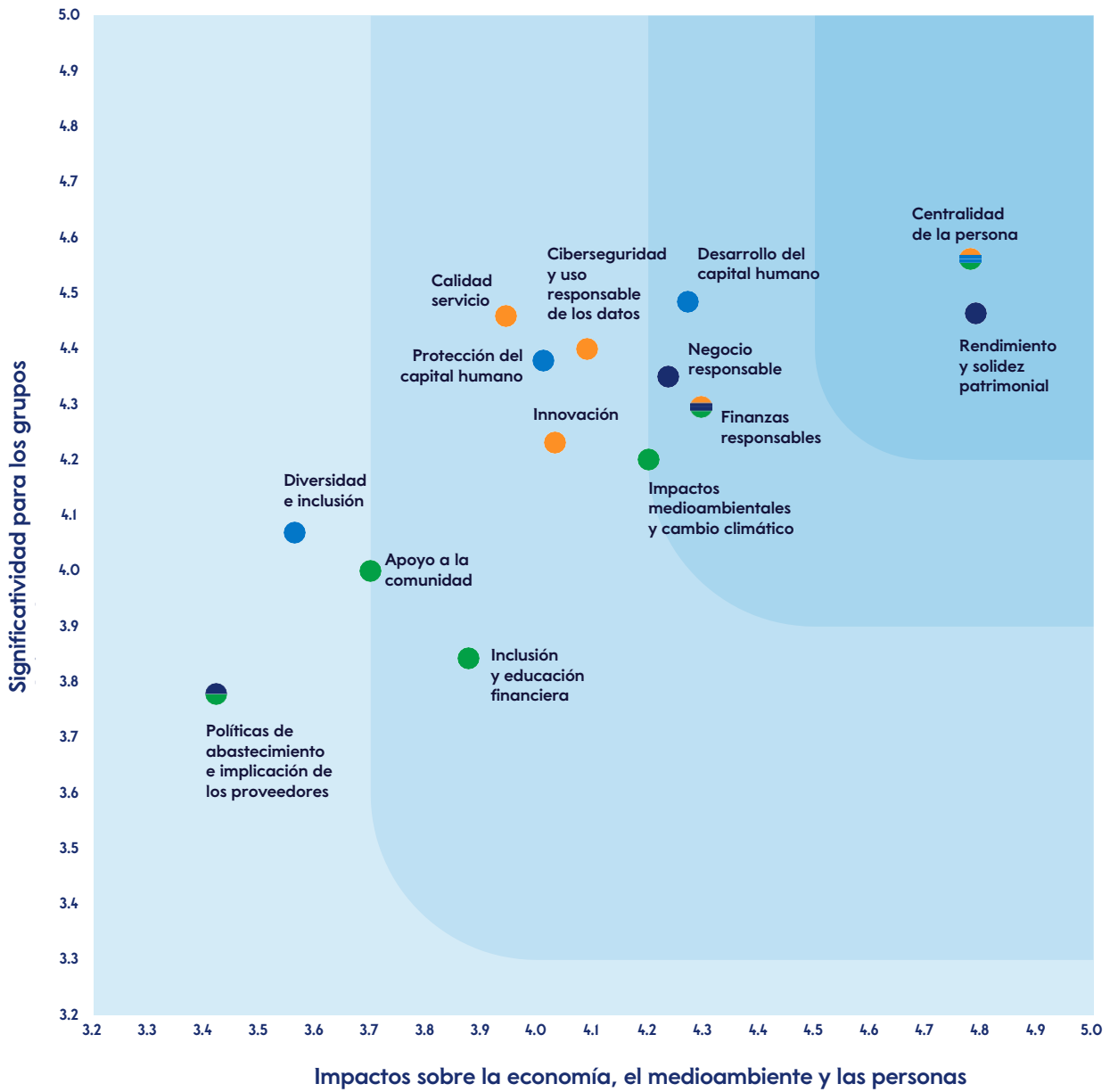
Los resultados del Análisis de materialidad se representan gráficamente mediante un diagrama cartesiano que se denomina matriz de materialidad. Debido a los cambios que se han producido en la normativa internacional y en los estándares de presentación de información utilizados, la matriz de materialidad de 2022 se ha elaborado con arreglo a los siguientes criterios:

en el eje de abscisas se coloca la dimensión de la materialidad de impacto, en la que influyen:

- › Evaluaciones sobre el impacto generado en relación con los temas que habían indicado los directores en las entrevistas personales;
- › Puntuaciones obtenidas de los impactos generados asociados a los ámbitos materiales mediante el uso de la herramienta de evaluación de impacto que analizó, a través de un análisis de escritorio y los resultados de la participación de la dirección y de los grupos de interés, los impactos reales o potenciales, positivos o negativos relacionados con los ámbitos materiales.

En el eje de ordenadas se coloca la dimensión de la significatividad para los grupos de interés, en la que influyen:

- › Valoraciones sobre la relevancia de los temas aportadas por los grupos de interés externos.



- Responsabilidad con los clientes
 - Responsabilidad con la comunidad y el medioambiente
- Responsabilidad con los colaboradores
 - Responsabilidad económica

Ámbitos materiales

RENDIMIENTO Y SOLIDEZ PATRIMONIAL

Evaluar los resultados económico-financieros y el impacto, directo e indirecto, de las operaciones y de los flujos monetarios entre la organización y sus grupos de interés. Asegurar la solidez patrimonial, la calidad de los activos y una combinación de fondos equilibrada.

NEGOCIO RESPONSABLE

Adoptar estándares, modelos de organización y códigos dirigidos a asegurar la integridad de la conducta de la empresa, así como a cumplir y hacer cumplir las normas anticorrupción, de prevención del blanqueo de capitales, de defensa de la competencia y fiscales, como garantía de los terceros, del mercado y de la reputación de marca.

CENTRALIDAD DE LA PERSONA

Asegurar la centralidad de los clientes, de la comunidad y de los colaboradores, poniendo la atención, en las decisiones y estrategias, sobre las personas y el planeta. Velar por su bienestar y respaldar a las personas en la realización de sus aspiraciones, encontrando las mejores soluciones personalizadas que respondan a sus necesidades.

DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Desarrollar programas de formación y capacitación de los empleados y de la Red de Ventas, además de adoptar políticas de captación, contratación y remuneración, con el fin de garantizar la posibilidad de crecimiento profesional y de retención de los talentos y garantizar un nivel de profesionalidad cada vez mayor para el servicio a los clientes y el desarrollo de nuevos productos.

FINANZAS RESPONSABLES

Incluir los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza en las evaluaciones de inversión, en la evaluación de los productos bancarios y de seguros, en el ámbito de los procesos de diseño y en las actividades de gestión de activos, a través de políticas y actividades en materia de finanzas responsables, así como a través de la oferta de productos bancarios, financieros y de seguros que tengan en cuenta la sostenibilidad.

IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES Y CAMBIO CLIMÁTICO

Actuar para minimizar los impactos medioambientales que generan la actividad empresarial y las relaciones de negocios, mediante la adopción de políticas para la optimización de los consumos, la gestión de los

recursos naturales y de los residuos, la movilidad sostenible y el impacto del cambio climático en su estrategia, gobernanza y proceso de gestión de los riesgos.

CIBERSEGURIDAD Y USO RESPONSABLE DE LOS DATOS

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

INNOVACIÓN

Desarrollar productos innovadores que aporten beneficios significativos a los clientes, introduciendo innovaciones que influyan en la eficiencia y eficacia de los procesos internos, garantizando de este modo productos y servicios financieros fáciles de entender para el consumidor y acordes con las necesidades de segmentos específicos del mercado. Desarrollar plataformas en línea y de banca móvil, nuevas tecnologías de pago, aplicaciones, etc. para responder a las tendencias de digitalización creciente de los servicios financieros.

PROTECCIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Salvaguardar la salud y la seguridad de los empleados adoptando medidas adecuadas de prevención y protección y garantizando formación e información sobre este tema. Además, promover políticas y herramientas de bienestar empresarial, soluciones de conciliación laboral incluso mediante formas de trabajo más flexibles como el teletrabajo, y garantizar las relaciones con las organizaciones sindicales, las organizaciones sectoriales y el derecho a la huelga.

CALIDAD DEL SERVICIO

Asegurar la calidad del servicio que se ofrece a los clientes garantizando la fiabilidad y la transparencia de los productos y de la información sobre ellos, incluso a través de evaluaciones periódicas de la satisfacción del cliente mediante análisis y encuestas cualitativas y cuantitativas.

INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

Desarrollar e implantar servicios y productos financieros dirigidos a personas desfavorecidas, con la ayuda de los promotores financieros o de las plataformas digitales para la gestión financiera, facilitando así la inclusión. Además, realizar actividades de formación fuera de la organización para incrementar los conocimientos y las competencias financieras

para permitir un acercamiento seguro y responsable al mundo de las finanzas.

APOYO A LA COMUNIDAD

Desarrollar e implantar programas de ciudadanía corporativa, donaciones, patrocinios y colaboraciones plurianuales, además de promover actividades con fines educativos/formativos para influir positivamente en los impactos económicos indirectos relacionados con el desarrollo económico, el empleo, el crecimiento, la innovación, las infraestructuras y los servicios en las comunidades locales.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Garantizar, gestionar y promover la diversidad y la igualdad de oportunidades de los trabajadores (discapacidad, origen étnico, sexo, edad, minorías y otros indicadores de diversidad de acuerdo con las necesidades y legislación locales).

POLÍTICAS DE ABASTECIMIENTO E IMPLICACIÓN DE LOS PROVEEDORES

Garantizar la identificación y uso de criterios sociales y medioambientales para evaluar a los proveedores en relación con los impactos sociales y medioambientales de los productos y servicios suministrados evaluando las características de la cadena de suministros también respetando y protegiendo los derechos humanos mediante cláusulas contractuales que garanticen la exclusión de riesgos relacionados con la prevención de la corrupción y que garanticen que se cumplan las políticas aplicadas a los proveedores para el respeto de los derechos humanos y de los trabajadores y el derecho a la salud y la seguridad. Actuar para sensibilizar e involucrar a los proveedores en los temas de sostenibilidad.

La matriz de materialidad de 2022, elaborada por la Oficina de Sostenibilidad y divulgada por el consejero delegado a toda la Dirección, fue evaluada posteriormente por el Comité de Riesgos y posteriormente **aprobada por el Consejo de Administración.**

En concreto, en 2022, el Grupo Banca Mediolanum adoptó un método de análisis de los impactos generados por la Empresa acorde con las disposiciones de los principales estándares internacionales (Estándares GRI, EFRAG), que complementa las evaluaciones de la dirección de la empresa con el uso de una herramienta de «Evaluación de Impacto» (*'Impact Evaluation'*) que permite profundizar en los principales impactos (actuales o potenciales) positivos y negativos que genera la empresa sobre la economía, el medioambiente y las personas, incluidos los Derechos Humanos.

En la siguiente tabla se muestran los **principales impactos generados** que resultan de la implicación de los grupos de interés y que han sido objeto de análisis detallado de escritorio describiendo para cada ámbito material:

- › los principales impactos generados por la Empresa sobre el entorno exterior;
- › la clasificación del impacto positivo y negativo;
- › el desglose de las principales categorías de grupos de interés afectadas por el impacto generado.

ÁMBITOS MATERIALES	DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS ACTUALES O POTENCIALES GENERADOS	PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE REFERENCIA
Rendimiento y solidez patrimonial	<i>Impacto positivo:</i> Distribución de valor a los grupos de interés con especial referencia a las personas y los hogares gracias a una asistencia eficaz en la gestión del ahorro y asesoramiento en materia de inversiones.	Empleados, Red de Family Bankers, Comunidad, Proveedores, Accionistas y comunidad financiera
	<i>Impacto negativo:</i> Pérdida de valor económico para los grupos de interés por cambios negativos en el precio del título-valor.	Clientes
Negocio responsable	<i>Impacto positivo:</i> Aumento de la confianza por parte de los grupos de interés gracias a una conducta correcta, transparente y respetuosa de las normas por parte del Grupo.	Clientes, Accionistas y comunidad financiera, Comunidad
	<i>Impacto negativo:</i> Pérdida de confianza por parte de los grupos de interés debido al incumplimiento de los principios de transparencia, veracidad y completitud en el proceso de diálogo con los reguladores con los que se relaciona la empresa.	Comunidad, Accionistas y comunidad
Centralidad de la persona	<i>Impacto positivo:</i> Construcción de relaciones profundas basadas en la lealtad y la transparencia, confirmando la centralidad de la «persona» y de sus proyectos para la consecución de los objetivos de bienestar.	Comunidad, Medios de comunicación, Asociaciones Empresariales, Clientes, Red de Family Bankers
	<i>Impacto negativo:</i> Empeoramiento de la calidad de la relación con los grupos de interés por la ineficiencia del proceso de consulta y participación.	
Calidad del servicio	<i>Impacto positivo:</i> Aumento de la calidad de los servicios prestados a los clientes gracias a un proceso de escucha y seguimiento de su satisfacción.	Clientes, Red de Family
	<i>Impacto negativo:</i> Falta de información adecuada sobre los productos y servicios y de una comunicación transparente e inclusiva con los grupos de interés.	
Innovación	<i>Impacto positivo:</i> Impactos positivos derivados de la introducción de productos y servicios innovadores en beneficio de los clientes.	Clientes, Red de Family Bankers
	<i>Impacto negativo:</i> Dificultad de acceso a los servicios por parte de categorías de grupos de interés menos digitalizadas.	Clientes
Ciberseguridad y uso responsable de los datos	<i>Impacto positivo:</i> Uso respetuoso de los datos orientado a la creación de valor compartido.	Clientes, Red de Family Bankers
	<i>Impacto negativo:</i> Mal funcionamiento de los sistemas disponibles para el cliente y/o pérdida de datos de los clientes.	Accionistas y comunidad financiera, Clientes

ÁMBITOS MATERIALES	DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS ACTUALES O POTENCIALES GENERADOS	PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE REFERENCIA
Finanzas responsables	<p><i>Impacto positivo:</i> Reducción del impacto medioambiental negativo y/o incremento del impacto social positivo derivado de la aplicación de políticas y/o de la oferta de productos de acuerdo con los objetivos europeos y del Grupo.</p> <hr/> <p><i>Impacto negativo:</i> impactos negativos medioambientales y/o sociales derivados de una demanda de inversión por parte de los clientes y/o de una oferta de los socios que no responde a los objetivos europeos.</p>	Clientes, Red de Family Bankers
Desarrollo del capital humano	<p><i>Impacto positivo:</i> Mejora de las competencias sobre los temas financieros y tecnológicos emergentes gracias al desarrollo de actividades de formación profesional para los empleados y la Red de Ventas.</p> <hr/> <p><i>Impacto negativo:</i> Falta de valorización de las competencias del capital humano como consecuencia de las tendencias del mercado y de las innovaciones tecnológicas existentes en el sector financiero.</p>	Empleados, Red de Family Bankers
Protección del capital humano	<p><i>Impacto positivo:</i> Garantía de un trabajo estable y de bienestar laboral de los colaboradores del Grupo.</p> <hr/> <p><i>Impacto negativo:</i> Estandarización excesiva de las políticas de bienestar y de la gestión del teletrabajo, que se traducen en una consideración inadecuada de las necesidades individuales.</p>	Empleados, Red de Family Bankers
Diversidad e inclusión	<p><i>Impacto positivo:</i> Aumento de la calidad de vida en la empresa y de los resultados gracias a la integración eficaz en la plantilla de perfiles diferentes en cuanto a sexo, edad, procedencia cultural, etc.</p> <hr/> <p><i>Impacto negativo:</i> Falta de respeto de la diversidad y de la igualdad de género a causa de tratamientos diferenciados condicionados por factores como, por ejemplo, sexo, orientación sexual, religión, etnia, lengua.</p>	Empleados, Red de Family Bankers, Clientes
Inclusión y educación financiera	<p><i>Impacto positivo:</i> Aumento de la capacidad de gestión consciente del ahorro por parte de los clientes y de la comunidad mediante asesoría personalizada y proyectos de educación financiera.</p> <hr/> <p><i>Impacto negativo:</i> Identificación incorrecta de los destinatarios de los proyectos de inclusión financiera.</p>	Clientes, Comunidad
Impactos medioambientales y cambio climático	<p><i>Impacto positivo:</i> Reducción de las emisiones a través de la definición de metas de reducción de emisiones de GEI.</p> <hr/> <p><i>Impacto negativo:</i> Falta de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero directas e indirectas.</p>	Clientes, Comunidad, Empleados, Red de Family Bankers, Proveedores, Instituciones

ÁMBITOS MATERIALES	DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS ACTUALES O POTENCIALES GENERADOS	PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE REFERENCIA
Apoyo a la comunidad	<p><i>Impacto positivo:</i> Generación de un impacto socioeconómico positivo en las comunidades en las que está presente el Grupo.</p> <hr/> <p><i>Impacto negativo:</i> Falta de identificación y/o identificación incorrecta de los destinatarios de las iniciativas de apoyo.</p>	Comunidad
Políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores	<p><i>Impacto positivo:</i> Promoción de un enfoque de sensibilización activa de los proveedores contribuyendo a mejorar su rendimiento de sostenibilidad.</p> <hr/> <p><i>Impacto negativo:</i> Aumento de los impactos sociales y medioambientales a causa de una gestión ineficaz de los procesos de selección, evaluación y seguimiento de los proveedores con arreglo a criterios de sostenibilidad.</p>	Proveedores

PROCESO PROGRESIVO DE ADOPCIÓN DE LA «DOBLE MATERIALIDAD»

La Directiva relativa a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (*Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD*) ha introducido el principio de la doble significatividad según el cual los riesgos para la empresa y el impacto de la empresa representan cada uno de ellos una perspectiva de significatividad.

A la espera de la entrada en vigor del principio de la Doble Materialidad, el Grupo Banca Mediolanum ha puesto en marcha una **primera evaluación interna de los impactos sufridos**, con el fin de integrar a lo largo del tiempo en el proceso de análisis de materialidad también la dimensión de la materialidad financiera.

Para obtener esta perspectiva de impacto, se ha realizado una consulta específica, dirigida a grupos de interés internos y externos capaces de juzgar cómo y en qué medida puede influir un tema en la capacidad de la empresa para crear valor en términos de riesgos y oportunidades. En relación con los grupos de interés internos, se ha involucrado a la alta dirección con conocimientos sobre los resultados financieros de la empresa o en todo caso sobre posibles riesgos y oportunidades con efectos sobre su capacidad para crear valor. Por el contrario, en lo que respecta a los grupos de interés externos, se ha optado por entrevistar a inversores y miembros de la comunidad financiera para obtener reflexiones complementarias a las de los directores de las funciones internas.

Este proceso de consulta ha dado lugar a un primer análisis de la capacidad de los ámbitos materiales de influir positiva o negativamente en los resultados financieros de Mediolanum.

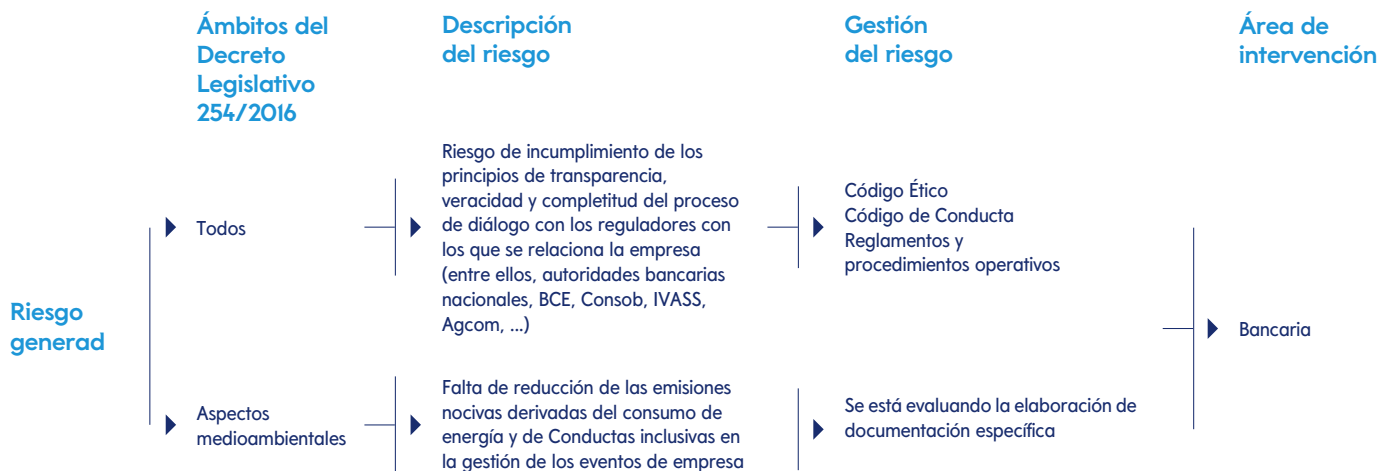
Marco de los riesgos relativos a temas de carácter no financiero (ASG)

Para cada ámbito material, el Grupo Banca Mediolanum ha identificado la naturaleza de los riesgos relacionados, los principales riesgos y las formas de gestión correspondientes existentes en la actualidad, que se resumen en las siguientes tablas.

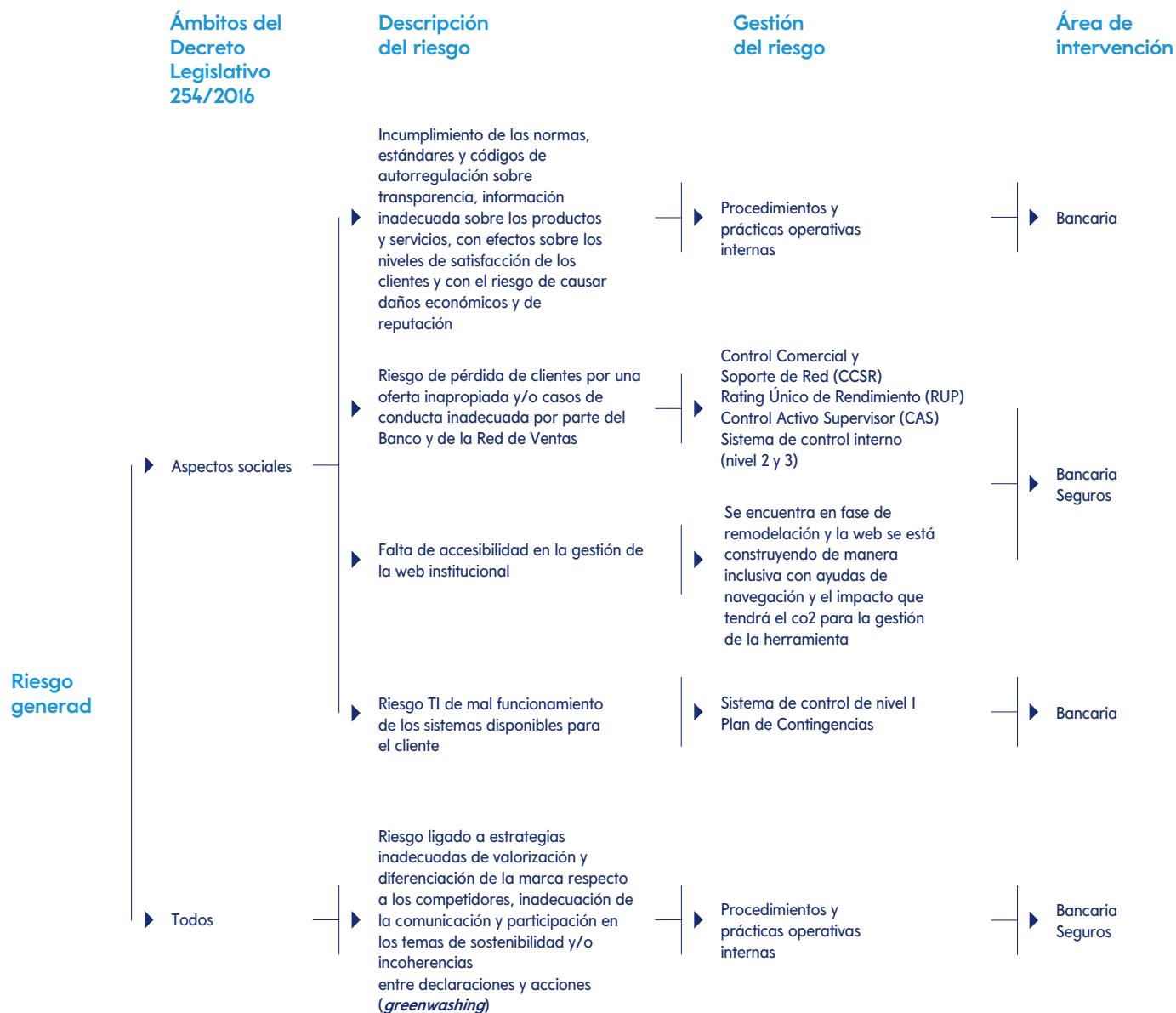
Negocio Responsable

	Ámbitos del Decreto Legislativo 254/2016	Descripción del riesgo	Gestión del riesgo	Área de intervención
Riesgo sufrido	Lucha contra la corrupción	Riesgo de corrupción en las operaciones de la empresa por el incumplimiento de la normativa interna y externa correspondiente	Código Ético Modelo de Organización, Gestión y control de conformidad con el Decreto Legislativo 231/2001	Bancaria Seguros
	Todos	Riesgo de falta de prevención de los delitos contemplados en el Decreto Legislativo 231/2001, en especial en relación con los temas indicados en el Decreto Legislativo 254/2016 como, por ejemplo, corrupción, medioambiente, salud y seguridad en el trabajo, derivados del incumplimiento de la normativa interna y externa correspondiente	Evaluación de riesgos Modelo 231 Actividad de control por parte del Organismo de Supervisión	
		Consideración inadecuada de las variables de escenario, de las prioridades de sostenibilidad y de las expectativas de los grupos de interés en la planificación estratégica y en los procesos operativos y de toma de decisiones	Política sobre sostenibilidad Programa de sostenibilidad Implicación de los grupos de interés Evaluación de la calificación ASG	
		Deficiencias en la composición de los órganos de gobierno, en los procesos de comunicación con la dirección y los grupos de interés y en las delegaciones de responsabilidad en materia de sostenibilidad	Comité de riesgos Comité de Nombramientos Sistema de Control Interno	
	Aspectos sociales, Lucha contra la corrupción	Riesgo de mala gobernanza o escándalos relacionados con la alta dirección de la sociedad	Sistema de Control Interno	Bancaria
	Aspectos sociales	Incumplimiento de la legislación vigente sobre privacidad y protección de los datos personales de los empleados	Política de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo Reglamentos y procedimientos operativos internos	Bancaria Seguros Financiera
		Riesgo de incumplimiento de la normativa interna y externa	Sistema de Control Interno Formación obligatoria	Bancaria

Negocio responsable



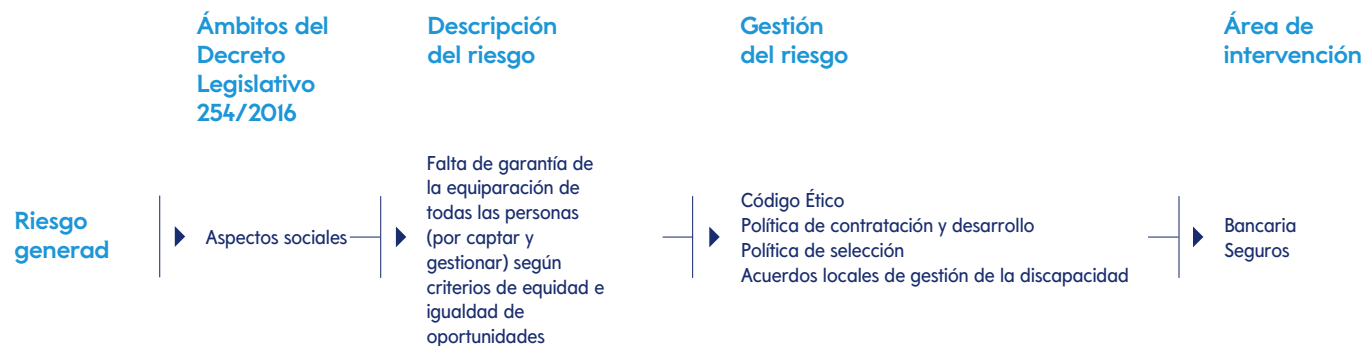
Centralidad de la persona



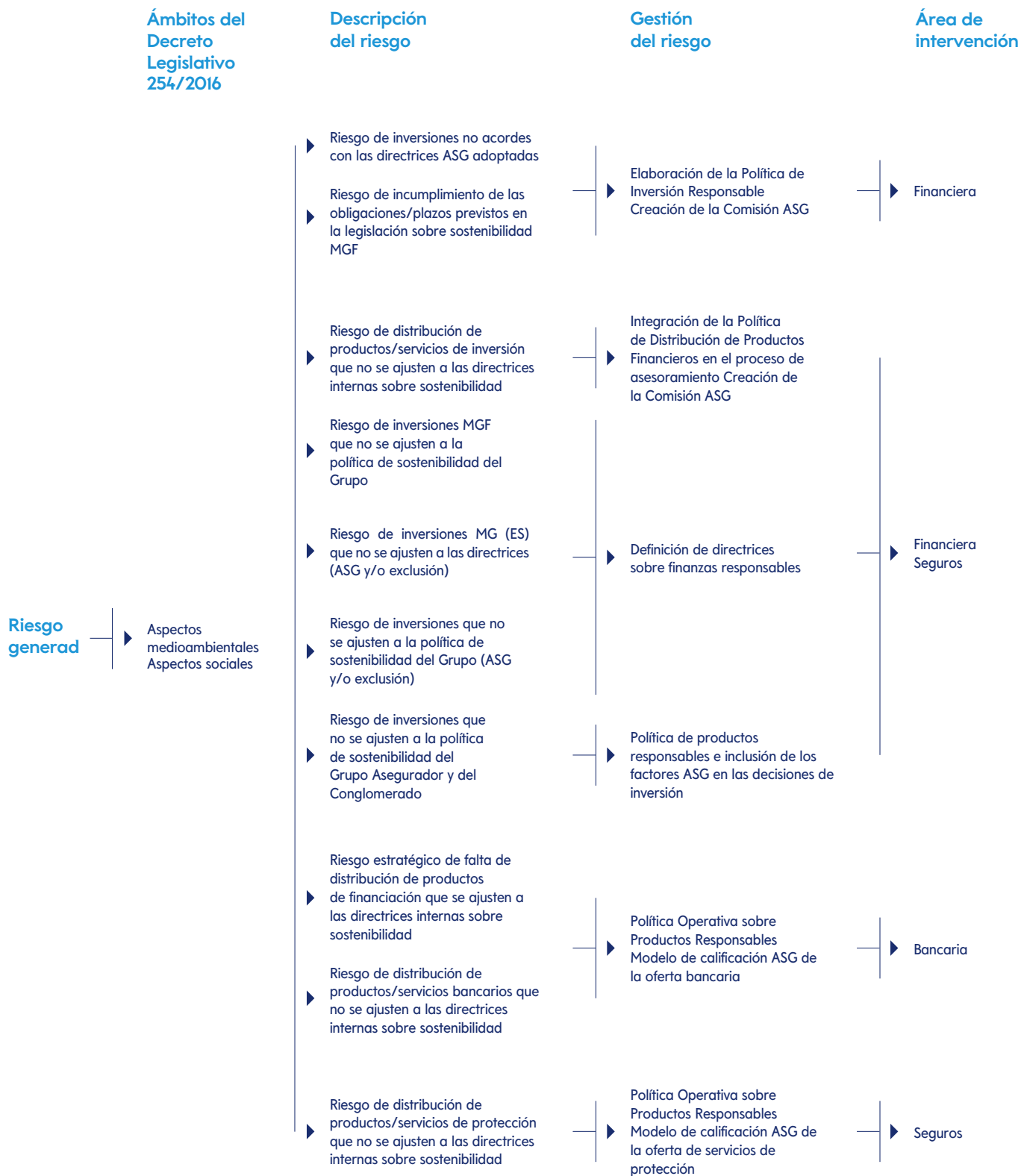
Ciberseguridad y uso responsable de los datos



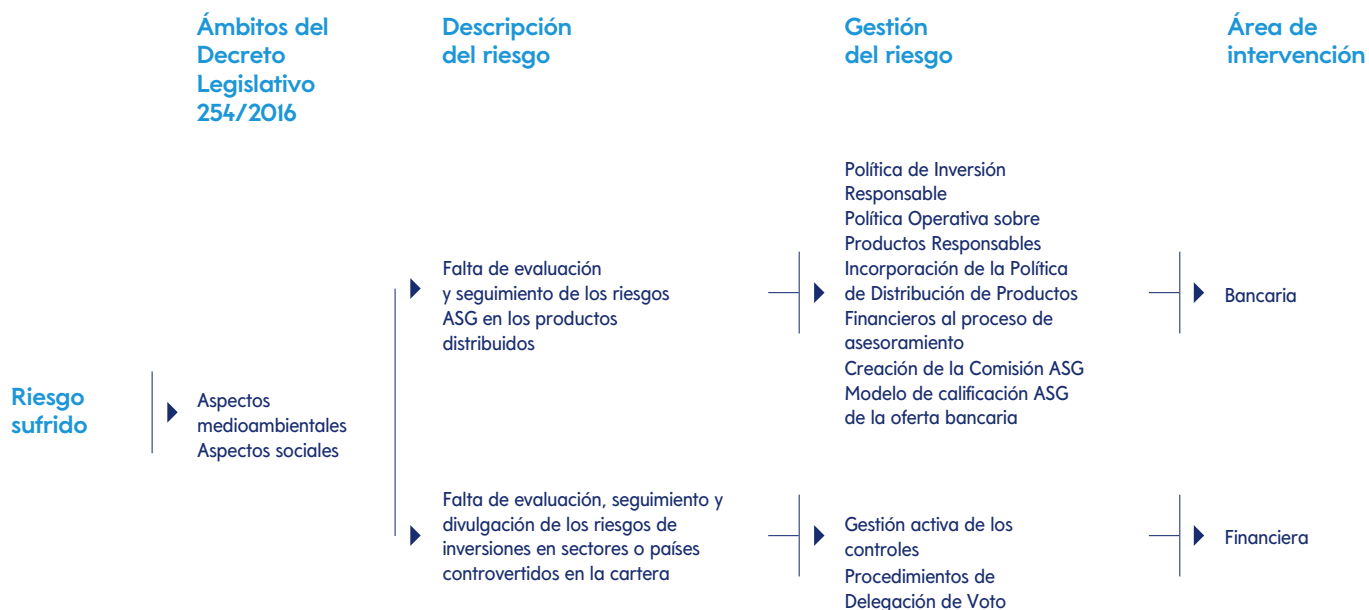
Diversidad e inclusión



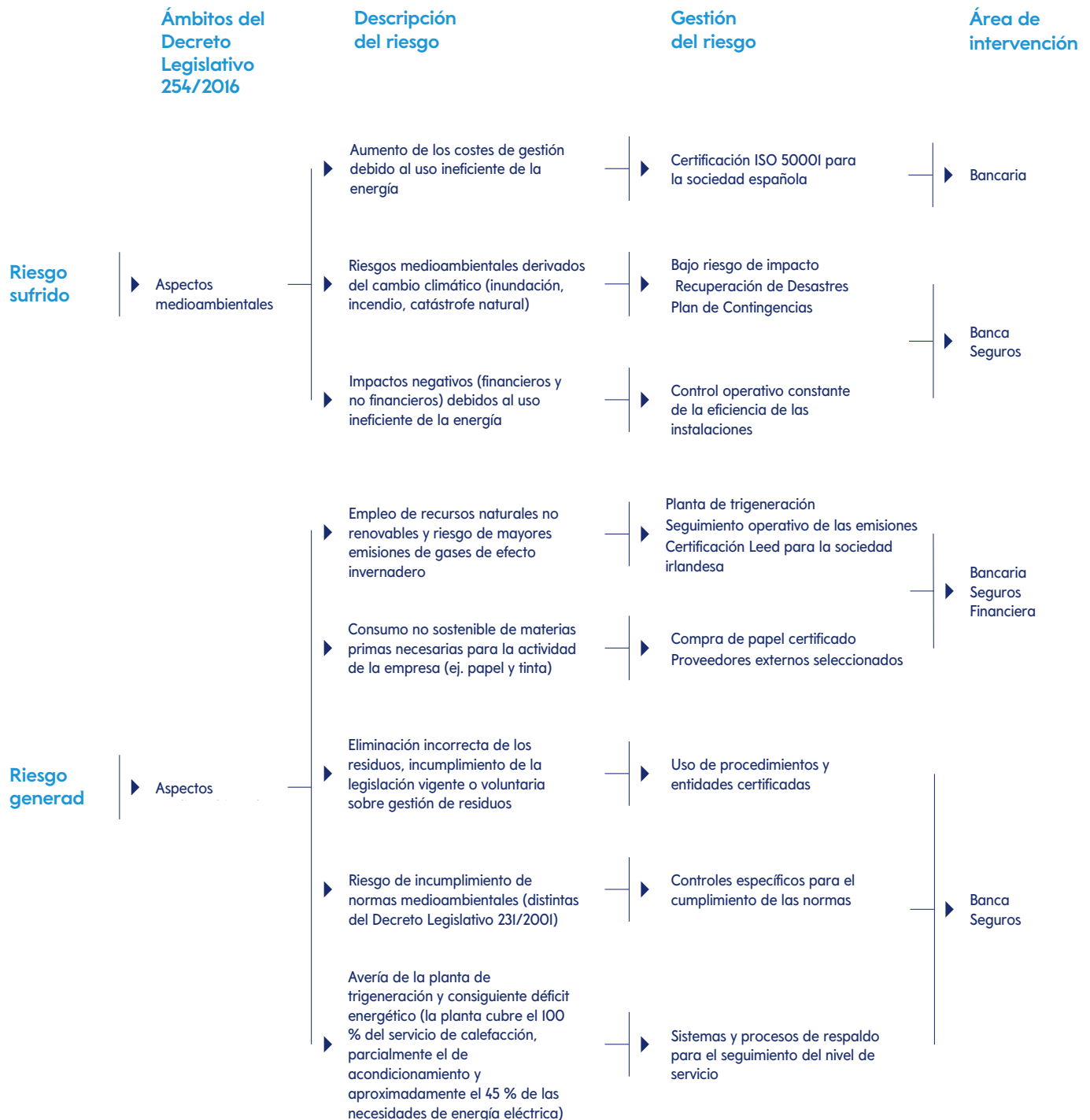
Finanzas responsables



Finanzas responsables



Impactos medioambientales y cambio



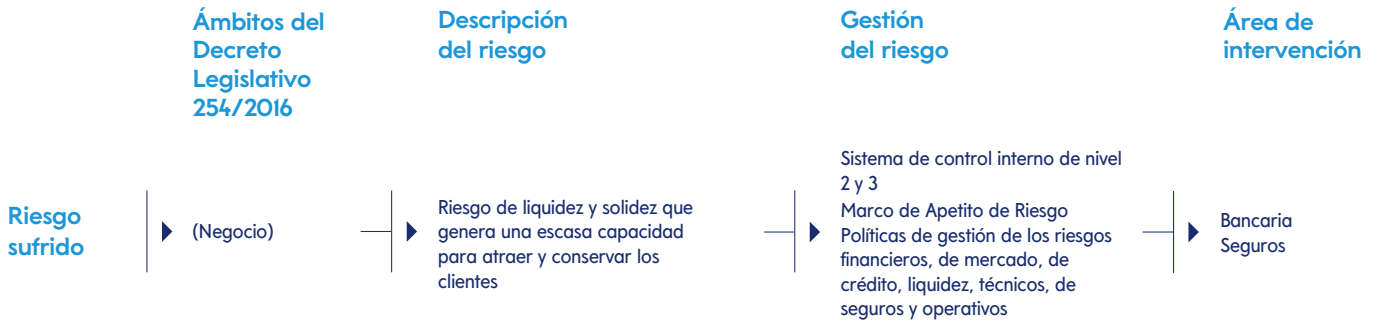
Inclusión y educación financiera

	Ámbitos del Decreto Legislativo 254/2016	Descripción del riesgo	Gestión del riesgo	Área de intervención
Riesgo sufrido	▶ Aspectos sociales	Colaboración con terceros con objetivos de inclusión financiera distintos de los del Grupo	▶ Gestión proactiva con sistema de control interno	▶ Bancaria
Riesgo generad	▶ Aspectos sociales	▶ Riesgo de identificación incorrecta de las personas (clientes, empleados y Family Bankers) en situación de dificultad a los que destinar las medidas de apoyo	▶ Gestión proactiva con sistema de control interno Prácticas operativas	▶ Bancaria
		▶ Riesgo de desarrollo de las plataformas digitales sin incluir algunas categorías de usuarios (ej. personas con baja visión, extranjeros, ...)	▶ Sistema de control interno	▶ Bancaria Seguros

Innovación

	Ámbitos del Decreto Legislativo 254/2016	Descripción del riesgo	Gestión del riesgo	Área de intervención
Riesgo sufrido	▶ Todos	Percepción desfavorable de la sostenibilidad del Grupo por parte de los consumidores, de los inversores y de los demás grupos de interés, con impacto en el desarrollo del negocio, debido a calificaciones bajas, estrategias inadecuadas de evaluación y diferenciación de la marca respecto a los competidores, inadecuación de la comunicación e implicación en los temas de sostenibilidad e/o incoherencias entre declaraciones y acciones	▶ Prácticas operativas de seguimiento	▶ Bancaria Financiera
	▶ Aspectos sociales	▶ Evaluación prospectiva inadecuada de los cambios en las preferencias de los consumidores o en las condiciones del mercado, con impacto en las actividades del Grupo o de sus clientes	▶ Prácticas operativas de seguimiento	▶ Bancaria
		▶ Falta de detección de cambios en las preferencias de los consumidores o en las condiciones del mercado con impacto en la oferta del Grupo	▶ Prácticas operativas de gestión y control	▶ Bancaria Financiera

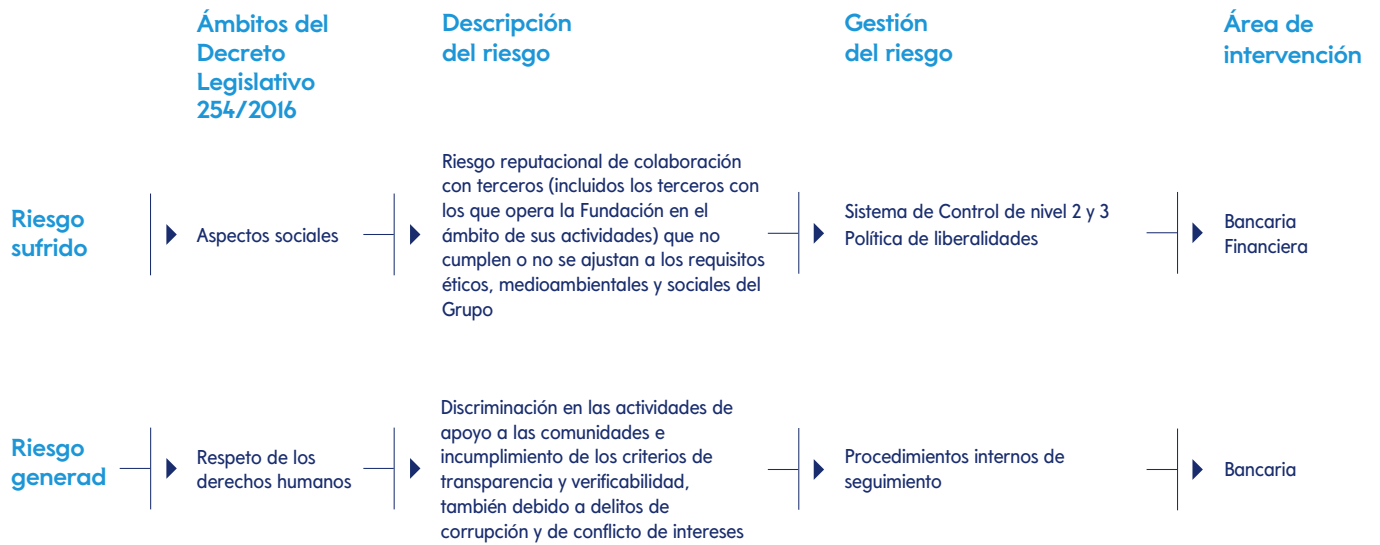
Rendimiento y solidez patrimonial



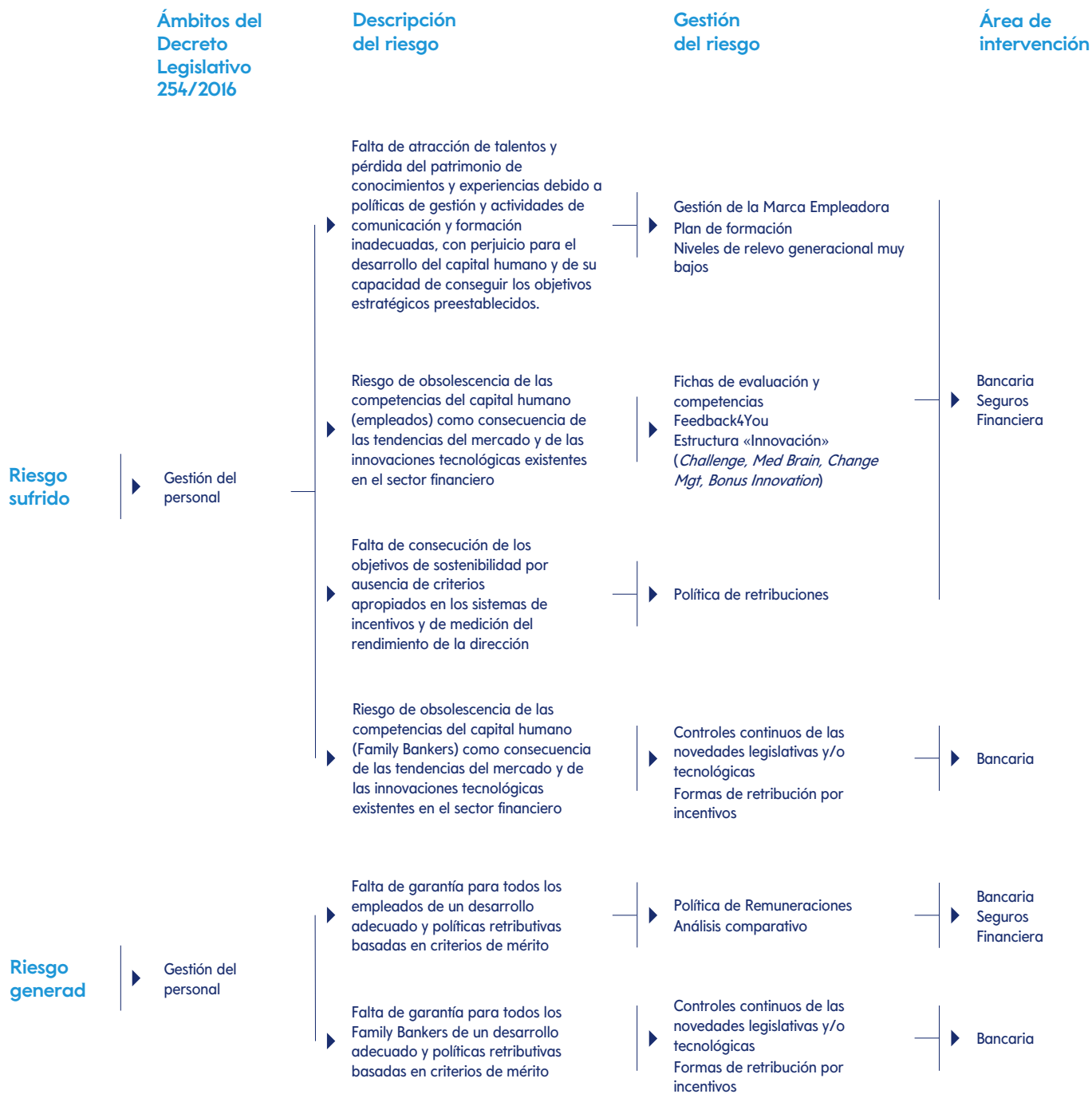
Políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores



Apoyo a la comunidad



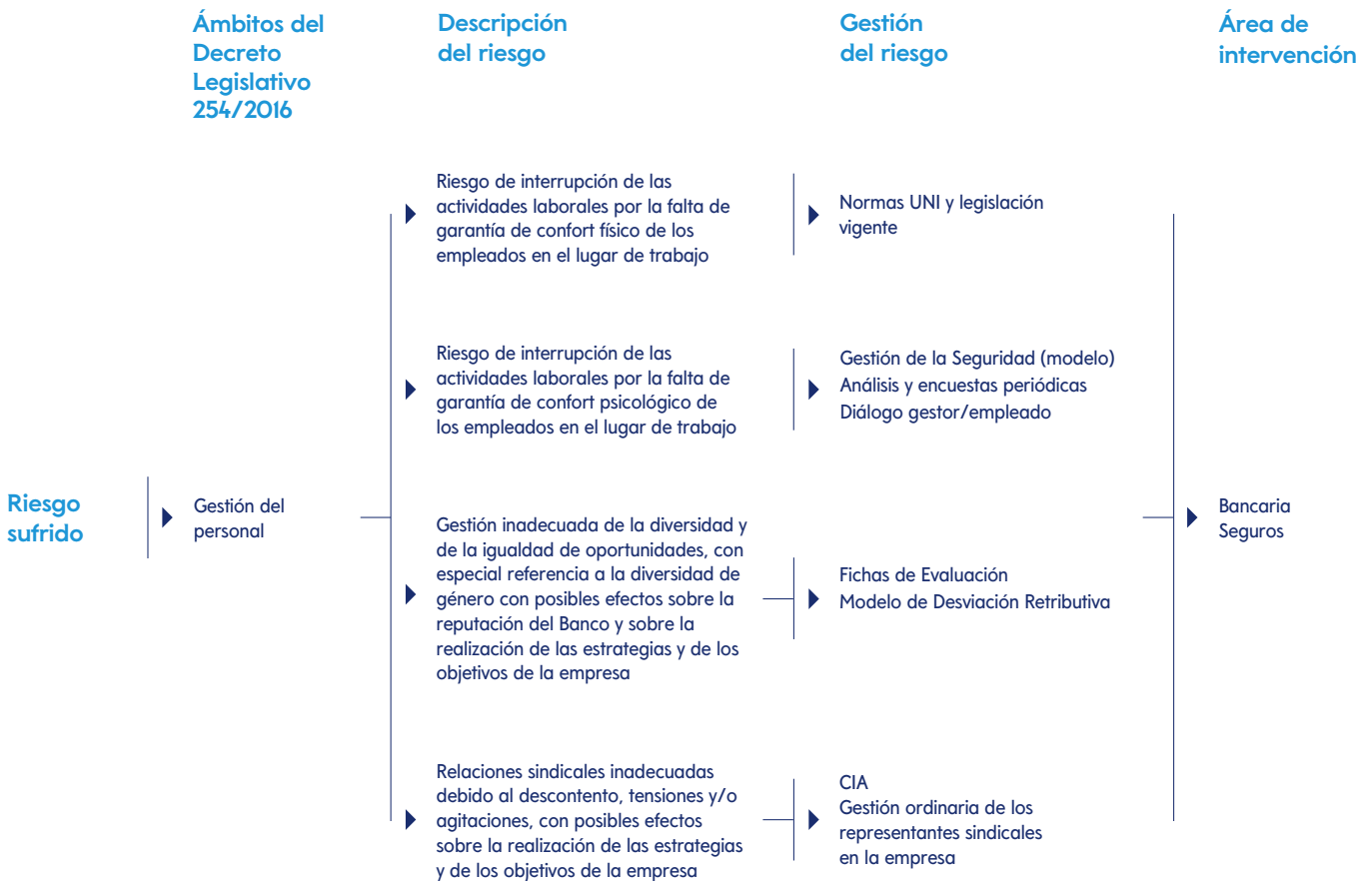
Desarrollo del capital humano



Protección del capital humano



Protección del capital humano



Calidad del servicio



TABLA DE CONEXIÓN ENTRE LOS TEMAS DEL DECRETO LEGISLATIVO N.º 254/2016 Y LOS ÁMBITOS MATERIALES DEL GRUPO BANCA MEDIOLANUM

Ámbitos del Decreto 254/2016	Ámbitos de sostenibilidad para el Grupo Mediolanum	Ámbitos materiales para Mediolanum	Ámbitos de los Estándares
Medioambiente	Responsabilidad con la comunidad y el medioambiente	Impactos medioambientales y cambio climático	Materiales energía emisiones
		Finanzas responsables	Cartera de productos
		Políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores	Prácticas de abastecimiento
Personal Derechos Humanos y Sociales	Responsabilidad con los colaboradores	Protección del capital humano	Empleo salud y seguridad en el trabajo
		Desarrollo del capital humano	Formación y capacitación
	Responsabilidad con la comunidad y el medioambiente	Diversidad e inclusión	Diversidad e igualdad de oportunidades
		Políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores	Prácticas de abastecimiento y evaluación social de los proveedores
Prevención de la corrupción	Responsabilidad económica	Negocio responsable	Prevención de la corrupción cumplimiento socioeconómico
	Responsabilidad con la comunidad y el medioambiente	Políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores	Prácticas de abastecimiento
Otros temas significativos para Grupo Mediolanum	Responsabilidad con el cliente	Centralidad de la persona; Calidad del servicio	Etiquetado de productos y servicios
		Innovación	N/A
		Ciberseguridad y uso responsable de los datos	Protección de datos de los clientes
	Responsabilidad económica	Rendimiento y solidez patrimonial	Resultados económicos
		Negocio responsable	Impuestos
	Responsabilidad con los colaboradores	Centralidad de la persona	Colaboradores
	Responsabilidad con la comunidad y el medioambiente	Centralidad de la persona	Comunidades locales
Inclusión financiera		Comunidades locales	

5.1.1 Compromisos de Banca Mediolanum: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y Pacto Mundial de Naciones Unidas

El 25 de septiembre de 2015, Naciones Unidas aprobó la Agenda Global de Desarrollo Sostenible (o Agenda 2030) y los correspondientes 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), vertebrados en 169 metas que se deberán haber alcanzado en 2030. La aplicación de la Agenda 2030 requiere una intensa participación de todos los componentes de la sociedad, de las empresas del sector público, desde la sociedad civil hasta las instituciones filantrópicas, y requiere acciones concretas que garanticen un futuro sostenible para las nuevas generaciones.

Por ello, también Banca Mediolanum ha decidido adoptar comportamientos más sostenibles y contribuir a la aplicación de los ODS. La «misión» acorde con la ética y la responsabilidad, se basa en valores que se ajustan a los que promueve Naciones Unidas. La forma de ser banco de Banca Mediolanum refleja el respeto y el compromiso que Mediolanum demuestra a través de sus acciones y proyectos, que delinean cada vez más el camino hacia un futuro sostenible.

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

Por otro lado, desde 2021 Banca Mediolanum se adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas, una iniciativa de Naciones Unidas que alienta a las empresas de todo el mundo a crear un marco económico, social y medioambiental en el que se pueda promover una economía mundial sana y sostenible que garantice a todos la posibilidad de beneficiarse de ella.

Para ello, Banca Mediolanum se compromete a compartir, apoyar y aplicar, en su ámbito de influencia, un conjunto de diez principios fundamentales relacionados con los derechos humanos, estándares laborales, protección del medioambiente y lucha contra la corrupción.

ODS	Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas	Ámbitos Materiales	Proyectos de Banca Mediolanum
 <p>Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo</p>	1.º y 2.º	<p>Apoyo a la comunidad</p> <p>—</p> <p>Inclusión y educación financiera</p>	<p>Préstamos de emergencia: mediante la celebración de acuerdos con fundaciones y asociaciones diocesanas que persiguen fines de solidaridad, se interviene en el campo de la asistencia y de la beneficencia con el fin de apoyar a cualquiera que se encuentre en situación de endeudamiento, para prevenir el recurso a la usura. El objeto del acuerdo prevé la identificación y concesión de crédito a favor de personas con rentas bajas y/o que se encuentran en el umbral de pobreza para que puedan hacer frente a situaciones de emergencia.</p> <hr/> <p>Apoyo a las personas víctimas de la guerra en Ucrania con donaciones en territorio italiano y en el de los países adyacentes a la zona de conflicto.</p> <hr/> <p>Colaboración con Fundaciones y Asociaciones, en especial con la Fundación Mediolanum Onlus, que apoya proyectos a favor de la infancia desfavorecida, y con Mediolanum Aproxima mediante colaboraciones y apoyo a las ONG. Gracias al programa de fidelización '<i>Mediolanum For You Rewarding</i>,' los clientes de Banca Mediolanum han apoyado proyectos de la Fundación Mediolanum como, por ejemplo, intervenciones a favor de niños en Tanzania.</p>
 <p>Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo</p>	1.º y 2.º	<p>Protección del capital humano</p> <p>—</p> <p>Apoyo a la comunidad</p>	<p>Políticas de bienestar corporativo inclusivas, adecuadas para fomentar la conciliación entre la vida laboral y familiar y para garantizar el bienestar de la persona. Se han activado servicios y proyectos dirigidos a todos los colaboradores, como guarderías de empresa, servicios y convenios con tarifas especiales.</p> <hr/> <p>Colaboración en Irlanda a través de <i>Coolmine Therapeutic Community</i>, centro de recuperación de drogodependencias y alcoholismo dedicado a madres y niños.</p>
 <p>Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades</p>			<p>Con «Céntimos que cuentan», los Clientes de Banca Mediolanum apoyan, a través de la Fundación Mediolanum Onlus, proyectos de asistencia sanitaria para 723 niños con discapacidad grave.</p> <hr/> <p>Apoyo para la captación de fondos «Uno di Famiglia» de la Fundación Mediolanum Onlus para garantizar asistencia sanitaria a domicilio gratuita a 298 niños gravemente enfermos en toda Italia.</p> <hr/> <p>Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum Onlus, con el proyecto «Insieme, diamo ai Piccoli Eroi un Superpotere in più» de apoyo a tres fundaciones que trabajan en campo oncológico pediátrico para ayudar a 26.700 niños enfermos de cáncer.</p> <hr/> <p>Fondo Compromiso, se configura como un producto conforme al art. 8 del Reg. UE 2019/2088, para generar impacto positivo en apoyo de las Comunidades desfavorecidas.</p>

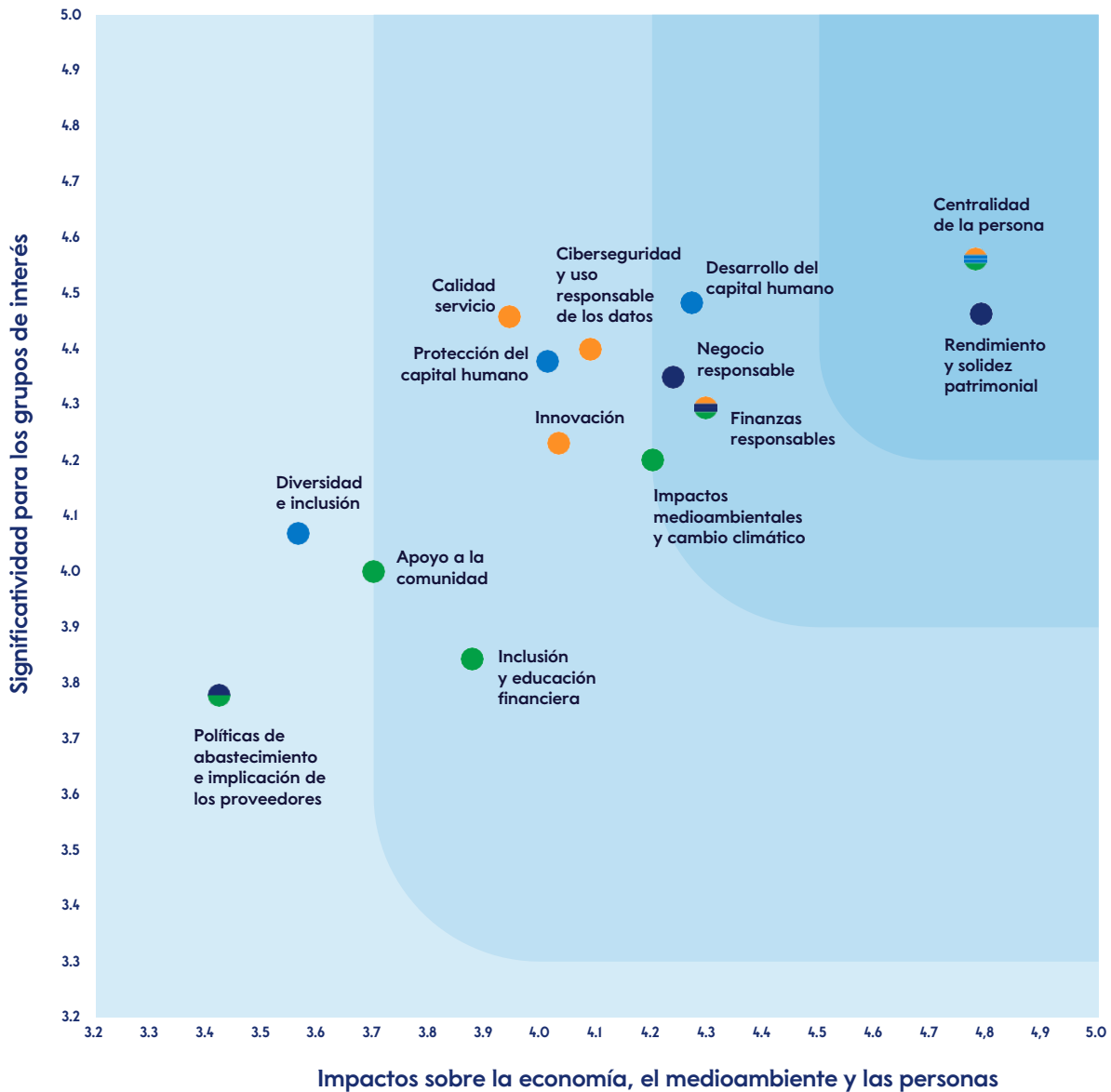
ODS	Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas	Ámbitos Materiales	Proyectos de Banca Mediolanum
 <p>Garantizar una educación de calidad inclusiva e igualitaria y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos</p>	1.º y 2.º	<p>Apoyo a la Comunidad</p> <p>—</p> <p>Desarrollo del Capital Humano</p>	<p>Las actividades desarrolladas con Centodieci sitúan el capital humano en el centro y se desarrollan mediante eventos en territorio italiano, actividades especiales de formación y experiencia con la participación de ponentes e invitados cercanos a los valores de Banca Mediolanum, y con una revista en línea en la que se presentan todos los proyectos y eventos de Centodieci y que ofrece un espacio de intercambio cultural a través de un blog con intervenciones sobre temas de innovación, tecnología y valores transversales.</p>
 <p>Alcanzar la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y chicas</p>	6.º	<p>Diversidad e inclusión</p>	<p>Proyectos de formación para los empleados: se han impartido 450 horas sobre «Liderazgo para el cambio - Taller D&I», proyecto en el que han participado 74 compañeros responsables de recursos.</p> <p>Mediolanum ha firmado la Carta de ABI «Mujeres en la banca» para promover la diversidad de género. Este año también se ha confirmado la adhesión a Valore D, entre las organizaciones más reconocidas en Italia en la promoción del equilibrio de género y de una cultura inclusiva. Mediolanum se ha adherido a <i>Women and Technologies</i>, asociación que promueve el talento femenino en la tecnología, en la innovación y en la investigación científica.</p>
 <p>Asegurar el acceso a la energía a precios asequibles, fiable, sostenible y moderno para todos</p>	8.º	<p>Impactos medioambientales y cambio climático</p> <p>—</p> <p>Finanzas Responsables</p>	<p>Las plantas de trigeneración permiten la autoproducción de energía eléctrica, térmica y frigorífera. En 2022 se cubrió el 26,9 % de las necesidades de energía eléctrica y se redujeron adicionalmente las emisiones de CO₂.</p> <p>Fondo Global Impact, se configura como un producto conforme al art. 9 del Reg. UE 2019/2088, para generar un impacto positivo sobre el medioambiente y las necesidades de recursos.</p> <p>Fondo Energy Transition, se configura como un producto conforme al art. 9 del Reg. UE 2019/2088, para generar un impacto invirtiendo en la transición energética.</p> <p>Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile se configura como un producto conforme al art. 9 del Reg. UE 2019/2088. Se trata de un fondo que prioriza las inversiones en emisores con elevados estándares ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), con especial atención a los medioambientales (huella de carbono).</p>

ODS	Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas	Ámbitos Materiales	Proyectos de Banca Mediolanum
	3.º, 4.º, 6.º, 7.º, 8.º y 9.º	Finanzas Responsables	Inversiones SRI, como los productos de la gama Best Brand Socially Responsible y Mediolanum Innovative Thematic Opportunities.
<p>Promover un crecimiento económico duradero, inclusivo y sostenible, el pleno empleo productivo y un trabajo digno para todos</p>			
		Ciberseguridad y uso responsable de los datos — Innovación	<p>Políticas sobre Protección de Datos y Protección del Cliente dirigidas a la gestión y protección de los datos. Optimización de la gestión de las posibles Violaciones de la seguridad de los datos personales que, además de haber incluido el nuevo procedimiento establecido por la Autoridad de Control de la protección de datos personales, también ha adoptado un proceso que, cumpliendo con los temas de sostenibilidad, ha reducido el uso de medios en papel. El acceso a los recursos informáticos de la empresa se permite a través de Autenticación de Varios Factores.</p>
<p>Construir infraestructuras resistentes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y promover la innovación</p>			<p>Desarrollo de productos innovadores que aporten beneficios significativos a los clientes, además de influir en la eficiencia y eficacia de los procesos internos. Gestión del proyecto de formación Mediolanum Digital Program para desarrollar conocimiento y competencias adicionales en campo digital y de innovación.</p>
	7.º y 8.º	Políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores	Selección responsable de los proveedores a través de una evaluación que incluye criterios ASG.
<p>Garantizar modelos de consumo y de producción sostenibles</p>			<p>Fondo Global Impact, se configura como un producto conforme al art. 9 del Reg. UE 2019/2088, invierte en empresas capaces de generar un impacto positivo en términos sociales y medioambientales.</p>

ODS	Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas	Ámbitos Materiales	Proyectos de Banca Mediolanum
	7.º, 8.º y 9.º	Impactos medioambientales y cambio climático	<p>La lista de vehículos que figura en la política corporativa «Política y Procedimiento operativo para la asignación, uso y gestión de la flota de vehículos de empresa» prevé límites máximos tanto de emisiones de CO₂ como de kilometraje y la elección de vehículos de alimentación alternativa, híbridos, eléctricos o de bajo impacto medioambiental constituye un criterio preferente en el proceso de renovación de la flota de vehículos de empresa.</p> <hr/> <p>Fondi Global Impact se configura como un producto conforme al art. 9 del Reg. UE 2019/2088, para garantizar la atención al medioambiente y a las necesidades de recursos. Fondo Invesco Balanced Risk Coupon Selection (conforme al art. 8 del Reglamento UE 2019 / 2088) invierte en sociedades que promueven características medioambientales y sociales, centrándose en proyectos relacionados con el cambio climático y la energía limpia.</p>
	4.º, 6.º, 8.º y 10.º	Negocio Responsable	<p>Banca Mediolanum cuenta con un modelo de prevención de conformidad con el Decreto Legislativo n.º 231/01. Entre las normas internas que se han adoptado destaca la «política de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo».</p> <hr/> <p>Banca Mediolanum se compromete en la lucha de toda forma de corrupción, tanto pública como privada, tal y como se define en la legislación nacional que, en algunas de sus disposiciones, aplica el Convenio de la Organización de las Naciones Unidas contra la corrupción, el Convenio Penal sobre la Corrupción de Estrasburgo y las Directrices de la OCDE.</p>

5.1.2 Programa de Sostenibilidad

La matriz de materialidad se aplica en el negocio también a través del programa de sostenibilidad que se inició en 2019 y que tiene como objetivo implicar a la empresa para apoyar la evolución de Banca Mediolanum hacia un enfoque cada vez más sostenible. Este programa, que prevé **proyectos con impacto estratégico, táctico y operativo**, se ha concebido tomando como referencia los ámbitos materiales definidos a través del análisis de materialidad.



- Responsabilidad con los clientes
- Responsabilidad con los colaboradores
- Responsabilidad con la comunidad y el medioambiente
- Responsabilidad Económica

En particular, el programa de sostenibilidad tiene por objeto profundizar en los temas de sostenibilidad en las formas establecidas en las directrices estratégicas elaborada a partir de la matriz de materialidad. Se han confirmado los proyectos en curso para consolidar el enfoque del Grupo Mediolanum y se han puesto en marcha otros nuevos para «explorar» los ámbitos que han pasado a ser prioritarios más recientemente.

En 2022 se pusieron en marcha proyectos relacionados con algunos ámbitos materiales, negocio y finanzas responsables, apoyo a la comunidad, impactos medioambientales directos y cambio climático, políticas de abastecimiento y evaluación de los proveedores, con los que Banca Mediolanum desea consolidar aún más su enfoque de gestión.

Tabla del programa de sostenibilidad de 2022

Ámbitos materiales	Proyectos de 2022	ODS
Negocio Responsable	<ul style="list-style-type: none"> › Creación de un modelo de puntuación de los proyectos que tiene como base metodológica estándares de referencia acreditados y un conjunto de indicadores para evaluar el impacto previsto de los proyectos. › Apoyo a la actividad del Family Banker con herramientas, medios y procesos que le permitan prestar el servicio de asesoramiento siguiendo el enfoque estratégico de sostenibilidad de Banca Mediolanum. › Creación de la figura profesional del Gestor de los Valores Mediolanum para fomentar, en la red de Family Bankers, la difusión de la estrategia de sostenibilidad y las actividades relacionadas. › Evolución de la actividad de Gestión de los grupos de interés con el objetivo de crear un sistema de consulta continua y sistemática de los grupos de interés. 	
Finanzas Responsables	<ul style="list-style-type: none"> › Inclusión, en el proceso de asesoramiento a los clientes en ámbito financiero, de las consideraciones sobre los factores de sostenibilidad ASG de cada uno de los productos ofrecidos y de la cartera financiera del cliente en su conjunto. › Desarrollo de nuevos productos que respondan a una óptica específica de sostenibilidad. › Emisión de un bono verde para mejorar la eficiencia de la estructura de capital y reforzar las ratios patrimoniales. Los ingresos de la emisión se destinarán a financiaciones verdes a favor de clientes del banco. 	
Desarrollo del capital humano	<ul style="list-style-type: none"> › Creación de un programa de formación para los empleados y para los Family Bankers para incrementar la concienciación sobre el tema de la Sostenibilidad. › Participación de los empleados de la Sede en la iniciativa <i>Innovability Bonus Pool</i> que incluye evaluaciones e impactos ASG. 	

Protección del capital humano	<ul style="list-style-type: none"> › Aplicación del programa 'Future of work' para pasar del concepto de teletrabajo al de futuro del trabajo definiendo un modelo <i>win-win</i> para todos los grupos de interés con objetivos económicos, sociales y medioambientales. 	
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> › Inclusión de algoritmos de aprendizaje profundo combinados con datos ASG para optimizar la selección de los valores en el proceso de gestión de activos. 	
Inclusión y educación financiera	<ul style="list-style-type: none"> › Creación y divulgación en línea de un programa de alfabetización financiera dirigido a estudiantes de bachillerato. › Celebración del curso de alfabetización financiera de forma presencial, en colaboración con la asociación Next, para un grupo de 14 alumnos. 	
Apoyo a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> › Con el proyecto <i>Mediolanum Insieme</i> se apoya a las asociaciones de voluntariado que trabajan diariamente a nivel local. El proyecto permite a los Family Bankers indicar las entidades sin ánimo de lucro locales con las que mantienen un vínculo. › Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum Onlus han ayudado con el proyecto «Uno di famiglia» a 224 niños gravemente enfermos, en toda Italia, que han podido afrontar la enfermedad en el calor de su hogar y cerca de su familia. 	
Diversidad e inclusión	<ul style="list-style-type: none"> › Inclusión en el Bloomberg Gender-Equality Index, índice internacional que evalúa los proyectos empresariales sobre inclusión e igualdad de género en las sociedades cotizadas. 	
Impactos medioambientales y	<ul style="list-style-type: none"> › Obtención de la certificación medioambiental ISO 14001 "Sistema de gestión ambiental certificado". › Inicio de un proyecto de adecuación para gestionar los riesgos climáticos y medioambientales. 	
Políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores	<ul style="list-style-type: none"> › Inicio de una actividad que prevé ampliar la información sobre las características ASG ya previstas en el modelo de evaluación para los inscritos en el Registro de Proveedores. › Reuniones con los proveedores para compartir puntos de mejora en función de las puntuaciones ASG. 	

Este programa está respaldado por una actividad de comunicación externa, para compartir con los grupos de interés las novedades, en especial sobre nuevos productos y servicios, y por actividades de comunicación interna para aumentar la concienciación de la comunidad interna (Empleados y Family Bankers) sobre las actividades que realiza Banca Mediolanum y el conocimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

5.2 Implicación de los grupos de interés

[GRI 2-12] [GRI 2-29]

Mediolanum organiza **encuentros de diálogo y consulta con sus grupos de interés** sobre los aspectos relacionados con la Sostenibilidad y sobre los temas que se consideran más importantes de acuerdo con los objetivos que el Grupo desea alcanzar. Esto porque Mediolanum coloca siempre en el centro a sus grupos de interés a través de un modelo de servicio basado en la relación con los clientes, Family Bankers y empleados como impulsores de la creación de valor.

En concreto, **en 2019, el Grupo Mediolanum realizó una amplia consulta a sus grupos de interés sobre los temas de sostenibilidad** con la colaboración de las funciones internas que mantienen a diario relaciones directas con las diferentes categorías de grupos de interés. La actividad fue gestionada por un tercero independiente, para garantizar que las ideas se expresasen sin condicionamientos y de acuerdo con lo dispuesto en el Estándar AAIOOSES de gestión de grupos de interés, tras un proceso de selección del proveedor con el que desarrollar el proyecto. La participación se documentó en actas redactadas en colaboración con las personas interesadas y aprobadas por ellas. Los temas propuestos a cada grupo de interés se refieren a diferentes sectores de la sostenibilidad, sin limitar la consulta a los que tradicionalmente guardan relación con la categoría, fomentando el intercambio y la apertura hacia nuevos puntos de vista e involucrando a un número elevado de interesados.

En 2020, la actividad de implicación de los grupos de interés evolucionó a gestión de los grupos de interés, con el objetivo de gestionar de manera continuada las relaciones con las partes interesadas a través de herramientas de participación y mecanismos de retroalimentación continua. Ello ha permitido pasar de un modelo de gestión reactivo (implicación de los grupos de interés) a un enfoque programático y proactivo (gestión de los grupos de interés) en la gestión de las necesidades de los grupos de interés. De este modo, el proyecto, dirigido por la Oficina de Sostenibilidad con la participación de las diferentes Direcciones, se incorporó a la planificación estratégica con el fin de **anticipar riesgos, detectar necesidades y expectativas de los grupos de interés con una perspectiva de medio-largo plazo, gestionar la satisfacción de los grupos de interés y la reputación del Banco y convertir las amenazas en oportunidades.**

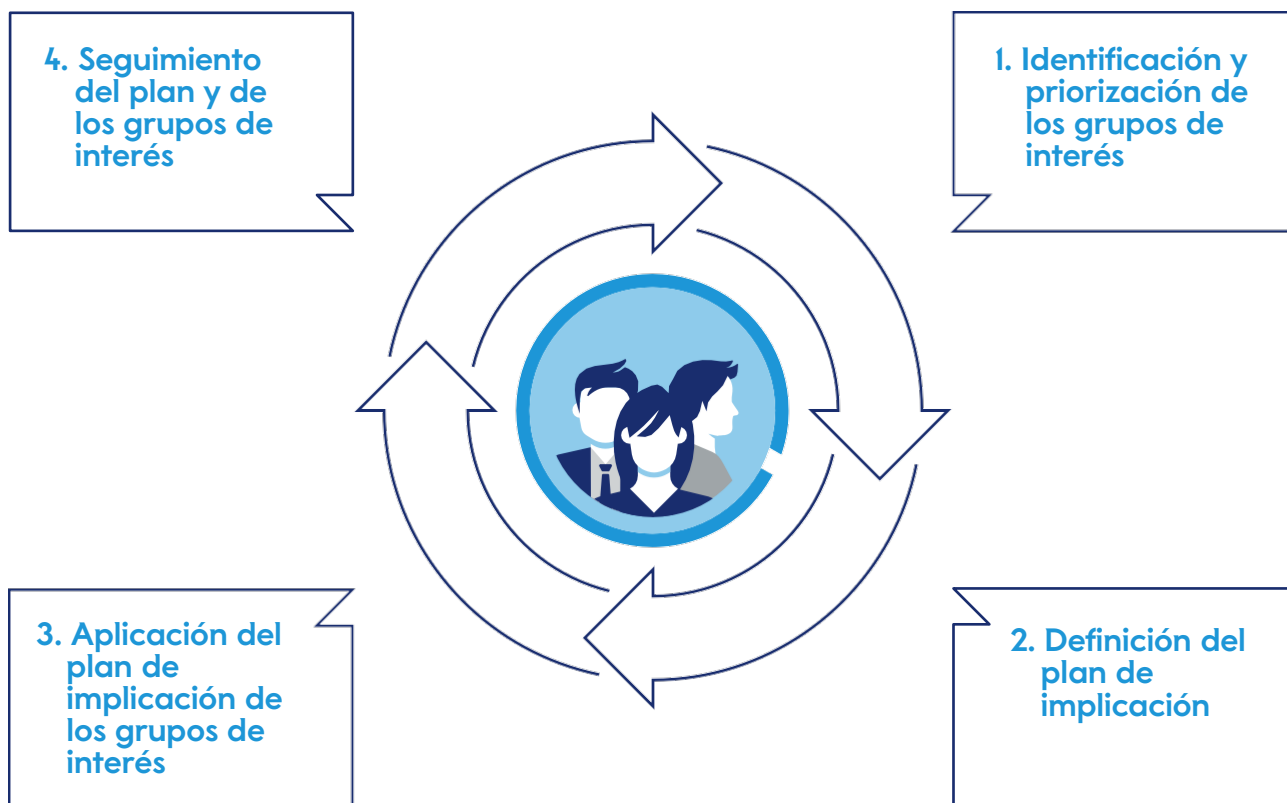
En **2022**, respondiendo también a la necesidad de actualizar la Matriz de Materialidad, el Grupo Banca Mediolanum inició un proceso adicional de consulta exhaustiva a sus grupos de interés, en el que por primera vez se incluyó también a los empleados y Family Bankers de las empresas extranjeras. Además, consciente del valor añadido que representa la posibilidad de comunicar directamente con sus grupos de interés, Banca Mediolanum organizó, por primera vez desde la pandemia por COVID-19, un grupo de enfoque presencial con los principales proveedores del Grupo que permitió no solo intercambiar opiniones sobre la actividad de sostenibilidad ya en curso en Banca Mediolanum, sino también abrir el diálogo a posibles colaboraciones en el futuro sobre este tema.

Para más información sobre la implicación de los grupos de interés, véase el capítulo *5.1 Análisis de materialidad*.

Las actividades de participación se resumieron posteriormente para determinar la relevancia global de los temas analizados e identificar de este modo los más destacados que se deberán tener en cuenta tanto para proyectos sobre Sostenibilidad como para su inclusión en la Declaración No Financiera.

Cabe destacar que todas las actividades de consulta e implicación de los grupos de interés, incluidos los Family Bankers, se realizan previa petición del Consejo de Administración a la Oficina de Sostenibilidad de Banca Mediolanum.

Al final del proceso de participación, se informa al Consejo de Administración sobre los resultados, que se tienen en cuenta en la definición de las directrices estratégicas de sostenibilidad que aprueba el Consejo de Administración.



5.2.1 Identificación de los grupos de interés

La actividad de Implicación de los grupos de interés tiene los siguientes objetivos:

- › acercar y reforzar proyectos de participación de los grupos de interés promoviendo un diálogo que facilite el intercambio de opiniones, enfoques y buenas prácticas;
- › analizar las oportunidades de un proceso eficaz de implicación de los grupos de interés;
- › profundizar el conocimiento de las herramientas y de los métodos de realización de la actividad de implicación de los grupos de interés y para la difusión de los resultados de la actividad;
- › mejorar la eficacia del proceso de implicación de los grupos de interés y fomentar la implantación de acciones de mejora dentro de la empresa;
- › favorecer un enfoque interactivo para compartir experiencias y puntos de vista, en el que prime la participación y el diálogo entre los participantes;
- › elaborar una matriz de materialidad acorde con los puntos anteriores.

El planteamiento metodológico prevé:

- › Creación del árbol de los grupos de interés en varios niveles, identificando las categorías;
- › Análisis de las categorías de grupos de interés y de las principales características de las subcategorías de grupos de interés, con referencia a diferentes parámetros cualitativos (ej.: influencia, dependencia y urgencia) de acuerdo con el estándar AIOOSES;
- › Priorización de los grupos de interés mediante el cálculo de la Relevancia del Grupo de interés para cada categoría, sobre la base de los parámetros establecidos en la AIOOSES.

El resultado de este ejercicio, revisado y confirmado en 2022, llevó a identificar a todos los grupos de interés del Grupo indicando la relevancia cualitativa y cuantitativa de sus principales características y relevancia. El mapa de los grupos de interés constituye el punto de partida del modelo de gestión de los grupos de interés, ya que permite gestionar las relaciones con las múltiples categorías de grupos de interés con las que interactúa la sociedad, con una perspectiva de prevención del riesgo y de aprovechamiento de las oportunidades asociadas.

5.2.2 Acciones de participación y herramientas de diálogo con los grupos de interés

A continuación, se describen las herramientas de diálogo identificadas para las diferentes categorías de grupos de interés.

Categoría de grupo de interés	Herramienta de diálogo	Funciones corporativas involucradas
Cientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de la satisfacción de los clientes - Encuesta periódica de experiencia de cliente con frecuencia trimestral - Encuesta de experiencia de cliente sobre temas específicos - Encuesta de reputación de marca - Eventos a nivel local - Redes sociales - MPM/Correo directo 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección red comercial - Banca de inversión - Dirección gestión de patrimonios - Dirección de desarrollo de la gestión de activos - Dirección de comunicación, <i>marketing</i> bancario y canales digitales - Dirección de innovación y estrategia de valor - Presidencia - Vicepresidencia - Consejero delegado
Empleado 	<ul style="list-style-type: none"> - Portal Intranet - Reuniones periódicas - Good News - Red social interna - Revista interna corporativa - Actividades extralaborales - Actos informativos y formativos - Encuesta rápida - Encuesta de compromiso - Encuesta de bienestar 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de recursos humanos - Dirección de Comunicación, <i>marketing</i> Bancario y canales digitales - Dirección de innovación y estrategia de valor
Accionistas y Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad de la Oficina de Relaciones con los Inversores - Reuniones periódicas - Contactos telefónicos - Presentaciones itinerantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Director financiero - Consejero delegado - División de asuntos corporativos - Presidente
Red de Family Bankers 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuentros regulares (reuniones periódicas) - Portal corporativo (B.medNet) - Envío de SMS y correos electrónicos - Servicio de asistencia y apoyo a la red (SAS y SARC) - Encuestas periódicas de satisfacción del cliente y reputación de marca específicas para los Family Bankers - Encuestas de experiencia de los canales de relaciones específicos para los Family Bankers - Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección red comercial - Dirección de comunicación, <i>marketing</i> bancario y canales digitales - Dirección de innovación y estrategia de valor - Banca de inversión - Dirección de servicio, operaciones y TIC - Presidencia - Vicepresidencia

Categoría de grupo de interés	Herramienta de diálogo	Funciones corporativas
Medios de 	<ul style="list-style-type: none"> - Ruedas de prensa - Comunicados de prensa - Reuniones periódicas - Apertura de eventos corporativos a los medios de comunicación - Páginas publicitarias - Productos editoriales - Contactos telefónicos - Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de comunicación, <i>marketing</i> banca y canales digitales
Asociaciones empresariales 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuentros institucionales - Directivos del grupo en los órganos de las asociaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Presidencia
Instituciones y Reguladores 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas 	<ul style="list-style-type: none"> - División de Asuntos Jurídicos y Cumplimiento Normativo - Presidencia - Director Financiero
Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas - Contactos telefónicos - Portal - Cuestionarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Director Financiero - Compras, Servicios Corporativos y HSSE
Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones con los Medios de comunicación - Relaciones Públicas - Encuestas periódicas de satisfacción del cliente - Encuesta de reputación de marca - Encuesta de equidad de marca - Encuesta de eficacia de la comunicación publicitaria - Encuentros y eventos locales y en el domicilio social - Actividades de la Fundación Mediolanum Onlus - Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de comunicación, <i>marketing</i> bancario y canales digitales - Dirección de innovación y estrategia de valor - Dirección Red Comercial

5.2.3 Clientes

La calidad de la relación con los clientes está garantizada por la presencia extendida a nivel local de la red de Family Bankers, de las estructuras de atención al cliente y de la digitalización continua de los servicios y de las herramientas digitales como, por ejemplo, la web y la aplicación que permiten a los clientes interactuar de manera continuada con el Banco utilizando las formas de contacto que mejor se adapten a sus necesidades específicas.

En lo que respecta al proceso de comunicación a los clientes de carácter comercial, institucional y normativo, en 2022 la oficina de comunicación red, sede y clientes, ratificó su función de apoyo a la Red de Ventas para mantener y consolidar la relación con los clientes ya presentes y la captación de nuevos clientes. También consolidó el apoyo en la captación y consolidación de los clientes de la cuenta digital Selfy.

La comunicación tuvo lugar con diferentes medios (correos electrónicos de *marketing* directo y personal, SMS, notificaciones emergentes, *banners* en la web y en la aplicación, eventos digitales y presenciales, anuncios en televisión) y se refirió a temas como protección, crédito, previsión y capital gestionado, promoviendo paralelamente soluciones concretas para facilitar las operaciones de los usuarios de las plataformas digitales (Banca a distancia y aplicación en las que se han habilitado nuevas funciones de autoservicio), como la valorización de los servicios de crédito instantáneo y Mediolanum Shop ForYou, servicios de pago como la Transferencia Instantánea SEPA, la introducción de la posibilidad de contratar en línea autónomamente pólizas de protección. Además, con ocasión de la entrada en vigor de la nueva Promoción MFY2, la actividad de la oficina se ha centrado en apoyar el plan maestro de comunicación con actividades de comunicación masivas antes del lanzamiento.

Con el fin de reforzar la relación con los clientes patrimonializados también se ha promovido una actividad de presentación de los diferenciales de servicio dedicados a ellos con campañas de correo electrónico específicas encaminadas a difundir el conocimiento y a incrementar su uso. En 2022 continuó la actividad de Información mediante el envío de la revista *World* que aborda temas relacionados con las finanzas, la economía y el estilo de vida. En julio de 2022, el lanzamiento de la nueva plataforma de *Trading* estuvo respaldado con un plan de comunicación en todos los canales disponibles y con el lanzamiento del anuncio de televisión en diciembre.

Durante el año, las acciones de comunicación se refirieron también a la seguridad informática de los clientes, a través de la concienciación periódica de los clientes sobre las actividades de *phishing* y estafas informáticas con campañas específicas y artículos en el boletín mensual. Además, continuó la actividad de comunicación con los clientes de la cuenta digital Selfy, que se caracteriza por una diferenciación de las comunicaciones en cuanto a formato, oferta y contenidos al tratarse de una línea destinada a un segmento de clientes diferente (gestionados de forma centralizada por *marketing* de clientes Self).

En lo que respecta a las comunicaciones institucionales y de servicio, por su parte, se gestionaron en total **24.205.264** documentos.

El tema de la sostenibilidad también se volvió a confirmar en 2022 como parte integrante de los valores del Grupo Mediolanum. La atención que se presta al medioambiente, a los aspectos sociales y a la gobernanza se tradujo en una serie de proyectos que se comunicaron adecuadamente a los clientes y que preveían una posible participación del cliente, como el proyecto «Mediolanum Insieme,» que apoya a asociaciones de voluntariado que trabajan cotidianamente a nivel local.

En cuanto a los aspectos medioambientales, continúa el compromiso con la extensión de la digitalización de las comunicaciones, como ocurrió con el informe Previgest. Actualmente se encuentra en curso el apoyo a la elaboración de la Directiva Europea que prevé la desmaterialización de las comunicaciones del área MiFID II y que se concretará probablemente a lo largo de 2023.

En 2022 se confirmó la adopción del canal digital por la casi totalidad de los clientes, alcanzándose el umbral del 85 % de desmaterialización para el sector bancario y transaccional. En lo que respecta al sector del ahorro gestionado y de seguros, los datos ponen de manifiesto un aumento gradual que se consolidará adicionalmente con la transposición de la Directiva Europea en ámbito MiFID II.

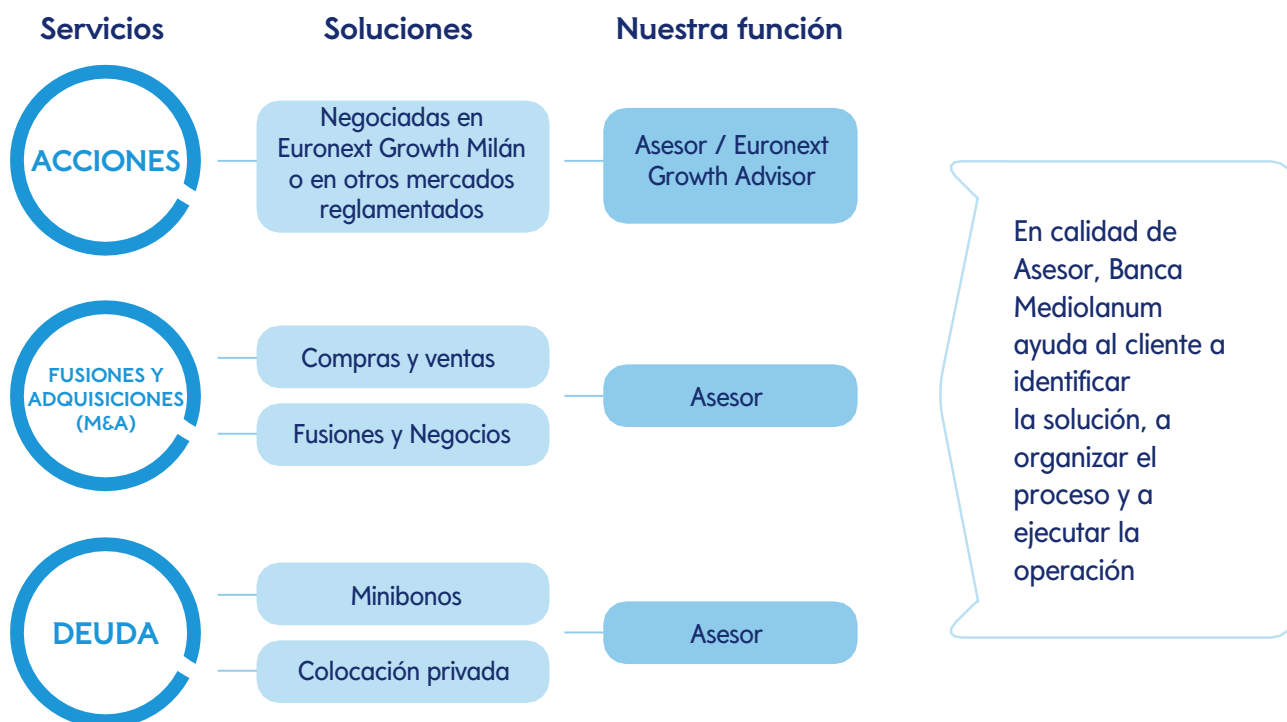
Banca Mediolanum ayudó de manera concreta a las familias a afrontar el complicado momento de incertidumbre económica. En concreto, creó un **paquete de soluciones para mitigar el aumento de los tipos de interés**, que hubiera podido agravar adicionalmente las dificultades de los clientes. La estructura de muchos préstamos de Banca Mediolanum prevé un mecanismo único en el mercado que hace las financiaciones más sostenibles en caso de aumento considerable de los tipos de interés. En efecto, se prevén umbrales de Euribor que, si se superan, permiten al cliente beneficiarse de una reducción del 0,20 % del diferencial. En previsión del aumento del Euribor, al alcanzarse dicho umbral, este automatismo permitirá al cliente un ahorro del 0,20 % en el diferencial de su préstamo. Además, para todos los clientes más expuestos a los efectos negativos del aumento de los tipos de interés, Banca Mediolanum ha decidido aligerar esta situación de tensión reduciendo el diferencial de los préstamos de estos clientes un 0,25 % durante 12 meses.

Prexta también puso en marcha la distribución del producto de préstamo personal no garantizado en julio de 2021, proponiendo desde un principio, además del procedimiento tradicional (con la identificación personal y firma autógrafa) un procedimiento completamente digital (con identificación a distancia a través de SPID y firma digital) e integrado con la plataforma de colocación de este producto. En 2022 se puso en marcha, en colaboración con la Empresa Matriz, un seguimiento para analizar el porcentaje de digitalización de estos trámites. El porcentaje de digitalización de estos trámites se situó a lo largo de 2022 en el 74 % respecto al total de los trámites firmados. También para los productos de cesión del quinto del salario existe un proceso digital que ha hecho que el porcentaje de digitalización de los trámites se sitúe en torno al 5 %. Con el objetivo de ofrecer un apoyo concreto a los clientes con préstamos ya existentes y aligerar los pagos mensuales (sin olvidar que una gran cantidad de préstamos a tipo variable en curso ya prevén además por contrato la reducción automática del diferencial con saltos de 20 bps), al incrementarse el valor del Euribor a 3 meses por encima de determinados umbrales, Banca Mediolanum puso en marcha en el mes de diciembre una operación comercial para la reducción temporal (12 meses) de 25 bps del diferencial para aproximadamente 1.300 hipotecas de clientes que presentan también un porcentaje de endeudamiento elevado.

En concreto, para los **clientes empresa**, a finales de 2017 se creó la Dirección de Banca de Inversión, que trabaja al lado de las empresas y empresarios para todas las operaciones corporativas estratégicas y financieras extraordinarias: desde la compra y venta de empresas hasta la búsqueda de socios financieros; desde el asesoramiento sobre la emisión de bonos hasta la cotización en Bolsa. Además, se controla la adecuación de las soluciones propuestas en relación con la cartera de servicios ofrecidos (cotizaciones en Bolsa, M&A, emisión de minibonos). Todo ello con observancia de los valores fundacionales de Grupo Mediolanum que se basan sobre todo en la confianza y en la relación a largo plazo con sus clientes. Las actividades de Banca de Inversión se rigen por las siguientes políticas:

- › Política de Banca de Inversión, que recoge los principios estratégicos, organizativos y operativos para la gestión de los servicios de banca de inversión.
- › Política de gestión de los conflictos de intereses.
- › Política de abuso de mercado.
- › Reglamento de información relevante.
- › Reglamento del proceso de gestión de la información privilegiada, relevante y confidencial sobre la actividad de Banca de Inversión.

A continuación, se muestra un esquema de los servicios ofrecidos.



**PREMIO FINANCECOMMUNITY AWARDS
TEAM OF THE YEAR MID-MARKET M&A**

Con ocasión de la octava edición de los *Financecommunity Awards*, la Dirección de Banca de Inversión de Banca Mediolanum recibió el Premio TEAM OF THE YEAR MID-MARKET M&A. «Unánimemente considerado una estrella del mercado, el equipo ha concluido numerosas operaciones M&A en el segmento de mercado intermedio, sobre todo en ámbito industrial, tecnología de la información y belleza».

5.2.3.1 Satisfacción del cliente en Italia

En el período comprendido entre diciembre de 2022 y enero de 2023, el Grupo realizó, en colaboración con el instituto de investigación BVA-Doxa, un estudio de mercado en el que participaron, a través de entrevistas *cawi* (entrevistas en línea con un cuestionario estructurado de unos 20 minutos), 1.466 clientes que consideran Banca Mediolanum su Primer Banco. Paralelamente se creó un muestrario análogo con el panel de BVA- Doxa entrevistando a clientes de bancos competidores. La muestra del mercado de referencia se compone de 1.025 entrevistados sobre su Primer Banco. Se confirma el nivel de satisfacción global que se había registrado el año anterior, a pesar de una ligera reducción del índice de satisfacción del cliente, reducción que también se observa en la misma medida en la competencia.

Encuesta de satisfacción del

2022						
Media	Titular de cuenta corriente primer banco Banca Mediolanum			Titular de cuenta corriente primer banco Total Mercado		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Índice de satisfacción del cliente	84,0	83,0	85,5	70,4	70,3	70,5
Satisfacción global	84,5	83,8	85,5	71,3	71,2	71,3
Satisfacción respecto a las	82,8	81,8	84,1	69,2	69,0	69,4
Satisfacción respecto a otros bancos	85,8	84,9	87,1	70,8	70,7	71,0

2021						
Media	Titular de cuenta corriente primer banco Banca Mediolanum			Titular de cuenta corriente primer banco Total Mercado		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Índice de satisfacción del cliente	84,8	83,1	87,5	71,2	70,5	72,1
Satisfacción global	84,9	83,5	87,1	71,8	71,2	72,5
Satisfacción respecto a las	84,6	83,1	87,2	70,2	69,7	71,0
Satisfacción respecto a otros bancos	86,8	85,0	90,0	71,9	70,8	73,2

Fuente: Encuesta de satisfacción del cliente de 2022 realizada en colaboración con el instituto BVA-Doxa Entrevistas *cawi* (cuestionario en línea) realizas en los meses de diciembre de 2022 y enero de 2023

5.2.4 Family Banker

El Family Banker es la figura profesional que representa el punto de referencia entre el banco y el cliente. Estudia las soluciones que mejor se adaptan a las necesidades de ahorro, inversión, previsión, protección o financiación, acompaña al cliente, si es necesario, en su primer acercamiento al uso de la multicanalidad. El Family Banker participa en un sistema de comunicación al servicio de su actividad a través de varias herramientas:

Portal corporativo: el portal B.MedNET es la Intranet de la Red de Ventas para la gestión de todas las informaciones y materiales relativos a las iniciativas comerciales, de formación, información e incentivos, mediante el acceso a contenidos, actualizaciones de los servicios y productos, novedades y normas relativas a la profesión. En 2022, en el portal con su nuevo formato gráfico, circularon 1.368 noticias y se pusieron a disposición de la red de ventas más de 3.253 contenidos nuevos y/o revisados. En 2022 también se incrementó la creación de contenidos dedicados a temas concretos y subdivididos por categoría comercial como, por ejemplo, DRIVE, que es el punto de referencia para todos los temas técnicos y comerciales.

My Marketing: es la plataforma de comercio electrónico de Banca Mediolanum dedicada al *marketing 'below the line'*, en la que la red de ventas puede encontrar todo el material promocional y publicitario personalizado. Se estructura como un comercio electrónico y tiene por objeto comunicar también a través de la red de ventas los valores, los servicios y los productos de Banca Mediolanum de acuerdo con las directrices del Grupo, poniendo a disposición toda la información sobre el uso correcto de la identidad de marca y un catálogo de todos los materiales que se pueden solicitar. En 2022 se reorganizaron adicionalmente la estructura y los contenidos de la plataforma para ofrecer una experiencia de navegación cada vez más sencilla e intuitiva y favorecer la identificación de los productos. Durante el año se registró un total de 17.198 pedidos, de los cuales 2.867 adaptados y personalizados específicamente según lo solicitado por el Family Banker, con un aumento considerable de estas solicitudes respecto a 2021. De acuerdo con el proceso de desmaterialización que se inició ya en 2020, en 2022 la oferta de folletos tradicionales en papel registró un descenso de solicitudes del 36 % respecto a 2021. Con el fin de continuar con esta nueva tendencia, se amplió adicionalmente la oferta de folletos digitales y el número de descargas registró un aumento de más del 14 %.

Comunicación a la Red de Ventas: para las comunicaciones de especial interés, relevancia o urgencia, se envían SMS o correos electrónicos a todos los Family Bankers, o a los afectados por el objeto de la comunicación. En 2022 se consolidaron los recursos y las competencias de la oficina de comunicación y apoyo a la red para ofrecer un soporte total y continuo a la red de ventas en el uso de los diferentes canales, activando numerosas campañas de comunicación y abordando todos los temas de interés como, por ejemplo, carrera, normativa y procedimientos, eventos, *marketing* y productos. Además, existen diferentes boletines temáticos periódicos, como MedWeek, boletín semanal con las noticias más destacadas, Wealth Magazine, boletín mensual dedicado al mundo de los patrimonios y Osservatorio Mercati, así como el boletín de análisis mensual. En 2022 se efectuaron 488 campañas por SMS (+225 % respecto a 2021) y 958 campañas por correo electrónico con un total de más de 724.000 correos electrónicos enviados.

En 2022 también continuó el proyecto «La sostenibilidad en la actividad del Family Banker.» Este proyecto, que se inició en 2021, contó con dos talleres sobre temas de sostenibilidad en los que participó un grupo representativo de Family Banker. El proyecto tenía por objeto definir los valores de sostenibilidad de los Family Bankers, las conductas que deben adoptar y las políticas que podrían ser necesarias para identificar las formas más eficaces de desarrollar acciones de sostenibilidad en la red de distribución.

El proyecto, en el que participaron aproximadamente veinte Family Bankers, permitió definir cuatro ámbitos de actuación (Gestión sostenible de los Family Banker Office, Relación con los clientes, Relación con la Comunidad y relación entre y con los Family Bankers) basados en las cuatro Responsabilidades de Banca Mediolanum, y una decena de iniciativas de sostenibilidad.

En 2022 participó un número mayor de Family Bankers a través de una encuesta de evaluación de las iniciativas surgidas y se implantaron diferentes acciones que llevaron, además de a la redacción y difusión de un Vademécum para la Gestión sostenible de los Family Banker Office, que prestó especial atención al consumo de energía y de materiales, y a la implantación de actividades para la difusión de la cultura de la sostenibilidad tanto a los clientes como entre los Family Bankers, también a la designación de los gestores de valores, figuras de referencia en las diferentes regiones que se convierten en portadores oficiales de los valores del banco, incluidos los de sostenibilidad, a la red. El gestor de valores de Mediolanum participa, por tanto, en la implicación activa de los compañeros y de las estructuras comerciales locales en proyectos lanzados por Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum.

En 2023 se evaluará la posibilidad de poner en marcha otros proyectos de sostenibilidad para involucrar a la Red.

Encuesta de satisfacción del

	2022		2021	
	Titular de cuenta corriente primer banco		Titular de cuenta corriente primer banco	
	Banca Mediolanum	Total del Mercado	Banca Mediolanum	Total del Mercado
Total Family Banker	90,2	72,3	91,4	73,9

Fuente: Encuesta de Satisfacción del cliente de 2022 realizada en colaboración con el instituto BVA-Doxa.

5.2.5 Empleados

La guerra en Ucrania y el aumento de la inflación pesan sobre los países, el aumento de los precios en el sector energético y alimentario ha tenido un impacto inmediato sobre los consumidores y las empresas, a los que ya había afectado negativamente la situación de emergencia sanitaria. En este contexto histórico, el Grupo Mediolanum, fiel a su Misión, ha promovido una serie de iniciativas económicas y sociales, para sus empleados y colaboradores, que han contribuido al bienestar de las personas, las familias y la comunidad.

Para hacer frente al coste de la vida, en el mes de noviembre Mediolanum decidió **conceder a sus empleados un paquete de ayuda** de quinientos euros que consistía en parte en vales de compra y en parte en una asignación única, que se sumó a la bonificación de dos mil euros que había concedido en el mes de febrero a sus empleados y colaboradores por los excelentes resultados alcanzados en 2021. Se pusieron en marcha numerosas iniciativas concretas de bienestar dedicadas a la conciliación de la vida familiar y laboral. El Grupo siempre presta atención a la comunicación con sus empleados, haciéndoles partícipes y manteniéndolos informados sobre la vida corporativa, las novedades y las actividades del Grupo. Con las 13 entregas de **#NOIDIMEDIOLANUM**, a través de una serie de mensajes de vídeo del director de Personal y de otros directivos, se comunicaron todas las iniciativas que les permitieron estar al tanto en todo momento de las últimas disposiciones adoptadas por la empresa para garantizar la operatividad de forma segura, con la revisión periódica de los planes de seguridad, y de todas las acciones adoptadas para apoyar a los empleados y a sus familias.

howRU? es un canal de escucha concebido y activado para estar cerca incluso cuando se trabaja a distancia, para entender si y cómo ha cambiado el estado de ánimo y el espíritu de adaptación a la nueva realidad laboral derivada de la situación de emergencia sanitaria de los últimos años.

Con el fin de encontrar soluciones innovadoras y prácticas para las nuevas formas de trabajo y la integración entre bienestar y rendimiento laboral con formas híbridas de trabajo, Mediolanum decidió también participar en el proyecto **JRC (Joint Research Center) promovido por la Universidad Politécnica de Milán**. Sin lugar a duda, la emergencia debida a la pandemia ha cambiado la forma de vivir y trabajar de todos nosotros y ha hecho necesario replantearse las prácticas de organización tradicionales. Para iniciar el camino hacia un nuevo equilibrio en el trabajo, se decidió analizar, a través de técnicas de «Análisis profundo de redes sociales», la información que ya poseía la empresa y los datos recabados a través de una serie de encuestas realizadas en los meses de abril y noviembre con el fin de comprender, en la práctica diaria, el trabajo en la «nueva normalidad», que ha requerido, y sigue requiriendo, a toda la empresa y a cada individuo, un nuevo planteamiento de las prácticas laborales cotidianas y la reorganización de los hábitos personales y familiares.

El **proyecto HOMEdiolanum** nació en 2020 con el objetivo de proponer una solución innovadora para el bienestar de los empleados y de sus familias, para aliviar las deficiencias del teletrabajo y restablecer el equilibrio entre trabajo y vida personal. Desde 2022 HOMEdiolanum se ha convertido en un ecosistema de comunicación dirigido a todos los empleados, con iniciativas concebidas para responder a las necesidades administrativas, de formación y bienestar. Además, el portal contiene secciones para las actividades extralaborales y *'let's talk'*, un espacio en el que la empresa está siempre dispuesta a escuchar las sugerencias para mejorar el nuevo portal de comunicación.

En junio se celebró, en directo desde Milán con las diferentes oficinas regionales conectadas en línea, el Congreso Nacional de Banca Mediolanum **Una huella en el tiempo**, que tuvo como protagonistas a toda la empresa y los valores que nos acompañan a diario.

Durante todo el año, **BMonAir**, la radiotelevisión corporativa que nació en 2019, con sus 44 programas semanales, constituyó una herramienta de comunicación importante gestionada por personal interno. Además de las comunicaciones necesarias para estar siempre informados sobre los nuevos productos, proyectos e iniciativas específicas para los empleados, también hubo encuentros más ligeros y lúdicos, en los que participaron los empleados, para colmar la distancia entre las personas.

Mediolanum siempre está atenta a los temas de **voluntariado corporativo**, observando los valores y sensibilidades orientados a una política de desarrollo sostenible y de responsabilidad social. El Grupo cuenta con una regulación interna específica (regulada también en el Convenio Complementario bancario) sobre el voluntariado corporativo con el fin de animar y promover, incluso durante el horario de trabajo, las actividades de voluntariado.

En **España** también se pusieron en marcha proyectos para la participación de los empleados como, por ejemplo, el proyecto **«Sí a nuestros valores»** con el que en 2022 se organizaron cuatro talleres con diferentes empleados para identificar los proyectos a desarrollar para integrar aún más los valores del Banco en las actividades cotidianas. También se propusieron diferentes **actividades presenciales** para fomentar las relaciones entre los empleados como, por ejemplo, cursos de yoga, excursiones a la montaña, acciones de voluntariado, y eventos reservados a los empleados. Además, Banco Mediolanum presta especial atención al bienestar de sus colaboradores ofreciéndoles apoyo psicológico, sesiones de *mindfulness* y grupos de mejora. Por último, con el fin de favorecer la comunicación a todos los niveles, se promovió la «Reunión semestral», un encuentro entre los colaboradores y el responsable del área para compartir temas de interés general.

5.2.6 Medios de comunicación

El sector **relaciones con el público y los medios de comunicación** está en contacto a diario con los órganos de información para divulgar las noticias más destacadas de la entidad y para responder a las solicitudes de la prensa. Para ello, las actividades recurrentes van desde la realización, evaluación y análisis del resumen de prensa, a la organización de conferencias y reuniones con los periodistas de referencia, desde la realización de entrevistas a la alta dirección hasta la redacción de comunicados y notas de prensa y la gestión de una cuenta específica en Twitter. Mediante esta actividad de diálogo vivo y constante con la prensa, el Banco consigue transmitir a la opinión pública una gran variedad de información que va desde contenidos más estratégicos como, por ejemplo, los resultados financieros y corporativos hasta la valorización de los eventos a nivel local dedicados al público local con el fin de dar a conocer de esta forma todos los aspectos culturales e intangibles que contribuyen a la reputación e identidad corporativas. El sector relaciones con el público y medios de comunicación está sujeto a riesgos relacionados con la actividad que realiza al ser el primer interlocutor entre la prensa y la empresa. Para ello, en 2017 se adoptó la política de relaciones con el público y los medios de comunicación como una acción de mitigación del riesgo reputacional. Esta política, dirigida a los empleados y a la red de Family Bankers, recoge las directrices que se deben seguir: desde la identificación de las personas que pueden mantener relaciones con la prensa hasta los temas que se pueden tratar, desde el proceso de autorización hasta el ámbito de actuación y las posibles acciones correctivas en caso de incumplimiento de la propia política. De acuerdo con la política de gestión del riesgo reputacional aprobada por el consejo de administración del Banco, en la política de medios de comunicación se recogen los principios y los criterios de conducta que todas las personas deben observar ante los medios de comunicación para preservar y mantener la reputación y la imagen del Banco, contribuyendo a la creación de una identidad específica.

Gracias al seguimiento constante de las publicaciones de las agencias de prensa y del resumen de prensa, cuya coordinación se efectúa desde esta oficina, es posible responder oportunamente en caso de rectificación o declaración mediante nota de prensa, en especial en lo que respecta a las declaraciones de la alta dirección del Grupo, entre las voces más destacadas del sector bancario italiano, y a las numerosas iniciativas de la red de ventas, que a veces es necesario orientar de acuerdo con la política de medios de comunicación del Grupo.

En 2022 se dedicaron a Banca Mediolanum, a sus máximos exponentes y a la alta dirección, 13.607 artículos entre prensa en papel, web y reportajes de radio y televisión.

Medios de comunicación	Número de contenidos en 2022	Número de contenidos en 2021
Prensa	2.414	3.216
Web	10.910	12.051
Radio	25	107
TV	258	529
Total	13.607	15.903

Banca Mediolanum reconoce la importancia de un diálogo eficaz con sus grupos de interés mediante una gestión reactiva y proactiva por parte del equipo de Relaciones Públicas en sus contactos con las principales instituciones, comunidades nacionales, regionales o locales, organismos, asociaciones, universidades, organizaciones financieras y no financieras, con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la empresa mediante una actividad continuada, consciente y programada de gestión y coordinación de los sistemas de relación que utiliza para dirigirse a diferentes públicos mediante la promoción de la imagen corporativa.

El Sector Relaciones con el Público y Medios de Comunicación promueve e incentiva la participación de los máximos exponentes de la empresa en congresos, mesas redondas, seminarios, encuentros organizados por terceros ya sean internacionales, nacionales, regionales o locales, considerando dichas intervenciones como una oportunidad única para encontrar a un público seleccionado, para ser visibles y comunicar la misión y los valores corporativos, compartiendo en estos encuentros de información, diálogo e intercambio las estrategias de negocio, de éxito, de crecimiento financiero, cultural y económico de la propia empresa.

La participación de la alta dirección del banco en estos eventos en representación de las diferentes funciones corporativas constituye una parte considerable de la actividad de relaciones públicas y es un aspecto significativo de una estrategia de comunicación y de posicionamiento de la propia empresa que se basa, precisamente, en las relaciones. El Sector de Relaciones con el Público y los Medios de Comunicación lleva a cabo la actividad de **gestión de las relaciones con los grupos de interés** haciendo el seguimiento y dirigiendo las dinámicas de sus sistemas de relación con los públicos que influyen en la consecución de los objetivos que persigue la empresa. Segmentando al público en dos categorías, influyentes y grupos de interés, el Sector de Relaciones con el Público y los Medios de Comunicación adopta diferentes modelos de relaciones. Desde el punto de vista organizativo, el Sector se propone escuchar las expectativas de sus grupos de interés antes de establecer los objetivos, en especial se plantea como objetivo gestionar las relaciones directas con cierto público de referencia directa (líderes de opinión, instituciones públicas, asociaciones de representación, asociaciones empresariales, asociaciones de interés).

5.2.7 Accionistas y comunidad financiera

La empresa se obliga frente a los accionistas y las comunidades financieras a mantener un crecimiento sostenible a corto, medio y largo plazo y a garantizar la transparencia y la buena gestión de la información económico-financiera. El **equipo de relaciones con los inversores**, desde el inicio de la cotización en bolsa de Mediolanum S.p.A., en 1996, se encarga de **mantener los contactos con los accionistas y la comunidad financiera**. Las actividades recurrentes tienen por objeto fundamentalmente comunicar el valor del Grupo Mediolanum y entre ellas se encuentran la introducción a la historia, a la estructura corporativa y al modelo de negocio para los analistas e inversores que entran en contacto por primera vez con el Grupo Mediolanum, así como la exposición de las estrategias corporativas y, naturalmente, la presentación y el comentario de los resultados trimestrales. El trabajo se realiza junto con la alta dirección tanto de forma autónoma como en la sede o durante conferencias financieras o presentaciones itinerantes, organizadas por los principales intermediarios tanto en Europa como en las principales plazas financieras del mundo.

En 2022 se mantuvo el alto nivel de interés de la comunidad financiera por Banca Mediolanum que, en un entorno de mercado en el que los principales captadores de activos registraron una reducción drástica de los niveles de captación neta, se caracterizó una vez más por haber obtenido flujos de ahorro gestionado muy altos. También se prestó una gran atención al beneficio que el aumento de los tipos ha supuesto para la cuenta de resultados del Grupo, que se beneficia de las ventajas de un modelo de negocio resiliente y bien diversificado y, por tanto, de éxito en cada fase del ciclo económico. Banca Mediolanum también se ha acercado por primera vez al mundo del mercado de capitales de deuda emitiendo un **bono verde sénior preferente**, actividad realizada por el equipo de relaciones con los Inversores tanto en su fase preparatoria como de oferta al mercado con dos presentaciones itinerantes virtuales específicas realizadas en el segundo semestre.

Por último, durante el año se asistió a una vuelta moderada a los encuentros presenciales, si bien aún muy por debajo de los niveles anteriores a la pandemia, a través fundamentalmente del equipo de Relaciones con los Inversores y, en menor medida, de la alta dirección.

Número de eventos con Inversores y Analistas

	2022			2021		
	Número de eventos	Inversores encontrados	Analistas encontrados	Número de eventos	Inversores encontrados	Analistas encontrados
con la Alta Dirección	56	155	48	74	251	81
solo Relaciones con los Inversores	178	151	95	159	76	106
Total	234	306	143	233	327	187
% de forma autónoma respecto al total	76	49	66	68	23	57

5.2.8 Asociaciones empresariales

[GRI 2-28]

Asociaciones empresariales -

- › **ABI** – Asociación Bancaria Italiana;
- › **Ania** – Asociación Nacional de Empresas Aseguradoras;
- › **Pri. Banks** – Asociación Nacional de Bancos Privados;
- › **ASSBB** – Asociación para el desarrollo de los estudios de Banca y Bolsa;
- › **Assogestioni** – Asociación de Ahorro Gestionado;
- › **Assofin** – Asociación italiana del crédito al consumo e inmobiliario;
- › **Assorefi** – Asociación Nacional de las Sociedades de Colocación de Productos Financieros y Servicios de Inversión;
- › **AIPB** – Asociación Italiana de Banca Privada;
- › **AIFI** – Asociación italiana de Capital de Inversión, Capital de Riesgo y Deuda Privada;
- › **Assonime** – Asociación entre las Sociedades Anónimas italianas;
- › **The Procurement** – Asociación de referencia para el sector de compras y abastecimientos.

Asociaciones empresariales - España

- › **AEB** – Asociación bancaria española;
- › **ICC** – Centro interbancario de cooperación
- › **INVERCO** – Asociación de los institutos de inversión colectiva y fondos de pensiones.

Banco Mediolanum mantiene un intercambio constante de información y participa activamente en grupos convocados sobre temas específicos, entre los que se encuentra el Comité de Estrategia y Sostenibilidad y el Comité Digital de la Asociación Bancaria Española.

Para más información sobre la adhesión a las Asociaciones en el sector de la Sostenibilidad o a las Sociedades de calificación, véase el capítulo 5.3.

5.2.9 Instituciones y reguladores

Las actividades del Grupo Mediolanum tienen lugar en un sector altamente regulado (con regulación primaria y secundaria) y, por tanto, tienen que cumplir normas y reglamentos específicos y periódicamente pueden ser objeto de controles por parte de los órganos de supervisión competentes. La Presidencia, con la ayuda también de la secretaría técnica de presidencia, se encarga de promocionar y gestionar las relaciones nacionales e internacionales, también a través del diálogo con las Asociaciones y Colegios Profesionales, Administraciones Públicas, Entidades Religiosas y del Tercer Sector, Asociaciones de Consumidores, Centros de investigación económico-política y Academias, Organismos internacionales y Entidades nacionales de proyección internacional.

Las principales Autoridades y Organismos de referencia para las Sociedades del Grupo Mediolanum de nacionalidad italiana son: BCE, Banco de Italia, Instituto para la Supervisión de los Seguros (IVASS), Comisión de Supervisión de los Fondos de Pensiones (COVIP), Comisión Nacional para las Sociedades y la Bolsa (CONSOB), Organismo de supervisión y llevanza del registro único de Asesores Financieros (OCF), Autoridad Garante de la Competencia y del Mercado (AGCM), Fondo Interbancario de Protección de Depósitos (FITD), Autoridad de Control de la Protección de los Datos Personales (GDPA), Registro Único de Asesores Financieros (APF), Árbitro Bancario y Financiero (ABF) y Árbitro para los Conflictos Financieros (ACF).

5.2.10 Comunidad

La comunidad incluye los **entornos sociales y culturales** con los que la empresa se relaciona durante su actividad (por ejemplo, también con ocasión de la divulgación de su modelo de Sostenibilidad a través de la Declaración No financiera, el Folleto de Sostenibilidad, etc.). Banca Mediolanum está presente también en los aspectos de la vida cotidiana que no guardan una relación directa con las actividades financieras. Para ello, organiza actividades con el fin de divulgar la cultura financiera y participa en diferentes actividades de carácter social, cultural y deportivo, proponiendo, a nivel local, iniciativas de apoyo en las situaciones que requieren ayuda.

Políticas de gestión de los eventos promovidos por Mediolanum

El proceso de organización de un evento corporativo se distingue de los procesos operativos «estándar» del Banco, que generalmente son permanentes o semipermanentes. Dada la naturaleza diferente de este proceso y los riesgos que implica, para su gestión se ha decidido utilizar un enfoque específico que se describe en el «Reglamento del proceso de organización de eventos corporativos», actualizado el 14 de enero de 2021. Este Reglamento se aplica a todos los Eventos Corporativos y a todas las acciones de Comunicación que se realizan a nivel local y en la sede de Banca Mediolanum de los que se encarga la oficina de *marketing* eventos con clientes y la línea de producción eventos.

Eventos

Los eventos constituyen para el Grupo y la red de Family Bankers una oportunidad, además de una forma de concretar el valor de la «relación» con los clientes actuales y potenciales y de divulgar la «cultura financiera». Tras un primer trimestre del año caracterizado una vez más por el uso únicamente de los medios digitales, la mejora paulatina de la situación sanitaria permitió retomar las actividades presenciales a partir del mes de abril. El uso de los medios digitales, ya consolidado, acompañó a las actividades presenciales, permitiendo la realización por parte de la Sede de 7 eventos nacionales. Los eventos, que se retransmitieron por todos los canales sociales del Banco, llegaron a más de 518.000 espectadores. A estos se sumaron los aproximadamente 110.000 participantes de los más de 2.000 eventos digitales que se organizaron directamente o en colaboración con los Family Bankers.

Eventos sostenibles ISO 20121

En 2022, continuando con las actividades de 2020 y 2021 y teniendo en cuenta los Objetivos surgidos de la Revisión de la Gestión Sostenible de Eventos, la Oficina de Organización de Eventos, en colaboración con la Oficina de Sostenibilidad, realizó un análisis cualitativo desde el punto de vista de la sostenibilidad de 126 eventos, de los cuales:

- › 95 en formato exclusivamente digital;
- › 16 en formato mixto: digital + presencial;
- › 15 presenciales.

Haciendo referencia a las 3 categorías de interés contempladas en la ISO 20121 (Medioambiental, Social y Económica), se asignaron a cada categoría aspectos específicos que, en su conjunto, pueden ofrecer una imagen global del nivel de sostenibilidad de los eventos organizados.

Las fichas y el material documental se cumplieron después de la realización de los Eventos para poder contar con datos fiables.

Los eventos que se tuvieron en cuenta pertenecen, como se indica en toda la documentación relativa al SGSE, al campo total de acción gestionado íntegramente por la Oficina de Organización de Eventos. En su mayor parte se trató de eventos digitales gestionados a través de la plataforma Teams.

Como resultado se obtuvo una puntuación media muy alta gracias al reducido impacto que supone esta forma de realización. Los datos se enviaron a la Oficina de Sostenibilidad para la agregación de los resultados y su análisis, con el fin de actualizar los objetivos y, en su caso, mejorar los resultados.

En lo que respecta a los eventos híbridos y presenciales, el resultado también fue alentador con un gasto a nivel local (que no se puede calcular en la versión exclusivamente digital), en la totalidad de los casos, superior al 30 % del presupuesto y puntuaciones similares a la versión digital en los demás aspectos analizados.

5.2.11 Proveedores

La División de Compras es la función corporativa que apoya a las diferentes unidades organizativas en la búsqueda, identificación y abastecimiento de los bienes y servicios necesarios para asegurar el correcto desarrollo de la actividad empresarial en la sede italiana. Se encarga de gestionar el Registro Oficial de Proveedores, en el que se incluyen las sociedades con las que se mantienen relaciones recurrentes de compra de bienes y servicios. A través de una plataforma, se pide a los proveedores que se registren indicando sus datos de identificación y, en una segunda fase, que cumplan la información sobre los servicios y ámbitos de actividad, incluidas las principales referencias. A través del Registro Oficial de proveedores se efectúa el seguimiento de los proveedores que se evalúan periódicamente en base a los Indicadores Clave de Rendimiento (indicadores esenciales) para los servicios prestados, tanto en los aspectos comerciales como técnicos. En 2021, la División de compras había iniciado un proceso para ampliar la información sobre las características ASG ya previstas en el modelo de evaluación para los inscritos en el Registro de Proveedores a través de herramientas de facilitación de información y autoevaluación de los proveedores. Continuando con ello, en 2022 se activaron tres tipos de cualificaciones para los proveedores con la participación del proveedor de información CRIF. Para más información, véase el apartado *Proceso de cualificación de los proveedores*.

5.3 Índices y calificación ASG

Con el fin de alcanzar una mayor transparencia en los temas de sostenibilidad, y en consonancia con la importancia atribuida a las evaluaciones de rendimiento de sostenibilidad por parte de los grupos de interés, inversores o no, Banca Mediolanum ha decidido medir de manera responsable las decisiones de negocio, analizando todos los impactos (económicos o no) que estas causan sobre cada factor ASG. Estas decisiones se comunican a las diferentes agencias internacionales de calificación de sostenibilidad. Las calificaciones se atribuyen al final de un proceso de análisis y evaluación de las políticas y de los rendimientos ASG y representan una herramienta válida para los grupos de interés del Grupo, ofreciendo información resumida, independiente y comparable de los resultados y del nivel alcanzado por Banca Mediolanum en los ámbitos no financieros correspondientes a gobernanza, ética e integridad, social y medioambiente. A continuación, se indican por orden alfabético las diferentes sociedades.



CDP (*Carbon Disclosure Project*):

Organización internacional sin ánimo de lucro líder en la publicación de información sobre las prácticas corporativas adoptadas para luchar contra el cambio climático. El cuestionario ofrece una visión global de la estrategia medioambiental de las empresas, a partir de los impactos de las emisiones y la definición y medición de metas de rendimiento, hasta el estudio de los riesgos para el negocio ligados al cambio climático. Desde 2020, el cuestionario Climate Change se ha completado con preguntas específicas para el sector financiero trasladando la atención de las emisiones de Alcance 1 y 2 a una divulgación de las emisiones de Alcance 3 relacionadas con las inversiones. En 2022, Banca Mediolanum obtuvo la puntuación C en la clasificación anual de CDP (en una escala de Fe a A).



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

La evaluación que propone Standard & Poor's permite orientar el rendimiento de las empresas hacia una amplia gama de criterios económicos, sociales y medioambientales de carácter específico para el sector. El CSA constituye una herramienta de referencia para las empresas, que permite evaluar la sustentividad financiera de su rendimiento de sostenibilidad desde la perspectiva de los inversores, y que permite anticipar las tendencias futuras de sostenibilidad. En 2022, tercer año de participación en la evaluación, Banca Mediolanum obtuvo una puntuación de 52 (en una escala de 0 a 100).



Agencia FTSE Russell:

Cuenta con casi dos décadas de experiencia ASG y ofrece análisis de datos, evaluaciones y cobertura de los índices de miles de empresas de todo el mundo. FTSE Russell ESG Rating es un modelo de datos cuantitativos desarrollado para medir la exposición y el rendimiento de las operaciones corporativas en relación con los riesgos medioambientales, sociales y de gobernanza. Es una herramienta útil para los inversores que necesitan soluciones flexibles y basadas en datos que puedan integrarse fácilmente en los procesos internos de inversión. En 2022, la evaluación de rendimiento ASG asignada por FTSE Russell a Banca Mediolanum fue de 2,5 puntos (el rango de puntuación va de 1 a 5) con un rango percentil de 20.



MSCI (*Morgan Stanley Complex Index*):

Los MSCI ESG Ratings están concebidos para ayudar a los inversores a comprender los riesgos y las oportunidades ASG y a incluir estos factores en su proceso de construcción y gestión de la cartera. En 2022, Banca Mediolanum mejoró su calificación pasando de A a AA (en una escala de CCC a AAA).



Standard Ethics:

Evalúa el rendimiento ASG en relación con los principios y las directrices de las principales organizaciones supranacionales (OCDE, UE, ONU). Se aplica una calificación de sostenibilidad propia que se basa en un algoritmo que mide los siguientes parámetros: libre competencia, papel de los grupos de interés, posición de mercado, independencia de los directivos, gobernanza corporativa y riesgo de sostenibilidad. En 2022, Banca Mediolanum obtuvo la calificación EE – con perspectiva estable (en una escala de F a EEE).



Vigeo Eiris, Índice MIB ESG:

Vigeo Eiris ofrece asistencia a empresas de todos los sectores y a autoridades locales en relación con la evaluación y los planes de integración ASG, ayudándoles a implantar sus propias políticas de sostenibilidad. En 2021, en colaboración con Euronext, se anunció el lanzamiento del nuevo índice MIB® ESGI, el primer índice ASG dedicado a las grandes empresas italianas, pensado para identificar a los grandes emisores italianos cotizados en Bolsa que presentan las mejores prácticas ASG. En 2022, con una puntuación de 53 (en una escala de 0 a 100), Banca Mediolanum confirmó su presencia en el índice MIB ESG.



Bloomberg Gender-Equality Index:

Índice internacional que evalúa los proyectos empresariales sobre inclusión e igualdad de género en las sociedades cotizadas. El índice se basa en cinco pilares de referencia: el liderazgo femenino y el desarrollo del talento interno, la igualdad de retribución entre sexos, una cultura inclusiva, políticas contra el acoso sexual y reconocibilidad de la marca como marca que apoya a las mujeres.

5.3.1 Adhesiones, asociaciones y colaboraciones en materia de Sostenibilidad.

A continuación, se indican por orden alfabético las diferentes sociedades.

Adhesiones y asociaciones



Banca Mediolanum ha firmado la **Carta ABI “Mujeres en la banca”** para la valorización de la diversidad de género.



Acuerdo colectivo de acción climática con la Asociación bancaria española (AEB).



CEO por la Diversidad Adhesión de Banco Mediolanum al programa CEO por la Diversidad. Este programa, firmado por unos setenta consejeros delegados en España, tiene por objeto promover y potenciar la diversidad en las empresas.



Fundación Italia Sociale

Banca Mediolanum se adhiere a la Fundación Italia Sociale, una Fundación nacional nacida por voluntad del Estado con el fin de aumentar los recursos privados destinados a acciones y proyectos sociales de dimensiones e impacto para todo el país. Desde 2018 participa en el Comité de Gestión habiendo sido nombrado por el Colegio de Participantes. La voluntad de participar responde a la necesidad de comprometerse con el tercer sector también en una red compuesta por empresas multinacionales, universidades, fundaciones culturales y sociales, bancos, editoriales, despachos profesionales, sociedades de asesoría internacionales y otras entidades importantes del sector empresarial y sin ánimo de lucro.



Foro de Finanzas Sostenibles

El Foro de Finanzas Sostenibles es una asociación sin ánimo de lucro fundada en 2001. Sus socios pertenecen a diferentes grupos de interés: forman parte de ella operadores financieros y otras organizaciones afectadas por el impacto medioambiental y social de las inversiones. La misión del Foro es promover el conocimiento y la práctica de inversiones sostenibles, con el objetivo de difundir la inclusión de los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los productos y procesos financieros.



Mediolanum International Fund participa también en el subcomité ASG de la Irish Association of Investment Managers, creada en 2019.



Regenerative Society Foundation

Banca Mediolanum, con otras importantes empresas del sector privado, instituciones, académicos, ONG, ha trabajado en la Fundación de una organización sin ánimo de lucro para promocionar la transformación de la sociedad hacia un modelo socioeconómico regenerativo, modelo regenerativo entendido como un cambio de paradigma hacia la sostenibilidad bioguiada.



Sustainability Makers

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



Desde 2021 Banca Mediolanum y Banco Mediolanum se adhieren al Pacto Mundial de Naciones Unidas (PMNU), una iniciativa de Naciones Unidas que alienta a las empresas de todo el mundo a crear un marco económico, social y medioambiental en el que se pueda promover una economía mundial sana y sostenible que garantice a todos la posibilidad de beneficiarse de ella. Para más información sobre los principios del PMNU a los que el Grupo contribuye con sus iniciativas, véase el apartado «*Compromisos de Banca Mediolanum: los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y el Pacto Mundial de Naciones Unidas*».



Banca Mediolanum también se ha adherido a **Women and Technologies**, asociación que promueve el talento femenino en la tecnología, la innovación y la investigación científica.

Colaboraciones



Para poner a disposición de todos sus colaboradores, a través de una plataforma específica, servicios y proyectos de aplicación de políticas de bienestar para fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar y garantizar el bienestar de la persona.



Valore D para apoyar el liderazgo femenino.

6. Responsabilidad económica

Mediolanum desea crear valor de empresa operando de forma ética y sostenible con el fin de perseguir a lo largo del tiempo impactos positivos y bienestar compartido. La actividad de Banca Mediolanum tiene como base un sólido sistema ético compuesto por un conjunto dinámico de reglas en el que se integran constantemente las mejores prácticas internacionales, que todas las personas que trabajan con el Grupo deben respetar y aplicar en su actividad diaria para **garantizar una conducta corporativa que considera la ética un elemento esencial del negocio** en todas las acciones que se llevan a cabo. En el marco de la buena gestión del negocio, el Grupo se compromete a garantizar el **rendimiento y la solidez patrimonial** mediante el seguimiento de la calidad de los activos y el control de los costes, así como una combinación de fondos equilibrada.

6.1 Rendimiento y solidez patrimonial

[GRI 3-3] [GRI 201-1]

En 2022, que se caracterizó por una fuerte corrección de los mercados, la captación neta del ahorro gestionado mantuvo las Comisiones Netas en el excelente nivel de 1.030 millones de euros, con un crecimiento del 7 % respecto a 2021.

El Margen por intereses, que asciende a 407 millones de euros, se benefició ampliamente de la subida repentina de los tipos de interés dada la fuerte exposición de la cartera de créditos y valores mantenidos en Tesorería a tipos variables, lo que supuso un crecimiento del 51 % respecto al año anterior.

Por su parte, el Margen de Contribución registró un aumento del 16 %, situándose en 1.430 millones de euros y, gracias a la gestión de los costes y al impacto positivo de los tipos de interés sobre las provisiones, el Margen Operativo se situó en 680,3 millones de euros, con un aumento del 35 % respecto al año anterior.

Los Beneficios Netos ascendieron a 521,8 millones de euros, con una reducción del 27 % respecto al año anterior debida principalmente a la presencia en 2021 de efectos no recurrentes relacionados con la buena evolución de los mercados financieros.

El total de Activos Gestionados y Administrados alcanzó los 103.660 millones de euros, con un descenso del 4% respecto al 31 de diciembre de 2021, a pesar de la mitigación registrada gracias a los buenos datos de los ingresos netos.

Los créditos concedidos a los clientes minoristas del Grupo ascienden a 16.440 millones de euros, con un crecimiento del 14 % respecto al 31 de diciembre de 2021. La incidencia de los Créditos deteriorados sobre el total de créditos del Grupo asciende al 0,68 %. La Ratio de Capital Ordinario de Nivel I a 31 de diciembre de 2022 se sitúa en el 20,6 %, nivel de excelencia absoluta que también tiene en cuenta el reparto de dividendos por valor de aproximadamente 369 millones de euros.

Por último, en noviembre de 2022 Banca Mediolanum mejoró adicionalmente su estructura de capital emitiendo un *bono verde sénior preferente* por valor de 300 millones de euros, una herramienta de deuda admisible a efectos MREL, creándose un colchón adicional respecto a la ya sólida situación de capital.

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



La creación de Valor Añadido expresa la capacidad del Grupo Mediolanum para crear y repartir riqueza en beneficio de nuestros grupos de interés. Por tanto, se trata de una magnitud que permite expresar la riqueza generada y repartida en su conjunto.

El Valor añadido global bruto, es decir, el Valor Económico Distribuido asciende a 1.854.478 miles de euros. Este valor es una reclasificación de la cuenta de resultados que permite ilustrar cómo se distribuye el valor generado por el Grupo entre los principales grupos de interés. Por tanto, expresa en términos monetarios las relaciones entre la empresa y el sistema socioeconómico en el que actúa, con especial referencia a algunos de los principales grupos de interés:

- › Personal (empleados y colaboradores) y Red de Ventas, en forma de sueldos, cotizaciones sociales, indemnización por finalización de la relación laboral, jubilación y similares, retribución de las redes de ventas.
- › Administración central y periférica, en forma de impuestos (directos e indirectos) de las contribuciones a las asociaciones empresariales como, por ejemplo, las contribuciones a los sistemas de garantía de los depósitos bancarios.
- › La comunidad, en forma de actividades de beneficencia, donaciones y contribuciones a asociaciones.
- › Los accionistas, en forma de dividendos.

Por el contrario, el Valor Económico Retenido asciende a 246.750 miles de euros.

Este indicador representa la diferencia entre el valor económico generado y el valor económico distribuido. El Valor Económico Retenido se refiere a las rectificaciones de valor, los impuestos anticipados y diferidos, las provisiones para los fondos y los beneficios del ejercicio, netos de los dividendos que se deben repartir entre los accionistas. Es el valor que permanece dentro del Grupo.

6.2 Información de conformidad con el Reglamento de Taxonomía

La Taxonomía Europea, tal y como se define en el **Reglamento (UE) 852/2020**⁸ (Reglamento de Taxonomía UE), crea un **sistema de clasificación de las actividades económicas como medioambientalmente sostenibles** desde el punto de vista climático y medioambiental definiendo, a través de Reglamentos Delegados, criterios específicos científicos y de prestación para identificar dichas actividades. Según la Taxonomía europea, las actividades económicas se pueden considerar:

- › **No elegibles:** si no **figuran en los Reglamentos Delegados** adoptados para indicar los criterios técnicos de selección que permiten definir una actividad como medioambientalmente sostenible.
- › **Elegibles:** si **figuran en los Reglamentos Delegados** adoptados para indicar criterios técnicos de selección **con independencia de si cumplen uno o todos los criterios**.
- › **Alineadas:** cuando, además de **figurar en los Reglamentos Delegados** indicados, **cumplen todos los requisitos del artículo 3 del Reglamento (UE) 2020/852**, es decir, contribuyen al menos a uno de los 6 objetivos medioambientales⁹, sin causar ningún daño a los demás objetivos, cumpliendo las garantías mínimas de salvaguarda social y operando conforme a los criterios técnicos de selección definidos en los Reglamentos Delegados correspondientes.

El **Reglamento 852/2020**, en su art. 8, introduce en la UE a partir del **1 de enero de 2022** obligaciones de información para las empresas y actores del mercado financiero que están obligados a publicar información no financiera con arreglo a lo dispuesto en la directiva 2014/95/UE¹⁰ (NFRD) sobre la divulgación de información no financiera (tal y como fue transpuesta en Italia con el Decreto Legislativo n.º 254 de 30 de diciembre de 2016). La metodología y los indicadores que se deben utilizar para la divulgación de la información prevista en el Reglamento de Taxonomía se detallan en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178¹¹.

Enfoque del Grupo Mediolanum sobre la divulgación requerida

En cumplimiento de estos requerimientos normativos, el Grupo Mediolanum ha creado un grupo de trabajo transversal en el que participan con carácter prioritario las funciones de Sostenibilidad, Comunicaciones de Supervisión, Cuentas Anuales, Gestión de Riesgos y Negocio con el fin de analizar e interpretar la normativa, teniendo en cuenta también las aclaraciones publicadas por el regulador a lo largo de 2022, y aplicar esta divulgación.

Con el fin de mejorar la presentación de sus particularidades, el Grupo Mediolanum para la DNF de 2022, de forma similar al año anterior, recoge dos divulgaciones separadas:

1. **Grupo Bancario Mediolanum:** perímetro de consolidación prudencial determinado de conformidad con el título II, capítulo 2, sección 2, del reglamento (UE) n.º 575/2013, cuya divulgación se basa en el valor en libros bruto de los activos de las cuentas anuales a 31/12/2022¹².
2. **Grupo Asegurador Mediolanum (GAM):** perímetro del GAM que incluye las sociedades Mediolanum Vita, Mediolanum International Life y Mediolanum Assicurazioni, cuya divulgación se basa en el valor en libros bruto de los activos de las cuentas anuales a 31/12/2022 en lo que respecta a las políticas de inversión y en las primas brutas contabilizadas a 31/12/2022 en lo que respecta a las pólizas del ramo de no vida.

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

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

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

11 Reglamento delegado 2021/2178: Publications Office (europa.eu) y complementos posteriores.

12 Se precisa que no se incluyen los activos que no figuran en las cuentas anuales.

El Grupo Mediolanum, para el ejercicio 2022, publica la información utilizando datos puntuales¹³ que figuran en los sistemas contables y de gestión del Grupo y en base a la información que ponen a disposición las contrapartes, sin hacer uso de aproximaciones o estimaciones.

En concreto, para las exposiciones elegibles y no elegibles a la Taxonomía UE¹⁴ el Banco ha identificado las cuotas de elegibilidad puntual de las exposiciones brutas a empresas obligadas a la publicación de una declaración no financiera, incluso recurriendo a proveedores de información especializados. Las cuotas de elegibilidad a la taxonomía de las exposiciones brutas a contrapartes que son empresas que han publicado una DNF referida al ejercicio financiero 2021 se han calculado:

- › en el caso de exposiciones a empresas no financieras: en base a la **cuota del volumen de negocios (Turnover) y a la cuota de gasto en capital (Capex) elegible declarado por las contrapartes**;
- › en el caso de exposiciones a empresas financieras: en base a la **cuota de activos elegibles declarados por las contrapartes**¹⁵;
- › en el caso de exposiciones a empresas aseguradoras: en base a un **valor de elegibilidad medio calculado a partir de los datos publicados por las contrapartes**¹⁶.

Las exposiciones **a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera**¹⁷ se han identificado:

- › en relación con la cartera de créditos del Banco, a diferencia de las de empresas obligadas a publicar información no financiera identificadas a partir de la lista publicada por Consob;
- › en relación con la cartera de inversiones del Grupo bancario y del Grupo asegurador, como la suma de las exposiciones a contrapartes que son empresas que no están obligadas a publicar información no financiera, excluyendo las exposiciones a empresas de las que no se dispone de información sobre la obligación de publicación de la DNF.

En cuanto a las exposiciones hacia administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y las exposiciones en derivados¹⁸, se toman como referencia datos existentes en los sistemas del Banco.

¹³ Las exposiciones hacia administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y derivados también se indican tomando como referencia datos puntuales.

¹⁴ Cfr. el Reglamento Delegado 2021/2178, art. 10, apartado 3, letra a), en el que se establece la divulgación de las actividades económicas elegibles y no elegibles según la Taxonomía UE considerando como elegible «una actividad económica descrita en los actos delegados adoptados en virtud de los arts. 10 a 15 del reglamento (UE) 2020/852, independientemente de si esa actividad económica cumple alguno o todos los criterios técnicos de selección establecidos en dichos actos delegados».

¹⁵ El porcentaje de elegibilidad de las exposiciones a empresas aseguradoras se ha calculado como media simple del KPI relativo a las inversiones y del KPI relativo a las suscripciones.

¹⁶ El porcentaje de elegibilidad de las exposiciones a empresas aseguradoras se ha calculado como media simple del KPI relativo a las inversiones y del KPI relativo a las suscripciones.

¹⁷ El porcentaje de elegibilidad de las exposiciones a empresas aseguradoras se ha calculado como media simple del KPI relativo a las inversiones y del KPI relativo a las suscripciones.

¹⁸ Cfr. el Reglamento Delegado 2021/2178, art. 10 apartado 3, letra b) en el que se establece la divulgación de las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y de derivados en cartera.

A continuación, se detallan las divulgaciones para:

1. **Grupo bancario Mediolanum;**
2. **Grupo asegurador Mediolanum (GAM).**

Divulgaciones del grupo Bancario

A continuación, se muestra la plantilla de divulgación para el ejercicio 2022 relativa al perímetro de consolidación prudencial correspondiente al perímetro del Grupo bancario. En concreto, se indican las exposiciones en:

- › actividades elegibles y no elegibles, según la Taxonomía;
- › administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales;
- › derivados;
- › empresas que no están obligadas a publicar información no financiera.

Además, se indica la cuota sobre las actividades totales de la cartera de negociación y de los préstamos interbancarios.

En concreto, de acuerdo con el indicador previsto para la divulgación a partir del ejercicio 2023 para las Entidades de Crédito (Ratio de activos verdes - GAR), para la evaluación de la elegibilidad de las exposiciones se han tenido en cuenta los siguientes activos:

- › títulos de deuda e instrumentos representativos de capital;
- › préstamos y anticipos a las empresas¹⁹;
- › préstamos y anticipos a particulares para la compra y reforma de viviendas;
- › crédito al consumo para la compra de vehículos²⁰.

Se han excluido las exposiciones hacia administraciones centrales, bancos centrales, emisores supranacionales, empresas que no están obligadas a publicar información no financiera, derivados, cartera de negociación y préstamos interbancarios a petición.

¹⁹ Para estos activos, las exposiciones de la sociedad Banco Mediolanum se han considerado en su totalidad como no elegibles.

²⁰ Para estos activos se han considerado como elegibles las exposiciones derivadas de los productos «Préstamo ECO» de Banca Mediolanum y Banco Mediolanum.

KPI VOLUMEN DE NEGOCIOS

	Elegible			No Elegible		
	Valor en libros bruto	% sobre Activos cubiertos***	% sobre Activos totales	Valor en libros bruto	% sobre Activos cubiertos***	% sobre Activos totales
Exposición en actividades económicas - KPI Volumen de Negocios*	11.413.486.285,43 €	54,88	27,83	8.573.541.496,7 €	41,05	20,82
Exposición en actividades económicas - KPI Capex*	11.409.756.884,51 €	58,84	27,82	8.541.270.897,68 €	41,07	20,83
Cartera de negociación y préstamos interbancarios a petición	-	-	-	1.192.340.793,00 €	-	2,91
Exposiciones en administraciones centrales, bancos centrales, emisores	-	-	-	19.141.913.755,00 €	-	51,76
Derivados	-	-	-	430.292,00 €	-	0,001
Exposiciones hacia empresas que no están obligadas a publicar información no financiera**	-	-	-	722.508.415,81 €	-	1,76

* Las exposiciones en actividades económicas se han calculado a partir del valor en libros bruto de los activos totales consignados en las cuentas anuales de conformidad con lo dispuesto en los apartados 1, 2, 3 del artículo 7 del Reglamento Delegado 2021/2178, es decir, excluyendo las exposiciones hacia administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales; los derivados, la cartera de negociación; los préstamos interbancarios a petición y las empresas que no están obligadas a publicar información no financiera. Los valores porcentuales indicados se calculan al relacionar el valor contable bruto de las exposiciones elegibles y no elegibles, respectivamente, con el valor contable bruto de los activos en balance, según se establece en la letra a) del apartado 3 del art. 10 de dicho Reglamento Delegado.

** Las exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera se han calculado de la siguiente manera:

- › Para la cartera de créditos, se consideró la diferencia entre las exposiciones totales hacia contrapartes empresariales y las exposiciones totales hacia las empresas obligadas a publicar información no financiera.
- › Para la cartera de inversiones, se sumaron las exposiciones hacia contrapartes empresariales no sujetas, excluyendo las exposiciones a empresas para las que dicha información no ha sido puesta a disposición por el proveedor de información de referencia.

*** Los activos cubiertos se calculan a partir de los activos totales, excluyendo las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales, emisores supranacionales y la cartera de negociación.

Teniendo en cuenta que el perímetro de divulgación se refiere a los activos cubiertos, excluyendo del denominador, por tanto, las exposiciones en administraciones centrales, bancos centrales, emisores supranacionales y la cartera de negociación²¹, la cuota de **exposiciones elegibles para el ejercicio 2022** corresponde:

- › al 58,88 % teniendo en cuenta los KPI de Volumen de Negocios de las contrapartes para la determinación de la elegibilidad;
- › al 58,87 % teniendo en cuenta los KPI de Capex de las contrapartes para la determinación de la elegibilidad.

En ambos casos, aproximadamente el 55 % de la cuota de elegibilidad se refiere a exposiciones a clientes minoristas por préstamos para inmuebles residenciales, préstamos para la reforma de viviendas o créditos al consumo para la compra de vehículos.

La cuota de exposiciones elegibles calculada en relación con los activos totales corresponde por su parte:

- › al 27,83 % teniendo en cuenta los KPI de Volumen de Negocios de las contrapartes para la determinación de la elegibilidad;
- › al 27,82 % teniendo en cuenta los KPI de Capex de las contrapartes para la determinación de la elegibilidad.

La cuota sobre los activos totales de las exposiciones no elegibles corresponde al 20,82 % y al 20,83 %, respectivamente.

Los porcentajes de elegibilidad para el año 2022 son ligeramente superiores a los publicados en relación con el año anterior²²: el aumento se debe, en buena medida, al incremento de las exposiciones elegibles hacia clientes minoristas por préstamos para inmuebles residenciales y compra de vehículos.

Este aumento se vio parcialmente contrarrestado por la reducción de la cuota de elegibilidad de las exposiciones a contrapartes obligadas a publicar información no financiera: de hecho, se pone de manifiesto que las exposiciones a estas empresas, el año anterior, se determinaron tomando como referencia la actividad económica principal que desarrollan y, en su caso, se incluyeron en el cálculo del indicador por su valor en libros bruto total. En cambio, para 2022, con arreglo a la normativa de referencia, las exposiciones se han incluido en el cálculo del indicador solo por las cuotas de elegibilidad declaradas por las propias contrapartes.

Divulgación del Grupo Asegurador Mediolanum (GAM)

En cumplimiento de la obligación de información, el Grupo Asegurador Mediolanum debe publicar por separado:

- › cuanto requerido a las empresas financieras en relación con las **políticas de inversión** considerando el valor en libros bruto de los activos totales a 31/12/2022 del perímetro del GAM;
- › los activos de **pólizas de no vida** en cuanto a las «primas brutas contabilizadas» correspondientes a los activos de (re)aseguro elegibles según la Taxonomía de conformidad con el Anexo II, puntos IO.1 y IO.2²³, del Acto Delegado sobre el clima.

²¹ El denominador de los activos totales cubiertos corresponde al 50,71 % de los activos totales.

²² La cuota de exposiciones elegibles para el ejercicio 2021 correspondía al 23,90 % del total de los activos consignados en las cuentas anuales y al 49,85 % de los activos totales cubiertos.

²³ IO.1 - Seguro de no vida: pólizas de riesgos climáticos y IO.2 - Reaseguro: [EUR-Lex - C \(2021\)2800 - IT - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).

Políticas de inversión

A continuación, se muestra la divulgación para el ejercicio 2022 relativa al perímetro GAM. En concreto, se indica la cuota respecto al total de los activos consignados en las cuentas anuales de las exposiciones a:

- › actividades elegibles y no elegibles según la Taxonomía, teniéndose en cuenta en el análisis todas las inversiones directas e indirectas;
- › administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales;
- › derivados;
- › empresas que no están obligadas a publicar información no financiera.

	Elegible****			No Elegible		
	Valor en libros bruto	% sobre Activos cubiertos**	% sobre Activos totales	Valor en libros bruto	% sobre Activos cubiertos*	% sobre Activos totales
Exposiciones en actividades económicas	663.716.573,20 €	2,11	1,92	8.758.189.594,02 €	27,85	25,35
Exposiciones en actividades económicas	968.835.389,03 €	3,08	2,80	8.453.070.778,19 €	26,87	24,46
Exposiciones en administraciones centrales, bancos centrales, emisores	-	-	-	7.801.683.583,83 €	-	51,76
Derivados	-	-	-	60.569.451,19 €	-	0,001
Exposiciones hacia empresas que no están obligadas a publicar información no financiera***	-	-	-	17.269.166.278,76 €	-	49,98

* Las exposiciones en actividades económicas se han calculado utilizando el valor contable bruto de los activos totales en el balance, de conformidad con lo dispuesto en los apartados 1, 2, 3 del artículo 7 del Reglamento Delegado 2021/2178, es decir, excluyendo las exposiciones hacia administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales; los derivados y las exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera. Los valores porcentuales indicados se calculan relacionando el valor contable bruto de las exposiciones, tanto las elegibles como las no elegibles, con el valor contable bruto de los activos en el balance según se establece en la letra a) del apartado 3 del art. 10 de dicho Reglamento Delegado.

** Tal y como se definen en los anexos IX y X del Reglamento Delegado 2021/2178, en concreto, correspondientes al total de las inversiones con exclusión de las inversiones en entidades soberanas²⁴.

*** Las exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera se han calculado excluyendo las exposiciones hacia emisores supranacionales, administraciones centrales, bancos centrales, derivados y empresas cuya actividad se ha evaluado como elegible según la Taxonomía, además de las exposiciones a empresas sobre las que no se dispone de información sobre la obligación de publicar la DNF.

**** Se han considerado exposiciones elegibles las exposiciones referidas a inmuebles de inversión que corresponden aproximadamente al 9 % del valor en libros bruto de las actividades económicas elegibles tomando como referencia el Volumen de Negocios y al 6 % tomando como referencia el Capex.

²⁴ Para el cálculo del denominador siguiendo las indicaciones del apartado I del art. 7 del Reglamento Delegado 2021/2178 (Las exposiciones hacia administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales se excluyen del cálculo del numerador y del denominador de los indicadores fundamentales de resultados de las empresas financieras) y las indicaciones contenidas en el anexo IX de dicho Reglamento Delegado que establecen como denominador el «Total de las Inversiones» (partida 4 del balance de situación), del valor en libros bruto del «total de inversiones» se han excluido las inversiones en entidades soberanas (valores soberanos).

El resultado muestra un porcentaje de elegibilidad calculado en relación con los activos totales correspondiente:

- › al 1,92 % teniendo en cuenta los KPI de Volumen de Negocios de las contrapartes para la determinación de la elegibilidad,
- › al 2,80 % teniendo en cuenta los KPI de Capex de las contrapartes para la determinación de la elegibilidad.

Por el contrario, si en el denominador se consideran los activos totales cubiertos (que representan el 91 % del valor en libros bruto de los activos consignados en las cuentas anuales) el porcentaje de elegibilidad corresponde:

- › al 2,11 % teniendo en cuenta los KPI de Volumen de Negocios de las contrapartes para la determinación de la elegibilidad,
- › al 3,08 % teniendo en cuenta los KPI de Capex de las contrapartes para la determinación de la elegibilidad.

El GAM presenta aproximadamente el 50 % de las exposiciones hacia empresas que no están obligadas a publicar información no financiera.

Los porcentajes de elegibilidad para 2022 son ligeramente inferiores a los publicados para el año anterior²⁵: la disminución se debe al cambio en el método utilizado para determinar las exposiciones elegibles. Así, con arreglo a la normativa de referencia, el Grupo ha considerado elegibles sus exposiciones hacia empresas obligadas a publicar información no financiera solo en relación con las cuotas de elegibilidad declaradas por las propias contrapartes²⁶.

25 La cuota de exposiciones elegibles para el ejercicio 2021 correspondía al 5,5 % del total de los activos consignados en las cuentas anuales y al 6 % de los activos totales cubiertos.

26 En cambio, para la publicación del año 2021, como ya se ha indicado anteriormente, el Grupo había tenido en cuenta por completo las exposiciones a contrapartes cuyo sector principal de actividad contribuye a los objetivos de mitigación y de adecuación al cambio climático.

Actividad de suscripción (no vida)

Para el perímetro del Grupo Asegurador Mediolanum (GAM), también se publica la cuota de las primas brutas contabilizadas de la actividad de suscripción no vida elegibles según la Taxonomía, ya que la actividad de (re)aseguro se considera una actividad económica que potencialmente ofrece una contribución sustancial al objetivo de adecuación al cambio climático. En concreto, se incluyen en la Taxonomía los siguientes servicios de seguros relativos a la cobertura de los peligros relacionados con el cambio climático:

- a) seguro de gastos médicos;
- b) seguro de protección de los ingresos;
- c) seguro de compensación de los trabajadores;
- d) Seguro de responsabilidad civil resultante de la circulación de vehículos;
- e) otros seguros de automóviles;
- f) seguro marítimo, aeronáutico y de transportes;
- g) seguro de incendios y otros daños en los bienes;
- h) asistencia.

La cuota de «primas brutas contabilizadas» correspondiente a las actividades de (re)aseguro elegibles se ha identificado como la cuota de las **Líneas de Negocio (LDN)** que, como Mediolanum Assicurazioni, **contienen al menos una póliza con términos relativos al tratamiento de los peligros derivados del cambio climático** indicados en el apéndice A del Anexo II del Acto Delegado sobre el Clima.

Así, la información requerida se ha elaborado considerando:

- › en el numerador, el total de las primas brutas contabilizadas que se refieren a las Líneas de Negocio que contienen al menos una póliza con términos relativos al tratamiento de los peligros **derivados del cambio climático**;

	Elegible		No Elegible	
	Valor en libros bruto	% sobre los Activos totales	Valor en libros bruto	% sobre los Activos totales
Primas brutas contabilizadas de	18.186.017,59 €	15,10	102.234.074,59 €	84,90

El 15,10 % del total de las primas brutas contabilizadas para el ejercicio 2022 resulta elegible y se refiere a la línea de negocio «g) seguro de incendio y otros daños en los bienes, correspondiente a los ramos ministeriales 8 y 9 («incendio» y «otros daños en los bienes»). En lo que respecta a las restantes líneas de negocio, entre las indicadas en el Acto Delegado sobre el Clima no se han identificado pólizas de cobertura de peligros relacionados con el cambio climático.

El porcentaje de elegibilidad para 2022 es prácticamente igual que el publicado en relación con el año anterior²⁷.

²⁷ La cuota de primas brutas contabilizadas de no vida elegibles para el ejercicio 2021 correspondía al 15,21 % del total de los activos en balance.

6.3 Negocio responsable

[GRI 3-3]

Las actividades de Banca Mediolanum se basan en un sólido sistema ético. Este sistema consiste en un conjunto dinámico de reglas en el que se integran constantemente las mejores prácticas internacionales, que todas las personas que trabajan con el Grupo deben respetar y aplicar en su actividad diaria. Banca Mediolanum se compromete en la lucha de toda forma de corrupción, tanto pública como privada, tal y como se define en la legislación nacional que, en algunas de sus disposiciones, aplica el Convenio de la Organización de las Naciones Unidas contra la corrupción, el Convenio Penal sobre la Corrupción de Estrasburgo y las Directrices de la OCDE.

Banca Mediolanum cuenta con un modelo de prevención de conformidad con el Decreto Legislativo n.º 231/01 y entre las normas internas que se han adoptado destaca la «Política de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo».

Por último, la estrategia fiscal del Grupo se desarrolla con arreglo a los objetivos de sostenibilidad, siendo conscientes de que la adopción de una correcta gestión de las variables fiscales es fundamental para sus accionistas y para todos los terceros interesados en sus actividades.

Desde el ejercicio fiscal 2022, Banca Mediolanum se ha adherido al marco «**Principios de Banca Responsable**».

Con arreglo a los requerimientos del marco, en el primer año la organización deberá realizar un **análisis de impacto** que permita identificar los impactos de los productos y servicios para la sociedad, el medio ambiente y la economía. A continuación, se indican algunas de las actividades que ha realizado Banca Mediolanum en cumplimiento de los principios de Banca Responsable. Se realizará una divulgación completa de los principios en la DNF de 2023.

Principio 1: Alineamiento	Alinear la estrategia empresarial para que sea coherente y contribuya a cubrir las necesidades de las personas y cumplir los objetivos de la sociedad, tal y como se indica en los Objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, en el Acuerdo sobre el clima de París y en las demás iniciativas relevantes nacionales e internacionales
Banca Mediolanum se compromete a implantar un modelo de negocio que contribuya al desarrollo sostenible: además de contribuir a la aplicación de la Agenda 2030, Mediolanum se ha adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas y reorienta sus propios ámbitos materiales y las iniciativas asociadas a los ODS.	
Principio 2: Impacto e fijación de objetivos	Trabajar para incrementar de manera continuada los impactos positivos, reduciendo al mismo tiempo los negativos, gestionando los riesgos para las personas y el medioambiente derivados de la actividad, de los productos y de los servicios. Para ello, fijar y publicar los objetivos en los que se pueda obtener el impacto más significativo
Banca Mediolanum, a través de la realización del análisis de materialidad, identifica y evalúa las áreas de impacto más significativas relacionadas con sus ámbitos materiales. Además, Banca Mediolanum trabaja en la mejora continua de la gestión de los riesgos relativos a los impactos generados por su actividad.	
Principio 3: Clientes	Trabajar de manera responsable con los clientes para desarrollar actividades económicas sostenibles que permitan crear una prosperidad compartida por las generaciones tanto presentes como futuras
Banca Mediolanum sitúa al cliente en el centro de su modelo de negocio y trabaja para la creación de valor compartido. Además, a través de la escucha de los clientes durante el análisis de materialidad, Mediolanum asegura la integración de las expectativas de los clientes en la estrategia de sostenibilidad.	

Principio 4: Grupos de interés	Consultar, involucrar y colaborar de modo proactivo y responsable con los diferentes Grupos de interés para alcanzar los objetivos de la sociedad
Banca Mediolanum, mediante actividades periódicas de implicación y consulta detallada de sus grupos de interés, asegura que sus estrategias, iniciativas y objetivos se conciben teniendo en cuenta los resultados de las actividades de participación realizadas: para ello, la participación de expertos y líderes de opinión garantiza que se puedan identificar los impactos y tendencias futuras sobre los que se puede actuar de modo proactivo.	
Principio 5: Gobernanza y cultura	Implantar los objetivos a través de sistemas efectivos de gobernanza y cultura de responsabilidad bancaria
Banca Mediolanum se compromete a desarrollar un negocio responsable que prevenga y luche contra cualquier forma de vulneración de los principios y de las normas en materia de fiscalidad, prevención de la corrupción y del blanqueo de capitales.	
Principio 6: Transparencia y responsabilidad	Revisar de manera periódica la implantación individual y colectiva de estos Principios, garantizando transparencia y responsabilidad ante los impactos positivos y negativos generados y la contribución a los objetivos de la sociedad
Banca Mediolanum se compromete a redactar informes con arreglo al principio de transparencia que sirvan para informar sobre los impactos relacionados con sus temas de materialidad. Los informes de Mediolanum son objeto de aseguramiento externo para garantizar la uniformidad y coherencia de la información que contienen.	

6.3.1 Modelo de organización, gestión y control de conformidad con el Decreto Legislativo 231/01

Banca Mediolanum ha adoptado desde 2003 un Modelo de Organización, Gestión y Control específico de conformidad con el Decreto Legislativo 231/01. Banca Mediolanum elaboró el Modelo de Organización 231/01 tras un proceso que permitió identificar en el ámbito de las diferentes operaciones gestionadas los delitos que potencialmente se podrían cometer al realizar dichas actividades.

El análisis y el seguimiento de las fases operativas en las que se subdividen los diferentes procesos permitió identificar los procedimientos y prácticas operativas que constituyen los controles organizativos de los riesgos-delito contemplados en el Decreto Legislativo 231/01. La legislación específica sobre la responsabilidad de las entidades por la comisión de los delitos fue interpretada teniendo en cuenta las estructuras organizativas del banco y las directrices de la asociación ABI, las mejores prácticas de mercado y la jurisprudencia que se ha desarrollado a lo largo de los años.

Además de los delitos específicos del ámbito bancario y financiero (como, por ejemplo: abusos de mercado, blanqueo de capitales, relaciones con las autoridades de supervisión, etc.) se tuvieron en cuenta también delitos que no son típicos de la actividad bancaria pero que también presentan perfiles de riesgo para la sociedad (como, por ejemplo, los delitos informáticos, el incumplimiento de las normas sobre salud y seguridad en el lugar de trabajo, los delitos societarios, los delitos fiscales, etc.).

El Modelo se actualiza de manera continua tanto cuando el legislador introduce novedades en los delitos «sensibles» como cuando se producen cambios importantes en la organización de la empresa. El Organismo de Supervisión ejerce su actividad gracias a un sistema organizado de flujos de información procedentes de las Unidades Organizativas de la empresa afectadas por las actividades sensibles. El Consejo de Administración de Banca Mediolanum S.p.A. ha asignado las funciones de Organismo de Supervisión al Consejo de Vigilancia.

En la web de la empresa se encuentra publicado un extracto del Modelo de Organización, Gestión y Control de conformidad con el Decreto Legislativo 231/2001 aprobado por el Consejo de Administración (www.bancamediolanum.it en la sección *Corporate Governance* en el apartado *Organismo di Vigilanza*).

6.3.2 Compromiso de lucha contra la corrupción

La lucha contra la corrupción tiene por objeto asegurar el desarrollo social y económico de una colectividad organizada de personas. Las prácticas de corrupción influyen de forma negativa en la relación de confianza que debe existir 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 pretende al mismo tiempo proteger intereses y derechos comunes imprescindibles.

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

Banca Mediolanum prohíbe cualquier intento de corrupción, inducción a conceder o prometer beneficios, así como la aceptación de cualquier beneficio que esté destinado a omitir los deberes propios de la función o a infringir las obligaciones de fidelidad. En concreto, en el desarrollo de las relaciones comerciales y de negocios, se debe tener en cuenta que (i) los gastos de representación, (ii) la concesión de regalos y obsequios, (iii) el pago de patrocinios, (iv) los beneficios comerciales, nunca pueden ser impropios o superiores a las prácticas normales o a las relaciones de cortesía y se deben realizar, cuando estén permitidos, observando los procedimientos de la empresa. También está prohibido recibir o aceptar regalos, formas de hospitalidad o, en todo caso, bienes o beneficios que sean contrarios a dichos usos comerciales habituales y que puedan constituir peticiones de incumplimiento de los deberes profesionales o de fidelidad o, en todo caso, intentos de influir en las decisiones. Las relaciones, tanto institucionales como comerciales, con entidades públicas nacionales o comunitarias, así como con funcionarios públicos o encargados de servicios públicos, o con órganos de representación de instituciones públicas y Autoridades de Supervisión, se regulan en procedimientos corporativos específicos.

Entre los delitos presupuesto, previstos sin el nombre de dicho decreto, se encuentran los delitos de:

- > corrupción en los negocios
- > corrupción
- > tráfico de influencias

Banco Mediolanum efectúa anualmente una evaluación de riesgos de incumplimiento de la legislación penal, de conformidad con el Código Penal español, actualizado en el mes de octubre con la introducción de varios delitos, en concreto, identificando las actividades en las que puede existir un riesgo delictivo. Los resultados de esta evaluación se dan a conocer al comité ético, al CMAR y al consejo de administración. De la misma manera, en el plan de actividades de Banco Mediolanum se incluye la formación para administradores, directivos, empleados y red comercial sobre cumplimiento de la legislación penal y del código ético. Este año se ha formado a los administradores, a los directivos y a todos los empleados y a la red comercial, incluido el Banco y la sociedad de gestión.

Además, otras muchas normas han introducido medidas de organización y control que permiten llevar a cabo de forma indirecta la lucha contra la corrupción: cabe recordar los principios de trazabilidad y análisis de las operaciones sospechosas a efectos de la prevención del blanqueo de capitales, la lucha contra las prácticas comerciales abusivas, el análisis de las operaciones de abuso de mercado.

6.3.3 Política fiscal

[GRI 207-1] [GRI 207-2] [GRI 207-3]

La estrategia fiscal del Grupo se desarrolla con arreglo a los objetivos de sostenibilidad, siendo conscientes de que la adopción de una correcta gestión de las variables fiscales es fundamental para sus accionistas y para todos los terceros interesados en sus actividades.

Los **principios fiscales** a los que se adhiere el Grupo, recogidos en la política de Banca Mediolanum denominada «principios de conducta en materia fiscal – política fiscal», son:

- › Sostenibilidad y legalidad.
- › Transparencia, colaboración e integridad en las relaciones con la Administración Tributaria.
- › «Tono en la Cúpula» con la identificación del Consejo de Administración de la Empresa Matriz Banca Mediolanum como responsable de la definición de la estrategia fiscal del Grupo.
- › Difusión de la cultura fiscal en la empresa.

La estrategia fiscal del Grupo Mediolanum se inspira en cuanto **modelo de gobierno del riesgo fiscal** principalmente en los siguientes documentos normativos y prácticas:

- › a nivel internacional: *Cooperative Compliance: Framework* (OCDE 2013); *Cooperative Tax Compliance: building better tax framework* (OCDE 2016);
- › a nivel nacional: Decreto Legislativo n.º 128 de 5 de agosto de 2015, denominado «disposiciones sobre la certidumbre del derecho en las relaciones entre la Administración Tributaria y el contribuyente»; Circular n.º 285/2013 del Banco de Italia, en relación con la gestión del riesgo fiscal;
- › además, hace referencia a las siguientes normas internas: código ético; modelo de organización, gestión y control del Grupo Mediolanum (Modelo 231/01), política de sostenibilidad.

El consejo de administración de la empresa matriz Banca Mediolanum S.p.A. ha acordado la adopción del documento denominado «política fiscal – principios de conducta en materia fiscal» de Banca Mediolanum (la denominada política fiscal). La estrategia fiscal que se establece en la política fiscal forma parte de las normas internas y ha sido aprobada por todas las sociedades del conglomerado financiero de Banca Mediolanum.

La política fiscal, o estrategia fiscal, describe las directrices y los principios de conducta relacionados con la gestión de los aspectos fiscales y, en particular, el riesgo asociado a ellos tanto sancionatorio como reputacional. Además, en el documento se definen las funciones y responsabilidades en la gestión del riesgo fiscal, así como las formas de aplicación de los principios en los que se inspira. Los principios recogidos en la política fiscal han sido adoptados por Banca Mediolanum y las sociedades que forman parte del conglomerado financiero Mediolanum a las que se ha enviado, incluidas las sociedades extranjeras.

El modelo de organización adoptado por el Grupo para garantizar el cumplimiento de la legislación tributaria y la gestión del riesgo fiscal prevé que el consejo de administración de Banca Mediolanum S.p.A. apruebe la política fiscal y sus actualizaciones posteriores cuando se produzcan cambios en la organización, en los procesos objeto de regulación y/o por necesidades derivadas de los cambios en la legislación de referencia.

La adopción de los principios, tal y como se definen en la política fiscal, exige que cada sociedad del Grupo:

- › Cumpla y aplique todas las normas tributarias de los países en los que opera y que colabore con transparencia con las autoridades fiscales.
- › Cumpla con las obligaciones fiscales en los plazos y formas establecidos en las leyes o por la autoridad tributaria.
- › Evite formas de planificación fiscal que las autoridades tributarias puedan considerar agresivas.

- › Interprete las normas de acuerdo con su espíritu y objeto evitando la instrumentalización de su formulación literal.
- › Presente las actuaciones, hechos y negocios realizados de modo que se puedan aplicar formas de tributación fiscal que se ajusten a la esencia económica de las operaciones.
- › Garantice la transparencia en sus operaciones y en la determinación de sus rentas y patrimonios evitando la utilización de estructuras que, aunque sean societarias, puedan ocultar el titular real de los flujos de rentas o el poseedor final de los bienes.
- › Cumpla las disposiciones destinadas a garantizar precios de transferencia adecuados para las operaciones intragrupo con el fin de asignar, de conformidad con la ley, las rentas generadas;
- › No utilice estructuras o sociedades artificiosas, no relacionadas con la actividad empresarial, con la única finalidad de eludir la legislación fiscal.
- › Proponga a los clientes productos y servicios que no permitan obtener beneficios fiscales indebidos que no se pueden obtener de otro modo, estableciendo además formas de control adecuadas para evitar la participación en operaciones realizadas por los clientes que sean irregulares desde el punto de vista fiscal.

La estrategia fiscal incluye las siguientes prioridades estratégicas principales:

- › cumplimiento de las leyes fiscales;
- › salvaguarda de la reputación del Grupo como contribuyente responsable;
- › existencia de una estructura organizativa para realizar una gestión fiscal adecuada.

La gobernanza fiscal del marco de control fiscal se desprende de la política fiscal y del «reglamento del sector de cumplimiento y asesoría fiscal». Las funciones y responsabilidades del proceso de gestión de la fiscalidad han sido asignadas de manera clara, con arreglo a los principios de separación y escalamiento de las decisiones.

El cumplimiento de la legislación fiscal y el marco de control correspondiente son objeto de seguimiento a diferentes niveles:

- › Un primer nivel principalmente comportamental, representado por la concienciación y responsabilidad de la dirección para aplicar medidas adecuadas de control de los riesgos que afectan a su área de actividad.
- › El segundo nivel es de tipo organizativo, ya que el banco ha creado una unidad, el sector de cumplimiento y asesoría fiscal de la división de asuntos fiscales, que se encarga de gestionar el proceso de detección, medición, gestión y control de los riesgos fiscales. El sector participa también en el proceso de cumplimiento normativo (tal y como se define en la política de cumplimiento normativo del grupo), apoyando a la función cumplimiento normativo del grupo bancario y del grupo asegurador y realizando directamente algunas actividades que ha delegado en él la unidad especializada de cumplimiento normativo.
- › Por último, auditoría interna se encarga del aseguramiento global del diseño y funcionamiento de todo el sistema de control interno y de gestión de los riesgos.

Las incidencias o sospechas de fraude fiscal se pueden denunciar en las formas y por los medios de comunicación establecidos en las normas internas específicas en materia de canal de denuncias.

La información sobre la tributación de Banca Mediolanum y de todas las sociedades del Grupo se somete anualmente al proceso de auditoría como parte de la auditoría de las cuentas anuales individuales y de las cuentas anuales consolidadas.

El Grupo Mediolanum considera que el desarrollo económico y social de los mercados nacionales e internacionales debe apoyarse en prácticas fiscales aplicadas de manera responsable, así como en el desarrollo de normas en ámbito fiscal que permitan una sana competitividad.

En cuanto miembro de asociaciones empresariales nacionales (como ABI, ANIA, Assogestioni, etc.), Banca Mediolanum y sus filiales participan de manera continua en las discusiones sobre normas fiscales, aportando su opinión de forma transparente y dialogando con todas las partes afectadas.

6.4 Políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores

[GRI 3-3]

Banca Mediolanum, dada la importancia de los aspectos relacionados con las políticas de abastecimiento responsable en la gestión de los riesgos, **ha mejorado los criterios de evaluación de los proveedores incluyendo el análisis de los impactos sociales y medioambientales** de los productos y de los servicios que presta. Actualmente, el proceso de identificación de los proveedores del Grupo permite evaluar tanto aspectos relacionados con la gobernanza y la ética como aspectos relacionados con el respeto de los derechos humanos, la salud y la seguridad de los trabajadores, así como los resultados medioambientales.

6.4.1 Proceso de selección de los proveedores y proceso de compras

Con la perspectiva de la **mejora continua del proceso de abastecimiento, responsable y sostenible**, desde hace algunos años se ha puesto en marcha una colaboración con Bureau Veritas, organismo reconocido y acreditado por las principales organizaciones nacionales e internacionales de servicios de inspección, control de cumplimiento y certificación. Esta colaboración se ha ocupado de los aspectos contemplados en la ISO 20400:2017, la primera norma internacional sobre abastecimiento responsable, que permite a las empresas tomar decisiones más informadas, introduciendo criterios y procesos de evaluación de los proveedores y de los productos/servicios tomando como referencia sus resultados de sostenibilidad.

El proceso de selección actualmente vigente tiene en cuenta la evaluación de los proveedores en relación con los resultados en ámbito ASG y financiero. Durante la selección, Banca Mediolanum tiene en cuenta, además del precio del bien o servicio adquirido, también aspectos de ética, prevención de la corrupción, conflictos de intereses, respeto de la propiedad y vulneración de la propiedad intelectual. Además, se presta especial atención a la salvaguarda de los principios relacionados con los derechos humanos y el trabajo, la lucha contra la corrupción y la protección del medioambiente. Con arreglo a la norma ISO 20400, se pide a los proveedores que pongan de manifiesto su capacidad para aportar valor añadido mediante la inclusión de criterios de sostenibilidad como parte del producto o servicio que ofrecen.

Para ello, en la Política de Compras se recogen los principios generales que constituyen la base de las buenas relaciones con los socios contractuales: corrección y honestidad, rechazo de toda forma de corrupción, transparencia e imparcialidad, prevención de los conflictos de intereses, competencia leal, confidencialidad, protección de los trabajadores y del medioambiente. Además, Mediolanum se compromete a garantizar la transparencia y la responsabilidad en el proceso de selección.

La división de compras ha completado la evaluación de los proveedores en el «registro de proveedores», que existe ya desde marzo de 2020, con la información sobre los impactos sociales y medioambientales de los productos y de los servicios prestados, evaluando además las características de la cadena de suministros, también en lo que atañe al respeto y protección de los derechos humanos. El **modelo de cribado aplicado a los criterios de sostenibilidad** se aplica también en la fase de licitación, ampliando así el pliego de condiciones con la información sobre los impactos sociales y medioambientales de los productos y servicios suministrados. Las respuestas a la licitación se evalúan y recogen en el **modelo de puntuación**. Además, para formalizar los acuerdos con los proveedores, se han establecido formatos contractuales que prevén la **aceptación de las normas de lucha contra la corrupción y la connivencia** (Ley 231), el conocimiento del código ético del Grupo Mediolanum y la aplicación de las normas que regulan la contratación, subcontratación, el RGPD y las externalizaciones (FEI/NFEI).

Además, se está desarrollando un proyecto de ampliación de los criterios de evaluación de los Proveedores con la adopción de una Puntuación ASG. El proyecto tiene por objeto aumentar el conocimiento de los socios ampliando, mediante la calificación certificada por CRIF, la información sobre las características ASG ya previstas en el modelo de evaluación de los inscritos en el Registro de Proveedores.



Banca Mediolanum da prioridad a soluciones innovadoras que reduzcan al máximo el consumo de recursos energéticos y que prevean el uso de recursos con un impacto medioambiental reducido manteniendo altos estándares de eficiencia y seguridad. **La división de compras colabora en la selección de proyectos que aporten a los procesos empresariales innovaciones para reducir el consumo de estos recursos en beneficio tanto de la empresa como de los clientes.**

Con esta perspectiva compras ha:

1. adoptado de forma definitiva el procedimiento de firma electrónica de los contratos, eliminando por completo el consumo de papel;
2. colaborado con TI en la prórroga del contrato de arrendamiento de impresoras multifunción corporativas, prolongando la vida del bien otros 18 meses y evitando así la producción de residuos y equipos.

6.4.2 Proveedores inscritos en el registro oficial

[GRI 2-6] [GRI 308-I] [GRI 414-I]

Los proveedores recurrentes, incluidos también los que tienen una facturación superior a 100.000 euros (aproximadamente 300 proveedores), han sido invitados y evaluados para su inclusión en el Registro Oficial de Proveedores. En 2022 las actividades de evaluación de los proveedores continuaron con arreglo a lo dispuesto en las Políticas y en los Reglamentos. El año se cerró con un total aproximado de 550 proveedores, entre cualificados y en fase de aprobación que respondieron también al cuestionario específico sobre Sostenibilidad Social.

Distribución por categorías de productos en Italia

%	2022	2021
EDP y bases de datos	46,9	47,52
Gastos generales	16,35	17,42
Promoción, publicidad y <i>marketing</i>	12,78	13,21
Asesorías profesionales	11,6	10,50
Otros	2,08	2,29
Gestión de inmuebles	3,19	3,42
Suministros públicos	1,68	1,31
Envíos y transportes	2,63	2,39
Seguros	2,79	1,82

6.4.3 Proceso de cualificación de los proveedores

La división de compras gestiona el conjunto de las actividades de abastecimiento de los bienes y servicios que son necesarios para realizar la actividad de la empresa y hace un seguimiento de la evolución del mercado con el fin de detectar posibles mejoras en términos de coste/beneficio manteniendo los niveles de calidad y los plazos de entrega establecidos. Para ello, la división realiza un análisis del mercado con el fin de identificar potenciales proveedores para nuevos suministros o para utilizar junto con los proveedores habituales.

La división de compras también es responsable del desarrollo y de la gestión de la relación comercial con los proveedores y de la estandarización de los procesos de selección, negociación y formalización de acuerdos (en colaboración con la división de asuntos jurídicos y la división de asuntos fiscales).

Por consiguiente, para gestionar de manera eficaz los procesos de compra en la empresa, garantizar la funcionalidad y eficacia del suministro y cumplir los requisitos legales sobre salud y seguridad, **se ha activado el procedimiento de cualificación de los proveedores**. Este procedimiento consiste en un conjunto de actividades para recabar y controlar información sobre los proveedores e identifica también la debida diligencia respecto de los proveedores a efectos FEI/NFEI.

La cualificación de los proveedores en el registro también permite evaluar el riesgo relativo al proveedor en relación con lo dispuesto en ámbito **cumplimiento normativo, riesgo, Decreto Legislativo n.º 231/2001, Decreto Legislativo n.º 81/08, ASG y reputacional**.

Los 4 ámbitos de actuación en los que se basa el registro de proveedores para la evaluación de las compras sostenibles son:

- › **Medioambiental**, mediante el análisis del informa facilitado por CRIF en el marco ASG.
- › **Social**, recabando, comprobando y actualizando periódicamente el Documento Único de Regularidad Contributiva (D.U.R.C.) y la Póliza de Seguro, y recabando los documentos necesarios en materia de Seguridad en el trabajo de conformidad con el Decreto Legislativo n.º 81/08, controlando la adecuación técnico-profesional del proveedor y de sus empleados.
- › **Financiero**, con cuestionarios (algunos para actividades concretas), indicando el volumen de negocios, el índice de dependencia, con Referencias de otros clientes, obtención de datos de los informes de entidades

certificadas como CERVED y CRIF, y examen económico-financiero, análisis que realiza la oficina «créditos» para comprobar la solidez financiera.

- › **Ético**, mediante la verificación de la reputación, reclamaciones y hechos dañosos procedentes de fuentes de datos certificadas «Cerved», «CRIF» y «D&B».

A través del registro de proveedores, la división de compras hace un seguimiento continuo de los requisitos necesarios para cumplir los criterios de evaluación, además de contar con una cartera de referencias cualificadas a la que puede recurrir para realizar búsquedas. La inscripción en el registro oficial de proveedores prevé tres tipos de cualificación:

- › Cualificación completa de proveedores en Italia
- › Cualificación simplificada de proveedores en Italia
- › Cualificación de proveedores extranjeros

CUALIFICACIÓN COMPLETA EN ITALIA

La cualificación completa está prevista para proveedores con los que se firman contratos, y/o Acuerdos Marco, constantes, recurrentes, plurianuales y/o de alto valor económico y se basa en la recogida, comprobación y evaluación de información sobre diferentes ámbitos (financiero, cumplimiento normativo, ASG, reputacional).

En 2022 la división de compras de Banca Mediolanum reforzó la **cualificación COMPLETA** con los impactos sociales y medioambientales de los productos y servicios suministrados, evaluando las características de la cartera de suministros también en relación con el respeto y protección de los derechos humanos, en colaboración con el proveedor de información CRIF que desarrolló modelos y sistemas de evaluación de los resultados de sostenibilidad de los proveedores utilizando algoritmos basados en los parámetros ASG. El procedimiento está totalmente informatizado e integrado en el sistema de gestión de las Compras Corporativas.

En relación con el proceso de externalización de funciones empresariales, la división de compras se encarga de coordinar, con la ayuda de las demás unidades afectadas, la recogida de información y documentos por parte de los proveedores previstos en la actividad de diligencia debida tal y como se recoge en la «política de externalizaciones». Para los proveedores que ya tienen una relación contractual en curso, para participar en las licitaciones, es necesario que estén inscritos en el Registro Oficial de Proveedores, mientras que para los proveedores potenciales se realizan controles previos de su solidez económica y financiera, de su reputación y también en ámbito ASG.

CUALIFICACIÓN SIMPLIFICADA EN ITALIA

Para los proveedores ocasionales está previsto un proceso de registro únicamente de los datos de identificación, administrativos y fiscales. Se dirige principalmente a:

- › profesionales liberales
- › profesionales con los que se colabora de manera puntual
- › contratos de bajo valor económico o que no forman parte de las categorías de productos de alto riesgo

CUALIFICACIÓN DE PROVEEDORES EXTRANJEROS

Para los Proveedores Extranjeros se ha activado un procedimiento simplificado que, además del procedimiento de Registro, prevé la obtención de un Informe Financiero y Reputacional que incluye una puntuación calculada a partir de la información y los datos de fuentes públicas procedentes de un proveedor certificado.

7. Responsabilidad hacia los clientes

De acuerdo con su Visión, Mediolanum **ofrece desde siempre a sus clientes una relación caracterizada por la libertad y la relación humana**, colocándolos en el centro de su modelo de negocio, a través de recursos, herramientas y servicios. La oferta de Mediolanum se distingue por la presencia de **productos y servicios sostenibles** de los que se hablará más adelante en el apartado 7.2 *Finanzas Responsables* para ofrecer una imagen completa de la oferta a los clientes. El compromiso con la oferta de productos y servicios se basa en la importancia de garantizar un alto nivel de satisfacción, mediante soluciones cada vez más flexibles y de vanguardia, como la **digitalización** de los servicios que permite a los clientes operar a distancia. Se trata de un elemento de capital importancia en el marco de la pandemia por COVID-19. A través de la **innovación** de los productos, servicios y herramientas, los clientes pueden tener su banco al alcance de la mano, además de un Family Banker al que se pueden dirigir en cualquier momento y que está siempre disponible para orientarles en las decisiones de gestión del ahorro.

LA CENTRALIDAD DE LA PERSONA EN LA RESPONSABILIDAD HACIA LOS CLIENTES

El Grupo Mediolanum sitúa a los clientes en el centro de su modelo de negocio, ofreciéndoles un asesoramiento personalizado y único, con soluciones eficaces que acompañan a las personas a lo largo de su vida. Como se afirma en el código ético del grupo, una relación duradera a lo largo del tiempo con los clientes se construye identificando las necesidades y la satisfacción a través de productos y servicios que responden a las expectativas, cuidando la relación,

innovando y mejorando constantemente la oferta.

La satisfacción de los clientes se debe buscar a través de la calidad de los productos y de los servicios que se ofrecen, la escucha y el diálogo con el cliente constituyen la base para tejer relaciones basadas en la confianza y en el conocimiento mutuo.

En conclusión, la búsqueda del interés de los clientes requiere su conocimiento puntual y la identificación del perfil de riesgo de cada inversor: este tipo de relación se puede desarrollar únicamente si cada cliente se encuentra en el centro de la organización.



PRIVATE BANKING AWARDS - PREMIO CEO 2022

Estamos orgullosos del *Private Banking Awards* – Premio CEO 2022 concedido a Massimo Doris «por su habilidad para consolidar el liderazgo en el negocio inicial de asesoramiento financiero y de gestión del ahorro, diversificando al mismo tiempo las orientaciones de desarrollo del crédito y también de la gestión de patrimonios y de la banca de inversión, continuando con el legado de valores del fundador Ennio Doris.»

7.1 Centralidad del cliente y calidad del servicio

[GRI 3-3]

Mediolanum nace como «El Banco construido en torno al cliente» y desde siempre coloca al cliente en el centro de su modelo de negocio. La gran atención que se presta a la comprensión de las necesidades de los clientes se basa en la relación entre el cliente y el Family Banker, es decir, el «banquero de familia» que, a través de la valorización de los recursos del cliente, le acompaña en la consecución de sus objetivos. Manteniendo como objetivo principal la centralidad de la persona, el cuidado de la relación y la excelencia del servicio, el Grupo desarrolla su estrategia garantizando la transparencia y la claridad de la información y un servicio caracterizado por la multicanalidad y la digitalización.



BLUERATING AWARDS - PREMIO RED DEL AÑO 2022

Gran satisfacción por el *BlueRating Awards* – Premio Red del Año 2022 concedido a la Red de Ventas de Banca Mediolanum que fue premiada como mejor Red del Año, por la capacidad de estar cerca de los clientes y de incrementar la calidad de los ingresos en momentos difíciles en los mercados, como los que se han vivido recientemente debido a las incertidumbres geopolíticas y a la oleada inflacionista.

7.1.1 Personalización, seguridad e innovación de las soluciones financieras

El compromiso del Grupo Banca Mediolanum continúa en la búsqueda de productos y servicios que consideren la protección y centralidad de la persona como valores en los que se basa su oferta. Por tanto, la mejora de la experiencia del cliente se basa en la búsqueda constante de innovación, personalización y seguridad.

7.1.2 Políticas de gestión de los canales digitales

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

7.1.3 Multicanalidad, banking center, internet y móvil

A lo largo del tiempo y, en particular, en los años 2020 y 2021 marcados por la emergencia sanitaria, se han realizado numerosas acciones para incentivar el uso de los canales digitales por parte de los clientes, con la ayuda de actividades de comunicación mediante campañas específicas por correo electrónico, SMS, redes sociales y la elaboración de información y materiales (incluso en vídeo) que se ponen a disposición de la red de ventas. Los canales digitales de Banca Mediolanum siguieron desarrollándose adicionalmente en 2022, en especial la aplicación Mediolanum, disponible para Android, iOS y Huawei. Según la última encuesta Doxa (BVA-Doxa – *Customer Satisfaction*, diciembre de 2022 – enero de 2023), la satisfacción de los usuarios de la aplicación móvil por parte de los clientes Primer Banco se sitúa en 87 de 100, puntuación que confirma la posición de cabecera de la aplicación de Mediolanum en cuanto a nivel de satisfacción frente a los principales operadores del mercado, cuya media se sitúa en el 77,1. Además, la aplicación de Banca Mediolanum se confirma cada mes en los primeros puestos de la tienda móvil de Android (4,8/ 5) y Apple (4,4/5).

También según la última encuesta de DOXA, la satisfacción de los clientes Primer Banco con la web Banca Mediolanumonline.it es positiva con una valoración de 85,4 sobre 100 y se sitúa por encima de la media de los principales operadores del mercado (75,1).

En el año 2022 se lanzaron numerosos **proyectos** de gran impacto para el cliente.

En **enero**, Banca Mediolanum decidió habilitar el pago de los recibos CBILL (PagoPA) también desde la aplicación móvil (la función se encontraba ya disponible en la web Banca Mediolanumonline.it). Además, a través de la aplicación, los clientes podrán completar el pago utilizando la cámara de su móvil: esta decisión se debe a que los pagos en este circuito, a favor de las Administraciones Públicas, y de las empresas privadas, están cada vez más extendidos y tienen más relevancia.

Desde **junio**, el chat a disposición de los clientes en la web y en la aplicación se ha mejorado con la introducción de una función de *chatbot* que puede responder de forma autónoma a algunas necesidades de los clientes, sin que intervenga un *Banking Specialist*. A lo largo de los meses, el *bot* ha «aprendido» a responder a un número cada vez mayor de temas (cuenta corriente, transferencias, códigos y seguridad, tarjetas, documentos) iniciando un proceso de desarrollo y mejora constante que continuará en los próximos años.

Los resultados son sin lugar a duda positivos: el *bot* ha gestionado de forma autónoma el 85 % de las solicitudes que se refieren a temas que «conoce», remitiendo al operador solo en el 15 % de las solicitudes y ofreciendo a los clientes, por tanto, un servicio cada vez más rápido y preciso.

Para responder a las solicitudes y necesidades de los clientes, en el mes de **julio** se ampliaron las funciones que se encuentran a disposición de los clientes en la aplicación Mediolanum en el área de *trading*. El conjunto de informaciones que se encuentran a disposición del cliente en la aplicación ha alcanzado en términos de grado de detalle y variedad el nivel ofrecido por la banca a distancia, con el fin de hacer cada vez más fácil y consciente, también en aplicaciones móviles, la operatividad de los mercados.

En **septiembre**, en bancamediolanum.it, se renovó el formato de la sección dedicada a las gestiones patrimoniales, con el fin de organizar mejor sus contenidos, mejorar su legibilidad y unificar su estructura con la de la sección de fondos.

En **octubre**, dado que el tema de la protección (de la persona, del núcleo familiar, del hogar, etc.) es cada vez más importante para los clientes y tiene un papel cada vez más destacado en la oferta de Banca Mediolanum, se revisó la sección de la web y de la aplicación para ofrecer al cliente información completa y transparente sobre las garantías que ofrecen los productos contratados.

Por último, se indica que a lo largo de 2022 se completaron los estudios para establecer una nueva **estructura de diseño estudiada desde una perspectiva móvil** y, sobre todo, acorde con la legislación más reciente (Ley Stanca n.º 4/2004) y con las mejores prácticas del mercado en materia de accesibilidad, para ofrecer una experiencia de uso de los canales digitales cada vez más reconocible y acorde con los valores de Banca Mediolanum.

En 2022 fueron aproximadamente 1.110.000 los clientes que accedieron al menos una vez a bmedonline.it o a la aplicación Mediolanum.

Siguiendo con las tendencias registradas en los años anteriores, el canal móvil es el más utilizado por los clientes para acceder al Banco: en 2022 el 85 % de los 147 millones de accesos al Banco se realizaron desde la aplicación.



Aplicación móvil: las operaciones ordenadas a través de la aplicación móvil para teléfonos inteligentes en 2022 fueron 13,3 millones, +24 % respecto a 2021, confirmando el canal móvil como el canal preferido por los clientes para realizar sus operaciones.



Página web: en 2022 los clientes que utilizaron la web bmedonline.it fueron aproximadamente 930.000, casi 20.000 más que en 2021.



Número gratuito 800.107.107: 4.100.000 llamadas en 2022, lo que supone un incremento del 4,3 % respecto a 2021.

El customer banking center opera en Italia con aproximadamente **650 operadores** que ofrecen asistencia amplia y cualificada, informativa o dispositiva, a los clientes del Banco.

En 2022, el **customer banking center ayudó a 661.111 clientes individuales** mediante asistencia telefónica o escrita (chat y/o correo electrónico).

En su conjunto, **el número de contactos entrantes fue de 3.109.698**, lo que supone un aumento respecto a 2021 del 6,7 %, teniendo en cuenta el crecimiento de la base de clientes y la constancia en el uso de los canales para las operaciones y la asistencia bancaria.

La satisfacción de los clientes con el servicio prestado es siempre muy alta, al igual que en los años anteriores, con una puntuación media de 3,7 (escala de 1 a 4).

Encuesta de satisfacción del cliente

	2022	
	Titular de cuenta corriente primer banco	
	Banca Mediolanum	Total del Mercado
Satisfacción global con la banca por internet	86,1	75,9
Satisfacción global con la página web	85,4	75,1
«¿Cómo valora la calidad de la web de Banca Mediolanum en su conjunto?»	86,0	75,5
«¿Y cómo valora la calidad de la web de Banca Mediolanum respecto a sus expectativas?»	84,7	74,8
Total app	86,8	76,6
Satisfacción global con la app	87,0	77,1
Satisfacción con los servicios de la app vs. expectativas	86,6	76,1

Encuesta de satisfacción del cliente

	2021	
	Titular de cuenta corriente primer banco	
	Banca Mediolanum	Total del Mercado
Satisfacción global con la banca por internet	85,9	76,3
Satisfacción global con la página web	86,1	75,6
«¿Cómo valora la calidad de la web de Banca Mediolanum en su conjunto?»	86,2	76,0
«¿Y cómo valora la calidad de la web de Banca Mediolanum respecto a sus expectativas?»	86,1	75,3
Total Aplicación	85,8	77,0
Satisfacción global con la aplicación	86,1	77,6
Satisfacción con los servicios de la aplicación vs. expectativas	85,6	76,6

Fuente: Encuesta de satisfacción del cliente de 2022 realizada en colaboración con el instituto BVA-Doxa.

7.1.4 Servicios Bancarios

En lo que respecta a los productos y servicios bancarios, Banca Mediolanum siguió invirtiendo en la digitalización para responder a las nuevas necesidades de sus clientes, cada vez más *smart* y digitales.

En 2022, Banca Mediolanum siguió ofreciendo productos bancarios relacionados con la sostenibilidad, entre ellos, por ejemplo, **SelfyConto**, una cuenta corriente dirigida a los clientes *smart*, a los jóvenes, y a los adultos más digitales que desean gestionar de forma totalmente autónoma sus ahorros, y la **Cuenta con beneficios para los jóvenes y una cuenta con oferta específica**, destinada al segmento de clientes más jóvenes que pueden beneficiarse de todas las ventajas de la asistencia del Family Banker y de la digitalización de los servicios bancarios a través de la aplicación Mediolanum, beneficiándose al mismo tiempo de la comisión de administración de la cuenta gratuita hasta cumplir los 30 años, así como de la eliminación de la cuota de emisión de la tarjeta Mediolanum Prepaid Card.

7.1.5 Crédito

Instant Credit y Shop For You

En 2021, el préstamo personal «**Instant Credit**» y el préstamo específico «**Shop For You**», en cuanto productos de crédito totalmente digitales, pasaron a formar parte del proyecto “**Selfy**”. Este proyecto coloca en el centro a los clientes que eligen productos de Banca Mediolanum de forma autónoma y sin la ayuda de un Family Banker. Para caracterizar mejor a este segmento de clientes, en 2022 los productos cambiaron de nombre pasando a llamarse «**SelfyCredit Instant**» y «**SelfyShop**» respectivamente.

En 2022 también continuaron las actualizaciones y las implementaciones para aumentar las funciones de los productos, ampliando los clientes destinatarios (con o sin asignación de un Family Banker), y aumentando el importe máximo que se puede solicitar.

En el apartado 7.2 *Finanzas responsables* se tratan otros productos de crédito atendido a su finalidad social y medioambiental, en concreto, se trata de:

- › Iniciativa Casa+
- › Hipoteca Bioedilizia+
- › Hipoteca Mediolanum Eco+
- › Hipoteca Mediolanum Young
- › Mediolanum Fondo di Garanzia
- › Istant Credit
- › Shop for you
- › Préstamo Mediolanum Superbonus 110+
- › Préstamo Mediolanum Bonus+
- › Préstamo Mediolanum Eco+ Mobility

Crédito en España

Financiación con garantía

Banco Mediolanum coloca siempre al cliente en el centro de su modelo mejorando sus servicios y, por tanto, ofreciendo productos de financiación con garantía para responder a las necesidades de los clientes. El crédito con garantía es una puerta abierta a las necesidades de financiación de los clientes, que han contratado productos de ahorro gestionado comercializados por Banco Mediolanum, con un tipo de interés muy competitivo en el mercado. Se puede iniciar la contratación de estos productos a través de la web de Banco Mediolanum, adjuntando en línea toda la

documentación necesaria para realizar la operación. El Family Banker puede gestionar la solicitud del cliente a través de Banca MediolanumRed (Extranet Comercial). El cliente y su Family Banker están informados de forma continua, a través de Internet, sobre el estado del procedimiento de concesión.

Tarjetas de crédito preconcedidas

Con el fin de mejorar la experiencia del cliente y de agilizar los procedimientos, Banco Mediolanum ha facilitado la solicitud de una tarjeta de crédito, a través de la web y la aplicación, realizando un análisis previo de los clientes que reúnen los requisitos para su concesión. De esta forma, los clientes que cumplen los requisitos pueden solicitar la tarjeta de crédito, fijando el límite máximo y eligiendo el PIN. La elección del PIN elimina el envío por correo, ahorrando los costes de impresión y envío. El cliente recibe la tarjeta de crédito en un plazo de 7 días hábiles.

Crédito Instantáneo

Banco Mediolanum ofrece a sus clientes una forma inmediata de obtener una financiación personal a través de filtros basados en criterios de riesgo, con un importe que se pone inmediatamente a disposición en la cuenta. El producto español **Préstamo ECO** se detallará en el apartado 7.2 *Finanzas responsables*, dada su finalidad medioambiental.

7.1.6 Protección

En el ámbito del *marketing* y la comunicación se pusieron en marcha varios proyectos dirigidos tanto a los clientes como a la red de ventas para sensibilizar y educar sobre temas de protección a través de actos de carácter científico divulgativo, realizados en formato digital y en colaboración con socios acreditados y conocidos por el público.

Durante el año, Banca Mediolanum mantuvo su compromiso habitual en lo que respecta a la comunicación y la digitalización. Este compromiso se plasmó de diferentes formas.

Además, se propuso a los clientes una nueva cita con el evento digital de carácter científico y/o divulgativo **«Proteggi il Tuo Domani»**, organizado por Banca Mediolanum en colaboración con socios e invitados acreditados: se trata de una ocasión para reafirmar la importancia del asesoramiento financiero y patrimonial, incluso en el ámbito de los seguros, para proteger los ahorros y la estabilidad financiera y emocional de las familias, sobre todo en tiempos difíciles como los derivados de la situación de pandemia y guerra actual.

Por último, en apoyo al modelo de propuesta que distingue a Banca Mediolanum, es decir, el asesoramiento a los clientes sobre la planificación patrimonial y la Protección como elementos fundamentales de este proceso, continuaron los programas habituales de formación de la red de ventas, tanto a distancia como, en la medida de lo posible, presenciales, para apoyar la oferta técnica y comercial a los clientes.

De acuerdo con los objetivos de sostenibilidad del Grupo, el Banco desarrolló varios **proyectos** para favorecer el proceso de **digitalización**: por ejemplo, la continuación de la actividad de desmaterialización de las comunicaciones sobre los productos de protección, la ampliación de la gama de productos con formas de contratación directas e innovadoras (SelfyCare LifeProject) y la racionalización de los servicios como la realización del kit de bienvenida digital que se describe en el siguiente apartado.

OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

A pesar de la incertidumbre del contexto, el sector asegurador sigue caracterizado por previsiones de crecimiento para el año en curso y los siguientes, sobre todo en los ámbitos hogar, familia y salud.

Desde esta perspectiva, la póliza **Mediolanum Capitale Casa e Famiglia** se ha ampliado con nuevas garantías para ofrecer una mayor personalización modular de las coberturas, con el fin de crear una oferta que responda cada vez mejor a las necesidades de los clientes. Además de ofrecer la cobertura de la vivienda y su contenido, esta póliza ofrece numerosas soluciones para las diferentes necesidades que surgen actualmente en ámbito doméstico y familiar: responsabilidad civil y protección legal (ambas para la vivienda, vida privada, invitados), cobertura de catástrofes como terremotos e inundaciones, servicios de asistencia en el hogar (como, por ejemplo, reparaciones de urgencia) y a domicilio (como, por ejemplo, canguro, empleados domésticos, etc.). Para completar la gama de servicios ofrecidos por el producto de apoyo al cliente, los primeros en contratarlo fueron premiados, a través de una iniciativa promocional lanzada al inicio de su comercialización, con un «asistente personal inteligente» y respetuoso con el medioambiente con funciones como, por ejemplo, la activación de productos y dispositivos de domótica.

También la línea de productos dedicada a una oferta de seguros digital a través de una aplicación, SelfyCare, se amplió gracias a **SelfyCare LifeProject**, una póliza temporal en caso de fallecimiento disponible con tres Fórmulas preestablecidas que permite al cliente proteger determinados proyectos vitales, suyos y de sus familiares, que implican un esfuerzo financiero decreciente.

Por último, con el objetivo de implantar de forma continua soportes y servicios para los clientes, se racionalizó, a través de un **kit de bienvenida digital**, la comunicación con los contratantes de las prestaciones y servicios que ofrece la póliza de devolución de los gastos médicos Mediolanum Capitale Salute con el fin de mejorar de forma continua la utilización del producto. El kit, que se envía por correo electrónico a los clientes y que también se encuentra a disposición en el área reservada de la web de Banca Mediolanum, permite a los asegurados acceder de manera sencilla a la web del socio que gestiona la red de estructuras concertadas, a los contactos útiles, a un tutorial dedicado al producto y a las herramientas de ayuda en la realización de operaciones, a Mediolanum Carta Salute en formato digital.

CAMPAÑAS Y PROMOCIONES

Durante el año se llevaron a cabo numerosas iniciativas comerciales para apoyar la propuesta y colocación de los productos de seguros.

En primer lugar, se reconoció a los clientes la posibilidad de beneficiarse de ventajas relacionadas con la contratación de productos de **Protección**, como la promoción de la anulación de la cuota de administración de la cuenta SelfyConto si se ha contratado un producto de Protección, y la posibilidad de participar en concursos de premios para los clientes que contratan una póliza de la línea digital SelfyCare (SelfyCare Pet, SelfyCare Travel o SelfyCare LifeProject). Además, los primeros suscriptores de la renovada póliza **Mediolanum Capitale Casa e Famiglia** fueron premiados, a través de una iniciativa promocional al inicio de la comercialización del nuevo producto, con un «asistente personal inteligente» con funciones como, por ejemplo, la activación de productos y dispositivos de domótica.

También se mantuvo activa la operación de premios '**Virtual Hospital**', iniciada el año anterior, que permite a los mejores clientes que hayan contratado una póliza independiente de protección de la persona el acceso gratuito a un paquete de servicios que pone a disposición el socio *Blue Assistance* como, por ejemplo, consultas por vídeo y teléfono, médico de cabecera 24 horas, acceso a una red de centros de salud y bienestar concertados, prestaciones a domicilio a tarifas concertadas y entrega de medicamentos a domicilio. Además, se amplió al resto de clientes la posibilidad de acceder a las consultas médicas por vídeo a tarifas reducidas o gratuitamente durante un determinado período promocional.

Protección en España

La protección forma parte del asesoramiento que ofrece Banco Mediolanum, ya que es un elemento indispensable para preservar el «capital humano» de los clientes. Con el fin de optimizar las soluciones para los clientes, Banco Mediolanum presentó en 2020 con éxito ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) la documentación para convertirse en Operador de Banca-Seguros vinculados. Este cambio permitió al Banco ofrecer a sus clientes una gama de productos y empresas aún más completa.

Actualmente, Banco Mediolanum ofrece **seguros de vida** (*Unit Linked*) y seguros contra riesgos, el primero en colaboración con la compañía irlandesa del grupo ('Mediolanum International Life') y el segundo con Generali. En concreto, los seguros contra riesgos que ofrece son accidentes, hogar y vida, ILT y comercio. Además, la oferta aseguradora de productos de vida se amplió en 2021 con la introducción del producto Generali *Universal Life*, que ofrece primas anuales establecidas en el momento de la contratación.

En 2022, a raíz del acuerdo de colaboración entre Banco Mediolanum y MAPFRE, se lanzó el **seguro médico**, que se añade a la cartera de productos de protección que Banco Mediolanum tiene con Generali (ramos de vida, hogar, comercial, invalidez temporal y accidentes). Las clases de seguro médico que se ofrecen son las del segmento de producto más alto de la cartera de MAPFRE, tanto por lo que se refiere a la Asistencia Sanitaria como a la Devolución de los gastos.

7.1.7 Protección del cliente

La atención de Mediolanum a la protección de los principales aspectos de la vida del cliente está plenamente integrada en la oferta de productos y servicios bancarios. De hecho, la oferta se estudia y actualiza de acuerdo con lo dispuesto en las orientaciones sobre medidas de gobernanza y control de los productos bancarios minoristas promulgadas por la Autoridad Bancaria Europea.

Para que el cliente se pueda relacionar de la mejor forma posible con el mundo financiero y comprenda sus principales características, Banca Mediolanum, que en 2022 creó una unidad específica «protección de los clientes» dedicada a la gestión y coordinación de todas las actividades y comportamientos entre Banco y cliente, cumple plenamente los requisitos de transparencia y corrección que sirven para proporcionar la claridad informativa necesaria.

TRANSPARENCIA

La transparencia bancaria se caracteriza por un marco normativo de referencia bastante variado. Los principales fines son la **protección** de los clientes, mediante la proporcionalidad de las reglas y de los requisitos organizativos, la **comparabilidad** de los productos, mediante el uso de indicadores de costes globales, y la **estandarización** y la **simplificación** de los documentos informativos.

A través de la transparencia, Banca Mediolanum tiene como objetivo, observando la autonomía negociadora, dar a conocer a los clientes los elementos esenciales de la **relación contractual** y los cambios que pudieran producirse. Además, el cumplimiento de las reglas y de los principios de transparencia y de corrección en las relaciones con los clientes mitiga los riesgos legales y de reputación y contribuye a una gestión empresarial sana y prudente.

En 2022 continuaron los proyectos encaminados a **reforzar y mejorar la eficacia de los procesos de transparencia en los servicios bancarios**, con beneficios evidentes también desde el punto de vista de la gestión de los riesgos operativos para la entidad. Los proyectos y las medidas actualmente en curso en el ámbito de la transparencia bancaria tienen por objeto incrementar el control de la calidad del proceso de creación y revisión del material informativo mejorando cada vez más la comunicación con los clientes, con el fin de que sea cada vez más clara, completa y accesible para los clientes, adecuando la forma de comunicación utilizada a las características de los servicios y de los clientes. En aplicación del principio de proporcionalidad, Banca Mediolanum también cuenta

con formas diferenciadas de aplicación en función de las necesidades de las diferentes categorías de clientes y de las características de los productos y servicios.

Para más información sobre la gestión de la transparencia en Banca Mediolanum, véase la sección correspondiente de la web (<https://www.bancamediolanum.it/trasparenza>).

En España, Banco Mediolanum promueve la transparencia en su comunicación comercial y, por tanto, es miembro de la asociación sin ánimo de lucro Autocontrol, cuyo objetivo es controlar que la publicidad sea veraz, legal, honesta y leal. Autocontrol es responsable de la autorregulación de la publicidad en España y Banco Mediolanum obtiene previamente la aprobación del material publicitario que emite para obtener una garantía de confianza y credibilidad. Los clientes actuales y potenciales de Banco Mediolanum se benefician de esta autorregulación porque les garantiza una comunicación responsable y que cumple todos los requisitos legales. Autocontrol examina los proyectos y las campañas publicitarias de Banco Mediolanum antes de su divulgación y aprueba sus contenidos legales y éticos. Para la Empresa es prioritario que el cliente reciba publicidad de calidad que responda a sus necesidades y preocupaciones. En este caso, la centralidad del cliente también es un principio rector de la estrategia de comunicación.

MIFID II

En lo que respecta a la directiva MiFid II, los siguientes proyectos, que se habían iniciado en 2021, se finalizaron a lo largo de 2022:

- › **la revisión del cuestionario para la asignación del perfil Mifid:** la perfilación del cliente constituye un momento estratégico de recogida de información útil para delinear un encuadramiento del cliente desde el punto de vista normativo y, al mismo tiempo, es esencial para conocer sus características, necesidades y objetivos, aspectos estos en los que basar una propuesta comercial y esenciales para una planificación financiera estructurada;
- › **la introducción de la variable ASG en la perfilación:** uno de los primeros objetivos que se alcanzó con la revisión del cuestionario Mifid fue poder realizar un registro eficaz de las preferencias ASG del cliente, acorde con el modelo de datos adoptado para clasificar los productos. Esta actividad se traducirá en la inclusión de una primera pregunta para conocer las preferencias ASG;
- › **primera fase de lanzamiento de una plataforma de comercialización única (proyecto que comenzó en 2021):** capaz de reconducir la fase ejecutiva del proceso, en la que se vuelve a evaluar la adecuación, a la fase anterior de asesoramiento, en la que se realizó por primera vez la propia evaluación, que permite estandarizar los procesos y reducir las operaciones manuales residuales, rastrear los procesos de principio a fin, tener a disposición una nueva plataforma informática que se configura como una herramienta operativa única para la gestión, seguimiento y trazabilidad de las actividades.

Otros proyectos relacionados con el ámbito Mifid que se desarrollaron en 2022 tuvieron por objeto:

- › **el análisis para el perfeccionamiento adicional de la recogida de información en ámbito ASG,** con el objetivo final de completar el cuestionario para la asignación del perfil Mifid con un conjunto articulado de preguntas que, además del interés sobre el tema, examinen las preferencias del cliente de forma más detallada;
- › **la revisión de las lógicas que subyacen al motor de adecuación** para que esta herramienta sea también capaz de controlar si la cartera del cliente se ajusta a las preferencias que ha indicado en función de los tipos de productos y su concentración porcentual.

Por último, para 2023 está prevista la eliminación del llamado «salto CEMI» (Conocimiento y Experiencia en Materia de Inversiones, atributo que caracteriza el perfil Mifid general del cliente), y la activación del nuevo **motor de adecuación**, que prevé dejar atrás las verificaciones de los segmentos Mifid y que contempla el uso de las métricas de riesgo más

difundidas. Esto permitirá, entre otras cosas, realizar controles en ámbito ASG para verificar la «distancia» entre la cartera del cliente después de la operación aconsejada y la cartera/indicador sintético de referencia ASG asociado.

7.1.8 Gestión de las reclamaciones

[GRI 2-16]

El Grupo Mediolanum ha adoptado, con arreglo a las disposiciones legales en vigor, un **proceso estructurado y codificado para la gestión de las reclamaciones**, para ofrecer respuestas exhaustivas, consciente de que la plena satisfacción de los clientes, además de ser un elemento prioritario de su estrategia, constituye un factor importante para desarrollar y difundir una buena imagen de la empresa en el mercado.

El **procedimiento de gestión de las reclamaciones** permite registrar los elementos esenciales de cada reclamación recibida, así como las medidas que se hayan adoptado a favor del cliente para resolver el problema. A cada reclamación recibida, clasificada también en función del servicio/producto afectado, se le asigna un código numérico que permite identificarla de manera unívoca y progresiva con base anual.

- › Para las **sociedades italianas** del Grupo, el ciclo completo de gestión de las reclamaciones incluye las fases de recepción, registro, estudio y preparación de las respuestas. Las reclamaciones dirigidas a Mediolanum Fiduciaria, por motivos de privacidad de sus clientes fideicomitente, se tramitan directamente por la propia empresa.
- › En las **sociedades extranjeras** del Grupo se han establecido procedimientos análogos para asegurar la tramitación correcta de las reclamaciones recibidas, informando regularmente al respecto a la empresa matriz.

A las **oficinas de reclamaciones** corresponde, además, la tarea de poner de manifiesto, durante la tramitación de las quejas recibidas, la necesidad de adoptar las medidas de mitigación del riesgo y/o de mejora de los procesos o de los procedimientos adoptados que resulten del análisis de los casos tramitados, con la colaboración, cuando sea necesario, de las Funciones de la empresa de segundo nivel y de algunas estructuras organizativas afectadas por el tema tratado como, por ejemplo, cumplimiento normativo, la división de organización y gestión de proyectos y la unidad de protección de los clientes.

Unidades específicas redactan a continuación la información debida y los informes periódicos sobre reclamaciones también para el consejo de administración y las funciones/órganos de control. además, la información anual se completa a través de la función de cumplimiento normativo en su informe anual, en relación con el proceso de gestión de las reclamaciones, con la indicación de las deficiencias procedimentales, organizativas y de conducta antes descritas que se hayan detectado.

El examen de las reclamaciones recibidas en 2022 no ha puesto de manifiesto deficiencias procedimentales, organizativas y de conducta que deban ser comunicadas a los Órganos Corporativos.

Se efectuó un seguimiento de algunas medidas de mitigación para los ámbitos más significativos y se puso en marcha la actividad de mejora de los procesos operativos y de servicio a los clientes.

Para más información sobre la situación global de gestión de las reclamaciones en el año 2022, véase la dirección (https://www.bancamediolanum.it/static-assets/documents/RelReclami_BM2022.pdf).

En España, Banco Mediolanum dispone de un Servicio de asistencia a los clientes que tiene la función de recibir y resolver las reclamaciones y las peticiones que los clientes pueden presentar en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. La actividad del Servicio se regula a través de su Reglamento de Funcionamiento, redactado de conformidad con las disposiciones de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo. Banco Mediolanum dispone además de una **política de gestión de las reclamaciones y de las solicitudes de indemnización**, adoptada de conformidad con las directrices de las autoridades de supervisión europeas (ESMA y EBA). Esta política, inspirada en el tratamiento equitativo de los clientes para garantizar una gestión correcta y diligente de las reclamaciones y de las solicitudes de indemnización, se ha redactado no solo con el objetivo de cumplir las disposiciones vigentes, sino

también para obtener información relevante para la mejora continua de los servicios que se prestan a los clientes. Un control adecuado de este proceso es un elemento esencial para mejorar las actividades y los servicios prestados, así como la relación entre el cliente y el banco.

Por último, de conformidad con las disposiciones del Real Decreto Ley n.º 1 de 20 de enero de 2017 de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, Banco Mediolanum ha implantado un **procedimiento para la elaboración de las solicitudes de devolución** de los importes que, en relación con los préstamos hipotecarios de los clientes, estos consideran que han pagado como cláusula suelo. La gestión y la resolución de las solicitudes presentadas corresponde a la Unidad de Solicitudes de Análisis para la Aplicación del Real Decreto Ley n.º 1/2017.

7.1.9 Recursos ABF y ALF

En 2022 se recibieron 34 Recursos del Árbitro Bancario Financiero (ABF) a Banca Mediolanum, 37 Recursos del ABF a Prexta, 10 Recursos del Árbitro para los Litigios Financieros (ALF), todos ellos referidos a Banca Mediolanum.

7.1.10 Iniciativas de comunicación hacia los clientes

Comunicación institucional en Italia

A lo largo de todo 2022 se realizaron **tres campañas difundidas en todos los medios**, TV, radio, web, prensa y carteles y **cinco iniciativas de comunicación menores** en prensa, radio y publicidad exterior. Además, se realizaron **acciones continuas en internet** – dirigidas también a la captación directa – y en las redes sociales del Banco.

El 2022 comenzó con la realización, en los meses de **febrero y marzo**, de una campaña publicitaria difundida en todos los medios para valorizar el modelo completo de Banca Mediolanum, con el eslogan: «Mediolanum es como tú quieres». En el anuncio, Massimo Doris presenta las ventajas de la oferta digital Selfy, que permite acceder al universo Mediolanum de forma autónoma, gracias a una vasta gama de productos que se pueden contratar o gestionar en línea. Además, se presenta la posibilidad de contar con el apoyo de un Family Banker para las necesidades financieras más complejas. Por otro lado, en el mensaje también se promociona la iniciativa «presenta a un amigo» que prevé la adjudicación de premios a los clientes que traigan a sus amigos.

En el mes de **mayo**, para reforzar adicionalmente la actividad de captación, se lanzó una nueva campaña de radio durante dos semanas en la que participaron las principales emisoras nacionales, con una promoción que permitía obtener un *smartphone* Samsung Galaxy A33 y un vale de Amazon de 25 euros al contratar la cuenta Selfy o la tarjeta Mediolanum Credit Card respectivamente.

La tercera iniciativa publicitaria del año, lanzada a **finales de mayo**, estuvo dedicada a la Banca Privada Mediolanum para promover el valor del asesoramiento avanzado a través del concepto del *Wealth Care*, entendido como gestión integral del patrimonio. El mensaje tenía por objeto promover los servicios específicos y el asesoramiento de alto nivel de los *Wealth Advisors* y de los *Private Bankers* de Banca Mediolanum, con la ayuda también de las áreas de Gestión Patrimonial, Banca de Inversión y Mediolanum Fiduciaria. La campaña se lanzó en prensa – dando preferencia a los diarios económicos en el mes de **mayo** y a revistas del sector en los meses de **junio y julio** – y con la colocación de grandes carteles publicitarios en Milán y Roma. Los protagonistas del anuncio son auténticos clientes empresarios, con el fin de centrarse no solo en las necesidades financieras de las familias, sino también, a su vez, de las empresas.

La misma iniciativa, con los mismos formatos, se repitió en el mes de **noviembre**.

En el mes de **septiembre** se lanzó una nueva iniciativa de comunicación en todos los medios para promover, además de la posibilidad para los nuevos clientes de obtener un tipo de interés del 2 % anual bruto para los depósitos a seis meses, el modelo completo de Banco como se había hecho ya a principios de año. En ese mismo período se lanzó un mensaje sobre el liderazgo alcanzado en Satisfacción del cliente según la encuesta Doxa de finales de 2021 encargada por el Banco en la que - al igual que en el año anterior - Banca Mediolanum destaca como primer banco aconsejado en Italia por sus propios clientes. El mensaje se difundió en la web del banco, a través de publicaciones en las principales redes sociales y en los materiales de equipamiento de las oficinas de los Family Bankers a nivel local.

En **diciembre**, con el fin de dar a conocer la renovación del servicio *Trading* y la plenitud del modelo de Banca Mediolanum, también gracias a una oferta digital cada vez mayor, se planificó una nueva campaña publicitaria en todos los medios. Los mensajes publicitarios, además de promover la evolución del *trading* Mediolanum y su sencillez, resaltan una vez más el posicionamiento de Banca Mediolanum como banco más aconsejado por sus clientes en Italia según la encuesta de Doxa. Las iniciativas de comunicación también sirvieron para promover la contratación de SelfyConto, que permite recibir un vale de Amazon si de domicilia la nómina o la pensión. El año se cerró con una minicampaña de prensa que se lanzó en los principales diarios nacionales el 23 de diciembre: se trataba de una carta firmada por el Banco como mensaje de felicitación y de agradecimiento por el año transcurrido a los clientes, colaboradores y, sobre todo, a los Family Bankers por los extraordinarios resultados alcanzados y por su capacidad de ayudar a los clientes.

Comunicación Institucional en España

Desde 2012 STIGA se encarga del estudio comparativo sobre satisfacción del cliente para posicionar a las instituciones financieras que operan en el mercado español en cuanto a la satisfacción y compromiso de los clientes.

En esta edición de 2022, con un resultado sin precedentes, Banco Mediolanum ocupó el primer puesto en 15 de los 16 atributos analizados. Además, en un contexto en el que el nivel de satisfacción de los clientes con su banco está cayendo, Banco Mediolanum ha aumentado este nivel de satisfacción con respecto al año anterior.



PREMIO EMO INSIGHTS

Por primera vez, Banco Mediolanum participa en el estudio sobre las emociones en el Sector Bancario en España realizado por *EMO INSIGHTS*. En esta décima edición del estudio, Banco Mediolanum fue el ganador del *EMO INDEX* con el nivel más alto de vinculación emocional de sus clientes entre todas las entidades analizadas (más de quince entidades). La buena vinculación emotiva del cliente con una marca determina factores importantes como la confianza, la capacidad de recomendar a sus conocidos, la probabilidad de volver a comprar y la tasa de permanencia.

7.2 Finanzas responsables

[GRI 3-3] [FS7] [FSII]

Los principales retos de alcance mundial en la actualidad son la lucha contra el cambio climático y la erradicación de las desigualdades sociales. Muchas de las herramientas para responder a estos retos y cambiar de rumbo se encuentran en manos de los gobiernos nacionales. Sin embargo, el alcance de las inversiones que serían necesarias para fomentar una economía más justa y de transición es de tal envergadura que requiere la intervención y la participación también de las entidades financieras que, por tanto, trabajan con el objetivo de producir un rendimiento económico, además de contribuir a la creación de un beneficio compartido a nivel social.

En 2018, a través del **plan de acción**, la Comisión Europea pidió a las instituciones financieras que desempeñaran un papel activo para:

- › Orientar los flujos de capital hacia inversiones sostenibles.
- › Gestionar de manera más eficaz los riesgos financieros que se derivan del cambio climático, del consumo de recursos, de la degradación medioambiental y de las desigualdades sociales.
- › Mejorar la transparencia y fomentar un enfoque a largo plazo de las actividades económico-financieras.

El Grupo Mediolanum ha respondido con determinación a este llamamiento adoptando un enfoque encaminado **a interiorizar los factores medioambientales, sociales y de gobernanza en sus procesos de inversión y asesoría convirtiendo a las finanzas responsables en la única manera de hacer**

7.2.1 Políticas en materia de finanzas responsables

Todas las empresas del Grupo que se ocupan de la actividad de inversión tienen en cuenta los **factores medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG)** en las decisiones que permiten dedicar recursos financieros a actividades económicas, adoptando así un enfoque sostenible.

Banca Mediolanum

En los últimos años, **Banca Mediolanum ha adoptado políticas concretas** en materia de Finanzas Responsables **y ha completado algunas Políticas existentes con el fin de incluir en ellas los temas ASG.**

Política operativa sobre productos responsables

El objetivo principal de la política operativa es desarrollar los principios establecidos en las Política de sostenibilidad en lo que respecta a la «responsabilidad» con los clientes y, en especial, su oferta de productos y servicios, teniendo en cuenta las particularidades de cada línea.

En cuanto a los servicios bancarios, de crédito y de protección, el Banco se ha dotado de un sistema de evaluación interno, basado en una matriz de materialidad ASG dedicada a estos tipos de productos, desarrollada por Banca Mediolanum en colaboración con la Universidad Católica del Sagrado Corazón de Milán. Con este sistema de evaluación cada uno de los productos se evalúa en función de la atención que presta a los factores de sostenibilidad ASG, es decir, ambientales, sociales y de gobernanza. A continuación, se indican las características que se evalúan para los diferentes productos.

Medioambiental

- › Desarrollo ecológicamente sostenible
- › Contaminación y residuos
- › Fomento de valores medioambientales

Social

- › Protección y seguridad de los datos
- › Posibilidad de acceso y conveniencia
- › Fomento de valores sociales

Gobernanza

- › Ética profesional;
- › Corrección institucional;
- › Gestión del riesgo.

Cada unidad organizativa encargada de la definición de un producto completa sus evaluaciones de producto con factores de sostenibilidad de acuerdo con las características antes mencionadas.

El catálogo de productos bancarios, de crédito y de protección del Banco es objeto de seguimiento a lo largo del tiempo y la evaluación ASG se actualiza cada año con los criterios que se acaban de indicar para:

- › Incluir en la evaluación posibles nuevos productos.
- › Examinar la evolución del valor ASG para conocer sus puntos fuertes y los aspectos susceptibles de mejora.

Modelo de calificación ASG para productos bancarios, de crédito y de protección

El mundo del ahorro gestionado se encuentra en una fase de madurez avanzada en lo que respecta a las cuestiones ASG, ya que la normativa de referencia está bien articulada y ha alcanzado un buen nivel de madurez y ya existen en el mercado datos, instrumentos y sociedades capaces de recopilarlos y tratarlos ofreciendo apoyo a los operadores financieros.

En cuanto a los productos de inversión, no solo el marco normativo todavía se está gestando, sino que aún no se han difundido las métricas destinadas a medir los factores ASG. Banca Mediolanum ha detectado la necesidad de adoptar medidas para crearlas de manera proactiva.

Así, en 2020, nació la colaboración con la Universidad Católica del Sagrado Corazón de Milán que en 2022 llevó a la creación de un Modelo de calificación ASG para la oferta de productos bancarios, de crédito y de protección.

El objetivo del proyecto consistía en la elaboración de una matriz específica de materialidad ASG de los productos que permite:

- › Obtener una evaluación de los aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno de los diferentes productos a través de una calificación ASG.
- › Detectar áreas de mejora en la estructura de la oferta.
- › Tener una herramienta de información para el seguimiento ASG a lo largo del tiempo.

Las principales fases del proceso de creación del modelo fueron:

- › Identificación de los factores «materiales» de los productos en este ámbito.
- › Creación de un sistema de puntuación atribuyendo un peso relativo a cada factor material.
- › Diseño de las calificaciones ASG como rangos de puntuación.
- › Recogida de datos sobre cada factor para cada uno de los productos en este ámbito;
- › Aplicación del modelo creado;

- › Reajuste del modelo.

Tras la primera aplicación experimental, el modelo se puso en funcionamiento.

El modelo que se ha creado representa una etapa en el proceso de interiorización progresiva de los factores de sostenibilidad en el negocio empresarial.

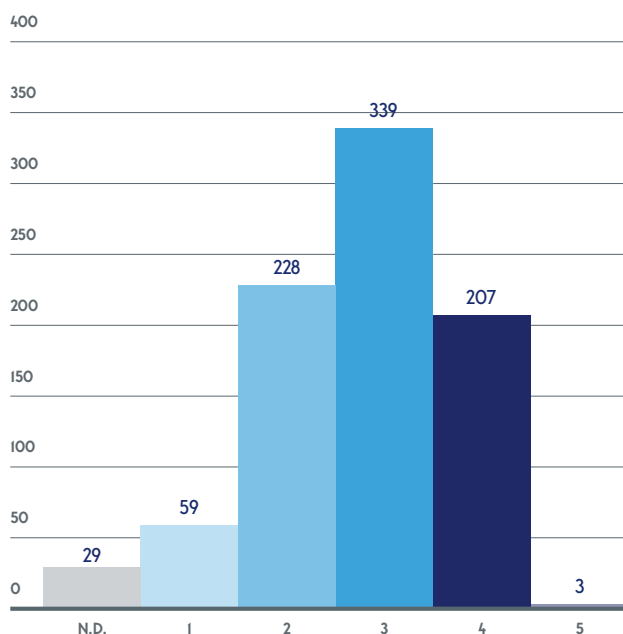
Política operativa de crédito

Esta política se ha integrado en 2022 para incorporar algunos aspectos ASG previstos desde el año anterior que se resumen en la evaluación de los factores ASG en la cartera de crédito corporativo.

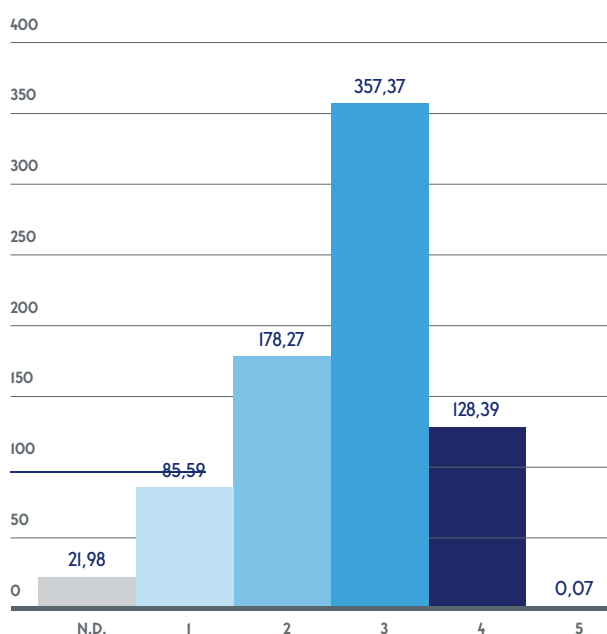
En concreto, en la fase inicial, todos los estudios de crédito del sector empresa se han dotado de la puntuación ASG de la contraparte. Esta puntuación, facilitada a través del canal online por Crif S.p.A., consta de un indicador sintético «ASG» y de tres indicadores específicos, uno para cada factor:

«medioambiental», «social» y «gobernanza» Para cada indicador se atribuye un valor comprendido entre 1 y 5, siendo 1 la mejor puntuación y 5 la peor. De la misma manera, semestralmente se hace un seguimiento y se actualiza esta puntuación para cada empresa financiada por el Banco, analizando las variaciones significativas y los cambios de clase que se hayan producido. Cabe destacar, además, que a partir de 2022 existe un indicador RAF específico que hace un seguimiento de la cuota de exposiciones corporativas con puntuación 5.

Puntuación ASG/Número de clientes



Puntuación ASG/Importe utilizado



A 31/12/2022, la cartera de Crédito Corporativo de Banca Mediolanum presenta un número de contrapartes con calificación 5 del 0,35 % del total. Este porcentaje es más de 14 veces inferior al del mercado (datos de Crif).

En cuanto a la cartera de préstamos minoristas, en 2022 se determinaron las formas de evaluación de los riesgos climáticos (riesgo de transición y riesgo físico) de los procesos de Crédito. En concreto, con un proceso de corrección de datos se recuperó la información sobre la clase de eficiencia energética (real o estimada) y de riesgo físico (crónico y agudo) de los inmuebles aportados como garantía en los préstamos hipotecarios. En 2023 esta misma información se incorporará a los sistemas de *origination*-préstamos del Banco para gestionar mejor el riesgo físico y de transición.

Política sobre la estrategia de distribución de los productos financieros

Con la estrategia de distribución de los productos financieros, en relación con el ámbito ASG, Banca Mediolanum pretende:

- › comprender los riesgos y las oportunidades que no se hayan detectado en el análisis financiero convencional.
- › hacer un seguimiento de la posible contribución de los productos a la generación de impactos negativos – significativos o potencialmente significativos – sobre los factores de sostenibilidad.

El proceso de incorporación de las cuestiones de sostenibilidad abarca dos fases:

1. Análisis: asignación de una puntuación ASG (facilitada por MSCI ESG Research) a cada producto de inversión y evaluación del posicionamiento de los productos distribuidos en base a las métricas ASG. El objetivo es evaluar el enfoque sostenible de las Sociedades de gestión desde un punto de vista cuantitativo.
2. Seguimiento: control continuo de la puntuación ASG de cada producto de inversión distribuido e identificación, dentro de la gama, de los productos que tengan un posicionamiento ASG inadecuado para activar las medidas de mitigación que sean convenientes.

Política de inversión responsable

Esta política considera la inversión responsable como una estrategia de inversión a medio-largo plazo que, en la evaluación de empresas e instituciones, completa el análisis financiero con el medioambiental, social y de buen gobierno, a fin de crear valor para el inversor y para la Sociedad en su conjunto.

La política de inversión responsable prevé que en el desarrollo del proceso de inversión y, por tanto, de participación en los mercados financieros, la sociedad tenga en cuenta los criterios ASG al seleccionar las herramientas y las actividades económicas en las que invertir y al seleccionar los socios financieros, sociedades terceras de gestión, que la respaldan en la actividad de inversión.

El posicionamiento de sostenibilidad de los productos de inversión y de la cartera financiera en su conjunto, así como el enfoque adoptado por las sociedades de gestión terceras, son objeto de seguimiento constante por parte del Banco para comprobar, de forma continua, su adecuación a los criterios y a las directrices establecidas.

Con el fin de realizar las evaluaciones que sean necesarias para adoptar las decisiones de inversión, Banca Mediolanum utiliza información y datos elaborados por operadores del mercado con metodologías consolidadas y acordes con su enfoque, garantizando de este modo un punto de vista objetivo, además del acceso a la información más actual.

La inclusión de los factores de sostenibilidad en el proceso de inversión se vertebra en 3 ámbitos:

- › selección e inversiones en valores
- › selección e inversiones en fondos
- › selección de las sociedades de gestión terceras

En lo que respecta a la inversión directa en valores, el proceso de incorporación de las cuestiones de sostenibilidad del banco se divide en tres fases: análisis, medición y seguimiento.

1. Análisis - para cada emisor se analiza una serie de medidas cuantitativas con el fin de evaluar y reducir los riesgos no financieros por medio de datos específicos: puntuación global ASG, factor A, factor S, factor G, litigios. El objetivo es identificar las características ASG particulares de cada uno de los emisores seleccionados.
2. Medición – se trata de la evaluación, utilizando métricas ASG, del posicionamiento global de la cartera. El objetivo general es limitar la exposición a instrumentos financieros con menores resultados desde el punto de vista de las métricas ASG.
3. Seguimiento – se trata del control continuo de la contribución de los diferentes instrumentos al posicionamiento global de la cartera con arreglo a las métricas ASG con el fin de identificar las acciones de reposicionamiento que sean necesarias. El objetivo es controlar que la cartera mantenga una puntuación ASG global satisfactoria a lo largo del tiempo.

La estrategia del Banco para la inversión en fondos se centra en el proceso de inclusión de los factores de sostenibilidad en la inversión y se vertebra también en las tres fases de análisis, medición y seguimiento:

1. Análisis - para cada fondo se analiza una serie de medidas cuantitativas con el fin de evaluar y reducir los riesgos no financieros por medio de datos específicos: calificación ASG, puntuación global ASG, factor A, factor S, factor G, tendencias, PIA (Principales Incidencias Adversas, es decir, los efectos negativos de las inversiones en los factores de sostenibilidad). El objetivo es identificar las características ASG particulares de cada uno de los fondos seleccionados.
2. Medición – se trata de la evaluación, utilizando métricas ASG, del posicionamiento global de la cartera. El objetivo general es limitar la exposición a instrumentos financieros con menores resultados desde el punto de vista de las métricas ASG.
3. Seguimiento – se trata del control continuo de la contribución de los diferentes instrumentos al posicionamiento global de la cartera con arreglo a las métricas ASG y PIA. El objetivo principal es controlar que la cartera mantenga una puntuación ASG global satisfactoria a lo largo del tiempo y, cuando sea necesario, determinar las medidas de reposicionamiento necesarias.

El Banco hace un seguimiento mensual de los factores ASG tanto de cada uno de los fondos individualmente considerados como de la cartera en su conjunto, elaborando un informe basándose en los datos facilitados por MSCI ESG Research con el fin de ayudar al equipo de gestión de activos a mantener una inversión prevalente en instrumentos que tienen en cuenta los factores ASG.

En el informe se indica la puntuación global de la cartera y se identifican los activos que contribuyen, en positivo y en negativo, a la puntuación ASG global.

En particular, el informe tiene una mayor utilidad para los activos con evaluaciones ASG bajas, ya que puede ayudar al equipo de evaluación de riesgos a adoptar diferentes medidas de mitigación como, por ejemplo:

- › Sustitución de los valores/fondos mantenidos en la cartera buscando y seleccionando valores/fondos que cuenten con principios y evaluaciones ASG más altos.
- › Reducción, incluso hasta su eliminación, en la cartera de los valores/fondos respecto a los que se hayan detectado puntos críticos en el análisis de los factores ASG.
- › Decisión de mantener la inversión, en el caso de fondos que obtienen siempre una puntuación muy baja y que tengan un impacto significativo en la puntuación de la cartera, motivando esta decisión.

Proporcionar la calificación ASG de los productos ayuda a los gestores de activos a evaluar el impacto ASG de sus decisiones de constitución de la cartera y les ayuda en su esfuerzo por mejorarla. Para más información sobre el cálculo de la calificación ASG para las inversiones, véase el capítulo 7 en la sección de Anexos.

Cabe señalar que, a partir de 2023, con el fin de potenciar el control de los riesgos medioambientales y **derivados del cambio climático**, Banca Mediolanum introducirá en su Marco de Apetito de Riesgo (MAR) un indicador específico y los correspondientes umbrales de apetito y tolerancia respecto a la exposición de las inversiones del Grupo a actividades económicas con un posicionamiento ASG no adecuado. Este indicador, denominado «KRI (*Key Risk Indicator*) Rating ESG» se basa en la calificación ASG utilizada como criterio de evaluación en el proceso de inversión.

En cuanto a la selección de las sociedades de gestión, el Banco adopta un enfoque cualitativo que consiste en una actividad de diligencia debida respecto de las políticas de sostenibilidad de las sociedades terceras emisoras de productos de inversión.

Además de examinar los elementos característicos tradicionales de las inversiones (filosofía, personas, proceso) y aspectos como la gestión del riesgo y las actividades operativas, es fundamental valorar la calidad del enfoque sostenible de las sociedades de gestión.

El análisis de las diferentes sociedades terceras consiste en comprobar, por ejemplo:

- › la existencia de un enfoque de inversión responsable en sus procesos de inversión;
- › la inclusión en el organigrama empresarial de la función que gestiona la sostenibilidad;
- › el recurso a proveedores de información especializados;
- › el proceso interno de evaluación de los datos;
- › la adhesión a protocolos y organizaciones que promueven principios de sostenibilidad, la oferta de
- › productos dedicados a la sostenibilidad (impacto, SRI, *green*);
- › difusión en los productos de la integración de los factores ASG;
- › la consideración de las principales incidencias adversas (PIA) en las políticas de inversión²⁸;
- › la publicación de la política de integración de las PIA de acuerdo con la normativa del sector.

El Banco considera que el compromiso con las sociedades de gestión terceras es la forma más adecuada para contribuir a mejorar las inversiones sostenibles en todo el sector.

Este compromiso tiene por objeto:

1. Comunicar a la sociedad de gestión colaboradora lo importante que son para el Banco el seguimiento y el desarrollo de la integración ASG y de las PIA, especialmente las prioritarias.
2. Construir un acervo de información sobre las sociedades de gestión, destacando las que son especialmente proactivas y las mejoras que se hayan alcanzado a lo largo del tiempo.

Periódicamente, el Banco controla:

- › la filosofía de las contrapartes, también mediante un cuestionario para valorar el enfoque de sostenibilidad;
- › los efectos del enfoque de inversión adoptado por los gerentes de las sociedades terceras respecto a la evaluación ASG global mediante una puntuación ASG de producto facilitada por un proveedor de información especializado.

El Banco se compromete con las sociedades de gestión colaboradoras que obtengan una valoración deficiente a comprender las causas de este posicionamiento y, en su caso, orientar a la sociedad hacia medidas que permitan mejorar la valoración.

Si la actividad de seguimiento pone de manifiesto puntos de atención sobre una determinada contraparte, esta actividad será objeto de observación en primer lugar durante un período de tiempo que variará en función de la importancia de los puntos de atención que se hayan detectado. Al final del período de observación, se iniciará una actividad de implicación de la sociedad para impulsar el cambio hacia una mayor sostenibilidad. Si no se observan mejoras, en última instancia se podrá valorar la retirada de los productos de la sociedad en cuestión de la cartera de productos de inversión.

El Banco considera necesario evaluar los efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad que se generan con sus actividades y ha adoptado, a tal fin, controles y medidas basándose en los datos y la información disponible actualmente.

El Banco tiene en cuenta dieciséis indicadores PIA obligatorios y los aplica a todos los productos de inversión. De acuerdo con la obligación reglamentaria que se deriva del Reglamento 2088/2019 y del Reglamento Delegado 2022/1288 que complementa el Reglamento delegado 2088/2019, se informa sobre estos indicadores PIA a nivel de entidad anualmente teniendo en cuenta la media de cuatro mediciones que se realizan trimestralmente. Para más información sobre los PIA que se tienen en cuenta, véase el capítulo 7 en la sección de Anexos.

²⁸ En el Reglamento Delegado UE 2019/2088 (cfr. Reglamento SFDR) se introduce el concepto de «PIA», definido como los «efectos negativos, significativos o que puedan ser significativos sobre los factores de sostenibilidad que sean causados o que estén directamente relacionados con las decisiones de inversión y el asesoramiento realizado por la entidad».

El enfoque del Banco respecto de las incidencias adversas sobre los factores de sostenibilidad (PIA) se ajusta a lo dispuesto en el Reglamento 2088/2019 en materia de información sobre sostenibilidad en el sector de los servicios financieros y en el Reglamento delegado 2088/2019 que complementa dicho Reglamento con normas técnicas de regulación específicas (RTS).

La medición continua a lo largo del tiempo de los indicadores, en particular cuatro indicadores PIA identificados como prioritarios con arreglo a los valores y las directrices de sostenibilidad, sirve para efectuar el seguimiento del riesgo de impactos potencialmente negativos asociados a las inversiones sobre los factores de sostenibilidad y su mejora a largo plazo.

El Banco ha identificado entre los indicadores PIA obligatorios cuatro prioritarios con arreglo a los valores que le caracterizan y teniendo en cuenta la disponibilidad de datos para cada indicador procedentes de fuentes fidedignas, en particular, el proveedor MSCI ESG Research.

En concreto, en el área clima y medioambiente, entre los nueve indicadores obligatorios de los principales impactos negativos sobre la sostenibilidad aplicables a las inversiones en sociedades participadas, el Banco ha decidido dar prioridad al tema de las emisiones de gases de efecto invernadero, en el área social y de gobernanza, por su parte, entre los cinco indicadores obligatorios de los principales impactos negativos sobre la sostenibilidad aplicables a las inversiones en sociedades participadas, el Banco ha decidido dar prioridad al tema de la diversidad de género.

En lo que respecta al tema de las emisiones de gases, la importancia de este factor tiene que ver con la voluntad de perseguir, dentro del programa de acción para 2030 de la ONU, el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) n.º 13 «Acción por el clima - adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos».

La importancia del tema del cambio climático y de las fuentes de energía ya se plasmó en la «política de sostenibilidad medioambiental» elaborada por el Banco en 2019.

Los numerosos estudios que ha realizado la comunidad científica sobre este tema indican que las actividades antrópicas son corresponsables de la crisis climática, con especial referencia al aumento de los gases de efecto invernadero en la atmósfera (<https://public.wmo.int/en/our-mandate/climate/wmo-statement-state-of-global-climate>).

La Comisión Europea, además, ha adoptado una serie de propuestas para adaptar las políticas de la UE relacionadas con el clima. En este sentido, a través del llamado Pacto Verde, la Comisión trata de alcanzar la neutralidad climática de Europa para 2050. Para hacer que este objetivo sea jurídicamente vinculante, la Comisión ha propuesto una Ley europea sobre el Clima (*European Climate Law*, https://climate.ec.europa.eu/eu-action/european-green-deal/european-climate-law_en), en la que se establece el ambicioso objetivo de reducir para 2030 las emisiones netas de gases de efecto invernadero en al menos el 55 % respecto a los niveles de 1990.

En este sentido, el Banco ha identificado como prioritarios entre las PIA obligatorias:

- › PIA n.º 1: emisiones de gases de efecto invernadero
- › PIA n.º 2: huella de carbono
- › PIA n.º 3: intensidad de GEI de las empresas en las que se invierte

En el ámbito social y de gobernanza, por su parte, la prioridad que se ha dado al tema de la diversidad de género refleja la decisión del Banco que en 2021 redactó la Política sobre Diversidad e Inclusión.

El interés por este tema se ve respaldado también por los análisis del Instituto Europeo de la Igualdad de Género que ha desarrollado un índice de igualdad de género. Esta herramienta de medición muestra lo lejos que están la Unión Europea y sus estados miembros de realizar una sociedad igualitaria de género.

De hecho, con una media de 68,6 puntos de 100, a la Unión Europea aún le queda mucho camino por recorrer antes de alcanzar la igualdad de género (*Gender Equality Index 2022: Key findings for the EU* | *European Institute for Gender Equality*).

En este ámbito, el Banco ha identificado como prioritaria la PAI n.º 13 «Diversidad de género de la Junta directiva».

El Reglamento UE 2019/2088 (en adelante también Reglamento SFDR o SFDR) y el Reglamento Delegado UE 2022/1288 por el que se complementa el Reglamento SFDR respecto a las normas técnicas de regulación, requieren, además, que se seleccionen al menos dos indicadores opcionales, uno medioambiental y otro social. El Banco, siguiendo el enfoque descrito para la determinación de los indicadores PIA prioritarios, ha seleccionado:

- › Entre las opciones medioambientales disponibles en el ámbito de «Indicadores relacionados con el cambio climático y otros indicadores relacionados con el medioambiente adicionales», el indicador PIA n.º 4 «Inversiones en empresas sin iniciativas de reducción de las emisiones de carbono».
- › Entre las opciones sociales disponibles en el apartado «Indicadores adicionales sobre asuntos sociales y laborales, el respeto de los derechos humanos, y la lucha contra la corrupción y el soborno», el indicador PIA n.º 9 «Ausencia de política de derechos humanos», de acuerdo con los valores que distinguen desde siempre al Banco, en particular, la atención a las personas, que se manifiesta también a través de la adhesión al Programa del Pacto Mundial de la ONU, iniciativa que promueve la responsabilidad social de las empresas con diez principios fundamentales relativos a los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la lucha contra la corrupción.

De conformidad con los arts. 8 y 9 del SFDR, el Banco, en relación con los productos de inversión, determina en cada caso concreto, en función de los objetivos y de la estrategia del producto, si y cuáles PIA gestiona activamente. En este caso, y con arreglo a la normativa vigente (Reglamento Delegado UE 2022/1288), la información sobre los efectos negativos específicos para los productos sostenibles se indicará en la documentación precontractual y en las comunicaciones periódicas.

En relación con los datos disponibles, el Banco hace un seguimiento mensual de los indicadores PIA para todos los patrimonios que gestiona utilizando un sistema de seguimiento desarrollado internamente.

Cada uno de los indicadores obligatorios y opcionales seleccionados, además, se medirá en relación con los productos de inversión, con frecuencia trimestral y agregado a nivel de entidad. Con las cuatro mediciones trimestrales se calculará el dato medio anual para cada indicador y se publicará en las formas previstas en el Reglamento Delegado UE 2022/1288.

En concreto, las herramientas puestas a disposición y los informes elaborados sirven para determinar las medidas de mitigación a largo plazo a través de una actividad de implicación de las sociedades de gestión identificadas con el fin de impulsar el cambio hacia una mayor sostenibilidad y, si no se producen avances, en última instancia, estudiar la retirada de los productos de la sociedad en cuestión.

Mediolanum Gestione Fondi

Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. (en lo sucesivo también MGF o SGR) ha adoptado la «Política de Inversión Responsable» que, con el fin de perseguir los objetivos de transparencia previstos en el Reglamento UE 2019/2088 en relación con la información sobre sostenibilidad y de acuerdo con los principios establecidos al respecto por la Empresa Matriz, describe las formas en las que SGR:

- › Integra los riesgos y factores de sostenibilidad en los procesos y en las decisiones de inversión.
- › Identifica, prioriza y gestiona los efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad en las decisiones de inversión.

MGF gestiona e invierte los patrimonios que le confían sus inversores cumpliendo con el deber fiduciario de actuar en el mejor interés de estos últimos y observando las estrictas disposiciones legales y reglamentarias aplicables y trata, con su enfoque, de incorporar al proceso de inversión métodos de selección de instrumentos financieros que tengan en cuenta los riesgos de sostenibilidad correspondientes.

SGR considera que la valoración de los aspectos relacionados con la sostenibilidad de los emisores desde el punto de vista medioambiental, social y de buen gobierno de la empresa (ASG) es el elemento necesario para conseguir resultados sostenibles a lo largo del tiempo y para que empresas con altos niveles de buen gobierno, que tienen en cuenta en sus procesos empresariales los factores medioambientales y sociales, tengan más posibilidades de obtener beneficios sostenibles a largo plazo. MGF también considera que incluyendo estas valoraciones en las decisiones de inversión puede alinear los intereses de los inversores y de los diferentes grupos de interés con los objetivos más amplios de la sociedad en la que invierte.

El enfoque de análisis ASG, que complementa el proceso de análisis financiero aplicado para valorar la generalidad de los emisores que pueden ser objeto de inversión, se vertebra en las siguientes fases:

- › Análisis de la información facilitada por los proveedores de información seleccionados por SGR sobre la calificación ASG que dichos proveedores atribuyen a las sociedades objeto de análisis y de posible inversión. Esta calificación será más alta para los inversores que tienen una mayor capacidad de gestión del riesgo y de los aspectos ASG y, por el contrario, será más baja para las que tienen una menor capacidad de gestión de estos aspectos. Los proveedores de información seleccionados por SGR para este análisis, en la fecha de elaboración de este documento, son MSCI ESG Research y Cerved Rating Agency.

Para las sociedades en las que MGF posee una participación significativa, el análisis tiene lugar de forma continuada utilizando, cuando están disponibles, los estados de información no financiera, los balances de sostenibilidad, las presentaciones publicadas en la web de los emisores, la información/calificación ASG que hayan publicado otros proveedores de información especializados en temas de sostenibilidad. Si no se dispone de esta información, MGF se reserva además la facultad de enviar cuestionarios directamente a los emisores identificados para obtener la información necesaria para efectuar las valoraciones que sean convenientes.

- › Seguimiento continuo del flujo de noticias relacionado con los aspectos ASG tanto a nivel general (cambios regulatorios, problemas/iniciativas del sector, etc.) como a nivel de emisor individual, con el fin de identificar posibles impactos significativos positivos y/o negativos que a su vez pueden conllevar un cambio en la puntuación y la calificación ASG (como, por ejemplo, señalamientos por contaminación, implicación en asuntos de corrupción en la gestión del negocio, vulneración de los derechos humanos y laborales, etc.) así como un aumento del nivel de riesgo global y generar posibles pérdidas de valor.

Si de estos análisis surge información que se considera significativa o crítica, se comparte inmediatamente con el equipo de gestión para obtener un cuadro lo más exhaustivo posible de la valoración de una sociedad en el ámbito del proceso de inversión y se valora la posibilidad de organizar encuentros específicos con las sociedades (implicación individual) para sensibilizar a la dirección sobre los aspectos críticos detectados. La disconformidad se puede manifestar también, en su caso, participando en las juntas y votando en contra o absteniéndose en relación con algunos puntos del orden del día.

Por otro lado, se aplican reglas específicas para la inclusión de los riesgos y de los factores ASG en los procesos de selección y seguimiento de los organismos de inversión colectiva que pueden ser objeto de inversión y en el proceso de inversión en fondos *master-feeder*.

Durante la selección y seguimiento de los organismos de inversión colectiva, MGF comprueba que las sociedades de gestión hayan adoptado una política de inversión sostenible acorde con los principios establecidos en su Política.

En lo que respecta a la incorporación de los riesgos y factores ASG al proceso de inversión de los Fondos Comunes de Inversión Alternativa (FIA), constituidos en forma de *Master Feeder*, SGR comprueba que la política de sostenibilidad del gestor del fondo *Master* sea acorde con los principios contenidos en su Política.

Con el fin de hacer un seguimiento y reducir los riesgos de sostenibilidad, SGR comprueba que la puntuación global de la cartera de fondos que ha creado y que gestiona mantenga una puntuación ASG satisfactoria y estable en su conjunto a lo largo del tiempo y que la exposición total a sociedades/organismos de inversión colectiva con calificación baja (denominados rezagados o *Laggard*) o sin calificación no superen los límites aprobados por el Consejo de Administración de la Sociedad de acuerdo con la política de inversiones propia de cada fondo. Estos límites son objeto de seguimiento y revisión anual.

Mediolanum Gestione Fondi también tiene en cuenta los principales efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad, con el fin de hacer un seguimiento, limitar y reducir, a largo plazo, los efectos de las decisiones de inversión que implican efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad.

El Reglamento UE 2022/1288 proporciona determinados parámetros medioambientales y sociales que los inversores institucionales tienen que calcular y controlar de forma continuada cuando consideran las principales incidencias adversas sobre la sostenibilidad (PIA) en el proceso de inversión. Los indicadores PIA constituyen una forma de medir cómo afectan negativamente las inversiones a los factores de sostenibilidad. Con el fin de cumplir con las obligaciones de transparencia previstas en el art. 4 del Reglamento UE 2022/1288, SGR mide y hace un seguimiento de 16 indicadores obligatorios, de los cuales 14 aplicables a las inversiones en las sociedades participadas y relativos a las macroáreas de emisiones de gases de efecto invernadero, biodiversidad, recursos hídricos, residuos y otros indicadores de ámbito social y laboral. Los otros 2 indicadores PIA que son objeto de seguimiento y medición son los aplicables a las inversiones en emisores nacionales y supranacionales.

El seguimiento de los indicadores PIA tiene lugar, tal y como se establece en la norma, con frecuencia trimestral utilizando la información proporcionada por el proveedor externo MSCI ESG Research.

En cumplimiento de las disposiciones del Reglamento UE 2019/2088 y del Reglamento Delegado UE 2022/1288, SGR pone a disposición en su web la «declaración sobre las principales incidencias adversas de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad» con el fin de ilustrar y medir la contribución de la sociedad al proceso de reducción de los efectos negativos en el ejercicio de su actividad.

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento UE 2022/1288 y con el enfoque establecido por la empresa matriz, SGR ha identificado los siguientes principios en base a los cuales se deben priorizar a nivel de entidad determinadas PIA y sus indicadores:

- › Coherencia entre las PIA seleccionadas y la estrategia de inversión sostenible adoptada por SGR y los objetivos medioambientales, sociales y de buen gobierno establecidos a nivel de Grupo.
- › Disponibilidad de datos procedentes de fuentes externas.
- › Cobertura de los datos de un indicador específico respecto al peso de los emisores/instrumentos financieros de la cartera.

En base a ello, MGF hace un seguimiento prioritario de los siguientes indicadores: emisiones de gases de efecto invernadero, huella de carbono, intensidad de GEI de las empresas en las que se invierte, diversidad de género en la junta directiva.

El Reglamento UE 2022/1288 requiere que se seleccionen otros dos indicadores opcionales, uno medioambiental y otro social. MGF, teniendo en cuenta las particularidades propias de la forma de incorporación de los factores de sostenibilidad a la política de inversiones y de acuerdo con el enfoque definido anteriormente para la priorización de las PIA, ha seleccionado:

- › Entre los «indicadores relacionados con el clima y el medioambiente», la PIA número 4 «Inversiones en empresas sin iniciativas de reducción de las emisiones de carbono».
- › Entre los «indicadores adicionales sobre asuntos sociales y laborales, el respeto de los derechos humanos, y la lucha contra la corrupción y el soborno», la PIA número 9, «Ausencia de política de derechos humanos».

En relación con los fondos, de conformidad con los arts. 8 y 9, SGR determina en cada caso concreto, en función de las características del producto, si y cuáles PIA gestionar activamente. En el anexo específico del folleto del fondo se ofrece más información al respecto.

Mediolanum Vita

Mediolanum Vita S.p.A. (en lo sucesivo «Compañía» o «Mediolanum Vita») ha adoptado una Política de Productos e Inversión Responsable en la que se establecen las directrices para la integración de los riesgos y de los factores de sostenibilidad en los procesos y en las decisiones de inversión.

Mediolanum Vita tiene una visión a largo plazo y considera que los factores de sostenibilidad medioambiental, social y de gobernanza (ASG) pueden tener un efecto sustancial sobre los fundamentos de la sociedad, tanto en términos de oportunidades como de reducción de los riesgos.

Desde el punto de vista operativo, la integración de los riesgos y de los factores de sostenibilidad completa la valoración de cada oportunidad de inversión y puede llevarse a cabo a través de:

- › Calificación ASG referida al instrumento financiero concreto, obtenida de proveedores de información del mercado.
- › Consulta y análisis de documentación pública disponible.
- › Implicación directa de la sociedad de gestión en el caso de los Fondos de Inversión mediante reuniones con los representantes de la entidad examinada para obtener información o documentación que sirva para evaluar la estrategia ASG en relación con el instrumento financiero de que se trate.

En las evaluaciones que realiza, la compañía concede especial importancia al uso de calificaciones ASG publicadas y gestionadas por las principales empresas especializadas del mercado que cubren la mayor parte posible de los activos disponibles para las inversiones, con una tendencia a limitar la elección de activos con calificación baja. La adopción de una calificación, o valoración de mercado, permite integrar una gran cantidad de información e indicadores significativos para el análisis de los riesgos de sostenibilidad.

Para ello se ha seleccionado a MSCI ESG Research como proveedor estándar para las sociedades del Conglomerado por su metodología consolidada y acorde con el enfoque del Grupo en materia de sostenibilidad.

En concreto, el proceso de integración de los factores ASG se aplica a las decisiones de inversión y de selección de activos de diferentes formas y con diferentes grados de detalle atendiendo, por ejemplo, al tipo de instrumento (Fondos de inversión, Valores), o bien a la posibilidad de incidir efectivamente sobre los aspectos ASG.

Los Fondos de inversión representan la cuota más importante de los activos subyacentes a los productos de seguros de inversión y previsión de la compañía.

Teniendo en cuenta el peso que tienen entre los activos gestionados por la compañía los fondos administrados por sociedades del conglomerado financiero Mediolanum, cabe indicar que estas también adoptan políticas de integración de los riesgos ASG en las decisiones de inversión acordes con las directrices del conglomerado y que la colaboración entre las unidades de gestión de inversiones de la compañía y de las SGA para la valoración de los fondos utilizados por la compañía, también en lo que respecta a los aspectos ASG, tiene lugar de forma sistemática y continuada.

Por lo que se refiere a los fondos de inversión de sociedades terceras, se considera fundamental evaluar la calidad de su enfoque sostenible; por consiguiente, la debida diligencia en la selección de la sociedad de inversión debe incluir también la valoración de los aspectos significativos a efectos ASG.

Mediolanum Vita evalúa y hace un seguimiento de la adopción por parte de los gestores de activos de protocolos y procedimientos, analiza el grado de conformidad, las principales estrategias de la sociedad, la recepción de los temas relacionados con la sostenibilidad y las medidas adoptadas para prevenir y mitigar posibles impactos sociales y medioambientales negativos.

Estas valoraciones ASG se deberán tener en cuenta también antes de un posible acuerdo de distribución o de inversión y, en todo caso, se revisan periódicamente.

El proceso de evaluación del fondo de inversión concreto se lleva a cabo con la ayuda de la información cuantitativa del proveedor MSCI ESG Research haciendo un seguimiento en concreto de la calificación global del fondo y de la puntuación parcial de los tres factores medioambiental, social y gobernanza.

En lo que respecta a las decisiones de inversión en valores, cabe señalar que las operaciones directas en acciones son limitadas y que en este ámbito la compañía ha delegado la gestión dentro del conglomerado. Por lo que se refiere a las decisiones de inversión en bonos, la Compañía tiene en cuenta, además de los criterios económico-financieros, también factores ASG de los emisores seleccionados, ya que se trata de elementos necesarios para conseguir resultados sostenibles a lo largo del tiempo.

El análisis de estos factores se lleva a cabo utilizando la información obtenida del proveedor MSCI ESG Research o la documentación pública disponible (estados de información no financiera, artículos de prensa). Se presta especial atención a las noticias que puedan tener un impacto negativo sobre la sociedad en términos medioambientales, sociales y de gobernanza (p. ej. procedimientos judiciales por contaminación, episodios de corrupción, incumplimiento de la normativa).

La evaluación de los aspectos no financieros se suma a la valoración global sobre la inversión dando

Además, en el proceso de creación de la cartera se tiene en cuenta, además del análisis ASG de cada uno de los fondos de inversión y valores, la valoración de la cartera global. Con el fin de hacer un seguimiento y limitar los riesgos de sostenibilidad, se controla que la exposición total de la cartera a fondos con calificación baja sea limitada y que la valoración global de la cartera mantenga una puntuación ASG globalmente satisfactoria a lo largo del tiempo.

El posicionamiento de sostenibilidad de los productos de seguros, así como el enfoque adoptado por las sociedades de gestión terceras, son objeto de seguimiento constante por parte de la Compañía para comprobar su adecuación a los criterios y a las directrices establecidas.

La compañía también considera importante tener en cuenta los principales efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad (denominados Principales Incidencias Adversas, en adelante PIA) con el fin de hacer un seguimiento, limitar y reducir, a largo plazo, los efectos de las decisiones de inversión que implican efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad.

Mediolanum Vita tiene en cuenta dieciséis indicadores PIA obligatorios y los aplica a todos los productos. Según la normativa aplicable, se informará sobre ellos a nivel de entidad anualmente como la media de cuatro mediciones efectuadas con frecuencia trimestral.

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento UE 2019/2088 y con el enfoque establecido por la empresa matriz, la compañía ha establecido los siguientes principios que sirven de base para priorizar a nivel de entidad las PIA y sus indicadores: coherencia entre las PIA seleccionadas y los objetivos medioambientales, sociales y de buen gobierno establecidos a nivel de Grupo, disponibilidad de datos procedentes de fuentes externas, cobertura de los datos de un indicador específico respecto al peso de los emisores/instrumentos financieros de la cartera.

En base a ello, la compañía hace un seguimiento prioritario de los cuatro indicadores siguientes: PIA n.º 1: Emisiones de gases de efecto invernadero, PIA n.º 2: huella de carbono; PIA n.º 3: intensidad de GEI de las empresas en las que se invierte, PIA n.º 13: diversidad de género de la junta directiva.

El Reglamento UE 2019/2088 requiere que se seleccionen otros dos indicadores opcionales, uno medioambiental y otro social. Mediolanum Vita, de acuerdo con el enfoque establecido anteriormente para la priorización de las PIA, ha seleccionado los dos indicadores facultativos de las PIA que se indican a continuación: PIA n.º 4 medioambiental: Inversiones en empresas sin iniciativas de reducción de las emisiones de carbono y PIA n.º 9 social: ausencia de política de derechos humanos.

La medición continua a lo largo del tiempo de los indicadores sirve para efectuar el seguimiento del riesgo de impactos potencialmente negativos asociados a las inversiones sobre los factores de sostenibilidad y su mejora a largo plazo. Mediolanum Vita adopta controles y medidas sobre la base de los datos y de la información de que dispone actualmente y se compromete a perfeccionar este proceso adecuándose a la evolución del mercado, de los datos y de la información que esté disponible.

El enfoque de la compañía en relación con las principales incidencias adversas (PIA) se ajustará al Reglamento SFDR, en concreto por lo que se refiere a los cuatro indicadores PIA que ha identificado como prioritarios.

Mediolanum *International Funds* y Mediolanum *International Life*

El enfoque de MIFL sobre inversión responsable se basa en los seis principios de Naciones Unidas para la inversión responsable (UN PRI) para los gestores institucionales que tratan de contribuir a un sistema financiero global más sostenible.

MIFL define la «inversión responsable» como la integración en el proceso de toma de decisiones de inversión de aspectos de sostenibilidad, incluidos los factores medioambientales, sociales y de gobernanza corporativa (ASG), el riesgo de sostenibilidad y el accionariado activo, es decir: tratar de guiar el cambio a través del compromiso y el voto por representación en las sociedades participadas. El objetivo principal de la inversión responsable es la integración ASG y el accionariado activo. En MIFL es fundamental analizar para cada inversión la posibilidad de crear, apoyar y proteger el valor para garantizar que pueda generar rendimientos. Cuando resulta conveniente, MIFL se compromete y vota con el objetivo de mejorar los resultados en estos ámbitos. Para MIFL, la responsabilidad en cuanto gestor de activos incluye la protección de los intereses de las inversiones frente a los impactos de los riesgos financieros y no financieros.

Principales Incidencias Adversas (PIA)

MIFL reconoce la responsabilidad del sector de la gestión patrimonial frente a los riesgos relacionados con el cambio climático y las demás incidencias adversas principales a través de las decisiones de inversión y el contacto con otros gestores patrimoniales, sociedades participadas y otras instituciones. Las principales incidencias adversas son las derivadas de las decisiones de inversión que se traducen en efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad (es decir, cuestiones medioambientales, sociales y relacionadas con el personal, respeto de los derechos humanos y lucha contra la corrupción), aunque no incidan sobre el valor de una inversión. Si bien inicialmente las PIA tenían en cuenta el impacto negativo de los indicadores, la UE confirmó

también en 2022 que las PIA se pueden utilizar para medir la contribución positiva y no solo el impacto negativo.

MIFL tiene en cuenta 14 de los indicadores PIA obligatorios previstos en el Reglamento SFDR relativos a las emisiones de gases de efecto invernadero, la biodiversidad, el agua, los residuos, además de los indicadores sociales aplicables a las empresas. Cabe indicar que la PIA relativa a Activos Inmobiliarios y Entidades Soberanas no es aplicable a MIFL. Además, el Reglamento SFDR establece la selección de dos indicadores opcionales, uno medioambiental y otro social. Entre las opciones medioambientales disponibles en el ámbito «Indicadores relacionados con el cambio climático y otros indicadores relacionados con el medioambiente adicionales», MIFL ha seleccionado la PIA 4 – «inversiones en empresas sin iniciativas de reducción de las emisiones de carbono». Entre las opciones sociales disponibles en el apartado «Indicadores adicionales sobre asuntos sociales y laborales, el respeto de los derechos humanos, y la lucha contra la corrupción y el soborno» MIFL ha seleccionado la PIA 9 – «ausencia de política de derechos humanos», por la amplia posibilidad de aplicación a todas las empresas y sectores.

MIFL trata de gestionar el riesgo relacionado con las incidencias negativas potenciales sobre la sostenibilidad derivadas de las inversiones haciendo un seguimiento y evaluando estas PIA. Los indicadores PIA se tienen en cuenta en todas las clases de actividades y en todos los mandatos, no solo en los que se clasifican como «inversiones sostenibles». Sin embargo, se reconoce que el grado de importancia puede variar en función de los distintos tipos de actividades, así como del estado actual de integración de las estrategias en los diferentes tipos de actividades.

Además, MIFL trata de mitigar las incidencias adversas de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad considerando las PAI como parte del proceso de inversión. Estas incidencias pueden producirse en diferentes áreas, como cuestiones medioambientales, sociales y relativas a los empleados, derechos humanos y corrupción. A pesar de que invertir en fondos y mandatos de sociedades externas es la parte principal de la actividad de MIFL, la política tiene en cuenta también la importancia creciente de la gestión directa interna de acciones y bonos.

Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) para MIFL

MIFL está comprometido y apoya los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En 2020, para contribuir a centrar sus objetivos de inversión responsable, MIFL decidió dar prioridad a tres ODS de carácter medioambiental: 7 – Energía asequible y no contaminante, 12 – Producción y consumo responsables y 13 – Acción por el Clima, para evaluar nuestras inversiones, con el objetivo de lograr una mejora a largo plazo. La decisión de dar prioridad a estos tres ODS se debe a los retos crecientes y al riesgo global debido al cambio climático y al apoyo a los esfuerzos legislativos del Pacto Verde Europeo y de la taxonomía de la UE.

Para medir y hacer un seguimiento del impacto de MIFL sobre estos tres ODS a nivel de entidad, MIFL ha seleccionado cinco principales incidencias adversas (PIA) alineadas a estos ODS, PIA 1 Emisiones de carbono, PIA 2 Huella de carbono, PIA 3, Incidencia de GEI, PIA 5 Proporción de producción y consumo de energía no renovable y PIA 9 Ratio de residuos peligrosos. MIFL ha seleccionado también un sexto indicador PIA, Diversidad de género de la junta directiva que, si bien no guarda relación con los tres ODS seleccionados, constituye un área importante para la actividad de todo el Grupo.

Mediante el seguimiento periódico y activo de estos seis indicadores, MIFL tratará de comprometerse indirectamente a través de los gestores de los mandatos o directamente a través del compromiso con las gestiones directas, para mejorar a lo largo del tiempo. Se considera que el uso de los indicadores PIA aportará transparencia a nuestro proceso.

Fondos Multi Manager

MIFL puede nombrar terceros gestores para administrar parte de los fondos. Es lo que se conoce habitualmente como un enfoque multi-manager. MIFL selecciona y supervisa a cada gestor al que se asigna una parte del fondo MIFL para su gestión. Para estos fondos, MIFL adoptará un compromiso indirecto con las sociedades sobre cuestiones ASG significativas, para establecer una lista concreta de los «mejores» gestores de inversiones en un proceso estructurado y con objetivos concretos:

- I. Mejorar la información medioambiental;

2. Comprometerse con gestores externos sobre las seis PIA seleccionadas;
3. Hacer un seguimiento periódico de los progresos.

Seguimiento continuo

MIFL considera que una de las mejores herramientas de las que se puede disponer es el compromiso con gestores patrimoniales terceros, dado el peso significativo de los activos externalizados. Este enfoque puede contribuir al avance en los objetivos ASG y de inversión sostenible en todo el sector. El objetivo es:

1. Aclarar a los gestores terceros que el seguimiento y el desarrollo de los temas ASG revisten una gran importancia para MIFL.
2. Iniciar a construir una base de datos y valorar qué gestores son especialmente proactivos y poner de manifiesto posibles mejoras a lo largo del tiempo.

Esto se lleva a cabo a través del cuestionario MIFL '*ESG Engagement*' en el que se examina una serie de consideraciones ASG. Con esta evaluación se asigna una calificación ASG de MIFL que va de 1 («rezagado») a 5 («líder») que se basa en el marco que se ha descrito anteriormente. Además de las consideraciones de inversión estándar, se examina el enfoque del gestor que está interrelacionado con las cuestiones ASG. Se considera que las empresas que operan con un marco ASG sólido tiene menos probabilidades de tener que afrontar problemas normativos, corren menos riesgos desde el punto de vista operativo, operan con una mayor transparencia y ofrecen productos más sostenibles a largo plazo reduciendo al máximo los riesgos de responsabilidad medioambiental y social. Con esta política actualizada, MIFL asigna una calificación ASG a los fondos de la lista de compra de 1 «rezagado» a 5 («líder»).

Compromiso con los «rezagados»

MIFL se compromete con los gestores patrimoniales y de cartera clasificados como «rezagados» (o '*laggard*'). Estos se clasifican como ASG 1 y ASG 2 según la metodología de MIFL. MIFL se compromete a implicar a los gestores para contribuir a mejorar esta calificación. Además de la calificación ASG global, se prestará especial atención a la puntuación «E» y a las emisiones de CO₂ (si está disponible) para apoyar los tres pilares ODS sobre los temas medioambientales, además de los parámetros PIA seleccionados.

Fondos sostenibles en MIFL

Para clasificar un fondo de inversión como sostenible, MIFL efectúa algunos controles iniciales de diligencia debida:

En función de si el Fondo está sujeto al artículo 8 o al artículo 9 del Reglamento SFDR, MIFL ha establecido un criterio mínimo de selección que se debe aplicar a todos los gestores seleccionados. Este criterio mínimo tiene un doble objetivo:

1. El estado del mandato de conformidad con el SFDR [artículo 8 o artículo 9]
Cuando MIFL esté valorando la posibilidad de añadir un mandato, este deberá tener una clasificación SFDR correspondiente al artículo 8 o al artículo 9. Si no dispone de una versión equivalente de OICVM, MIFL debe decidir si el fondo se puede clasificar como artículo 8 o 9 atendiendo al método de inversión adoptado y a sus directrices en materia de inversiones. Una evaluación modificada de las 3P: *Parent, Process, Portfolio*
2. Aun teniendo en cuenta las estructuras organizativas en las que opera el gestor (Parent), la atención se centra en su capacidad para incorporar las cuestiones ASG en el proceso de inversión y de construcción de la cartera. Por tanto, el umbral mínimo de puntuación de 3 se basa exclusivamente en una combinación de *Process y Portfolio*. La puntuación ASG va de 1 «rezagado» a 5 «líder».

Aunque se cumplan los criterios mínimos, antes de seleccionar un mandato/gestor para incluirlo en una estrategia, conforme a los artículos 8 o 9, la compañía tiene que recopilar información sobre el

enfoque de inversión sostenible/ASG adoptado por el gestor de acuerdo con los objetivos de información previstos en los artículos 8 y 9 del Reglamento SFDR. El tipo de información que MIFL solicitará al gestor incluye, entre otra:

- › Temas ASG/sostenibilidad identificados.
- › Enfoque de inversión ASG/sostenibilidad, incluida la definición de inversiones sostenibles.
- › Estrategia de inversión ASG y posibles elementos asociados.
- › Asignación de Activos (inversiones sostenibles, inversiones acordes con la taxonomía, inversiones utilizadas para impulsar características medioambientales y/o sociales y otros).
- › Uso de indicadores de sostenibilidad, incluidas las PIA.
- › Una política de seguimiento de los incumplimientos de las normas internacionales por parte de la

MIFL nombrará gestores terceros del Fondo, artículo 8 o artículo 9, solo si se considera satisfecha con la información que haya recibido en relación con el enfoque de inversión ASG/sostenibilidad.

MIFL hace un seguimiento continuo de la aplicación y consecución de los objetivos ASG y de inversión sostenible de las estrategias que tienen objetivos explícitos de inversión responsable. Para ello, MIFL:

- › Utilizará las indicaciones de los gestores terceros y de los fondos objetivo que demuestren como está alcanzando el fondo/mandato concreto su objetivo ASG específico/objetivo de Inversión sostenible. Hará un seguimiento a nivel de sector utilizando diferentes parámetros PIA y ASG.
- › Examinará las estadísticas trimestrales de seguimiento de las PIA de los fondos de inversión responsables de MIFL para garantizar que cada una de las estrategias haya alcanzado los objetivos ASG/sostenibilidad declarados en relación con la designación SFDR prevista en el artículo 8 o el artículo 9.

Informes trimestrales sobre las PIA

En el marco de la revisión en curso de los gestores designados de conformidad con el artículo 8 y el artículo 9, MIFL ha desarrollado un modelo de informes trimestrales sobre las PIA que incorpora tanto los parámetros ASG cuantitativos de MSCI como una revisión cualitativa ASG efectuada por MIFL:

El modelo tiene por objeto combinar las pruebas cualitativas y cuantitativas recabadas sobre cómo ha alcanzado cada estrategia sus objetivos ASG/sostenibilidad declarados en relación con su designación de conformidad con el artículo 8 o el artículo 9.

Además, se identifican las áreas de mejora en las que se implicará a cada gestor durante los controles periódicos.

Nota: los informes trimestrales sobre los PIA se personalizarán para reflejar los parámetros acordados de los fondos sostenibles. MIFL ha seleccionado *ad hoc* las PIA como indicadores de sostenibilidad para las diferentes estrategias de inversión de acuerdo con las prioridades ASG y los objetivos sostenibles de los fondos. En la información sobre los productos se puede encontrar información más detallada sobre la determinación de las prioridades de estas PIA.

ASG para gestiones directas de las carteras de MIFL

El equipo que se ocupa de la gestión de las carteras internas no gestiona actualmente fondos ASG específicos, de exclusión o de impacto, pero adopta una serie de medidas para garantizar que el proceso interno incluya los criterios ASG en todo el proceso de selección de los valores y de construcción de la cartera. El enfoque se concentrará en los ODS 7, 12 y 13 mediante el uso de las PIA seleccionadas, así como de la PIA 13 Diversidad de género de la junta directiva. Esta es la base de nuestro compromiso con las empresas, reforzando nuestro esfuerzo por concentrarnos en temas como el cambio climático y la energía no contaminante, de acuerdo con los principios del Grupo Mediolanum, junto a los demás temas ASG y parámetros PIA. El resultado final trata de generar un beneficio para toda la sociedad: la reducción de las emisiones de carbono y una mejor gestión de los residuos significan menos contaminación y un entorno más sano. Además, mejores estándares de trabajo y la concienciación sobre los

derechos humanos también benefician a los empleados, los clientes y la cadena de abastecimiento; y la mejora de los controles a nivel de gobernanza contribuye a dar confianza en la gestión y evitar costes asociados a la corrupción y a los litigios.

Marco ASG — Renta fija

De acuerdo con la Política de Inversión Responsable de MIFL, el equipo de renta fija dentro del equipo de *Single Securities* incorpora elementos PIA en su proceso de inversión. Esto se obtiene de diferentes formas, a través de una combinación de integración e inversiones temáticas. El equipo hace un seguimiento periódico de los parámetros PIA de los fondos. El equipo hace un seguimiento de las PIA a nivel de fondo y subfondo, examinando los principales indicadores de los parámetros a nivel de sector y seguridad. Además (cuando sea posible), el equipo incorporará las PIA a nivel de entidad individual cuando proponga una nueva emisión para el fondo. La indicación «cuando sea posible» se incluye porque la mayor parte de los parámetros PIA actualmente solo se puede medir para los bonos societarios. Sin embargo, la inclusión de la PIA I5, Intensidad de GEI (de las entidades soberanas), ayuda a incluir las consideraciones soberanas en el marco de inversión que aquí se describe. Por lo que se refiere al aspecto de implicación cabe destacar que resulta más difícil para un inversor en bonos.

Las oportunidades de voto no son tan inmediatas para los inversores en bonos como para los inversores en acciones, que pueden utilizar el voto por representación. Sin embargo, al invertir en bonos etiquetados que están alineados con los ODS prioritarios de la empresa (7,12 y 13), el equipo de inversión puede dedicar fondos expresamente a las inversiones sostenibles.

Banco Mediolanum

La visión de Banco Mediolanum es acorde con el plan de acción elaborado por la Comisión Europea para reforzar el papel de las finanzas en la consecución de una economía eficiente que persiga también objetivos medioambientales y sociales.

Banco Mediolanum aprobó en febrero de 2021 su política de sostenibilidad, que se actualizó en febrero de 2022 y que se basa en los mismos principios en los que se inspira la política de la empresa matriz, y una nueva versión de la política sobre la estrategia de distribución de los productos financieros que refuerza la integración de la sostenibilidad en el asesoramiento financiero. En concreto, Banco Mediolanum desarrolla y adopta un enfoque que incluye, gracias a los factores ASG, riesgos y oportunidades que no se ponen de manifiesto en el análisis financiero convencional. Los factores ASG representan en la práctica aspectos importantes a tener en cuenta, tanto al efectuar un control más eficaz del riesgo como al identificar las áreas de actividad que pueden contribuir a generar valor, teniendo en cuenta los requisitos más significativos en materia medioambiental, social y de gobernanza.

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones

La sostenibilidad es parte integrante de los valores y de la cultura del Grupo Mediolanum, que busca desarrollar un negocio sólido y sostenible a largo plazo, creando a su vez un valor añadido para todos los participantes y los accionistas. Para ello, desde 2021 ambas han adoptado una política de inversión responsable que se actualizó a lo largo de 2022.

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones combinan los objetivos económicos y de rentabilidad con los de carácter social, medioambiental y de gobernanza (enfoque ASG) en el proceso de gestión de los fondos de inversión, así como el control de la selección de las inversiones que pueden realizar las entidades delegadas, en función de los casos. Para conseguir estos objetivos, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones desarrollan y adoptan un enfoque encaminado a:

- › Comprender, a través de los factores medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG), los riesgos y las oportunidades que no se ponen de manifiesto en el análisis financiero convencional.
- › Hacer un seguimiento de la aportación que pueden hacer los productos a la generación de impactos negativos, significativos o potencialmente significativos sobre los factores de sostenibilidad.

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones, en cuanto sociedades pertenecientes al Grupo Mediolanum, se ocupan de integrar los riesgos de sostenibilidad en el proceso de inversión, en base a las directrices de sostenibilidad establecidas a nivel de Grupo.

Metodología para la integración de los riesgos de ASG

El primer paso para garantizar la debida adecuación al proceso de integración de los riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión es disponer de información adecuada sobre los factores y los riesgos de sostenibilidad de los activos en los que se desea invertir.

Para ello, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones tienen a disposición diferentes fuentes de información, tanto públicas como privadas, para obtener datos cuantitativos (como, por ejemplo, la calificación ASG facilitada por MSCI ESG Research) y cualitativos (por ejemplo, información sobre la sostenibilidad o los procesos de diligencia debida) sobre las cuestiones ASG.

Una vez obtenida la información esencial, el proceso de análisis y de evaluación se puede dividir en dos fases, análisis y seguimiento:

1. **Análisis:** se trata de la asignación a través de una serie de parámetros, puntuaciones y criterios ASG con la que se decide, desde un punto de vista cuantitativo, si invertir o no en un determinado activo, teniendo en cuenta el riesgo de sostenibilidad que representa. Estos criterios se aplican a todas las inversiones para las que es posible obtener información sobre sostenibilidad que sea suficiente para poder realizar una valoración adecuada de los riesgos ASG.
2. **Follow-up** o seguimiento: una gestión correcta de los riesgos de sostenibilidad requiere una revisión continua de los parámetros y de las puntuaciones ASG de cada producto, así como de la información que se utiliza para realizar la valoración, con el fin de identificar y mitigar posibles desviaciones y, en su caso, comunicarlas a las personas responsables para que las resuelvan. El objetivo es limitar el número de productos con valoraciones inadecuadas dentro de la gama de productos.

Evaluación de los riesgos ASG por parte de los gestores delegados

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones pueden delegar la gestión de los productos en terceros. En este caso, estos deberán aplicar correctamente las directrices establecidas sobre la integración de los riesgos de sostenibilidad. Por tanto, en la gestión de los productos de Mediolanum Gestión y de Mediolanum Pensiones, estas entidades deberán tener en cuenta, además de los objetivos económicos y de rentabilidad, también los de carácter social, medioambiental y de gobernanza (enfoque ASG).

En este caso, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones, en cuanto partes obligadas, deberán asegurarse de que los gestores delegados respeten las condiciones establecidas y realizarán un control y supervisión adecuados a tal efecto.

Principales incidencias adversas (PIA)

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones, en cuanto participantes en los mercados financieros, tienen en cuenta en su proceso de toma de decisiones de inversión los principales impactos negativos que pueden producirse sobre los factores de sostenibilidad.

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones son consciente de que sus inversiones pueden causar impactos negativos sobre los factores de sostenibilidad y, por tanto, tratan de mitigarlo aplicando una política adecuada de diligencia debida que se basa en los siguientes elementos:

- › Evaluación de los riesgos de sostenibilidad;
- › Política de implicación: define las formas en las que Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones integran su participación accionarial en la estrategia de inversión;
- › Adhesión a proyectos sostenibles, a través de la adhesión a colaboraciones, acuerdos y códigos de conducta en materia de sostenibilidad.

De este modo, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones, a través de medidas y protocolos, serán capaces de reducir a lo largo del tiempo los impactos negativos sobre la sostenibilidad causados por las inversiones de los fondos gestionados.

Descripción de las principales incidencias adversas

En el Reglamento SFDR se introduce el concepto de «PIA», definido como los «efectos negativos, significativos o potencialmente significativos, sobre los factores de sostenibilidad que son causados o están directamente relacionados con las decisiones de inversión y el asesoramiento que realiza la entidad».

A nivel de entidad, estas PIA se miden a través de 64 indicadores, de los cuales 18 son obligatorios y los restantes opcionales. Entre los primeros, se debe informar al menos sobre dos de ellos. Estos indicadores se subdividen a su vez en función del tipo de actividad subyacente a la que se aplican, con indicadores diferentes para las inversiones en (i) sociedades; (ii) deuda pública; o (iii) inmuebles.

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones, a través de estos indicadores, tratan de identificar estos efectos negativos significativos y reducirlos progresivamente.

Política de diligencia debida

El proceso de diligencia debida permite identificar, prevenir o atenuar los efectos negativos que pueden causar las decisiones de inversión y trata de reducirlos progresivamente. Este proceso se integra en todo el proceso de inversión.

La información sobre los diferentes indicadores PIA se obtiene de proveedores externos de datos ASG.

Los principales efectos generados por las inversiones en sostenibilidad son objeto de seguimiento y se publica una Declaración sobre principales incidencias adversas según el modelo estandarizado.

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones, a través de las herramientas y de las metodologías descritas (integración de los riesgos de sostenibilidad, estándares ASG internacionales y política de implicación) identifican y controlan estas incidencias adversas potenciales adoptando las medidas necesarias como, por ejemplo, la decisión de no invertir, la venta, la reducción de la exposición, el ejercicio de los derechos de voto o el seguimiento. Dependiendo de la gravedad de la incidencia adversa, de la probabilidad de que se produzca y de una serie de otros factores, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones decidirán las medidas concretas a adoptar.

Si la gestión se delega en terceros, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones deberán asegurarse de que los gestores delegados dispongan de los recursos técnicos y humanos necesarios para cumplir correctamente la política de diligencia debida.

Evaluaciones de las PIA sobre sostenibilidad

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones examinan las principales incidencias adversas sobre los factores de sostenibilidad, con el fin de hacer un seguimiento, limitar y reducir, a largo plazo, los efectos de las decisiones de inversión que implican efectos negativos sobre los factores de

La normativa SFDR prevé algunos parámetros medioambientales y sociales que los inversores institucionales tienen que calcular y controlar de forma constante cuando tienen en cuenta las principales incidencias adversas sobre la sostenibilidad (PIA) en el proceso de inversión. Los indicadores PIA constituyen una forma de medición del impacto negativo de las inversiones sobre los factores de sostenibilidad.

De conformidad con el art. 4 del SFDR, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones miden y hacen un seguimiento de 16 indicadores obligatorios, 14 de los cuales son aplicables a las inversiones en sociedades participadas y se refieren a las macroáreas de emisiones de gases de efecto invernadero, biodiversidad, agua, residuos y otros indicadores sociales y laborales. Los otros dos indicadores PIA

que son objeto de seguimiento y medición son los aplicables a las inversiones en emisores nacionales y supranacionales.

El seguimiento de las PIA tiene lugar con frecuencia trimestral, tal y como exige la normativa, utilizando la información recibida de un proveedor externo.

De acuerdo con las disposiciones del Reglamento SFDR, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones han establecido los siguientes principios para dar prioridad a nivel de entidad a determinadas PIA y a sus indicadores:

- › Coherencia entre las PIA seleccionadas y la estrategia de inversión sostenible adoptada por el gestor y los objetivos medioambientales, sociales y de buen gobierno establecidos a nivel de Grupo;
- › Disponibilidad de datos procedentes de fuentes externas;
- › Cobertura de los datos de un indicador específico respecto al peso de los emisores/instrumentos financieros de la cartera.

En vista de ello, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones hace un seguimiento prioritario de los siguientes indicadores: emisiones de gases de efecto invernadero, huella de carbono, intensidad de gases de efecto invernadero de las empresas en las que se invierte y diversidad de género en la junta directiva.

El Reglamento SFDR exige la selección de otros dos indicadores discretivos, uno medioambiental y otro social. Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones, teniendo en cuenta la forma específica en la que se integran los factores de sostenibilidad en la política de inversión y de conformidad con el enfoque definido anteriormente para dar prioridad a las PIA, han seleccionado:

- › Entre los «indicadores relacionados con el clima y el medioambiente», el indicador número 4 «Inversiones en empresas sin iniciativas de reducción de las emisiones de carbono»;
- › Entre los «indicadores adicionales sobre asuntos sociales y laborales, el respeto de los derechos humanos, y la lucha contra la corrupción y el soborno,» el indicador número 9, «Ausencia de política de derechos humanos».

Política de implicación como elemento de gestión de las PIA

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones, examinan las sociedades participadas, analizando su estrategia, resultados financieros y no financieros, la estructura de capital y los aspectos medioambientales y sociales. Esta actividad se desarrolla a través de una serie de medios posibles, teniendo en cuenta la naturaleza y el tamaño de la exposición de Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones a la sociedad participada.

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones reconocen la importancia del compromiso de los accionistas y la contribución que las valoraciones medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) pueden dar a los resultados de las inversiones sostenibles. Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones consideran que la integración de los factores ASG no supone aceptar rendimientos decrecientes.

Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones pueden relacionarse con la sociedad en la que invierten cuando se preocupan por la estrategia, los resultados financieros y no financieros, el riesgo, la estructura de capital y las cuestiones ASG. En este caso, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones se comprometen con la sociedad participada votando las decisiones de las juntas generales anuales de accionistas de la sociedad, según la política de voto establecida.

Para ser de ayuda en este proceso, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones recurren a una plataforma de voto y a una sociedad de asesoría.

7.2.2 Accionariado activo

Mediolanum Gestione Fondi (MGF)

La SGA valora la conveniencia de organizar **reuniones específicas** con las sociedades emisoras (implicación individual e implicación colectiva con otros inversores institucionales) con el objetivo de **comprender su exposición a los riesgos/oportunidades en ámbito ASG**, pero también para sensibilizar a la dirección de las sociedades en las que se invierte, o en las que se quiere invertir, en un esfuerzo constante por mejorar las prácticas de gobernanza corporativa y de buena conducta social/medioambiental.

La SGA considera de hecho que el diálogo continuo con las sociedades emisoras participadas permite proteger su valor a largo plazo mediante la correcta gestión de los riesgos. En este sentido cabe recordar que MGF se ha adherido a los Principios Italianos de *Stewardship* emitidos por Assogestioni.

A veces, MGF valora la cooperación con otros inversores instituciones como el método más eficaz para ejercer la implicación. Por ejemplo, la SGA considera oportuno ejercer una implicación colectiva en caso de eventos corporativos significativos o cuestiones de interés público (como, por ejemplo, crisis económicas graves o sectoriales) o cuando los riesgos detectados puedan poner en peligro la capacidad del emisor cotizado participado de continuar con su actividad, prestando especial atención a la regulación sobre acciones concertadas.

La SGR ejerce de forma colectiva las actividades de seguimiento, intervención e implicación, también en relación con los asuntos de importancia general como, por ejemplo, estrategia, resultados financieros y no financieros, riesgos, estructura de capital, impacto social y medioambiental y gobernanza corporativa, así como cultura y ética empresarial, participando también en las actividades del Comité de gobernanza corporativa de Assogestioni y del comité de gestores, en el interés exclusivo de los suscriptores de los OIC que gestiona. También la presentación de candidatos para la elección de los miembros minoritarios independientes de los órganos sociales de las sociedades emisoras cotizadas participadas, realizada a través del Comité de gestores, constituye también una forma de ejercicio de la actividad de implicación continuada y constructiva con las sociedades emisoras participadas.

Mediolanum Vita

La actividad más eficaz y provechosa que puede ejercer la compañía es la «implicación» con los gerentes de activos terceros para contribuir a una **mejora del proceso de integración de sus parámetros de sostenibilidad** dado el peso significativo de los fondos de inversión en los activos de la compañía.

La debida diligencia busca sobre todo comprobar la adhesión de los gerentes de activos a iniciativas internacionales que promueven el diálogo sobre temas de sostenibilidad, la implantación de un marco normativo interno y de estructuras centradas en la sostenibilidad, la existencia de enfoques de inversión responsable en los procesos de inversión y el recurso a proveedores de información especializados, la atención a los Objetivos de desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) y a las Principales Incidencias Adversas (PIA) y posibles objetivos para el clima y la gama de productos sostenibles de conformidad con el Reglamento SFDR.

La información en que se basan las valoraciones se obtiene a través de reuniones directas con los gerentes de activos y/o la cumplimentación de un cuestionario específico.

La valoración cualitativa de los gestores de activos terceros se actualiza, generalmente con frecuencia anual, para constatar los progresos alcanzados. Los gerentes de activos con una valoración cualitativa negativa son objeto de medidas adicionales.

Por lo que se refiere al accionariado activo, cabe destacar que las operaciones directas en títulos accionariales son limitadas en este momento y que para estas actividades la compañía ha delegado la gestión dentro del conglomerado encargando, además, la gestión de la implicación de las sociedades emisoras a efectos del compromiso de los accionistas tal y como se regula en la «política de implicación y ejercicio de los derechos de intervención y voto» de Mediolanum Vita.

Mediolanum *International Funds* (MIFL)

MIFL tiene un fuerte compromiso con la *stewardship* (o accionariado activo) y nuestra política es votar en todos los valores en los que tenemos derecho por cuenta de nuestros clientes. MIFL considera que la participación activa ayuda generar valor a largo plazo para los accionistas ofreciendo a los inversores la oportunidad de mejorar el valor de las sociedades que son más coherentes con los tiempos de los inversores a largo plazo - por ejemplo, votando resoluciones en las juntas anuales de las empresas y discutiendo con la dirección de la empresa sobre cuestiones concretas. Se trata de un aspecto importante de una política ASG más amplia.

Para tener un enfoque más holístico y ponderado respecto a los criterios ASG, existen varias formas para obtener una política eficaz en cuanto al voto por representación. MIFL está tratando de mejorar este enfoque que varía en función del tipo de inversión:

- › **Fondos objetivo:** si un fondo está regulado, buscamos políticas de voto e implicación y tratamos de recibir informes sobre la actividad que se ha desarrollado por cuenta de nuestros clientes en los fondos. En la fase inicial, nos concentramos en nuestras inversiones en fondos accionariales más grandes y específicas. Esta práctica forma parte del cuestionario de implicación de MIFL, que se envía anualmente a todas las estrategias. Además, podemos solicitar información sobre el compromiso ASG en la interacción con los diferentes directivos de las sociedades involucradas.
- › **Mandatos accionariales delegados/acciones gestionadas directamente:** mientras el voto es responsabilidad de MIFL, hemos contratado a Glass Lewis como servicio de voto por representación. Esta sociedad ofrece recomendaciones de voto basadas en una serie de principios prefijados. Estos principios se formulan para alinear nuestras filosofías de gobernanza corporativa y los objetivos de inversión con nuestra actividad de voto por representación. MIFL mantendrá su política de voto por representación que se implementará en todos los mandatos y en las estrategias gestionadas directamente. A través de nuestro voto, a lo largo del tiempo, queremos ser capaces de mejorar los perfiles medioambientales de las carteras.

MIFL personalizó en 2021 la política de voto por representación con Glass Lewis para adecuar la actividad de voto a los **ODS fundamentales de Naciones Unidas** relativos a la supervisión y divulgación del clima (7, 12 y 13), que tratan de promover las mejores prácticas en las iniciativas y políticas empresariales sobre el clima. Esta política promueve decisiones de voto que fomentan una transición hacia un futuro de bajas emisiones de carbono y tienen sentido desde una perspectiva financiera en el contexto de la empresa atendiendo al tamaño, sector y exposición a los riesgos medioambientales materiales de una empresa. Está dirigido por la **Task Force on Climate-related Financial Disclosures**, que se basa en cuatro pilares: gobernanza, estrategia, gestión del riesgo, parámetros y objetivos. La política de voto personalizado de Mediolanum incluye, además, otros elementos relativos a los principios de gobernanza y sostenibilidad para reflejar las mejores prácticas de gobernanza.

De conformidad con la directiva sobre los derechos de los accionistas (SRD II), MIFL está obligada a publicar una política de implicación de los accionistas en su página web en la que se recoja su enfoque de voto y compromiso con las sociedades participadas subyacentes. La política de Implicación de los accionistas se hace eco del enfoque delineado en la política de voto por representación. De conformidad con la SRD II, MIFL también tiene que publicar información sobre el resultado de su votación con frecuencia anual. Esta información también está disponible en la web de MIFL en la dirección www.mifl.ie/products/products-overview.

Mediolanum Gestión

Mediolanum Gestión, a través de los gestores delegados, hace un seguimiento de las sociedades participadas examinando su estrategia, resultados financieros y no financieros, la estructura de capital y los aspectos medioambientales y sociales. Este seguimiento se desarrolla a través de una serie de medios posibles, teniendo en cuenta la naturaleza y el tamaño de la exposición de Mediolanum Gestión a la sociedad participada. Entre los posibles métodos de seguimiento se encuentran:

- › A través de plataformas informativas (p. ej.: Bloomberg);

- › Informes financieros de la empresa, comunicados de prensa, documentos normativos;
- › Estudios sobre sociedades terceras seleccionadas;
- › Participación en conferencias y eventos sectoriales;
- › Informe sobre los estudios de los indicadores;
- › Herramientas de evaluación ASG;
- › Reuniones con el personal de las sociedades participadas para tratar sobre los resultados operativos y financieros, así como de posibles problemas que podrían suponer un riesgo para la estabilidad financiera a largo plazo de estas sociedades.

Mediolanum Gestión subdelega las actividades de gestión de la cartera de fondos gestionados a terceros gestores y comunica su enfoque y sus requisitos ASG a los asesores delegados actuales y potenciales, que deben observar las directrices indicadas.

Accionariado activo en las sociedades participadas

Mediolanum Gestión considera que la gestión responsable (o el ejercicio activo de los derechos de los accionistas) contribuye a generar valor para los accionistas a largo plazo, ofreciendo a los inversores la oportunidad de incrementar el valor de las sociedades de forma más coherente con los tiempos de inversión a largo plazo.

Existen diferentes formas para conseguir una política de voto eficaz en relación con cada delegación y con la implicación, con el fin de alcanzar un enfoque holístico en ámbito ASG. Mediolanum Gestión puede intervenir con la sociedad participada cuando está preocupada por cuestiones relacionadas con la estrategia, los resultados financieros y no financieros, el riesgo, la estructura de capital y las cuestiones ASG.

En estos casos, Mediolanum Gestión puede tratar de influir en la sociedad participada votando los acuerdos de las juntas generales anuales de los accionistas de la sociedad.

Teniendo en cuenta la naturaleza del problema potencial identificado por Mediolanum Gestión y la naturaleza y la entidad de su exposición frente a la sociedad en cuestión, Mediolanum Gestión, en determinadas circunstancias puede dialogar con la dirección de la sociedad.

Voto por representación (*Proxy Voting*)

De conformidad con la normativa aplicable, Mediolanum Gestión está obligada a mantener una política de voto por representación que ilustre las medidas y los procedimientos que ha adoptado para ejercer sus derechos de voto sobre los valores en cuestión. A tal efecto, Mediolanum Gestión hace uso de una plataforma de voto y de una sociedad de asesoría.

Mediolanum Gestión vota de acuerdo con los principios establecidos en las directrices, en los reglamentos aplicables y sobre la base de las circunstancias concretas que considera convenientes.

Mediolanum Gestión no se deja influenciar por fuentes externas o relaciones de negocios que impliquen la existencia de conflictos de intereses con los del titular de las participaciones o de los accionistas, y los conflictos que puedan surgir se gestionarán de conformidad con los procedimientos sobre conflictos de intereses.

La sociedad de asesoría incorporará los factores ASG en su enfoque de voto en informes detallados.

En determinadas circunstancias, Mediolanum Gestión puede abstenerse de votar por delegación si considera que convenga a las OIC no votar. En general, esto ocurre cuando Mediolanum Gestión no está de acuerdo con las propuestas, pero la dirección de la sociedad se ha comprometido a aportar, en un plazo convenido, los cambios que Mediolanum Gestión considera que son de interés para los accionistas.

Gestión de los conflictos de intereses reales y potenciales

Mediolanum Gestión cuenta con un Código de conducta interno en el que se identifican las circunstancias que constituyen o pueden causar un conflicto de intereses que implique un riesgo de daño sustancial para los intereses de Mediolanum Gestión y se establecen los procedimientos que se deben seguir y las medidas que se deben adoptar para gestionar estos conflictos.

Requisitos de transparencia

Con frecuencia anual, Mediolanum Gestión publicará las modalidades de aplicación de su política de implicación, que se pondrán a disposición gratuitamente en la web de Mediolanum Gestión. Tal y como se establece en la SDR II, Mediolanum Gestión facilitará, cuando sea necesario, a determinados clientes institucionales información adicional con carácter anual sobre su estrategia de inversión:

- › cumple los acuerdos alcanzados con estos clientes;
- › contribuye a los resultados a medio-largo plazo del patrimonio de ese inversor institucional.

7.2.3 Unidades organizativas

A continuación, se recogen las funciones y responsabilidades de las principales unidades que intervienen en este ámbito.

Banca Mediolanum

Banca Mediolanum ha designado dentro de su organización a las unidades responsables en materia de Finanzas Responsables.

La aplicación de las políticas sobre finanzas responsables prevé la asignación de las tareas y atribuciones que se detallan a continuación a los diferentes órganos y funciones de la empresa.

Consejo de administración

El consejo de administración del Banco define los **principios sobre sostenibilidad** mediante la aprobación de la «política de sostenibilidad» en la que se establecen las directrices para el desarrollo de la política de inversiones responsables. **Aprueba**, además, **las políticas sobre finanzas responsables** y es el encargado de aprobar la «**declaración no financiera**», que forma parte de las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Comité de riesgos

El comité de riesgos es un comité creado en el seno del consejo de administración del Banco (interno al consejo). Entre sus funciones, **supervisa el cumplimiento, por parte de los destinatarios, de los valores éticos y de las reglas de conducta** recogidas en el Código Ético; coordina, a través de las funciones competentes, las actividades de difusión, formación y comunicación de dichos valores y reglas de conducta promovidas por el Banco y sus filiales. Además, ayuda al consejo de administración en la toma de decisiones sobre las cuestiones de **sostenibilidad** relacionadas con el ejercicio de la actividad empresarial y con sus dinámicas de interacción con todos los grupos de interés. En relación con el Marco de Apetito de riesgo (RAF), controla que la propuesta estratégica en el ámbito de la sostenibilidad sea acorde con las estrategias sobre riesgos, asegurando el control de los riesgos derivados (p. ej. riesgos relacionados con el clima), evaluando antes de su presentación al consejo de administración:

- › la **matriz de materialidad** en la que se recogen los temas significativos para la sostenibilidad, identificados a raíz de la consulta de los grupos de interés y que se describen en la declaración no financiera del Grupo (DNF);
- › la **Declaración no Financiera** (DNF) y el Balance de sostenibilidad;
- › cualquier otro **tema de sostenibilidad que afecte a la empresa**.

Comité de coordinación de grupo y desarrollo estratégico

El comité de coordinación de grupo y desarrollo estratégico es un comité directivo con función consultiva no obligatoria que sirve de apoyo a la actividad del consejero delegado, de ayuda en el ejercicio de la actividad de orientación y coordinación del Grupo, facilitando el diálogo entre la empresa matriz y las sociedades dependientes y evaluando iniciativas de desarrollo estratégico y de negocio para su presentación al consejo de administración para su aprobación.

Entre sus funciones se encuentra la de apoyar al consejo de administración en la identificación de los temas de sostenibilidad (ASG) que pueden ser significativos para el Grupo y en la determinación de las líneas estratégica y políticas de sostenibilidad correspondientes (ASG).

En concreto, en ámbito «ASG» el comité:

- › Colabora en la identificación de los temas de sostenibilidad (ASG) que pueden ser relevantes para definir las orientaciones estratégicas y las políticas de sostenibilidad (ASG).
- › Ayuda en la supervisión de la evolución de los factores ASG y de la sostenibilidad, teniendo en cuenta también las orientaciones y los principios internacionales, así como la evolución del mercado, haciendo un seguimiento del posicionamiento del Grupo respecto a las mejores prácticas nacionales e internacionales en ámbito ASG.
- › Propone la realización de las iniciativas significativas en ámbito ASG y hace un seguimiento de su implantación también a nivel de Grupo.
- › Informa previamente al Comité de Riesgo si las propuestas formuladas en ámbito ASG tienen impactos significativos sobre el modelo de negocio y las estrategias de riesgo correspondientes.

Funciones empresariales de control

Banca Mediolanum ha creado cuatro funciones empresariales de control permanentes e independientes:

cumplimiento normativo, gestión de riesgos, prevención del blanqueo de capitales, auditoría interna. Las tres primeras corresponden al sistema de controles de «segundo nivel», la función de auditoría Interna por su parte a los controles de «tercer nivel».

En relación con la normativa en materia de finanzas responsables, cada función presta su apoyo en el ámbito de sus competencias.

- › **La función de cumplimiento normativo** se encarga de la gestión de los riesgos de incumplimiento normativo, con un enfoque basado en los riesgos, también en relación con los riesgos inherentes a temas relacionados con factores ASG, a través de una actividad de asesoramiento previo que consiste en prestar apoyo a las unidades organizativas afectadas en cuanto a la interpretación de la normativa vigente en cada momento y a través de una actividad de control *a posteriori* para comprobar la correcta aplicación del modelo implantado.
- › **La función de gestión de riesgos** (alternativamente función de control de riesgos) se encarga de aplicar las políticas de gobierno y del sistema de gestión de riesgos y colabora en la determinación y aplicación del Marco de Apetito de Riesgo (RAF) garantizando, en el ejercicio de la función de control, una visión integrada de los diferentes niveles de riesgo de los Órganos de la empresa.
- › **La función de prevención del blanqueo de capitales** es responsable, siguiendo un enfoque basado en el riesgo, del control del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y de la adecuación de los procesos a la evolución del marco normativo y procedimental en este ámbito.
- › **La función de auditoría interna** por un lado efectúa controles “de tercer nivel” para comprobar el desarrollo correcto de las operaciones y la evolución de los riesgos y, por otro, evalúa la completitud, adecuación, funcionalidad y fiabilidad de la estructura organizativa de la empresa y de los demás componentes del sistema de controles internos.

Dirección servicios de inversión y seguros

La dirección servicios de inversión y seguros se encarga de buscar las mejores **sinergias entre el diseño y la gestión de los productos y servicios financieros y de seguros** del Banco para los clientes. Dirige los temas de sostenibilidad relativos a las inversiones y a la protección, estableciendo, en concreto, las directrices de inversión responsable y haciendo un seguimiento del posicionamiento ASG de los productos de inversión y de seguros.

La dirección servicios de inversión y seguros participa en el comité de coordinación del Grupo y desarrollo estratégico contribuyendo a la determinación de los temas y de las iniciativas relacionados con las finanzas responsables. Se encarga de proponer las directrices sobre finanzas responsables para el conglomerado y de su aplicación a través de los procesos, productos y servicios.

A través de la comisión ASG para las Inversiones y los seguros, la dirección también controla la coherencia de las medidas adoptadas por las sociedades del Grupo en materia de finanzas responsables con las orientaciones aprobadas por el comité de coordinación del grupo y desarrollo estratégico.

Comisión ASG para las inversiones y los seguros

La comisión ASG para las Inversiones y los Seguros ofrece apoyo y asesoría a las direcciones de los servicios de inversión y seguros del Banco para **analizar y hacer el seguimiento a nivel de Conglomerado de la posición ASG global de las inversiones**, definir las directrices para las inversiones sostenibles, los métodos de evaluación de las características ASG y en su caso los parámetros que debe cumplir la oferta de productos a nivel de Grupo.

En la comisión participan los representantes de las sociedades del conglomerado involucradas en el tema de las finanzas responsables.

La comisión ASG para las inversiones y los seguros se asegura de que las directrices en materia de finanzas responsables y las iniciativas para cumplir los requisitos normativos sean adoptadas correctamente por las sociedades del conglomerado involucradas y, mediante mesas de trabajo específicas, dirige las modalidades de aplicación y hace un seguimiento de su coherencia.

Oficina de seguimiento y análisis de colocación

La oficina de seguimiento y análisis de colocación, que forma parte de la dirección de servicios de inversión y seguros del Banco, en relación con el tema de los productos responsables **define y proporciona a las empresas del Grupo información sobre los diferentes parámetros de sostenibilidad y sobre el posicionamiento de los productos**. En concreto se encarga de:

- › Definir y compartir los parámetros que son de utilidad para la toma de decisiones sobre sostenibilidad como, por ejemplo, valoración y calificación ASG, PIA.
- › Evaluar y hacer un seguimiento cualitativo de las sociedades de gestión terceras sobre su enfoque a la sostenibilidad y verificar su adecuación a la política operativa.
- › Elaborar informes específicos en ámbito ASG para los gerentes de activos del Grupo, los gerentes de productos y los encargados de las relaciones con los inversores.
- › Participar en la comisión ASG para las Inversiones y los seguros aportando información e informes de utilidad para su actividad específica.

Oficina de sostenibilidad

Dentro de la dirección «innovación, sostenibilidad y estrategia de valor», la oficina de sostenibilidad, responsable dentro del comité de coordinación del grupo y de desarrollo estratégico de proponer al consejero delegado y al consejo de administración la estrategia de sostenibilidad del Banco, se encarga del diálogo con los grupos de interés y del análisis de materialidad, dirige la redacción de la declaración no financiera del Banco, y presta en *outsourcing* su experiencia a las empresas del conglomerado.

Unidad de apoyo directivo oficina de transformación ASG

Desde el mes de enero de 2023, en la dirección cartera de proyectos y desarrollo organizativo se ha creado la unidad de apoyo directivo oficina de transformación ASG, encargada de la coordinación interfuncional de la gestión de la sostenibilidad del banco, que actúa también como Gestor de Programa para las iniciativas en ámbito ASG que tienen impacto interfuncional.

La unidad se encarga de:

- › Coordinar la preparación del material de apoyo para los trabajos del comité directivo de desarrollo estratégico y coordinación de grupo, del que es coordinador.
- › Elabora los informes periódicos de seguimiento para el propio comité y para la alta dirección de la empresa.
- › Colabora en los procesos de elaboración de material de apoyo para la divulgación externa y facilita la coordinación entre las direcciones especializadas responsables de los ámbitos funcionales de su competencia.

Mediolanum gestione fondi

Teniendo en cuenta los objetivos de inversión responsable, a diferentes órganos y funciones empresariales de la SGA se les han asignado las siguientes tareas y atribuciones específicas:

Consejo de administración

El consejo de administración es el órgano con funciones de supervisión estratégica que se encarga de establecer los principios sobre inversión responsable contenidos en la «Política de inversión responsable» y de su aprobación.

Comité de riesgos

El comité de riesgos, creado en el seno del consejo de administración, ayuda a este último en la evaluación y toma de decisiones sobre inversiones responsables, con especial atención a la gestión de los riesgos en ámbito ASG (teniendo en cuenta el papel de Mediolanum S.p.A. como empresa matriz del conglomerado financiero Mediolanum, que garantiza un marco de gestión y seguimiento único para todas las empresas del conglomerado, sin perjuicio de las particularidades propias del sector), evaluando y expresando su opinión y formulando propuestas sobre la normativa interna principal y otra documentación al respecto.

Comité de inversiones mobiliarias

El comité de inversiones mobiliarias hace un seguimiento periódico de la evolución de los fondos desde el punto de vista de la sostenibilidad, basándose en los informes elaborados por la oficina de gobernanza corporativa y sostenibilidad, y ofrece las indicaciones que considera oportunas al equipo de gestión.

Consejero delegado

El consejero delegado controla la correcta aplicación de la política de inversiones responsables. Participa, además, en la comisión ASG para las inversiones y los seguros de la empresa matriz Banca Mediolanum, que ofrece apoyo y asesoría a la dirección de servicios de inversión y de seguros de la empresa matriz Banca Mediolanum en materia de inversiones sostenibles.

Oficina de gobernanza corporativa y sostenibilidad

Esta Oficina se encarga de las actividades de control de los temas ASG, con especial referencia a los que tienen que ver con la actividad de gobernanza corporativa. Se ocupa de promover y gestionar la integración de los factores ASG en el proceso de inversión, de acuerdo con las directrices compartidas con la empresa matriz. En concreto se encarga de:

- › Revisión, desarrollo e implantación de la política de inversiones responsables y de las normas internas de la SGA en ámbito ASG, también para incorporar posibles obligaciones normativas.
- › Seguimiento continuo del perfil ASG de los emisores, incluso a través de reuniones con las sociedades para tratar con detalle cuestiones relacionadas con la gobernanza corporativa y la gestión de los temas medioambientales y sociales (implicación).
- › Control de los límites ASG establecidos por el Consejo de Administración y de la información periódica a este último y al comité de inversiones.
- › Participación en el comité de inversiones mobiliarias, aportando información sobre la valoración ASG de los fondos, su posicionamiento respecto a los temas de sostenibilidad y Al cumplimiento de los límites y de los objetivos establecidos en este ámbito por el consejo de administración. Por último, elabora con frecuencia trimestral un informe para el consejo de administración.

La oficina se ocupa también de las actividades relacionadas con el ejercicio del derecho de intervención y voto de acuerdo con lo establecido en la «Política de implicación y ejercicio de los derechos de intervención y voto inherentes a los instrumentos financieros pertenecientes a los patrimonios gestionados».

División de inversiones mobiliarias

La división de inversiones mobiliarias se encarga de asegurar la implantación de los principios de sostenibilidad de las inversiones establecidos en la política de inversiones responsables.

Gestión de riesgos

La Función de Gestión de Riesgos es la unidad encargada de realizar los controles y análisis de los riesgos asumidos en la gestión de las carteras y de la empresa en general.

Función de cumplimiento normativo

La función de cumplimiento normativo dirige la gestión de los riesgos de incumplimiento normativo, con un enfoque basado en el riesgo, en lo que respecta a toda la actividad empresarial, haciendo uso, para el control de determinados ámbitos normativos para los que están previstas formas de control especializado, de Unidades Especializadas identificadas expresamente, a las que se atribuyen determinadas fases del proceso de cumplimiento normativo, manteniendo en todo caso la responsabilidad del control.

Además del control del marco normativo de referencia, la función también desempeña actividades de asesoría especializada, alerta normativa y análisis de deficiencias, controles de adecuación de las estructuras y de los procesos de la empresa respecto al marco normativo vigente e identificación de las acciones de mitigación de los riesgos de incumplimiento.

Comisión ASG para las inversiones y los seguros

Sin perjuicio de la autonomía de la SGA en sus decisiones de inversión, la comisión ASG para las inversiones y los seguros de la empresa matriz Banca Mediolanum ofrece ayuda y asesoría a la dirección de servicios de inversión y de seguros para la determinación de las orientaciones del Conglomerado sobre inversiones sostenibles como, por ejemplo, el posicionamiento global ASG de las inversiones, los métodos de evaluación de las características ASG y los parámetros que en su caso deba cumplir la oferta. En la comisión participan los representantes de las sociedades que gestionan productos/servicios de inversión dentro del conglomerado. La comisión ASG para las Inversiones y los Seguros se asegura de que las directrices en materia de finanzas responsables sean recibidas correctamente por las sociedades del conglomerado interesadas y, a través de mesas de trabajo específicas, controla las formas de aplicación y vela por su uniformidad.

Mediolanum Vita

Consejo de administración

El consejo de administración de la compañía en relación en concreto con las decisiones en materia de «sostenibilidad»:

- › Establece la orientación estratégica fijando los objetivos y determinando las directrices para la aplicación de los factores de sostenibilidad mediante la aprobación de las políticas correspondientes.
- › Vela porque la estructura organizativa sea funcional y eficaz para conseguir los objetivos fijados.
- › Controla, también a través de las funciones fundamentales y de los demás órganos que desempeñan actividades de control, que la alta dirección aplique de forma correcta las indicaciones sobre el desarrollo de los productos y las inversiones responsables;
- › Identifica hechos o circunstancias especiales que requieren una intervención inmediata por su parte.
- › Promueve la cultura de la sostenibilidad con el fin de concienciar a todo el personal sobre la importancia del papel de empresa responsable, el compromiso con hacer negocios de forma respetuosa con las personas y el medioambiente, situando al cliente en el centro y persiguiendo el desarrollo de la comunidad en la que opera la empresa.

En el desarrollo de sus funciones cuenta con el apoyo del comité de control interno y riesgos y del comité de gestión de productos y patrimonio con funciones consultivas, propositivas y de estudio.

Comité de control interno y riesgos

El comité de control interno y riesgos de la compañía supervisa el cumplimiento, por parte de los destinatarios, de los valores éticos y de las reglas de conducta recogidas en el código ético; coordina, a través de las funciones competentes, las actividades de difusión, formación y comunicación de dichos valores y reglas de conducta promovidas por la compañía, emite su parecer para ayudar al

consejo de administración en la toma de decisiones sobre las cuestiones de sostenibilidad relacionadas con el ejercicio de la actividad empresarial y con sus dinámicas de interacción con todos los grupos de interés.

Consejero delegado

El consejero delegado asegura la administración ordinaria, desempeña una función de representación en las relaciones con el exterior y tiene la tarea de dirigir y coordinar a las diferentes funciones empresariales con el fin de alcanzar los objetivos y los resultados económicos que haya fijado el consejo de administración.

En concreto, en relación con las inversiones responsables:

- › Ejecuta, también con la ayuda del director general, los acuerdos del órgano de administración, aplicando las líneas estratégicas y las decisiones en materia de principios ASG.
- › Asegura los aspectos cualitativos y cuantitativos de las estructuras empresariales y la asignación de tareas y responsabilidades para la plena adopción de las políticas de sostenibilidad, observando la estructura aprobada por el consejo de administración y encargándose de la adopción de los procedimientos internos pertinentes.
- › Asegura que el consejo de administración tenga un conocimiento completo de los hechos empresariales significativos en materia de sostenibilidad, creando para ello también flujos de información apropiados.
- › Controla, con el apoyo del director general, la funcionalidad y la idoneidad de los procesos organizativos y del sistema de gobernanza corporativa también a nivel de grupo.
- › Asegura que el personal afectado esté debidamente informado sobre los contenidos de las políticas y de los procedimientos en materia ASG relacionados con sus tareas y responsabilidades específicas.
- › Es el referente para el control de la correcta realización de las operaciones, de los compromisos asumidos por el distribuidor, contando para ello con la ayuda del director general.
- › Es el referente para las actividades subcontratadas en ámbito «riesgos ASG» (identificación, evaluación y gestión de los riesgos medioambientales y sociales).

Director general

El director general de Mediolanum Vita ejecuta los acuerdos y las directrices del consejo de administración y del consejero delegado, asegurando la gestión eficaz de las operaciones de la empresa en su conjunto.

Con especial referencia a la política sobre inversiones responsables, el director general:

- › Ayuda al consejero delegado en la gestión de la relación con el distribuidor y en el control de la correcta actuación de este último.
- › Se coordina con la empresa matriz del conglomerado a efectos de cumplimiento de las orientaciones del Grupo, en materia de factores de inversión responsable aplicables y de los umbrales cualitativos y cuantitativos que se deban adoptar, en colaboración con la dirección de servicios de inversión y de seguros y con la dirección de innovación y estrategia de valor de la propia empresa matriz.
- › Participa en la Comisión ASG para las inversiones y los seguros, que ayuda y asesora a la dirección de servicios de inversión y de seguros de la empresa matriz Banca Mediolanum en la definición a nivel de conglomerado de las directrices sobre inversiones responsables.

Función de cumplimiento normativo (*Compliance*)

La función de cumplimiento normativo dirige la evolución de la normativa en materia ASG y la gestión de los riesgos de incumplimiento normativo, con un enfoque basado en el riesgo, apoyando a las funciones de la empresa que en diferentes ámbitos de competencia se encargan de la aplicación puntual y prudente de las normas.

Función de gestión de riesgos

La función de gestión de riesgos se encarga de aplicar las políticas de gobierno y del sistema de gestión de riesgos y colabora en la determinación y aplicación del Marco de Apetito de Riesgo (RAF) garantizando, en el ejercicio de la función de control, una visión integrada, que incluye los riesgos en ámbito ASG, a los Órganos de la empresa. También presta apoyo a las funciones de la empresa.

Función de auditoría interna

La función de auditoría interna realiza controles llamados «de tercer nivel» para comprobar el desarrollo correcto de las operaciones y la evolución de los riesgos y evalúa la completitud, idoneidad, funcionalidad y fiabilidad de la estructura organizativa de la empresa y de los demás componentes del Sistema de Controles Internos.

Unidad de mercados y activos de seguros

La unidad mercados y activos de seguros, dependiente del director general de la compañía, incorpora los factores ASG en las decisiones de inversión y en el seguimiento de las carteras de acuerdo con lo establecido en la política de inversión responsable, con el fin de contribuir, en el ámbito de sus competencias, a un posicionamiento coherente de la compañía y de los productos que ofrece en materia de sostenibilidad. En el desarrollo de sus funciones la unidad de mercados y activos de seguros se coordina de forma continua con la oficina de *marketing* y desarrollo de productos de la compañía para gestionar de forma preventiva aspectos de importancia comercial relacionados con la integración de los principios ASG o vinculados a los procesos de gobernanza de los productos, transparencia e integración con los procesos del distribuidor.

Oficina de *marketing* y desarrollo de productos

Cumpliendo con las líneas estratégicas establecidas por el consejo de administración, la oficina de *marketing* y desarrollo de productos, dependiente del consejero delegado, dirige desde el punto de vista operativo los procesos de gobernanza y control de los productos y es el responsable, en concreto, del proceso de diseño, planificación, desarrollo y lanzamiento de nuevos productos, así como de redefinición de los productos ya comercializados.

Por lo que se refiere en concreto a las inversiones responsables, la oficina de *marketing* y desarrollo de productos, con la ayuda de la unidad de mercados y activos de seguros, asegura que los procesos de gobernanza de los productos tengan en cuenta lo dispuesto en la política de inversiones responsables. Colabora con la función de gobernanza de la compañía y con la oficina de contratos productos y servicios de grupo en *outsourcing* en la empresa matriz Banca Mediolanum S.p.A. para incluir en la información precontractual la parte correspondiente a los riesgos de sostenibilidad.

Comisión ASG para las inversiones y los seguros

La comisión ASG para las inversiones y los seguros ofrece apoyo y asesoría a la dirección de servicios de inversión y de seguros de la empresa matriz Banca Mediolanum en la definición a nivel de conglomerado del posicionamiento global ASG de las inversiones, de las directrices para las inversiones sostenibles, de los métodos de evaluación de las características ASG y de los parámetros que debe cumplir la oferta.

En la comisión participan los representantes de las sociedades que gestionan productos/servicios de inversión dentro del conglomerado.

En representación de Mediolanum Vita participa el director general, que puede invitar al responsable de la unidad mercados y activos de seguros para tratar temas específicos.

Mediolanum *International Funds* y Mediolanum *International Life*

Para garantizar la implantación por parte de MIFL de esta política, se han asignado las funciones y responsabilidades como se indica a continuación:

Consejo de administración (CdA)

Por lo que se refiere al marco de gestión de las inversiones de la sociedad, el CdA es el responsable último de las políticas de sostenibilidad de MIFL, incluida la aprobación de la Política

de Inversiones responsables (RIP) y del proceso de inversión Med3 de MIFL. El CdA garantiza el cumplimiento de los procedimientos y de la supervisión según se indica en los documentos RIP y Med3.

Consejero delegado (CD)

El CD controla la correcta aplicación de la política de inversiones responsables. Participa, además, en la comisión ASG para las inversiones y los seguros de la empresa matriz Banca Mediolanum, que ofrece apoyo y asesoría a la dirección de servicios de inversión y de seguros de la empresa matriz Banca Mediolanum en materia de inversiones sostenibles.

Comité de Inversiones (CI)

El comité de inversiones de MIFL se compone de profesionales de las inversiones de dilatada experiencia. El CI aprueba la RIP y supervisa la gestión de la aplicación de estas políticas de sostenibilidad (RIP y Med3). El CI hace un seguimiento periódico de los resultados de los fondos desde el punto de vista de la sostenibilidad basándose en los informes elaborados por el equipo «Análisis de Inversiones e Informes (IAR)» y da *feedback* al equipo de gestión.

Subgrupo de Inversiones (SIG)

El CI cuenta con el apoyo del Subgrupo de Inversiones (SIG) en el desempeño de sus tareas y se propone delegar determinadas tareas de gestión de las inversiones en el subgrupo. El objetivo del Subgrupo de Inversiones (SIG) es conseguir un proceso de toma de decisiones más específico, acorde con los recursos de MIFL en áreas de competencia específicas de las clases de activos que tienen un efecto directo sobre los resultados de la cartera.

El CI se reúne formalmente cada mes y está compuesto por el SIG que se reúne mensualmente para revisar el posicionamiento de los fondos.

Equipo de inversión

Los equipos multigestor y de valores únicos se encargan de redactar el RIP junto con el COO. El Equipo de inversiones se encarga de garantizar la aplicación de los principios de sostenibilidad de las inversiones establecidos en la Política de Inversiones Responsables.

Director de sostenibilidad

El director de sostenibilidad supervisa el enfoque de sostenibilidad de MIFL y el marco de gobernanza, incluidas las diferentes políticas y procedimientos preparados por las funciones empresariales para adecuarse a los requisitos normativos. La oficina de sostenibilidad desempeña numerosas funciones importantes entre las que destacan, a modo de ejemplo, la colaboración con la oficina de sostenibilidad del Grupo Mediolanum, el contacto con el consejo de administración y el consejero delegado para la actividad CSR promovidas por MIFL, la supervisión de las iniciativas de sostenibilidad (como la certificación ISO 14001) y la supervisión de las actividades de formación sobre sostenibilidad.

Riesgos

El departamento de riesgos hace un seguimiento y evalúa con carácter independiente los riesgos de sostenibilidad y facilita al CI información cualitativa y análisis sobre el estado de una serie de parámetros prefijados, incluidos los parámetros de sostenibilidad.

Cumplimiento normativo (*Compliance*)

MIFL tiene una función de cumplimiento normativo permanente específica e independiente que se encarga directamente de la gestión de los riesgos dentro de la empresa que se han identificado en el registro de riesgos. Se incluyen los riesgos asociados a los incumplimientos de las obligaciones normativas, la supervisión y el seguimiento de los controles de los procesos y los procedimientos empresariales principales, el asesoramiento diario para apoyar las operaciones empresariales y el mantenimiento y el seguimiento de las obligaciones y de los cambios normativos. La función de cumplimiento normativo desarrolla sus actividades con arreglo a un plan anual aprobado y está integrada en el marco de gobernanza y en los comités de gestión de la empresa.

Auditoría interna

La auditoría interna efectúa auditorías periódicas sobre las inversiones responsables.

Función ASG

Para dar respuesta a las exigencias crecientes de sostenibilidad y ASG en toda la actividad de la sociedad, MIFL ha decidido crear una nueva función centrada en los aspectos relacionados con la sostenibilidad. Dada la importancia de esta actividad, la función depende del director de Inversiones. El equipo se compone de personas dedicadas que trabajan como gestores de cartera y analistas para integrar plenamente los factores ASG en todo el proceso de inversiones de MIFL, desde la creación de ideas hasta el seguimiento de la cartera. Además, el equipo ASG utiliza su experiencia para cuestionar, evaluar y hacer un seguimiento riguroso de los gestores ASG externos desde el punto de vista de la sostenibilidad. Ello con el objetivo de garantizar que los gestores que seleccionamos cumplan las expectativas de MIFL en cuanto a la integridad de la sostenibilidad.

Banco Mediolanum

La gestión de la sostenibilidad en Banco Mediolanum se lleva a cabo a través de las siguientes estructuras:

Consejo de Administración

Al Consejo de Administración le corresponde definir la estrategia de sostenibilidad del Banco.

Comisión Mixta De Auditoría Y Riesgos (CMAR)

La CMAR de Banco Mediolanum vela por el cumplimiento, por parte de sus destinatarios, de los valores éticos y las reglas de conducta recogidos en el código ético. Además, la CMAR, a través de los órganos competentes, coordina la difusión, formación y comunicación de estos valores y apoya al Consejo de Administración en las decisiones sobre cuestiones de sostenibilidad relacionadas con las actividades de la entidad como, por ejemplo, la definición de políticas al respecto y la aprobación de la declaración complementaria a la *Dichiarazione Non Finanziaria*.

Sostenibilidad y proyectos de negocios

Banco Mediolanum se ha dotado de una estructura para gestionar todos los aspectos de la sostenibilidad. Esta estructura, denominada «sostenibilidad y proyectos de negocios» pertenece al área de organización que depende directamente del consejero delegado, y es responsable de:

- › Formular la propuesta de estrategia de sostenibilidad al consejo de administración y al consejero delegado.
- › Garantizar la coherencia estratégica de las actividades con las directrices de la empresa matriz.
- › Coordinar las iniciativas y los ámbitos de actividad con impactos, directos e indirectos, sobre la sostenibilidad.
- › Elaborar y formalizar la declaración complementaria de la *dichiarazione non finanziaria*, además de coordinar la recopilación de los datos necesarios para la declaración no financiera de la empresa matriz.
- › Informar periódicamente a los órganos de gobierno del banco (CdA, comisión mixta de auditoría y riesgos, consejero delegado) sobre el grado de avance de las principales iniciativas.

En lo que respecta a las finanzas sostenibles, la estructura Sostenibilidad y Proyectos de Negocios se encarga de coordinar las áreas de la empresa que intervienen en los proyectos sobre este tema, garantizando la inclusión progresiva de los aspectos ASG en el negocio empresarial y asegurando la coordinación necesaria con la empresa matriz. En concreto, apoya en materia de productos financieros y distribución al área de *marketing* y a las sociedades del Grupo Mediolanum España, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones, contando con la colaboración de la función de Cumplimiento Normativo.

Funciones de control

Banca Mediolanum ha creado tres funciones empresariales de control permanentes e independientes: cumplimiento normativo, gestión de riesgos y auditoría interna, las dos primeras corresponden al sistema de controles de «segundo nivel», la función de auditoría interna a los controles de «tercer nivel». Cada una de ellas ofrece asistencia a la estructura «sostenibilidad y proyectos de negocio» dentro de su ámbito de competencia.

- › La **Función de cumplimiento normativo** dirige, con un enfoque basado en el riesgo, la gestión de los riesgos de incumplimiento normativo que forman parte de su ámbito de competencias, controlando que los procesos internos sean adecuados para la prevención de dichos riesgos. **cumplimiento normativo** recibe información sobre los riesgos de infracción por parte de determinadas unidades especializadas que son responsables de la gestión del riesgo de determinadas infracciones descritas en la política de **cumplimiento normativo**.
- › La **Función de gestión de riesgos** se encarga de aplicar las políticas de gobernanza y de gestión de riesgos. También desempeña una función de cooperación en lo que respecta a la definición y aplicación del Marco de Apetito de Riesgo (RAF), ofreciendo a los órganos del Banco una visión completa de los diferentes tipos de riesgos.
- › La **Función de auditoría interna** por un lado efectúa controles «de tercer nivel» para comprobar el desarrollo correcto de las operaciones y la evolución de los riesgos y, por otro, evalúa la integridad, idoneidad, funcionalidad y fiabilidad de la estructura organizativa de la empresa y de los demás componentes del sistema de controles internos

7.2.4 Colaboración sectorial

Banca Mediolanum

El Banco participa en proyectos de colaboración del sector para promover inversiones responsables en el mercado europeo.

El Banco es socio ordinario del Foro de Finanzas Sostenibles (ItaSIF). Se trata de una asociación sin ánimo de lucro creada en 2001 para difundir los conocimientos y la práctica de la inversión sostenible, con el fin de impulsar la inclusión de los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los productos y en los procesos financieros. Sus socios pertenecen a diferentes grupos de interés: forman parte de ella operadores financieros y otras organizaciones afectadas por el impacto medioambiental y social de las inversiones. El mandato del Foro consiste en prestar apoyo para ayudar a crecer a las empresas sostenibles, impulsar el uso eficiente de los recursos entre las empresas, la formación y el desarrollo de competencias en ámbito ASG.

El Banco es signatario de los Principios de Naciones Unidas para el sistema bancario responsable, adhiriéndose a la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Al firmar estos Principios, se compromete a ser aún más ambicioso en su estrategia de sostenibilidad, trabajando para seguir integrándola en el corazón de todas las actividades, en concreto con proyectos relacionados con las finanzas responsables y la inclusión social. Con la adhesión a UNEP FI, se une a la mayor comunidad bancaria mundial, dedicada a las finanzas sostenibles, compartiendo las mejores prácticas y trabajando juntos con una guía práctica en beneficio de todo el sector.

De acuerdo con este compromiso, el Banco ha elaborado la política de inversiones responsables basándose en los principios guía de este organismo, en concreto, los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (*United Nations Principles for Responsible Investments o UN PRI*). Los principios guía del código PRI son:

1. Incorporar las cuestiones ASG en los procesos de análisis y de toma de decisiones en lo que se refiere a inversiones.
2. Ser propietarios activos e incorporar asuntos ASG en las prácticas y políticas de propiedad;
3. Procurar una divulgación adecuada de los asuntos ASG por parte de las entidades en las que se invierte.
4. Promover la aceptación e implantación de los Principios en el sector de las inversiones;
5. Trabajar de manera colaborativa para incrementar la efectividad en la aplicación de los principios.
6. Presentar informes sobre las actividades y el progreso realizados con respecto a la aplicación de los principios.

Además, se muestra una lista de otros organismos que pueden ser importantes a nivel nacional y europeo, en particular en lo que respecta a opiniones/recomendaciones expresadas y estudios específicos:

- › Asociación Bancaria Italiana (ABI);
- › Asociación de Ahorro Gestionado (Assogestioni);
- › Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC), Carbon Disclosure Project (CDP);
- › Alineación con las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con el Clima;
- › EuroSIF Research Reports para obtener información sobre lo que ocurre en todo el sector;
- › ETicaNews para obtener información específica sobre cuestiones ASG para empresas y finanzas.

Mediolanum Gestione Fondi

La política de inversiones responsables de MGF se basa en los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI), con los que se pretende favorecer la difusión de la inversión responsable entre los inversores institucionales, y de los que MGF es signataria.

Mediolanum Gestione Fondi también se ha adherido como socio ordinario al Foro de Finanzas Sostenibles, una asociación sin ánimo de lucro creada en 2001 para difundir los conocimientos y la práctica de la inversión sostenible, con el fin de impulsar la inclusión de los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los productos y en los procesos financieros.

Por último, MGF se ha adherido a los principios italianos de *Stewardship* emitidos por Assogestioni.

Mediolanum Vita

Mediolanum Vita S.p.A considera que la colaboración sectorial es fundamental para desarrollar y promover las inversiones responsables.

La compañía participa en las iniciativas del sector, entre ellas, la comisión permanente de sostenibilidad creada por ANIA, y en eventos para promover y mejorar el conocimiento y la práctica de la inversión sostenible como, por ejemplo, las iniciativas de MSCI ESG Research y del Foro de Finanzas Sostenibles.

Desde 2023 la compañía es socia ordinaria del Foro de Finanzas Sostenibles (ItaSIF).

Mediolanum Vita S.p.A también ha iniciado el proceso de candidatura para convertirse en signatario de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UN PRI, *Principles for Responsible Investment*).

Mediolanum International Funds

MIFL considera que la adhesión y el desarrollo de estándares sólidos es fundamental para el compromiso de integración de la sostenibilidad. Demostrando este compromiso:

- › MIFL ha iniciado el proceso de candidatura para convertirse en signatario de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UN PRI).
- › *Sustainable Investment Forum* (SIF Ireland): MIFL es miembro fundador del *Sustainable and Responsible Investment Forum Ireland* (SIF Ireland). Se trata de un grupo directivo nacional creado por *Sustainable Nation Ireland* en 2017, que es una organización paragubernamental irlandesa para apoyar y fomentar las inversiones sostenibles en Irlanda. El mandato del Foro consiste en dar apoyo para contribuir al crecimiento de las empresas sostenibles, impulsar el uso eficiente de los recursos entre las empresas, la formación y el desarrollo de las competencias en ámbito ASG y promover a Irlanda como centro mundial de las finanzas sostenibles.
- › MIFL está representada en el Comité ASG de la *Irish Association of Investment Managers*, el organismo sectorial para la gestión de las inversiones en Irlanda. Este comité, que se reúne mensualmente, tiene como función poner a disposición información y contexto sobre cómo están influyendo actualmente las cuestiones ASG en los gestores de inversiones en Irlanda.

Banco Mediolanum, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones

Banco Mediolanum, Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones cumplen y aplican las mejores prácticas establecidas por los principales organismos en ámbito ASG, como la adhesión a asociaciones, acuerdos, convenios y códigos de conducta.

Desde 2021 el Grupo Mediolanum es miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, una iniciativa que hace un llamamiento a las empresas de todo el mundo para crear un marco económico, social y medioambiental capaz de promover una economía global próspera y sostenible que garantice a todos la oportunidad de disfrutar de sus beneficios.

Para ello, el Grupo Mediolanum se compromete a compartir, apoyar y aplicar, en su ámbito de influencia, los diez principios fundamentales relacionados con los derechos humanos, estándares laborales, protección del medioambiente y lucha contra la corrupción.

En el caso de Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones, además, si la gestión de los productos se delega en terceros, se controla el cumplimiento de estos principios por parte de estas entidades.

Cabe destacar que Banco Mediolanum participa en el Comité de Estrategia y Sostenibilidad de la Asociación Bancaria Española, y Mediolanum Gestión y Mediolanum Pensiones reciben de forma constante información actualizada sobre el tema de las asociaciones empresariales del sector.

Además, el Grupo Mediolanum España hace un seguimiento de las iniciativas y de los posibles acuerdos y colaboraciones para aplicar y reforzar su red de colaboración con el sector.

Asimismo, cabe destacar que Banco Mediolanum, consciente de su responsabilidad, se ha comprometido, junto con los principales bancos españoles, a utilizar sus conocimientos en materia de préstamos, inversiones y servicios de asesoramiento, para conseguir objetivos de sostenibilidad en beneficio de la sociedad y en colaboración con todos los participantes de la totalidad de la cadena de financiación.

Con ocasión de la Conferencia de Naciones Unidas sobre el cambio climático (COP25) de diciembre de 2019, los principales bancos españoles, que representan más del 95 % del sector, se comprometieron a establecer objetivos de reducción de la huella de carbono, con especial referencia a su cartera de créditos.

Banco Mediolanum participó en 2022 en un proyecto sectorial organizado por la Asociación Bancaria Española (AEB) para apoyar a los bancos españoles en la fijación de estos objetivos. En un análisis preliminar, Banco Mediolanum se situó como uno de los bancos con el más alto nivel de divulgación de información y de control de sus emisiones. La fijación de los objetivos para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero se completará a lo largo del ejercicio financiero 2023.

7.2.5 Armas controvertidas

El legislador ha reforzado recientemente las medidas de lucha contra la producción de minas antipersona y municiones de racimo.

En concreto, con la Ley n.º 220 de 9 de diciembre de 2021 – posteriormente modificada con el art. 33, apdo. I, letras a) y b), del Decreto Ley n.º 73 de 21 de junio de 2022, (convertido con modificaciones en la Ley n.º 122 de 4 de agosto de 2022) – se ha integrado la regulación prevista en las leyes de ratificación de los Convenios de Oslo y de Ottawa, estableciendo a cargo de los intermediarios habilitados:

- › La prohibición total de financiar empresas que produzcan, comercialicen o posean minas antipersona y municiones y submuniciones de racimo.
- › La obligación de adoptar antes del 31 de diciembre de 2022 «procedimientos adecuados» y consultar «al menos las listas públicas disponibles de sociedades que producen minas antipersona y municiones y submuniciones de racimo».

La norma establece que estas obligaciones se apliquen también a las sociedades dependientes del intermediario, con domicilio social en Italia o en el extranjero.

En cumplimiento de esta ley, en 2022 el conglomerado adoptó iniciativas específicas para:

- › Identificar y actualizar las listas de las sociedades objeto de la prohibición.
- › Distribuir la lista a las estructuras encargadas de las actividades de inversión del banco y del grupo, así como a las demás direcciones afectadas por esta prohibición.
- › Identificar las actividades de control que se deben realizar antes de ejecutar la actividad de inversión de las carteras que son propiedad del banco y de las filiales o de los patrimonios gestionados en fondos, productos de seguros de inversión y previsión social o gestiones patrimoniales.
- › Hacer un seguimiento continuo de las carteras invertidas.

7.2.6 Productos enfocados en la sostenibilidad

[FS8]

Banca Mediolanum S.p.A., matriz del conglomerado financiero Mediolanum, en el mes de febrero de 2020 aprobó la «política operativa de productos responsables» en la que se establecen los principios básicos y las directrices en materia de sostenibilidad, comprometiéndose a integrar los criterios ASG (Medioambiental, Social, Gobernanza) en el proceso de creación y gestión de todos los productos (bancarios, de crédito, de protección y de inversión) que ofrece a sus clientes.

Además de tener en cuenta los aspectos ASG como valor de fondo, las sociedades del Grupo cuentan en su oferta con diferentes productos dirigidos especialmente a los aspectos de sostenibilidad.

Servicios de inversión

A continuación, se describen los fondos comunes de inversión sostenible que forman parte de la oferta del Grupo.

Mediolanum Multi Asset ESG Selection de Mediolanum International Funds Ltd.

(de conformidad con el art. 8 del Reglamento UE 2019/2088)

Mediolanum Multi Asset ESG Selection es una solución que trata de premiar a las empresas que generan valor, gracias a un enfoque virtuoso en relación con los aspectos ASG. Se trata de un fondo multiactivos que promueve inversiones con características medioambientales, sociales y/o de gobernanza y entra dentro del ámbito de aplicación del Artículo 8 según el Reglamento SFDR.

La estrategia de gestión se caracteriza por un universo invertible amplio, con el objetivo de buscar fuentes de rendimiento más allá también de los tipos de activos tradicionales.

Para la gestión del fondo, Mediolanum International Funds actualmente recurre a la competencia y experiencia de un socio internacional como Schroders.

Mediolanum Energy Transition de Mediolanum International Funds Ltd.

(de conformidad con el art. 9 del Reglamento UE 2019/2088)

Mediolanum International Funds propone el fondo Mediolanum Best Brands, Mediolanum Energy Transition, una estrategia accionarial global que invierte en sociedades que fomentan principalmente las inversiones que contribuyen a la transición hacia un sistema de energía no contaminante a nivel mundial y en sociedades que promueven la eficiencia y la reducción del consumo de energía, facilitando un consumo más responsable y con un objetivo explícito de inversión sostenible.

El fondo entra dentro del ámbito de aplicación del Artículo 9 del Reglamento SFDR con un objetivo explícito de inversión responsable.

Mediolanum Circular Economy Opportunities de Mediolanum International Funds Ltd.

(de conformidad con el art. 9 del Reglamento UE 2019/2088)

Una estrategia accionarial global encaminada a crear valor a largo plazo, seleccionando empresas capaces de aprovechar el potencial que ofrece la Economía Circular.

Mediolanum Circular Economy Opportunities permite diversificar la cartera invirtiendo en un fondo que tiene por objeto principal la inversión sostenible en sociedades que generan cambios sociales y/o medioambientales contribuyendo a la transición o a un progreso hacia la «economía circular», es decir, una economía que trata de reducir al máximo los residuos, teniendo en cuenta el ciclo de vida completo de los materiales, productos y servicios para contribuir a la consecución de los siguientes objetivos o de parte de ellos: aumento de las reparaciones, reutilización, reciclaje, rediseño y/o prolongación de la vida útil de los productos.

El fondo entra dentro del ámbito de aplicación del Artículo 9 del Reglamento SFDR con un objetivo explícito de inversión responsable.

Además, este nuevo fondo se dirige a quienes, con un apetito de riesgo medio, quieren obtener un crecimiento del capital a largo plazo. Además, permite al mismo tiempo beneficiarse de la experiencia de Mediolanum International Funds Ltd. y de la capacidad de gestión de KBI y Pictet, gestores delegados actualmente.

Mediolanum Invesco Balanced Risk Coupon Selection de Mediolanum International Funds Ltd.

(de conformidad con el art. 8 del Reglamento UE 2019/2088)

Es un fondo de tipo flexible que utiliza una amplia gama de soluciones de inversión de Invesco que permiten limitar la volatilidad y, al mismo tiempo, obtener un rendimiento periódico. Además, el universo invertible se caracteriza por sociedades que promueven medidas medioambientales y sociales, centrándose en proyectos relacionados con el cambio climático y la energía no contaminante. Su objetivo es conseguir una apreciación del capital a medio/largo plazo, principalmente a través de la inversión a nivel mundial (directa y/o indirectamente) en valores de renta fija, acciones, instrumentos de carácter accionarial y materias primas y distribuir una rentabilidad periódica. Para conseguir su objetivo de inversión, la Sociedad de Gestión seleccionará principalmente inversiones que considera que generarán una exposición a sociedades, emisores y/u organismos de inversión colectiva que promueven algunas medidas medioambientales y sociales.

Mediolanum Carmignac Strategic Selection

(de conformidad con el art. 8 del Reglamento UE 2019/2088)

El objetivo de inversión de Mediolanum Carmignac Strategic Selection consiste en conseguir una apreciación del capital a medio/largo plazo, principalmente invirtiendo a nivel mundial (directa y/o indirectamente) en una cartera diversificada de valores accionariales y valores asociados, valores de renta fija, valores del sector inmobiliario, instrumentos de los mercados monetarios, materias primas y divisas. Para conseguir su objetivo de inversión, la sociedad de gestión utilizará un enfoque flexible y seleccionará principalmente inversiones que considera que generarán una exposición a sociedades, emisores y/u organismos de inversión colectiva que promueven algunas características medioambientales y sociales. El Fondo promueve además las inversiones en sociedades que siguen buenas prácticas de gobernanza.

Mediolanum Best Brands Global Impact Fund de Mediolanum International Funds Ltd.

(de conformidad con el art. 9 del Reglamento UE 2019/2088)

Mediolanum Global Impact Fund, fondo de Mediolanum Best Brands es un fondo accionarial mundial multigestor. Tiene dos objetivos igualmente importantes: ofrecer rentabilidades interesantes en las inversiones a largo plazo y contribuir a un mundo más sostenible e inclusivo.

Mediolanum Best Brands Global Impact va más allá de la selección de empresas con prácticas comerciales responsables o la exclusión de empresas no adecuadas. El fondo invierte de forma activa y directa en sociedades cuyos productos y servicios ofrecen soluciones concretas a los grandes retos sociales y medioambientales, así como en fondos que generan un impacto positivo invirtiendo en sociedades que apoyan uno o varios objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Mediolanum Best Brands Socially Responsible Collection de Mediolanum International Funds Ltd.

(de conformidad con el art. 8 del Reglamento UE 2019/2088)

Mediolanum Socially Responsible Collection, perteneciente a Mediolanum Best Brands, es un fondo multiactivos y multigestor que invierte principalmente en acciones mundiales socialmente responsables y sostenibles y, en menor medida, en valores de renta fija. El fondo tiene una cartera compuesta de valores seleccionados en base a un flujo de caja libre elevado, un rendimiento interesante del capital invertido y un perfil de sostenibilidad constructivo. El fondo invierte en general el 80 % del patrimonio total en acciones de sociedades de todo el mundo.

Sostenibilidad significa actuar para alcanzar el éxito económico teniendo en cuenta al mismo tiempo criterios medioambientales, sociales y de gobernanza y su impacto sobre la sociedad y el desarrollo sostenible.

Para la evaluación se tienen en cuenta aspectos como la estrategia empresarial, la gobernanza corporativa, la transparencia y la gama de productos y servicios de una empresa.

Mediolanum Best Brands Innovative Thematic Opportunities

(de conformidad con el art. 8 del Reglamento UE 2019/2088)

Mediolanum Innovative Thematic Opportunities, perteneciente a Mediolanum Best Brands, es un fondo multigestor que invierte principalmente en acciones mundiales. Su estilo de inversión se centra en el crecimiento seleccionando empresas cuyas actividades estén bien posicionadas para beneficiarse de las oportunidades económicas derivadas de los temas de inversión a largo plazo. Estos temas pueden guiar potencialmente el crecimiento a largo plazo y los impactos económicos positivos para las economías, los sectores y las empresas que operan en ellos y contribuyen también a cambios sociales y/o medioambientales positivos. Incluyen, entre otros, cambios y progresos en la tecnología de la información, cambios demográficos y preferencias de los consumidores, urbanización, así como aspectos medioambientales y energéticos.

Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile de Mediolanum Gestione Fondi SGR

(de conformidad con el art. 8 del Reglamento UE 2019/2088)

Mediolanum Flessibile Futuro Sostenibile, fondo perteneciente al Sistema Mediolanum Fondi Italia, se configura como un producto conforme al art. 9 del Reg. UE 2019/2088. Es un fondo de tipo Flexible que prioriza las inversiones en emisores con elevados estándares ASG

(medioambiental, social y de gobernanza), con especial atención a los medioambientales, analizando los parámetros que estiman para la cartera en su conjunto la intensidad de carbono media ponderada (valor que expresa el volumen de CO₂ emitido por 1 millón de dólares de facturación). Así, el Fondo tiene como objetivo la construcción de una cartera que tenga en su conjunto una intensidad de carbono inferior a la establecida en un índice de referencia interno seleccionado por la SGA. Para la creación de esta cartera, MGF recurre a los servicios de asesoramiento ofrecidos por HSBC Global Asset Management. Para controlar la observancia de las características medioambientales y sociales que promueve el Fondo, la SGA, además de utilizar las calificaciones ASG, y la intensidad de carbono, tiene en cuenta también las Principales Incidencias Adversas (PIA) de las inversiones sobre los factores de sostenibilidad, con el fin de hacer un seguimiento, limitar y reducir, a largo plazo, los posibles efectos de las decisiones de inversión que pueden tener incidencias adversas sobre los factores de sostenibilidad. En concreto, en la gestión del Fondo se hace un seguimiento de los siguientes indicadores (PIA) específicos: emisiones de gases de efecto invernadero, huella de carbono, intensidad de GEI de las sociedades en las que invierte.

Fondo Compromiso Mediolanum FI.

(de conformidad con el art. 8 del Reglamento UE 2019/2088)

Banco Mediolanum distribuye el Fondo Compromiso FI. Realizado por Mediolanum Gestión, la SGA del Grupo español; gracias a este fondo de inversión, el cliente puede elegir una ONG entre las que participan en la iniciativa solidaria Mediolanum Aproxima, y Mediolanum Gestión abona anualmente entre el 10 % y el 30 % de la comisión de gestión, en función de los ingresos obtenidos y de la clase del fondo, a la organización seleccionada por el cliente, en las formas descritas en el folleto del producto. En concreto, en 2022 el importe total de las donaciones realizadas fue de 84.914 euros, que supone un aumento del 35 % respecto a 2021. Además, este fondo aplica los criterios ASG en las inversiones que realiza, gracias a participaciones en empresas cuya actividad económica contribuye a un objetivo social, como la lucha contra la desigualdad, reforzando así la cohesión y la integración social, la potenciación del capital humano y el desarrollo socioeconómico de los colectivos desfavorecidos.

En **España**, además de los productos sostenibles de Mediolanum International Funds y Mediolanum Gestión, Banco Mediolanum ofrece una selección de fondos de terceros que incluye fondos que recaen en el ámbito de aplicación tanto del artículo 8 como del artículo 9 según la definición del Reglamento SFDR, a través del servicio **MyWorld**.

Productos y servicios bancarios

SelfyConto

Banca Mediolanum confirma la orientación hacia la digitalización, la desmaterialización y la sostenibilidad con SelfyConto, una cuenta corriente dirigida a los clientes *smarty* y a los jóvenes/adultos digitales que desean gestionar sus ahorros de forma totalmente autónoma. La contratación tiene lugar en su totalidad digitalmente y la cuota de mantenimiento de la cuenta es gratuita hasta los 30 años. SelfyConto permite así, a través de la app Mediolanum, gestionar las operaciones bancarias habituales de forma autónoma, en línea y desde cualquier lugar, solicitar un préstamo y obtenerlo en tiempo real, gestionar fondos comunes de inversión, acceder a la plataforma avanzada de *trading online* y proteger lo que se ama con unos pocos pasos sencillos.

Cuenta Mediolanum – Oferta para los jóvenes

La relación entre las personas es el principio en el que Banca Mediolanum basa su relación con el cliente. El Family Banker, figura clave del modelo, ofrece un asesoramiento específico y personalizado y una planificación a 360° que con el tiempo se transforma en educación financiera, para respaldar al cliente en las decisiones más importantes de su vida. Banca Mediolanum dedica esta misma atención al segmento de clientes jóvenes que, gracias a una oferta específica, puede beneficiarse de todas las ventajas de una asistencia integral de los Family Bankers y de la digitalización de los servicios bancarios a través de la app de Mediolanum, beneficiándose al mismo tiempo de la cuota de mantenimiento de la cuenta gratuita hasta cumplir los 30 años y la anulación de la cuota de emisión de la tarjeta Mediolanum Prepaid Card. El apoyo a los jóvenes constituye un aspecto fundamental de la oferta de Banca Mediolanum.

Cuenta Mediolanum – Catástrofes Naturales

Desde siempre, Banca Mediolanum, cuando tiene lugar una catástrofe natural, está en primera línea para ayudar a los clientes damnificados con iniciativas específicas y facilidades reservadas a ellos. Desde esta perspectiva, la Cuenta Mediolanum – Catástrofes Naturales prevé durante dos años desde la apertura de la cuenta o desde el cambio de contrato toda una serie de ventajas sobre las operaciones bancarias como, por ejemplo: la eliminación de la cuota de mantenimiento de la cuenta, de la cuota anual de la tarjeta de crédito, la asunción por parte del banco del impuesto del timbre y la eliminación de las comisiones previstas por el uso de los principales servicios bancarios (transferencias, recibos, CBILL, etc.).

Tarjeta de débito – Mediolanum Card

Mediolanum Card es una tarjeta de débito práctica, conveniente y, sobre todo, sostenible. Se ha realizado utilizando PLA (ácido poliláctico, un derivado del maíz no alimentario) y con colores biodegradables. Es un ejemplo concreto de la atención que Banca Mediolanum presta a las soluciones innovadoras y sostenibles a favor tanto de quienes abren una nueva cuenta como de los clientes actuales.

Productos de crédito

Hipoteca Mediolanum Bioedilizia+

En 2022 se incluyó en el catálogo la Hipoteca Mediolanum Bioedilizia+, una financiación dedicada a las operaciones de compra e intercambio de inmuebles de construcción ecológica con certificación S.A.L.E. (Sistema de Fiabilidad de la Madera de Construcción) o Casa Clima, o certificación Arca.

Cabe destacar que las casas de construcción ecológica se realizan de manera sostenible con técnicas de construcción ecológicas, utilizando materiales naturales y certificados, y completando estos últimos con sistemas que permiten la eficiencia energética.

En 2022 se concedieron **0,7 millones, que representan el 0,03 % del total de Hipotecas concedidas.**

Hipoteca Mediolanum Fondo de Garantía

El Fondo de garantía para la primera vivienda (el llamado Fondo de primera vivienda) se creó en el Ministerio de Economía y Hacienda con la [Ley n.º 147 de 27 de diciembre de 2013, art. 1, apdo. 48 letra c\)](#). El Fondo se volvió a financiar con el «Decreto Ayudas-bis» ([Decreto Ley n.º 73 de 25 de mayo de 2021, art. 64](#)). El fondo prevé una garantía pública del 50 % y con la publicación en el Boletín Oficial del [Decreto Ley n.º 73 de 25 de mayo de 2021](#), la garantía que puede conceder el fondo es del 80 % del principal para todos aquellos que formen parte de las categorías prioritarias con ISEE (indicador de situación económica equivalente) no superior a 40.000 euros anuales.

El nuevo producto denominado «Hipoteca Mediolanum fondo de garantía» se lanzó el 17/12/2021 con el objetivo de ayudar a la recuperación de la economía italiana y, prestando especial atención a las familias italianas monoparentales y a los jóvenes, se ha decidido reservar este producto únicamente a las siguientes categorías prioritarias:

- › jóvenes menores de 36 años;
- › parejas casadas o que convivan desde hace al menos dos años en las que al menos uno de los miembros de la pareja no haya superado los 35 años;
- › unidades familiares compuestas por un solo progenitor (solteros, no convivientes con el otro progenitor, separados, divorciados, viudos) que vivan con al menos un hijo menor de edad.

Con este producto los solicitantes pueden pedir un préstamo por el 100 % del valor, con un tipo máximo de la financiación, en concreto «el tipo efectivo global (TEG) no puede superar el tipo efectivo global medio (TEGM) publicado trimestralmente por el Ministerio de Economía y Hacienda de conformidad con la Ley n.º 108 de 7 de marzo de 1996». En 2022 se concedieron **40,4 millones de euros, que representan el 1,9 % del total de Hipotecas concedidas.**

Casa +

En 2022, con la iniciativa «Casa +,» Banca Mediolanum confirmó su compromiso de responder a las necesidades de sus clientes y al mismo tiempo de apoyar al sector de la construcción con una oferta de hipotecas y préstamos en condiciones ventajosas para la reforma de viviendas.

De conformidad con el marco normativo que establece ventajas fiscales para las reformas de viviendas, mejora de la eficiencia energética y obras de mejora del riesgo sísmico de la vivienda habitual. El objetivo es la mejora de las clases energéticas y un menor impacto medioambiental a través de la inversión en soluciones energéticas alternativas, apoyando proyectos de construcción sostenible.

En 2022 se concedieron:

- › **46,5 millones de euros en hipotecas Casa+, que corresponden al 2,2 % del total de Hipotecas concedidas**
- › **31,4 millones de euros en Préstamos Casa+, que corresponden al 3,2 % del total de Préstamos concedidos**

Hipoteca Mediolanum Eco+

Desde abril de 2019, los clientes de Banca Mediolanum pueden solicitar una hipoteca con diferencial reducido, con garantía hipotecaria de primer grado, dedicada a las viviendas de alta eficiencia energética (clase energética B, A, A+) y destinado a las operaciones de compra, intercambio y subrogación.

En 2022 se concedieron **75,3 millones de euros de Hipotecas Mediolanum Eco+, que representan el 3,7 % del Total de Hipotecas concedidas.**

Hipoteca Mediolanum Young

Los destinatarios de la Hipoteca Mediolanum Young son jóvenes menores de 35 años, para apoyar los proyectos de compra de la primera vivienda con una financiación como máximo del 90 % del valor del inmueble, amortización anticipada opcional de dos años, sin ninguna comisión, y una reducción progresiva del diferencial aplicado, cada 5 años, en caso de pago regular. En 2022 se concedieron: **57 millones de euros en hipotecas Mediolanum Young, que corresponden al 2,7 % del total de Hipotecas concedidas.**

Instant Credit y Shop For You

En 2022 el préstamo personal '*Instant Credit*' y el préstamo específico '*Shop For You*,' en cuanto productos de crédito totalmente digitales, pasaron a formar parte del proyecto '*Selfy*.' Este proyecto coloca en el centro a los clientes que eligen productos de Banca Mediolanum de forma autónoma y sin la ayuda de un Family Banker. Para caracterizar mejor a este segmento de clientes, los productos cambiaron de nombre pasando a llamarse '*SelfyCredit Instant*' y '*SelfyShop*' respectivamente.

En 2022 continuaron las actualizaciones e implementaciones para aumentar las funciones de los productos, ampliar los clientes objetivo (con o sin asignación de un Family Banker), también se incrementó el importe máximo que se puede solicitar a 20.000 euros y la duración hasta 84 meses.

En 2022 se concedieron:

- › **117,9 millones de euros de *SelfyCredit Instant*, que corresponden al 12 % del total de Préstamos concedidos**
- › **3,3 millones de euros de *SelfyShop*, que corresponden al 0,3 % del total de Préstamos concedidos.**

Préstamos Eco Bonus

En octubre de 2020, Banca Mediolanum lanzó los productos de Financiación para sus clientes que hacen reformas en su casa beneficiándose de las deducciones fiscales de la *eco-bonificación extraordinaria/eco-bonificación* y que al mismo tiempo desean ceder el crédito fiscal al Banco. Las líneas de préstamo son las siguientes:

- › Préstamo Mediolanum Superbonificación I10+ que permite financiar la reforma de un inmueble, reservado a los tipos de obras que dan derecho al crédito fiscal del 110 % en 5 años.
- › Préstamo Mediolanum Bonus+ que permite financiar la reforma de un inmueble, reservado a los tipos de obras que dan derecho al crédito fiscal en 10 años.
- › Préstamo Mediolanum Bonus+Top con amortización al vencimiento que permite financiar la reforma de un inmueble, reservado a los tipos de obras que dan derecho al crédito fiscal del 100 % en 5 años y en 10 años.

En 2022 se concedieron **220,3 millones de euros, que representan el 22,5 % del total de préstamos concedidos.**

Préstamo Mediolanum Eco+ Mobility

Desde septiembre de 2019 los clientes de Banca Mediolanum pueden solicitar el préstamo Mediolanum Eco+ Mobility con diferencial reducido que permite financiar la compra de nuevos vehículos híbridos y eléctricos, bicicletas y motocicletas.

En 2022 se concedieron **3,5 millones de euros de Préstamos Mediolanum Eco+ Mobility, que representan el 0,36 % del Total de Préstamos concedidos.**

Préstamos para emergencia COVID-19

Ante la emergencia sanitaria por COVID-19 que caracterizó al año 2020, Banca Mediolanum ha ayudado a sus clientes con acciones promovidas tanto por los decretos gubernamentales como con iniciativas promovidas directamente. En 2022, tal y como se establece en los Decretos Ley del año, se prorrogó la oferta de préstamos dirigidos a los profesionales liberales, sociedades unipersonales y empresas. Además, se adoptaron medidas de apoyo para las mismas categorías en relación con el conflicto ruso-ucraniano. Al adherirse activamente a la concesión de estas financiaciones, el Banco ha aportado modificaciones en cuanto a la duración, tipos e importe máximo que se puede conceder tal y como se establece en las disposiciones legales correspondientes, garantizando en todo caso el asesoramiento y la operatividad presentes desde el inicio de la iniciativa.

En 2022 se concedieron en total **116 préstamos garantizados por el fondo MCC por valor de 49,9 millones de euros.**

Banco Mediolanum

En un contexto de incertidumbre económica debida a las consecuencias de la guerra en Ucrania y a la alta inflación, Banco Mediolanum mantiene el compromiso actual de adherirse al Código de Buenas Prácticas Bancarias para los clientes titulares de préstamos hipotecarios a raíz de los cambios legislativos aprobados a finales de 2022, con el objetivo de ofrecer una mayor protección a los grupos vulnerables afectados por este contexto económico.

Préstamo ECO

Banco Mediolanum ofrece un diferencial reducido para la compra de un vehículo de cero emisiones (eléctrico o híbrido enchufable) caracterizado por el mejor *pricing* de su oferta de créditos al consumo.

Hipoteca Freedom Green

Este producto completa la oferta de hipotecas de Banco Mediolanum para la compra de vivienda: en concreto, ofrece el mejor *pricing* de la oferta de Banco Mediolanum, normalmente reservada a clientes 'top,' para la compra de una vivienda de alta eficiencia energética ("A" o superior).

Integración de los incentivos públicos de los fondos Next-Gen

Se trata de la oferta de financiación de Banco Mediolanum para promover la reforma de viviendas para mejorar la eficiencia energética: atendiendo a la reciente publicación por parte del Gobierno español de las formas de concesión de las subvenciones procedentes de los fondos europeos NEXT- GEN, Banco Mediolanum se sitúa como una de las primeras entidades en ofrecer condiciones de financiación especiales para los clientes que obtengan estas subvenciones.

En concreto, para los clientes que solicitan una financiación mediante préstamo, Banco Mediolanum propone su mejor tarifa, si la financiación se solicita en forma de hipoteca para la reforma de la vivienda, Banco Mediolanum reconoce al cliente un importe equivalente al 20 % de las ayudas recibidas del Estado, con un límite máximo de 500 euros.

7.2.7 Bono verde sénior preferente

En noviembre de 2022, Banca Mediolanum completó con éxito la emisión inaugural de un *bono verde sénior preferente* con vencimiento a 4 años y 2 meses por un importe total de 300 millones de euros. La emisión, destinada exclusivamente a inversores institucionales, se realizó de conformidad con el programa *Euro Medium-Term Note* de 1.000 millones de euros creado en septiembre de 2022, con calificación BBB, acorde con las calificaciones que el emisor obtuvo por primera vez en julio de 2022 de S&P Global Ratings y Fitch Ratings. La calificación BBB es la más alta que se puede obtener ya que es equivalente al *rating* soberano de Italia y entre los motivos indicados por las agencias destacan los puntos fuertes de Banca Mediolanum como, por ejemplo: la eficacia del modelo de negocio ágil y bien diversificado, la sólida situación de capital que se caracteriza por ingresos estables y la gran liquidez del balance, el riesgo de crédito muy limitado y superior a la media gracias a la política cauta de concesión de hipotecas y préstamos.

El bono sigue los principios delineados en el *Green, Social & Sustainability Bond Framework*, que está alineado con los principios ICMA –Asociación Internacional del Mercado de Capitales, y ha obtenido un dictamen de segunda parte de ISS ESG.

En la colocación participaron los principales inversores institucionales del mercado europeo y el 35 % de la distribución del bono tuvo lugar fuera de Italia. El porcentaje de inversores con mandato ASG es superior al 70 %. El uso de los ingresos se destina principalmente a la cobertura de las hipotecas *green* concedidas para la compra de viviendas de alta eficiencia energética (clase energética A y B) y para la reforma de edificios con la consiguiente mejora de al menos dos clases energéticas.

Motivación

La emisión de este bono permite al Banco reforzar adicionalmente su solidez patrimonial y perseguir sus objetivos estratégicos con una eficiencia de capital aún mayor. De hecho, aunque la Ratio CET1 y la Ratio de apalancamiento en el momento de la emisión eran ya superiores a los requisitos MREL para 2024, el importe obtenido con la emisión añade un colchón adicional complementario que hará que la estructura patrimonial de Banca Mediolanum sea más amplia y flexible. El carácter Verde de la operación subraya además el compromiso concreto a favor de iniciativas de sostenibilidad que representen una contribución positiva para todos los grupos de interés. De hecho, Mediolanum reconoce el papel central del mundo financiero para afrontar el problema del cambio climático y para promover un modelo de sociedad más justo e inclusivo. Al tratarse de una entidad financiera bien posicionada en el mercado europeo, el Grupo desea comprometerse con fuerza en utilizar su capacidad para promover las cuestiones de sostenibilidad.

Marco

El '*Green, Social and Sustainability Bond Framework*' se creó partiendo de los «Principios de los Bonos Verdes 2021» y de los «Principios de los Bonos Sociales 2021,» así como de las «Directrices de los Bonos Sostenibles 2021,» estándares supervisados por la Asociación Internacional del Mercado de Capitales (ICMA). El marco representa el instrumento de finanzas sostenibles que asegura la transparencia en el uso de los ingresos y promueve la integridad del mercado de los bonos sostenibles.

El desarrollado por Banca Mediolanum incluye tres tipos diferentes de bonos sostenibles:

Bonos Verdes – cualquier tipo de bono con el que los ingresos se aplican a proyectos de financiación o refinanciación con un claro beneficio medioambiental, de acuerdo con los «Principios de los Bonos Verdes» establecidos por la ICMA.

Bonos Sociales – los bonos alienados con los «Principios de los Bonos Sociales» de la ICMA que financian proyectos tendentes a mitigar problemas sociales concretos, a buscar soluciones ventajosas para la sociedad, en particular, aunque no exclusivamente, para determinados colectivos.

Bonos Sostenibles – cualquier tipo de bono que combine proyectos tanto Verdes como Sociales.

Los bonos Verdes, Sociales o Sostenibles establecidos en el marco de Banca Mediolanum se pueden emitir bajo diferentes formas de instrumentos de deuda (*Senior Preferred, Senior Non-Preferred, Subordinated*), en varios formatos y divisas, y colocarse a través de una colocación tanto pública como privada. El Banco se obliga a hacer un seguimiento del mercado de los instrumentos de deuda ASG y controlar periódicamente que su marco esté alineado con los mejores estándares del mercado.

A continuación, se presentan las principales características delineadas en el marco:

1. Uso de los ingresos

Un importe equivalente a la captación neta obtenidos con los fondos Verdes, Sociales y Sostenibles se destinará a financiar y/o refinanciar, total o parcialmente, hipotecas y préstamos nuevos y/o ya existentes relacionados con proyectos e inversiones que pertenezcan a las siguientes categorías:

Verde:

- › Inmuebles ecológicos (*Green buildings*)
- › Medios de transporte no contaminantes (*Clean transportation*)
- › Eficiencia energética (*Energy efficiency*)

Social:

- › Creación de puestos de trabajo y financiación a las pymes (*Employment generation & SME financing*)
- › Apoyo al Tercer Sector (*Support to the Third Sector*)
- › Vivienda asequible o vivienda social
- › La distribución del uso de los ingresos se divulgará en el informe de asignación de los bonos emitidos dentro del marco

También se han establecido exclusiones de la financiación para sectores considerados controvertidos, en concreto:

- › Energía fósil
- › Energía nuclear
- › Apuestas (*Gambling*)
- › Tabaco
- › Alcohol
- › Abuso animal
- › Armas

2. Proceso para la selección y evaluación de los proyectos

Banca Mediolanum asegura que todos los usos admisibles (activos verdes y sociales) seleccionados son acordes con los estándares internacionales en materia medioambiental y social, y que cumplen con la legislación local vigente.

El Banco también ha creado un órgano de supervisión, la '*GSS Bond Framework Commission*', compuesta por miembros de diferentes áreas de la empresa, entre las que se encuentran la alta dirección, la tesorería, la división de crédito y la división de planificación, control y relaciones con los inversores, más todos los sectores que en cada caso concreto puedan contribuir a generar activos admisibles según las características establecidas en el marco.

La comisión se reúne al menos una vez al año con la tarea de:

- › Hacer un seguimiento y controlar los activos admisibles;
- › Evaluar y validar nuevos activos para su inclusión en la cartera, e/o la inclusión de nuevas categorías potenciales;
- › Evaluar los impactos de las financiaciones concedidas;
- › Hacer un seguimiento constante de las mejores prácticas del mercado sobre transparencia y divulgación de información sobre bonos sostenibles;

- › Comprobar y aprobar el informe de asignación de ingresos. El proceso de selección y evaluación de los activos admisibles consta de tres fases:
 - › Las áreas de la empresa evalúan inicialmente si un determinado tipo de activos cumple los criterios de admisibilidad.
 - › La GSS Bond Framework Commission efectúa un segundo análisis para aprobar el cumplimiento efectivo de los criterios de admisibilidad por parte del activo.
 - › Por último, la comisión aprueba la asignación de los ingresos al activo examinado. La comisión controla dos veces al año que los usos ya asignados sigan siendo acordes con el marco y que no se hayan producido conflictos significativos.

3. Gestión de los ingresos

El '*Green, Social and Sustainability Bond Framework*' establece que la captación neta se deben asignar a través de una cartera de activos admisibles con base agregada.

Banca Mediolanum se compromete a alcanzar la plena asignación del importe obtenido en un plazo de tres años desde la emisión del bono. La asignación será objeto de seguimiento a través de un Sistema de controles internos y el Banco se compromete además para que el total de activos admisibles sea siempre superior a la captación neta netos de los bonos en circulación.

A la espera de alcanzar la plena asignación, la tesorería invertirá la parte restante de los ingresos obtenidos discrecionalmente y de conformidad con su política de inversión en lo que respecta a la liquidez, así como observando los criterios de exclusión descritos en el marco.

4. Informes

De acuerdo con las recomendaciones «Principios de los Bonos Verdes 2021,» «Principios de los Bonos Sociales 2021» y «Directrices de los Bonos Sostenibles 2021» de la ICMA y con el «Marco armonizado para la publicación de informes sobre el impacto,» Banca Mediolanum publicará anualmente y hasta la plena asignación de los ingresos, un informe sobre el uso de los ingresos obtenidos con los bonos emitidos en el ámbito del marco, así como un análisis de los impactos generados por los activos financiados. El informe incluirá parámetros cuantitativos y cualitativos con la explicación correspondiente del método empleado.

Auditoría externa

Banca Mediolanum ha pedido a ISS ESG que emita un dictamen de segunda parte para comprobar la alineación del marco con las mejores prácticas del mercado y con las directrices de ICMA. El documento, disponible en la web de Banca Mediolanum en la sección '*Investor Relations*', confirma la plena alineación en el uso de los ingresos, en la evaluación y selección de los proyectos de uso de los ingresos, en la gestión de los ingresos y en la elaboración de informes.

Además, Banca Mediolanum se compromete a utilizar una sociedad de auditoría externa para controlar la actividad de información periódica.

7.3 Innovación

[GRI 3-3]

La innovación es un valor muy importante para el Grupo Mediolanum y para sus grupos de interés. **A través del desarrollo de los servicios digitales se pretende mejorar las actividades y los procesos.** Para ello, el Grupo sigue invirtiendo en los servicios de pago, desarrollando tecnologías innovadoras para ofrecer a los clientes una experiencia de uso aún más completa, centrándose en la seguridad, la autonomía y la eficiencia.

La **función innovación** nace en 2014 con la finalidad de comprender y analizar las megatendencias en las que se basan los cambios tecnológicos que se están produciendo en el escenario competitivo mundial, identificando las oportunidades que ofrecen.

Esta función se encuentra dentro de la dirección «innovación, sostenibilidad y estrategia de valor», depende directamente del consejero delegado y su misión es generar un nuevo valor, colaborando estrechamente con la función de sostenibilidad, para consolidar la cultura de la innovación a favor de la sostenibilidad en la empresa, conscientes de que toda innovación debe aportar un valor positivo para las personas.

El papel de la función innovación abarca diferentes actividades (**actividades de innovación**) que se pueden reagrupar en las **tres matrices** siguientes:

Actividad de exploración: partiendo del análisis de las principales tendencias del mercado e intercambiando ideas con las diferentes unidades de negocio internas, se ponen en marcha las actividades de investigación y experimentación necesarias. En esta fase, de hecho, el Equipo Innovación se relaciona con las Universidades, analiza la competencia, participa en eventos del sector, se reúne con *startups* y experimenta directamente algunas soluciones (tecnologías, prototipos, métodos, modelos de negocio, casos de uso, etc.) que considera interesantes.

Inicio de nuevos Proyectos: los resultados de la fase de exploración, desde el punto de vista de la «**Innovación Corporativa Abierta**», se analizan y se proponen a los responsables de los sectores o divisiones del banco y a los Family Bankers que estén interesados en las oportunidades concretas que se hayan detectado. Una vez recabadas y analizadas las opiniones de las líneas de negocio interesadas, comienza la fase de desarrollo aplicando métodos de pensamiento de diseño y prototipado rápido (**Ciclo de vida de la idea**), con el objetivo de diseñar un «concepto» y en algunos casos incluso «prototipos». Si el director de referencia valora positivamente el concepto/prototipo, se presenta a las diferentes direcciones de negocio para empezar a elaborar un **estudio de viabilidad y redactar el plan de negocio** del proyecto.

Ejecución: Si el análisis de viabilidad y el plan de negocio se evalúan positivamente, puede comenzar la fase de ejecución, que permite pasar de un prototipo a un «proyecto», que entra a todos los efectos en la cartera, una vez concluido el proceso de aprobación del presupuesto. Las Direcciones que promueven la iniciativa se ponen en contacto con la función «gestión de la cartera de proyectos y planificación organizativa» que ayuda a los órganos de la empresa en la evaluación de la iniciativa de acuerdo con el programa de proyectos de la empresa.

Un ejemplo de creación de prototipo especialmente importante completado en 2022 fue la **inclusión de algoritmos de aprendizaje profundo combinados con datos ASG** para optimizar la selección de los valores en el proceso de gestión de activos. De hecho, los algoritmos de aprendizaje profundo combinados con los datos ASG pueden optimizar la selección de los valores, favoreciendo así inversiones sostenibles. El modelo puede constituir una ayuda a la inversión contribuyendo a aumentar los perfiles de sostenibilidad de los productos, con el fin de ampliar la cartera de oferta con un producto innovador altamente tecnológico y siempre atento a los impactos medioambientales.

El **programa de *call for ideas 'Bonus Pool'*** que ha llegado a su cuarta edición (2021-2022), ha demostrado este año también que es un instrumento importante de participación e implicación de toda la plantilla, permitiendo a cada empleado desarrollar e incrementar su creatividad, conocimientos y emprendimiento. El programa vivió un año de grandes novedades, empezando por el «reto» que afrontaron los compañeros durante esta edición: acercarse a los retos que plantea la sostenibilidad y los 17 objetivos de la Agenda 2030 a través de la innovación, concretando y reforzando cada vez más la interrelación entre innovación y sostenibilidad. La participación de los compañeros procedentes de todas las direcciones fue considerable y en Viima, la plataforma seleccionada para la fase de recopilación y gestión de las ideas, se registró una participación activa de unos 690 usuarios con un total de 61 ideas.

La selección, realizada con la ayuda del Equipo Innovación, la Sociedad de Asesoría y las Startups innovadoras seleccionadas, llevó a la victoria de tres ideas, con un altísimo potencial disruptivo, sobre las que los grupos de trabajo ya están trabajando para transformar sus Prototipos en Proyectos concretos para el Banco.

Por otro lado, en 2022 continuaron intensamente las **actividades relacionadas con la tecnología *blockchain*** donde se confirmaron tres ámbitos de actividad que pueden influir en los modelos de negocio también desde una perspectiva de sostenibilidad:

1. **Difusión** de la cultura de la innovación dedicada a diferentes tipos de grupos de interés;
2. **Exploración** de soluciones, proyectos, *startups* capaces de desarrollar las tecnologías *blockchain* y *distributed ledgers* en diferentes campos de aplicación;
3. **Participación** en proyectos italianos e internacionales de implantación de *blockchain* y *private permissioned distributed ledgers*.

Banca Mediolanum ha desempeñado un papel propulsor en los proyectos realizados en el ámbito de las actividades internacionales desarrolladas en colaboración con R3 (por ejemplo, en el KYC Retail y en la tokenización de activos inmobiliarios) y ha participado activamente en proyectos de sistema realizados con la coordinación de la Asociación Bancaria Italiana (ABI), en especial participando en las fases de experimentación para el uso del Euro Digital y la introducción de una Moneda Digital del Banco Central (*Central Bank Digital Currency, CBDC*) en el Eurosistema, sobre la que el BCE puso en marcha en el mes de julio una fase de «investigación».

Además, cabe destacar en particular los proyectos realizados en colaboración con otras entidades bancarias y de seguros importantes nacionales e internacionales y con la colaboración continuada del Cetif, de la Universidad Católica y del Banco de Italia.

En concreto:

- › *Onboarding* KYC (O-KYC), con el fin de simplificar, hacer más eficiente y reducir, a través de tecnología DLT (*Distributed Ledger Technology*), los tiempos y los costes del proceso de Incorporación, facilitando el control de los datos personales por parte del ciudadano/usuario.
- › Sandbox '*Paybé*' en el que se experimenta en el sector bancario una nueva herramienta de pago que, aprovechando la programabilidad de los contratos inteligentes permitirá simplificar los procesos de pago tanto para los clientes como para los operadores del negocio, introduciendo una mejora considerable en la experiencia de uso y produciendo beneficios importantes en términos económicos, sociales y medioambientales.
- › Banca Mediolanum en 2022 participó también (por segundo año consecutivo) en el programa de aceleración, dirigido a las *startups* que desarrollan soluciones Fintech e Insurtech, '*Fin+Tech*', surgido de una iniciativa de CDP Venture Capital junto a Digital Magics, Fintech District, StartupBootcamp y SIA. Se trata de un programa trienal con el que se quiere acelerar 16 *startups* al año (ocho en ámbito Fintech y ocho Insurtech) con un total de 48 *startups* seleccionadas con criterios basados en el potencial de crecimiento y en la capacidad para afrontar los principales retos de innovación de las empresas del sector financiero y de seguros.
- › En 2022 hubo actividades de exploración de *startups* en el ámbito de la «sostenibilidad» y numerosas contribuciones por parte de la función de innovación en la búsqueda de soluciones innovadoras con la mirada puesta en la inclusión de la diversidad y la creación de valor a través de la diversidad.

- › En 2022 también continuaron las actividades de investigación y participación en grupos de trabajo con la Universidad Politécnica de Milán y la participación activa de Fintech & Insurtech, Artificial Intelligence y Start-up Intelligence.

Por último, la división Innovación de Banca Mediolanum contribuye activamente al AI HUB Abi Lab.

En 2021 las empresas irlandesas del grupo obtuvieron la certificación ISO 27001, el estándar internacional para la gestión de la seguridad de la información. El marco permite aplicar un sistema de gestión que define las mejores prácticas sobre seguridad de la información. Esto permite proteger con mayor eficiencia todos los datos financieros y confidenciales, reduciendo así al máximo la probabilidad de que se acceda a estos ilegalmente, o sin autorización. Mediolanum también ha migrado la infraestructura local a Microsoft Azure *cloud*. Utilizar la nube de Microsoft nos permite ofrecer rápidamente productos y servicios de forma repetible, mejorando la eficiencia global al tiempo que se mantiene la seguridad y gobernanza en todo momento.



PREMIO SMAU INNOVAZIONE 2022

Banca Mediolanum se adjudicó el premio Smau Innovazione 2022 con el proyecto «Personas» con la siguiente motivación:

«La clientela bancaria se segmenta tradicionalmente en base a parámetros patrimoniales. Las nuevas tecnologías permiten un enfoque mucho más innovador y atento a las necesidades de las personas».

7.4 Ciberseguridad y uso responsable de los datos

[GRI 3-3]

El Grupo se compromete a garantizar la **confidencialidad** de los datos y de las operaciones con los clientes, asegurando la conformidad con las leyes y reglamentos en la venta de productos y servicios financieros, incluso digitales. En la práctica, partiendo de un modelo de negocio con una clara orientación **digital**, Mediolanum sigue invirtiendo en proyectos de integración de la actividad bancaria multicanal, con una atención cada vez mayor a la **ciberseguridad** y al uso responsable de los datos.

7.4.1 Protección de datos

[GRI 418-1]

El Grupo considera desde siempre la protección de los datos personales un tema crucial, ya que asegurar la confidencialidad y la seguridad de los datos bancarios, incluidos los datos personales, es un elemento de capacidad competitiva. La introducción del nuevo Reglamento Europeo 2016/679 (**RGPD**) para la protección de datos que tiene por objeto, entre otros, ofrecer a los ciudadanos europeos un control completo sobre sus datos personales y simplificar el marco normativo para las empresas que gestionan estos datos, ha **introducido reglas y principios en materia de protección de datos**. Estos principios, vigentes en la actualidad, se describen a continuación:

- › **Responsabilidad**, entendida como la obligación del responsable de decidir y poder demostrar las decisiones que ha tomado sobre protección de datos.
- › **Protección de datos desde el diseño**, entendida como la protección de los datos durante todo el proceso de tratamiento empezando por su diseño;
- › **Protección de datos por defecto**, entendida como la protección de datos como «configuración preestablecida».
- › **Minimización de datos**, entendida como el uso de un conjunto de datos mínimo y suficiente para garantizar la finalidad del tratamiento.
- › Establecimiento de un período de **conservación de los datos**, entendida como la obligación de indicar previamente el período durante el que se tratarán los datos y a cuyo vencimiento se eliminarán.

Además de estos principios, los responsables del tratamiento tienen las siguientes obligaciones:

- › **Registro de las actividades de tratamiento**, se trata de un documento en el que se recogen todas las actividades de tratamiento de datos que realiza la Sociedad indicando los detalles que caracterizan a dicho tratamiento.
- › **EIPD (Evaluación de impacto relativa a la Protección de Datos)**, es decir, la determinación de un método para efectuar la evaluación de impacto sobre la protección de datos, entendida como procedimiento para evaluar la probabilidad y la gravedad del riesgo que una violación de los datos puede tener para los derechos y libertades de las personas físicas, con el fin de identificar las acciones de mitigación necesarias.
- › Definición de un **procedimiento relativo a la violación de la seguridad de los datos personales** que prevé la comunicación a la Autoridad de control, en el plazo de 72 horas desde su conocimiento, de la violación accidental o ilícita de la seguridad de los datos personales.
- › **Nuevos derechos para el interesado** persona física como, por ejemplo, el derecho a la limitación del tratamiento, derecho al olvido y a la portabilidad de los datos.

Banca Mediolanum confirmó en 2022 con firmeza **el compromiso para reforzar la salvaguarda de los datos personales** relativos a todas las categorías de interesados para los que se realiza una actividad de tratamiento. En concreto, continuó la actividad de revisión del registro de las actividades de tratamiento que, además de haber llevado a la elaboración de un nuevo registro para una sociedad del Grupo Bancario de constitución más reciente (Flowe), mejoró el proceso de gestión de la actualización y permitió también identificar con mayor precisión los fines del tratamiento.

Con la intención de reforzar los sistemas en que se basa el tratamiento de datos personales, se puso en marcha un proceso de **optimización de las posibles violaciones de la seguridad de los datos personales** que, además de haber incluido el nuevo procedimiento establecido por la Autoridad de protección de datos personales, también adoptó un proceso que, cumpliendo con los temas de sostenibilidad, ha reducido el uso de papel.

Como confirmación adicional de este compromiso, en 2022 se desarrolló un proyecto con el fin de:

- › reexaminar y optimizar el modelo de Protección de Datos existente;
- › aplicar el nuevo modelo y clasificación de la información a toda la empresa.

Una vez finalizada la fase de evaluación, se ha iniciado una fase piloto de adopción del nuevo modelo con un conjunto seleccionado de activos de información, que servirá para continuar en 2023 con las actividades de adopción progresiva, a partir de los ámbitos identificados como prioritarios.

En lo que respecta a la normativa interna, en 2022 también se realizó un trabajo de **adecuación normativa** dentro de las normas de carácter organizativo de Banca Mediolanum, que consisten en procedimientos, reglamentos, políticas corporativas para el tratamiento de los datos personales y Directrices sobre protección de los datos personales de las personas físicas.

En 2022 también se realizaron actividades de adecuación a la nueva normativa relativa al Registro Público de Oposiciones y se difundió entre la red de ventas el documento denominado «*principios e indicaciones en materia de tratamiento de datos personales para la gestión de las actividades de la red de ventas*» en el que se establecen los principios para el correcto tratamiento por parte de la red de ventas de los datos personales de los clientes, colaboradores, proveedores y personas que puedan estar interesadas en los servicios y en los productos que ofrece el Banco de conformidad con la legislación vigente y la reglas de la empresa en materia de protección de datos personales. En estas indicaciones se contemplan los principios generales definidos en la normativa sobre datos personales en el marco de la política adoptada por el Banco en su función de responsable del tratamiento de los datos que la red de ventas gestiona en el ámbito de su actividad. En 2022 continuaron también los **controles de adecuación a la legislación sobre el tratamiento de datos personales por parte de las oficinas de los asesores financieros** situadas en el territorio nacional.

En 2022 Banca Mediolanum también **confirmó las directrices específicas elaboradas, durante la pandemia por COVID-19**, para gestionar y proteger los datos personales para consentir la realización de las actividades mediante teletrabajo cumpliendo con la legislación sobre protección de datos, utilizando correctamente las direcciones de correo electrónico de la empresa y usando los dispositivos de empresa solo mediante conexiones seguras.

Las actividades de control de las obligaciones en materia de protección de datos corresponden a la **Oficina de Protección de Datos**, compuesta actualmente por seis empleados que se ocupan, en concreto, de la trazabilidad de las operaciones bancarias (Garante II) efectuando controles periódicos sobre los accesos a los datos bancarios de los clientes por parte de las personas autorizadas para realizar el tratamiento de los datos. Además, se encarga de la elaboración, a nivel de Grupo, del Acuerdo de Tratamiento de Datos (ATD) como adenda contractual que se adjunta a los contratos de suministros que prevén el tratamiento de datos personales y, por consiguiente, la cualificación del proveedor como Encargado del tratamiento, se ocupa de la gestión de las solicitudes de los interesados relacionadas con sus propios datos, se ocupa de la gestión de las solicitudes relativas al «Código de Conducta para los Sistemas de Información Crediticia», redacta y actualiza la información y los consentimientos sobre protección de datos, ofrece asesoramiento en materia de protección de datos a todas las funciones de la empresa y ofrece ayuda para la elaboración de las respuestas a las

reclamaciones de los clientes en materia de protección de datos. Para ofrecer una gestión continua de las solicitudes e instancias que envían a todas las sociedades del Grupo tanto las funciones internas de la empresa como las personas externas, la oficina de protección de datos cuenta con una dirección de correo electrónica específica que es objeto de seguimiento continuo por parte de los miembros de la oficina. La sociedad ha confirmado como **Delegado de Protección de Datos (DPO)** a un asesor externo, identificado y designado en función de las competencias profesionales y de la preparación especializada sobre la normativa y la práctica en materia de protección de datos, cuya actividad consiste, por ejemplo, en el control interno de la conformidad con las normas, en la actividad de asesoramiento especializado y en la función de contacto para la Autoridad de control italiana.

En 2022, dado que no se han producido cambios en la legislación sobre tratamiento de datos, el Banco ha dedicado aproximadamente **855 horas de formación destinadas**, en especial, a los nuevos empleados (372 horas) y a los asesores (483 horas). Para cada uno de los seis miembros de la oficina de protección de datos se han dedicado más de 70 horas de formación destinadas, en concreto, al estudio de la interpretación de las normas sobre tratamiento de datos personales y al examen de las resoluciones de la Autoridad de Control aplicables a los casos prácticos objeto de discusión.

El Banco en 2022 recibió siete señalamientos por presuntas violaciones, de las cuales solo uno constituía una hipótesis de violación de la seguridad de los datos y, en consecuencia, se notificó a la Autoridad de control.

En **España**, la protección de los datos personales se rige por el RGPD 2016/679 y por la ley orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales contenidos en el reglamento para garantizar y proteger las libertades civiles y los derechos fundamentales de las personas.

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

En 2022 **no se presentaron reclamaciones** a la Agencia Española de protección de datos por incumplimiento de la legislación sobre protección de datos.

7.4.2 Ciberseguridad y protección de datos

Planes estratégicos y objetivos específicos en el ámbito de la ciberseguridad

Banca Mediolanum ha elaborado su **plan de sistemas**, vigente durante cinco años, aprobado en la reunión de 21 de junio de 2016 del consejo de administración. El plan se actualiza cada año, tal y como se establece en la circular 285 del Banco de Italia, a través del plan operativo de las iniciativas informáticas, que se traduce en una cartera de iniciativas y que desarrolla las directrices y los objetivos establecidos. En su ámbito se incluyen las iniciativas relativas a la mejora de la eficiencia de los controles de seguridad TI, no TI y de ciberseguridad relacionadas con la evolución de la gestión de los riesgos TI a nivel de empresa.

En el ámbito del Plan de Sistemas de **Banco Mediolanum** se programan y gestionan los planes anuales de seguridad del Banco, que incluyen las acciones que se deben realizar durante el año para trabajar activamente en la mejora de la seguridad preventiva y reactiva del Banco. La cartera de proyectos se revisa internamente y cada quince días también en el área de operaciones del Banco, para informar sobre los avances o actualizar las prioridades al respecto. Además, cada mes se redacta un informe para el Comité de Seguridad del Banco en el que participan, además de TI, otras áreas que intervienen en la segunda línea de defensa de la seguridad como, por ejemplo, gestión de riesgos, gobernanza, auditoría y organización. Este comité convalida las acciones realizadas y ofrece indicaciones sobre posibles mejoras o sobre riesgos que se deben mitigar. Además, ofrece criterios adicionales para garantizar que los planes de acción respondan a las necesidades del Banco. Por último, cada trimestre se informa al comité paritario del consejo de administración sobre todas las actuaciones realizadas en materia de seguridad durante el

trimestre, así como sobre el seguimiento del plan de acción anual para la seguridad.

Existencia de políticas, procedimientos, reglamentos y responsabilidades específicas

El **marco normativo** en materia de seguridad TIC de Banca Mediolanum se compone de políticas, políticas y procedimientos operativos que orientan y regulan los aspectos relacionados con la seguridad informática indicados en las normas promulgadas por la Autoridad de Supervisión y en los estándares del sector (como, por ejemplo, NIST 800-53, ISO 27001, Enisa). Con carácter meramente indicativo, a continuación, se indican las principales fuentes normativas internas en materia de seguridad informática vigentes en Banca Mediolanum:

- › Política de seguridad informática;
- › Política para la definición y la actualización de la estrategia TIC;
- › Política de gestión del riesgo informático;
- › Política de gestión de incidencias TIC;
- › Política de seguridad TI para los servicios de pago por internet y móvil;
- › Política en materia de desarrollo seguro de las aplicaciones;
- › Política en materia de puestos de trabajo (PdT), dispositivos móviles de empresa (DME) y dispositivos personales (BYOD) – Requisitos de seguridad y reglamento del usuario;
- › Reglamento del proceso de clasificación y comunicación de las incidencias operativas o de seguridad graves;
- › Política operativa de gestión de los usuarios privilegiados;
- › Política operativa de gestión de vulnerabilidades;
- › Política operativa de gestión de *logs* y eventos de seguridad;
- › Procedimiento operativo de acceso a los entornos informáticos de Mediolanum: red y aplicaciones;
- › Procedimiento operativo de gestión de incidencias TI;
- › Política operativa de protección de datos.

El **modelo de control de la seguridad informática** adoptado por Banca Mediolanum tiene las siguientes características:

- › Modelo de gestión de los riesgos informáticos integrado en el modelo de gestión de los riesgos de empresa.
- › Definición de un marco de referencia metodológico y de control para la gestión y el gobierno de la Seguridad Informática, compartido con las estructuras del Grupo involucradas.
- › Redacción y actualización de las políticas de seguridad informática.
- › Control de las amenazas, sobre la base del conocimiento del entorno de los riesgos empresariales (métricas retrospectivas).
- › Control de los riesgos de ciberseguridad, sobre la base del entorno del sector, nacional e internacional (métricas prospectivas).
- › Integración en el ciclo de vida de diseño de los servicios, soluciones y externalizaciones (Seguridad TI desde el diseño).
- › Estandarización y reforzamiento continuo de los controles TIC y de seguridad informática.

En el ámbito global de las **políticas de logging**, se registran de forma detallada las operaciones efectuadas en los sistemas. Existen controles de seguridad lógica para la concesión de derechos de acceso únicamente al personal que lo necesite de acuerdo con sus funciones, observando el principio de «necesidad de conocer» y de la normativa sobre el tratamiento de los datos personales. Los derechos de acceso a los sistemas se gestionan a través de solicitudes formales de habilitación a través de un sistema de gestión de la identidad. El acceso a los recursos informáticos de la empresa a distancia se permite mediante habilitación de la solución VPN adoptada, así como con la aplicación de la autenticación de varios factores. Además, para gestionar y hacer un seguimiento de los accesos infraestructurales y administrativos a los sistemas, se utiliza la solución empresarial de Gestión de accesos privilegiados, para garantizar la trazabilidad y el seguimiento de los cambios en las configuraciones y en los comandos de los datos.

El organismo de regulación del área de seguridad TI de Banco Mediolanum en **España** contiene un conjunto de políticas, procedimientos y reglas que regulan las acciones que se deben realizar en relación con la seguridad bancaria, aplicando las diferentes normas promulgadas por el Banco de España y por la EBA, y se completan con métodos de mercado que ayudan a gestionar correctamente los aspectos relacionados con la Seguridad. Entre las **principales políticas, procedimientos y reglas operativas de seguridad** en vigor en Banco Mediolanum, cabe destacar:

- › Política de seguridad
- › Estándar para las auditorías periódicas
- › Política de gestión del riesgo informático;
- › *Change Management Standard*
- › Estándar de gestión del cambio
- › Procedimiento para los pagos digitales
- › Procedimiento de política preventiva y de detección
- › Procedimiento operativo para la detección de vulnerabilidades
- › Política de gestión de los proveedores
- › Política de gestión y notificación de incidencias
- › Procedimiento de comunicaciones seguras
- › Procedimiento de tratamiento de datos
- › Procedimiento de identificación y clasificación de los activos

Las acciones que se incluyen en estas políticas, procedimientos y reglamentos tienen por objeto prevenir y proteger los datos del Banco, de sus clientes y de sus proveedores. Para ello, existen **políticas de seguridad proactivas que aseguran la correcta gestión de los sistemas y de los activos para supervisar de forma proactiva la gestión de las alertas, alarmas e incidencias que puedan producirse.**

En 2022 se elaboró el marco reglamentario completo cumpliendo con los requisitos de la **norma ISO 27001** para la gestión de la seguridad de la información, con el fin de poner en marcha el proceso de certificación antes de la primera mitad de 2023. Este marco reglamentario se encuentra actualmente en fase de revisión interna con las diferentes partes interesadas y su aprobación está prevista para el primer trimestre de 2023. Además de las políticas de prevención en los sistemas y el seguimiento y la gestión de las posibles incidencias, el Banco efectúa al menos una vez al año una **evaluación de riesgos TI** para evaluar la revisión de los activos del Banco, analizándolos desde la óptica de la normativa EBA e incorporando las acciones de la metodología MAGERIT. Para ello, se utilizan seis categorías EBA, entre ellas 22 amenazas TIC, con un total de 51 riesgos analizados. Para cada riesgo analizado que podría ser superior al apetito de riesgo establecido, se revisan las medidas correctoras aplicadas inicialmente y las que se deben implantar.

Por último, cabe destacar que los procesos de seguridad se deben completar con un plan de concienciación y formación activo sobre seguridad para los empleados del Banco, así como para los Family Bankers y los clientes.

Por ello, a lo largo del año se realiza una serie de acciones de gestión de la formación mediante cursos o píldoras formativas para garantizar una correcta concienciación de las personas del Banco.

Formación e información al personal para garantizar un mayor control del tema

Desde el mes de julio de 2018, se ha activado la **campaña de formación** denominada «Conocimiento Digital» que se compone de píldoras formativas sobre Ciberseguridad que se activan con frecuencia mensual. Además, el Banco participó en 2022 en la iniciativa del CertFin italiano «I Navigati,» una campaña de información para promover el uso seguro y consciente de los canales y de las herramientas digitales y concienciar a los clientes del Grupo Mediolanum sobre los riesgos de ataques y estafas en línea cuando utilizan los servicios financieros. Además, con el objetivo de luchar contra los intentos de «ataque a las personas» utilizando técnicas de ingeniería social, Banca Mediolanum ha creado un **programa de información/formación para sus empleados sobre las principales amenazas cibernéticas**, objeto de formación continua (mediante píldoras formativas, iconográficas, vídeo).

Durante el año en curso, en **España** se han realizado numerosas acciones de formación y concienciación sobre seguridad. Los procesos de seguridad se deben completar con un plan de concienciación y formación activo sobre seguridad para los empleados del Banco, los Family Bankers y los clientes. Por ello, durante el año se realiza una serie de acciones de gestión de la formación mediante cursos o píldoras para garantizar la correcta concienciación de las personas del Banco.

Existencia de un modelo estructurado basado en el riesgo

Banca Mediolanum ha elaborado e implantado su propio **marco de gestión de los riesgos TI** y de ciberseguridad que prevé la realización con carácter **anual de la campaña de análisis** correspondiente y la elaboración del informe sintético sobre el riesgo informático que se presentó al comité de riesgos el 19/04/2022 y que fue aprobado por el consejo de Banca Mediolanum el 21/04/2022.

De acuerdo con la política y el procedimiento de evaluación y gestión del riesgo TI, Banca Mediolanum realiza al menos con carácter anual la **evaluación del riesgo** asociado a los sistemas que se utilizan para la gestión de los procesos empresariales. Para los servicios utilizados, se tienen en cuenta en concreto los riesgos asociados: a las soluciones tecnológicas, a los servicios en *outsourcing*, a los datos gestionados, al entorno, a las herramientas y a las formas de utilizar el servicio. La evaluación del riesgo se realiza y/o se revisa; en la fase de introducción de un nuevo servicio o de cambios importantes en el sistema informático; anualmente para los servicios que ya se están utilizando; cuando se producen incidencias de seguridad graves. Los resultados de las evaluaciones del riesgo informático **llevan a la definición de medidas correctoras adecuadas para proteger los datos y mitigar los riesgos** de fraude, las incidencias de seguridad y posibles malos funcionamientos. Los resultados del análisis del riesgo TI en los sistemas informáticos se recogen en el Informe Sintético sobre el Riesgo TI que se presenta cada año para su aprobación al comité de riesgos y al Consejo de Administración del Banco. En España, dentro de las acciones de seguridad y como parte de los procesos de seguridad implantados, la política de gestión del riesgo TI define e implanta una gestión y evaluación del riesgo TI que se realiza al menos una vez al año. La información resultante del proceso de análisis de los riesgos y el consiguiente plan de actuación se comunican al comité conjunto del consejo de administración. En la evaluación anual del Riesgo Informático se incluye la revisión de los activos del Banco, analizándolos desde la perspectiva de la normativa de la ABE. Para ello, se analizan seis categorías EBA, incluidas veintidós amenazas TIC, con un total de cincuenta y un riesgos analizados. Para cada riesgo analizado que podría ser superior al apetito de riesgo establecido, se vuelven a evaluar las medidas aplicadas inicialmente y las que se deben implantar. La implantación de nuevas medidas supone una nueva evaluación del riesgo, generando una nueva matriz de riesgo ponderada con las nuevas medidas. Esta evaluación se traduce en un plan de actuación para las actividades de mitigación del riesgo que se presenta anualmente al CMAR del Banco.

Descripción de las unidades internas y de las funciones dedicadas a la gestión y el control

En la **División TIC** de Banca Mediolanum existen las siguientes Unidades Organizativas:

- › **Sector «gobierno TI y de la seguridad»**, cuyas responsabilidades se describen en el «reglamento de orientación y coordinación del Grupo para los procesos en ámbito TIC». En este Sector se encuentra la oficina de gobierno de la seguridad TI a la que le corresponde, por ejemplo, definir el marco de referencia metodológico y de control de primer nivel, el seguimiento de los desarrollos normativos en materia de seguridad informática y la coherencia de las medidas de seguridad informática implantadas, así como la definición de los requisitos y de las directrices sobre Seguridad Informática para la realización de nuevos servicios TIC;
- › **Sector «seguridad TI»**, que se ocupa, por ejemplo, de garantizar la aplicación de las políticas de seguridad en el desarrollo de las soluciones TI, supervisar la actividad de evaluación del impacto de las incidencias cibernéticas graves, y efectuar el seguimiento continuo de las amenazas de Seguridad aplicables a los recursos informáticos utilizados y de los programas de mitigación correspondientes. En esta unidad se encuentra la **oficina de seguridad de los clientes** que se ocupa de la seguridad de las operaciones de los clientes, gestiona las estafas informáticas que estos hayan sufrido y las operaciones desconocidas;

- › **La Unidad de apoyo directivo de seguridad lógica** que gestiona la concesión de las autorizaciones para el uso de las aplicaciones de la empresa y garantiza, además, el intercambio de claves criptográficas con la Red Nacional Interbancaria y el mantenimiento del intercambio de datos en el canal internacional SWIFT;
- › **La oficina seguridad TI, operaciones y red**, que gestiona las incidencias de seguridad informática y analiza y supervisa la ejecución de las acciones relacionadas con los eventos de seguridad informática.

En **España**, la gestión de la seguridad realizada en el área TI tiene por objeto garantizar y preservar la información y el patrimonio del Banco y de sus clientes. En concreto, el **área seguridad** trabaja para garantizar la confidencialidad y la disponibilidad de los datos y de la información del Banco, su integridad, la protección y el almacenamiento de los datos y la accesibilidad a los servicios y las aplicaciones del Banco. Para ello, se establece una serie de políticas, reglamentos y procedimientos para ayudar a garantizar la consecución de los objetivos del área de seguridad.

Las **unidades** de gestión y vigilancia del Área de Seguridad de Banco Mediolanum son las siguientes:

- › **CMAR del consejo de administración**, que es responsable de la revisión e información trimestral sobre los planes de seguridad anual, aprueba las políticas de gestión de la Seguridad y recibe los informes sobre las acciones adoptadas durante el período.
- › **Comité para la seguridad informática**, que se encarga de la revisión e informes mensuales sobre los planes de Seguridad anual, supervisa las acciones realizadas en el campo de la Seguridad Informática y recibe los informes sobre el plan detallado de las acciones de Seguridad.
- › **Departamento de seguridad informática**, que cuenta con el apoyo de la Unidad de seguridad para el gobierno de las políticas, procedimientos y estándares de seguridad informática. Propone su modificación y adaptación a las nuevas normas que surjan a nivel regulatorio, supervisa los planes operativos elaborados en las Áreas Infraestructura y Desarrollo de Aplicaciones y hace un seguimiento de la gestión de las auditorías de seguridad informática. Además, controla la correcta ejecución de los planes de remedio, gestiona y hace un seguimiento de las acciones que llevan a cabo los servicios SOC externos y sus planes de actuación y gestiona la actividad y la trazabilidad de las incidencias de seguridad informática.

Modelos de gestión de los ciberataques

Banca Mediolanum gestiona y hace un seguimiento de las incidencias de seguridad TI (tanto operativas como causadas por ciberataques) en el marco del proceso más amplio de gestión de las incidencias TIC, prestando especial atención a la detección, gestión y comunicación de las incidencias de seguridad informática graves. Este proceso se describe en la **política de gestión de incidencias TIC** y en el **reglamento del proceso de clasificación y comunicación de las incidencias operativas o de seguridad**. El proceso de «gestión de las incidencias TIC» consta de las siguientes fases:

- › **Gestión de las incidencias TIC**, que incluye las actividades de identificación y clasificación, apoyo inicial y diagnóstico de primer nivel, análisis y diagnóstico, resolución y restablecimiento, validación de primer nivel y cierre de la incidencia.
- › **Control y seguimiento de las incidencias TIC**, que comprende las actividades de seguimiento y control, informes, escalación jerárquica y comunicaciones.

La gobernanza de las fases de gestión y seguimiento mencionadas garantiza una clasificación adecuada y la trazabilidad continuada de las incidencias. Además, asegura la participación de los proveedores TIC de acuerdo con su importancia en la gestión del servicio informático, la comunicación puntual a las funciones de la empresa afectadas y o a aquellas cuya colaboración se requiere.

Para la prevención, protección, respuesta, contención y restablecimiento de la operatividad correcta en relación con los ataques de seguridad informática, se han establecido y puesto en marcha medidas TI a nivel de procesos (como, por ejemplo, gestión de activos, endurecimiento, evaluación de vulnerabilidades, pruebas de penetración, inteligencia contra amenazas, gestión de parches,

copia de seguridad, seguridad lógica y seguridad de los clientes), recursos y tecnologías. La infraestructura de seguridad adoptada para la protección de la red activa 24 horas al día, prevé una serie de servicios para el seguimiento y la gestión del tráfico dirigida por el SOC (*Security Operation Center*) disponible H24/365 días al año. La red está protegida con diferentes soluciones distribuidas en varias capas (la denominada Defensa en Profundidad), que permite interceptar las intrusiones potenciales y gestionar el tráfico, autenticando el que resulta válido dentro del perímetro de la red y bloqueando el que resulta sospechoso (como, por ejemplo, Border Gateway Protocol, IDS y IPS, Web Application Firewall, Firewall, Sistemas de equilibrio de carga, Protocolos TLS, T TLS, Antimalware).

En **España**, Banco Mediolanum dispone de procedimientos de gestión de las incidencias informáticas incorporados en un **modelo de gestión de las incidencias**, regulado por la normativa específica del Banco de España, en el que se establecen las medidas que se deben tomar en relación con la comunicación con los órganos de supervisión en caso de incidencia, y las acciones que se deben adoptar para su gestión operativa. En 2022 se puso en marcha un proyecto de mejora de estos procedimientos. Por último, con ocasión de la **supervisión por parte del Banco Central Europeo** del Grupo Mediolanum, Banco Mediolanum mantiene los protocolos de coordinación establecidos con la Matriz con el fin de agilizar la comunicación en caso de incidencia informática.

	2022	2021
	Valor	Valor
Número de usuarios que utilizan un sistema de doble autenticación	1.478.047	1.334.038
Horas de formación impartidas sobre el tema	413,4	589,3
Número de unidades que gestionan el tema	11	7
Número de operaciones fraudulentas bloqueadas	1.289	353

8. Responsabilidad con los colaboradores

Acorde con la visión y acciones del fundador Ennio Doris, uno de los principios fundamentales que siempre ha definido al Grupo es poner a las personas en el centro y destacar la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes y el propio personal.

Este claro principio guía permite centrarse siempre en el modelo de negocio, respetando los valores y la identidad de la empresa, atentos a la innovación tecnológica y a la búsqueda constante de la excelencia del servicio a los clientes, requisito indispensable para obtener resultados económicos siempre positivos y con una perspectiva de largo plazo y de sostenibilidad.

LA CENTRALIDAD DE LA PERSONA EN LA RESPONSABILIDAD CON LOS

La centralidad, la implicación y la participación activa del factor humano en los procesos empresariales constituyen objetivos fundamentales de las herramientas de gestión y desarrollo del comportamiento empresarial. Como se indica en el código ético del Grupo, entre los aspectos fundamentales e imprescindibles de la competitividad de la Sociedad se encuentra el compromiso con fomentar las mejores competencias profesionales de las personas, la

participación activa de los empleados en los procesos en los que intervienen y el fomento de un sistema de comunicación interna que favorezca la cultura de la escucha y de la circulación de la información. La búsqueda de recursos humanos orientados a la excelencia en la profesionalidad y la flexibilidad, y altamente motivados, se lleva a cabo observando plenamente los principios de respeto de la igualdad.

El Grupo Mediolanum cree en la aportación de todos para el éxito de las iniciativas empresariales, expresión de las ideas y del trabajo de todos sus colaboradores, empleados y Family Banker, considerando la constante **promoción del factor humano** un elemento básico para la solidez y el crecimiento de una empresa. La **centralidad de las personas** del Grupo se persigue también a través del pleno respeto de los derechos del trabajador, con especial referencia al desarrollo de las relaciones sectoriales y de defensa del empleo, y a la promoción del personal mediante el fomento de la formación y del mérito. En este sentido, las políticas y las medidas concretas de desarrollo y potenciación de un sistema moderno e integrado de bienestar empresarial, así como la introducción y la consolidación de numerosas herramientas contractuales innovadoras, constituyen iniciativas tendentes a favorecer el desarrollo de un sistema de bienestar empresarial eficiente y de una mayor conciliación entre la vida profesional y la vida personal.

El crecimiento del Grupo permitió registrar en 2022, en pleno desarrollo de los conceptos ASG, un incremento de la contratación de empleados y colaboradores que supuso, como viene ocurriendo desde hace algunos años, la **creación de puestos de trabajo para 353 personas**, a nivel de Grupo. En concreto, entre los nuevos contratados se registra un alto porcentaje de jóvenes (52 %) y una incorporación considerable de personal femenino (44 %).

El Grupo Mediolanum, activo en Europa con **3.226 empleados en cuatro países diferentes**, promueve una cultura inspirada en los valores de la integridad y una política de respeto hacia las personas, fomentando comportamientos conscientes y responsables y desarrollando carreras profesionales modernas.

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados	1.629	1.597	3.226	1.554	1.526	3.080
Family banker	4.709	1.345	6.054	4.521	1.257	5.778
Otros colaboradores	126	141	267	103	140	243
TOTAL	6.464	3.083	9.547	2.739	2.104	4.843

8.1 Desarrollo del capital humano

[GRI 3-3]

Desarrollo del capital humano en Italia

El Grupo Mediolanum coloca desde siempre al cliente y a la relación humana en el centro: un banco de personas para las personas. El **capital humano representa, de hecho, el activo principal de la organización**, y constituye un patrimonio integrado por conocimientos, habilidades, formas de trabajar y competencias.

Precisamente gracias a las competencias profesionales, a la disponibilidad, a la sensibilidad y a la capacidad para generar confianza de su personal, el Grupo puede contar con relaciones sólidas a nivel local y promover el desarrollo y la innovación en los servicios que ofrece. Dado que las personas son el motor del crecimiento y de la evolución, una prerrogativa estratégica del Grupo es salvaguardar su bienestar y promover su crecimiento profesional.

El desarrollo del capital humano se configura cada vez más como un proceso permanente a lo largo de toda la carrera laboral que requiere, por tanto, una formación articulada, diferenciada y equilibrada a lo largo de la vida de la persona. El sistema de formación se basa en las características personales de cada individuo, pero se puede potenciar mediante diferentes formas de aprendizaje, convirtiéndose en un factor estratégico para el crecimiento de las potencialidades de los empleados y en un difusor de innovación y desarrollo. Es necesario que las actividades de formación respondan a la necesidad de asegurar al personal la posesión de niveles de conocimiento y competencias adecuadas para cumplir con sus obligaciones profesionales, también cumpliendo con las principales normas de referencia del sector y de los modelos de servicio previstos por el Grupo.

Desde la perspectiva de garantizar oportunidades de crecimiento personal y profesional a los trabajadores, haciendo posible el paso de un puesto a otro dentro de la misma empresa, cumpliendo los requisitos necesarios para desempeñarlos y para acelerar los procesos de incorporación de los nuevos empleados al mundo del trabajo gracias a conocimientos y competencias garantizadas a través del sistema de formación, continúa el '*Mediolanum Employability & Empowerment Center*,' creado en 2021, que tiene por objeto respaldar a los compañeros en los procesos de cualificación, recualificación y movilidad interna (*skilling, upskilling y reskilling*), haciendo a la persona cada vez más competente en el mundo laboral que cambia y adopta diferentes formas. La metodología que permite identificar y desarrollar las competencias del capital humano está constituida por el **hub UPraisal**, que acompaña a las personas en el desarrollo de sus competencias con el objetivo de potenciar los resultados, el talento y las capacidades. «Persona en el centro», centrarse y prestar atención al empoderamiento y a la motivación: estos son los factores clave para desarrollar las habilidades profesionales diferenciadoras, identificar las que se deben mejorar y aprender otras nuevas, en un contexto de «aprendizaje a lo largo de toda la vida» y para desarrollar el propio trabajo de forma más eficaz y eficiente. UPraisal permite navegar entre las competencias de Mediolanum, para leer su definición, comprender sus características comportamentales y descubrir, sobre todo, cuáles son los contenidos de formación recomendados que están siempre disponibles para colmar posibles lagunas.

En 2022 continuaron las iniciativas de crecimiento y los programas de inclusión de jóvenes, que se centraron fundamentalmente, además de en la diversidad geográfica, también en la diferencia de género, para que la promoción del individuo esté en sintonía con el crecimiento empresarial.

La plataforma **MCU4U** permite a los colaboradores encontrar una oferta de formación digital igualitaria que propone cursos en línea, herramientas de autoevaluación y entornos digitales temáticos como la escuela digital. En ella también se pueden encontrar numerosas píldoras informativas sobre los temas más transversales de competencias genéricas. En 2022 se trabajó para incrementar aún más esta oferta «auto» con la colaboración de un nuevo socio que llevó a la activación de aproximadamente 60 cursos en línea dedicados a las competencias transversales.

Para apoyar el proceso de transformación digital empresarial, se puso en marcha en este año la segunda edición del programa de formación denominado **Mediolanum Digital Program**, pensado para que algunos compañeros, procedentes de diferentes áreas de la empresa, desarrollen conocimientos y competencias digitales y de innovación adicionales, para convertirse en facilitadores, impulsores del proceso de cambio y de evolución digital dentro de sus unidades organizativas

y para contribuir a difundir una cultura de resolución de problemas que convierta la solución digital en factor estratégico para la evolución de la empresa y la mejora continua.

Además, con el fin de difundir los valores y los principios normativos, en 2022 se puso a disposición en **HOMEdiolanum** una nueva área de formación dedicada a los temas normativos. En esta sección se explican, con un lenguaje y formas de exposición sencillas y fácilmente comprensibles, principios y reglas normativas italianas.

Durante el año continuó el **desarrollo y la evolución del modelo de evaluaciones profesionales**: aun conservando el carácter cíclico anual habitual de los procesos de evaluación y de autoevaluación, se dieron orientaciones específicas para definir las prioridades del año y contenidos renovados (los elementos objeto de observación) del proceso de resultados. Con el objetivo de orientar aún más a los colaboradores hacia objetivos estratégicos empresariales y de ayudarles en un momento de gran incertidumbre externa, durante la primera mitad del año se ofrecieron directrices específicas para definir los objetivos y los planes de acción individuales del año y se simplificaron y actualizaron los contenidos del proceso de evaluación, con especial atención a los temas de trabajo híbrido y con sensibilidad hacia los temas con posibles sesgos asociados a la Diversidad y la Inclusión.

El Grupo introduce constantemente herramientas y metodologías para desarrollar, sobre la base de la contingencia, nuevos métodos y herramientas para ayudar a crecer a su capital humano. Para gestionar con eficacia la situación emergente de mayor incertidumbre y complejidad, unida a la llegada del trabajo híbrido, en 2022 también se introdujo la experimentación del **Método OKR (Objectives and Key Results)**.

Los OKR constituyen un método eficaz de planificación estratégica de los objetivos y de medición de los resultados que permite a las personas centrarse en las actividades que son realmente importantes. Se trata de un sistema de establecimiento de objetivos dinámico, cooperativo y transparente que permite definir una orientación clara pero flexible, a través de objetivos ambiciosos y estimulantes, enfocando a toda la organización hacia su consecución. Este método de trabajo es una herramienta importante para uniformar las prioridades y los resultados que se deben alcanzar, en todos los niveles de la organización, pero también para fomentar la responsabilización y la participación de todas las personas en la estrategia empresarial.

Con el fin de tener en cuenta los impactos sociales que se derivan de la actividad laboral, con especial atención a la población femenina y al personal que se reincorpora después de las bajas por paternidad y maternidad, desde 2021 se ha puesto en marcha el **proyecto LIFEED** que permite, gracias a actividades de *self-coaching* personalizadas, reforzar las propias competencias, tanto a nivel laboral como cotidiano, a través de webinarios, conferencias, puntos de reflexión y centros de competencias, que ayudan a potenciar el valor de la experiencia de parentalidad.

Por lo que se refiere a la formación continua y a la rotación laboral para los nuevos empleados, también está disponible una herramienta específica para la asignación de competencias técnicas en el *Customers Banking Center* y en el *Sales Support Center*: el **'Skill Posting'**. Esta herramienta representa una oportunidad para:

- › Crecer personalmente e incrementar los conocimientos sobre la empresa y el servicio a los clientes del banco.
- › Comprender las lógicas en las que se basa la asignación de las competencias.
- › Hacer que los empleados sean cada vez más proactivos y responsables en la presentación de candidaturas personales.
- › Identificar con transparencia los empleados con más mérito y que mejor se ajustan a las figuras profesionales que se buscan dentro de la empresa.

Desarrollo del capital humano en España

Banco Mediolanum ofrece diferentes servicios y herramientas para fomentar el desarrollo del personal. Entre los principales se encuentran:

- › **Job Posting**: herramienta de desarrollo que nace con el deseo de promover la posibilidad de que los empleados puedan dar a conocer a la empresa su perfil curricular y sus aspiraciones profesionales, promoviendo así de la mejor forma posible el talento interno del Grupo. El objetivo es promover el desarrollo de las personas, las capacidades y las competencias de los empleados. En 2022 se realizaron más de 10 *Job Posting*.

- › **Job rotation:** estrategia que nace de las necesidades específicas de los departamentos y que ofrece la oportunidad y la posibilidad, a todos los empleados, de trabajar en un departamento diferente durante un determinado período de tiempo.
- › **Prácticas de verano para los hijos de los empleados:** oportunidad para dar a conocer el funcionamiento del sistema financiero a los hijos de los empleados del Grupo Mediolanum de edades comprendidas entre los 16 y los 25 años. El objetivo es ofrecerles una experiencia laboral de primera mano para que puedan mejorar su *curriculum vitae* con experiencias que les permitan crecer como personas y como profesionales.

Desarrollo del capital humano en Irlanda

La sociedad irlandesa del Grupo se centra mayoritariamente en la contratación a través de la cual se pone de manifiesto la Visión de la organización y los objetivos a largo plazo que se pueden alcanzar solo a través de un proceso fuerte de adquisición de talentos. En concreto, se compromete a crear un entorno altamente profesional en el que los empleados tengan la oportunidad de desarrollarse y de tener un fuerte sentido de pertenencia.

En 2020 se puso en marcha una iniciativa plurianual centrada en los empleados, ofreciéndoles un **plan de aprendizaje y desarrollo a medida** para apoyar los objetivos de carrera profesional de los empleados y los objetivos de la empresa. El plan, abierto a todos los empleados, preveía la identificación de las habilidades y competencias que necesita la empresa para llevar a cabo una estrategia a largo plazo, poniendo a disposición del personal una serie de cursos de formación para gestionar las necesidades de formación técnica y ofrecer apoyo continuo para obtener las cualificaciones profesionales importantes para el desarrollo profesional actual y futuro.

En 2022, para respaldar los ambiciosos planes de crecimiento que se fijaron en 2020, la empresa irlandesa desarrolló adicionalmente su **plan de Learning & Development (L&D)** previendo la participación de un número mayor de empleados, con el fin de reforzar y ampliar las competencias de la plantilla existente, integrando diferentes funciones como, por ejemplo, el equipo de estrategia cuantitativa, para mejorar la gestión de las estrategias internas. lo mismo se hizo en el equipo de multigestión con varios nuevos profesionales de las inversiones con experiencia adquirida en las principales empresas de gestión patrimonial de todo el mundo.

Por último, en 2022 se avanzó en el proceso de incorporación de jóvenes talentos que se había puesto en marcha en 2021 con el lanzamiento de '**Mediolanum Investment Academy**.' El programa permitirá a siete jóvenes graduados de talento, seleccionados cuidadosamente, entrar en un programa de 18 meses en el que podrán adquirir una amplia experiencia en la gestión de activos gracias al acompañamiento de expertos profesionales de las inversiones.

8.1.1 Formación

El aprendizaje y la formación siempre han sido fundamentales en Banca Mediolanum, donde los colaboradores se forman a través de programas y actividades de formación diseñadas y realizadas también en la **Mediolanum Corporate University, el centro educativo de Banca Mediolanum creado en 2009.**

8.1.1.1 Formación de los empleados

[GRI 404-2]

Formación en Italia

En 2022, la formación dirigida a los empleados del Grupo Mediolanum en Italia, a través de la **Mediolanum Corporate University**, confirmó las cifras récord alcanzadas en 2021 con aproximadamente **80.000 horas lectivas** totales en las que participó prácticamente la totalidad de la plantilla de la empresa. En efecto, el 98 % de los empleados participó en actividades de formación ofrecidas a través de diferentes canales, digitales o no (aulas, seminarios, webinarios, en línea, cursos externos, plataformas de formación).

Además, otras muchas actividades se dirigieron a nuestros grupos de interés y socios operativos que, con diferentes tipos de relación, utilizan nuestras competencias y soportes para contribuir al objetivo común de ofrecer un servicio de excelencia al cliente final, con formas de conocimientos compartidos y arquitectura abierta. Teniendo también en cuenta estas actividades, el número total de horas de formación impartida en 2022 supuso el mejor resultado alcanzado hasta ahora superando las **170.000 horas lectivas**.

En 2022, la formación se caracterizó por una fuerte atención a los temas emergentes y socialmente relevantes relativos a la **«Diversidad e Inclusión»** y **«Sostenibilidad»**.

En 2022 se impartieron 450 horas dedicadas a **«Liderazgo para el cambio - Taller D&I»**, iniciativa en la que participaron 74 compañeros responsables de personal, con el objetivo de concienciar y difundir una cultura que haga de la diversidad y la inclusión dos valores fundamentales e imprescindibles para identificar y apoyar comportamientos y procesos empresariales que fomenten el talento y el crecimiento personal y colectivo de todos los miembros de la comunidad Mediolanum y, en particular, del femenino.

Continúa, además, la colaboración con la asociación **Valore D**, primera asociación de empresas en Italia que promueve la diversidad, el talento y el liderazgo femenino. En 2022, trece compañeros participaron en eventos organizados por la asociación.

A lo largo de 2022 también continuó el **compromiso informativo y formativo para incrementar la concienciación y la sensibilidad** de los colaboradores sobre la **sostenibilidad**: para ello se ofrecieron contenidos para profundizar los temas de la Agenda 2030 y sus objetivos, junto con vídeos y testimonios de compañeros que participan en primera persona en actividades relacionadas con los objetivos de desarrollo sostenible. En estas actividades participó el 86 % de los empleados de la empresa.

Como cada año, una parte importante de las inversiones se destinó a **proyectos de formación y cursos técnico-normativos** relacionados con la gestión de los temas de gobernanza y cumplimiento normativo a los que se dedicaron procesos y actividades específicos para incrementar adicionalmente la conciencia, atención y responsabilización de la dirección y de todas las personas sobre los temas normativos tanto técnicos como de gestión de los riesgos empresariales.

Otra línea estratégica de intervención son las inversiones relacionadas con la necesidad de adecuar la oferta de contenidos a la evolución y diferenciación de la demanda de formación debido a la fuerte transformación del entorno laboral como consecuencia del teletrabajo y de la aceleración de los procesos de digitalización. Para ello, se puso en marcha la segunda edición del programa de formación

'Mediolanum Digital Program', dirigido a la comunidad de los agentes del cambio Digital (60 empleados procedentes de diferentes áreas de la empresa, facilitadores e impulsores del proceso de cambio y de evolución digital en sus unidades organizativas). La iniciativa, que comenzó el año anterior, en 2022 contó también con la participación de veinticinco empleados durante unos seis meses en actividades de formación teórica y práctica, en colaboración con la Universidad Politécnica de Milán, con los siguientes objetivos:

- › Contribuir a desarrollar mentalidad social, lenguaje común y concienciación extendida sobre la transformación digital, difundiendo una cultura de resolución de problemas que convierta la solución digital en un factor estratégico para la evolución de la empresa, desde una perspectiva de mejora continua.
- › Entrenar las competencias técnicas necesarias para encontrar nuevas soluciones digitales

aplicables a su entorno organizativo, compartiendo herramientas y prácticas digitales e impulsando redes que agilicen el proceso de gestión del cambio y mejoren los procesos operativos en lo que respecta tanto a su eficiencia como a la calidad del servicio.

En el marco del programa de desarrollo profesional para los mandos intermedios y de desarrollo del talento, se puso en marcha la cuarta edición del '**Certificate Mediolanum in Banking, Finance & Insurance**' con el objetivo de desarrollar los conocimientos profesionales de gestión empresarial en el sector bancario, financiero y de seguros, construyendo un enfoque compartido y un lenguaje común sobre los temas económicos y financieros y ofreciendo herramientas para optimizar los procesos también desde el punto de vista de la transformación digital.

Al igual que en las ediciones anteriores, las clases impartidas por los profesores se completaron con testimonios de directivos empresariales para aplicar las herramientas y los modelos a los problemas concretos del negocio. Los profesores externos participantes proceden de las principales universidades italianas, donde imparten clases de administración de empresas.

Continuó la actividad del departamento de la *Mediolanum Corporate University* denominado **Mediolanum Data Value Academy** que se ocupa de la formación de los empleados que realizan actividades de gestión de datos y científicos de datos. En el trienio 2020-2022, mediante la organización de cursos de alta formación y actividades de formación técnica encargadas a los mejores centros universitarios y a empresas de asesoría de reconocido prestigio, se formaron más de 150 colaboradores.

En 2022 se realizó una inversión importante en **formación en el área TIC**. Además de actividades técnico-profesionales específicas en webinars, resultaron especialmente útiles las plataformas tecnológicas de aprendizaje electrónico que permiten acceder de forma continuada y flexible a un gran patrimonio de conocimientos especializados.

En el campo del desarrollo continuo de las competencias de los directivos sobre temas de innovación tecnológica y científica y, con carácter más general, sobre las grandes tendencias que caracterizan el cambio en ámbito económico y social, cabe destacar los encuentros en los que se recogen los testimonios de directivos, científicos y líderes de opinión en el marco de la iniciativa *Futurability*, que en principio se dirige a la alta dirección pero que también está disponible en formato vídeo para todos los colaboradores en el portal **HOMEmediolanum**.

También se realizó un gran esfuerzo continuo de capacitación para la inserción y la formación inicial de los **nuevos empleados** del Grupo Mediolanum que, en su mayoría, no tienen experiencia laboral previa, y que fueron más de 150 solo en las unidades de atención al cliente. Para gestionar un número tan elevado de empleados con una fuerte propensión digital, resultó fundamental el trabajo de **digitalización de los procesos de inserción en la empresa** que permitió gestionar con éxito los programas en un entorno logístico y organizativo especialmente complejo. Durante el año también se contribuyó significativamente al proyecto de incorporación a las unidades comerciales de mujeres jóvenes y hombres procedentes de todas las universidades italianas, destinados a iniciar la profesión de Family Banking (**proyecto Next**).

Para la **formación lingüística**, continuó la puesta a disposición de herramientas y actividades de formación diferenciadas por nivel de conocimientos y necesidades. A los cursos presenciales y a los webinars se sumó una plataforma, disponible para todos los colaboradores para un aprendizaje y mantenimiento básico de inglés y español.

Por último, el enfoque ético del negocio que caracteriza la actuación de la Sociedad y que se basa en el **código ético**, tuvo como consecuencia natural la creación de un **programa de formación** para profundizar, directamente a través de las palabras de los directivos, en los ámbitos de aplicación de los principios recogidos en el código. El curso de formación en vídeo estuvo abierto a todos los empleados y lo siguió un 77 %, con un total de 3.991 horas de formación impartidas. El curso continuará también en 2023.

Formación en España

Banco Mediolanum también puso en marcha en 2022 diferentes actividades de formación para los empleados.

Además de las iniciativas continuas como los **cursos de idiomas** (italiano, inglés y, desde este año, también catalán) y los cursos de **formación técnica específica sobre la normativa** como, por ejemplo, los relacionados con MIFID II, el sector seguros y el derecho hipotecario, Banco Mediolanum – en calidad de **socio de APD e IESE** – ofrece **formación al personal del Grupo Mediolanum** con el objetivo de desarrollar oportunidades de formación y/o temas de interés a precios más convenientes. Además, a algunas personas que forman parte del Comité Mensual se les ofrece la oportunidad de participar en el programa de coaching directivo individual. A través de la plataforma 'MedBrain,' evolución de la plataforma anterior 'Banca MediolanumLearning,' los empleados también tienen a su disposición una oferta de formación completa que pueden gestionar de forma autónoma eligiendo los contenidos que mejor se adapten a sus intereses, diferenciados y a medida para sus necesidades.

En 2022 tuvo lugar la segunda edición de **MedMentoring** , un programa de desarrollo que fomenta la comunicación entre personas de distintos niveles y departamentos, y se lanzó «Acqua», programa de formación para los 85 directores de equipo de Mediolanum, con el que se quiere hacer conscientes a los líderes de los atributos de liderazgo propios de Mediolanum.

Por último, Banco Mediolanum ofrece la posibilidad de **subvencionar el coste de los másteres y diplomas de posgrado** oficiales relativos al trabajo mediante el modelo de remuneración flexible o una retribución económica de 1.000 euros por persona y un contrato asociado de permanencia de dos años.

Formación en Irlanda

En 2022, con el fin de mejorar la prestación y la gestión de la formación, continuaron los esfuerzos para crear una **nueva aplicación SGA (Sistema de Gestión del Aprendizaje)** , administrada por un operador reconocido 'Cornerstone' para *Mediolanum Irish Operations* .

Para habilitar los planes estratégicos a medio-largo plazo, Mediolanum International Funds Limited (MIFL) desarrolló adicionalmente en 2022 el plan de aprendizaje y desarrollo que se había puesto en marcha en 2020, con la intención de implantar un **marco de Aprendizaje y Desarrollo** moderno y eficiente para contribuir a los objetivos profesionales de los empleados y a los objetivos estratégicos de la empresa, y creando un Consejo para el aprendizaje y el desarrollo, cuya función consiste en ofrecer indicaciones para la estrategia de aprendizaje combinándola con la estrategia organizativa del Banco. El Consejo es responsable de la aplicación y de la supervisión del Plan de aprendizaje y desarrollo.

El marco de aprendizaje y desarrollo se establece a través del ' *Job Family Framework* ,' en el que se identifican las competencias clave que requiere cada función, agrupadas en torno a tres temas: competencias técnicas, funcionales y profesionales. Gracias a este sistema, MIFL en 2022 creó 29 *Job Family* y evaluó 134 funciones a través de 42 asesoramientos individuales con las líneas de negocio.

MIFL utiliza, además, una serie de soluciones para responder a las necesidades de formación formuladas, desde las plataformas en línea hasta la certificación de desarrollo profesional, formación sobre el puesto de trabajo y cursos sobre medidas para desarrollar capacidades individuales y organizativas. Ello llevó a que se impartieran de manera constante a lo largo de todo el año más de 6.000 horas de formación.

En 2023 está previsto un programa de formación específico para mejorar las capacidades de liderazgo y de toma de decisiones de los profesionales en el ámbito de las inversiones que toman decisiones sobre inversiones y asunción de riesgos.

8.1.1.2 Formación de la red de Family Bankers

GRI 404-I - Unidades y horas de formación de la red de ventas

	2022			2021		
	Total personal Red de ventas	Horas impartidas	Horas per cápita	Total personal Red de ventas	Horas impartidas	Horas per cápita
Gestores	1.028	102.818	100	990	124.193	125
Asesores	5.026	585.641	117	4.788	636.118	133
TOTAL	6.054	688.459	114	5.778	760.311	132

Formación y capacitación en Italia

Mediolanum Corporate University es el centro educativo creado por Banca Mediolanum en 2009, que diseña e imparte cursos de formación creados para la red comercial. En el desarrollo de su función, *Mediolanum Corporate University* adopta un **modelo integrado de métodos y herramientas didácticas para hacer que el aprendizaje sea más eficaz y práctico, siguiendo un enfoque de aprendizaje durante toda la vida que acompaña al Family Banker a lo largo del tiempo en su crecimiento profesional y personal.** Para completar la formación está prevista, además, la actividad de capacitación, la llamada «formación en el empleo» que permite aplicar en la práctica lo que se ha aprendido en las sesiones de formación teórica.

En concreto, en 2022, *Mediolanum Corporate University* impartió formación principalmente en formato digital, reforzando los cursos en línea de profundización y de formación individual con actividades didácticas mediante webinaros (realizados a través de la plataforma Microsoft *Teams*), que permitieron en todo caso fomentar la comunicación directa con la Red de Ventas, manteniendo el intercambio de experiencias y relaciones, además del proceso natural de aprendizaje. Solo para algunos tipos concretos de cursos de formación y para las actividades de «Formación de Formadores» se retomaron progresivamente las actividades didácticas presenciales en el Campus de *Mediolanum Corporate University* (MCU).

En la actividad didáctica, la **función formación de la red comercial** cuenta con la colaboración de los Ponentes de la Facultad de MCU, seleccionados entre los mejores Family Banker de la red de ventas y para los que está previsto un plan constante de formación especializada para potenciar las competencias específicas de la función, tanto mediante cursos específicos de tipo técnico-comercial como de tipo relacional, comunicativo, de facilitación y de gestión del aula y de innovación digital.

El 18 de marzo de 2022, con ocasión del aniversario de la fundación de la *Mediolanum Corporate University*, se organizó un acto digital destinado a todos los Ponentes de la Facultad en el que se presentaron nuevas herramientas que facilitan el autoaprendizaje continuo a través de una web específica (que cuenta con cursos en vídeo, podcasts, artículos especializados) con el fin de potenciar la función.

Con el objetivo de fomentar los intercambios y las relaciones entre los ponentes, se creó también la comunidad de ponentes de la facultad de MCU. En 2022 se incorporaron, tras la superación de una atenta evaluación de competencias técnicas y genéricas, 22 nuevos Ponentes: a finales de diciembre de 2022 había, en total, más de 100 Ponentes de la Facultad de *Mediolanum Corporate University* habilitados para impartir cursos destinados a los Family Bankers de Banca Mediolanum.

Además, se puso a disposición de todos los Family Bankers en el Portal Banca Mediolanum Net una sección dedicada a la formación que ofrece *Mediolanum Corporate University*, que permite acceder a:

- › **FormaMente**, un amplio «escaparate» de los principales cursos y actividades que pueden acompañar al Family Banker en todas las fases de su crecimiento profesional, como profesional del asesoramiento y como directivo. Todos los cursos se describen en fichas detalladas con contenidos y profesores, subdivididos en función de los profesionales a los que se dirigen, modalidad en la que se imparten, temas que abordan.
- › **MedBrain**, la plataforma de formación (sistema de gestión del aprendizaje) en la que se encuentran los cursos disponibles específicamente para cada usuario individual que puede acceder a los Cursos (webinarios y en línea) y participar en ellos de forma voluntaria u obligatoria. El sistema recoge (con estándar SCORM) la información sobre los cursos seguidos y las pruebas para las certificaciones.

Estos dos entornos están conectados y presentan la oferta de formación constantemente actualizada y enriquecida con nuevas fechas y nuevos contenidos a lo largo del año.

Las actividades de formación son objeto de seguimiento y análisis - además de con las herramientas de trazabilidad e informes de la plataforma MedBrain - también con sistemas de paneles realizados con la herramienta *Power BI*, para transformar los orígenes de los datos dispersos en un conjunto de información coherente, visualmente atractiva e interactiva. Además de comprobar la cantidad y la adecuación a las necesidades de formación relacionadas con las competencias identificadas en el catálogo «FormaMente», estos informes unen fuentes de datos diferentes (de formación o no) que hacen posible el análisis, para los programas de formación más importantes y complejos, de los posibles impactos de la formación, poniendo de manifiesto correlaciones entre actividades de formación y resultados comerciales. Estos análisis permiten, además, definir las líneas de intervención más adecuadas siempre con el objetivo último de proporcionar modelos y herramientas útiles para los Family Bankers y sus particularidades.

En 2022 se amplió la oferta de formación con nuevos webinarios de profundización sobre temas técnico-comerciales (ahorro administrado y ahorro gestionado, cambio generacional, protección del crédito, temas de finanzas corporativas y fiduciarias relacionados con la gestión de los clientes con grandes patrimonios), de comportamiento (factor emotivo, resolución de problemas y coaching), competencias en ámbito de innovación digital (Estrategia 5D, ISD), con amplia participación por parte de la red de ventas.

A continuación, se indican las **principales actividades de formación** realizadas durante el año y dirigidas a los Family Bankers italianos.

- › Con el objetivo de incrementar los conocimientos de los Family Bankers sobre finanzas sostenibles y proporcionarles herramientas para que puedan ofrecer un asesoramiento de valor que responda a las necesidades manifestadas por sus clientes, en 2022 se puso a disposición de la Red de Ventas el webinario «**El valor de las finanzas sostenibles: mercado, estrategias y posicionamiento de Banca Mediolanum**». Con el fin de ampliar la oferta formativa en este ámbito, se realizó el curso en línea «**ASG y Finanzas Sostenibles en Banca Mediolanum**», con el fin de proporcionar, a corto plazo y a todos los Family Banker, conocimientos y competencias sobre finanzas sostenibles, centrándose en la estrategia y los productos de Banca Mediolanum.
- › En 2021 se puso en marcha el Programa **Mediolanum Next**, un programa profesional innovador que busca incrementar la presencia en el mercado de Banca Mediolanum y guiar el cambio generacional de los Family Bankers, introduciendo en la estructura comercial de Banca Mediolanum la función del Asesor Bancario: una nueva figura profesional que acompaña a los Family Bankers más veteranos en la asistencia a los clientes y en el desarrollo de su patrimonio. Se trata de jóvenes que acaban de finalizar sus estudios y que, tras un riguroso proceso de selección, antes de iniciar su carrera profesional, participan en **el Máster Ejecutivo de Asesoramiento Bancario (MEAB)**: un programa de formación especializada de 6 meses de duración, a tiempo completo, impartido por la *Mediolanum Corporate University* en colaboración con profesores universitarios, profesionales del sector con amplia trayectoria y con la participación directa de los Directivos del Banco, además de figuras profesionales del área comercial y de los Ponentes MCU.

El programa de formación multidisciplinaria del Máster prevé alternar entre los diferentes temas técnico-comerciales, comportamentales y comunicativos básicos, además de profundizaciones sobre entornos digitales y testimonios de directivos del Banco. Se desarrolla principalmente *online*, pero también prevé acompañamiento de las funciones de la sede y de la red y actividades de capacitación en *Mediolanum Corporate University*. En 2022 se celebraron tres Ediciones en las que participaron en total 119 alumnos que se suman a los 30 asesores bancarios que se formaron en el curso de 2021. Junto a la formación para los nuevos asesores bancarios, también está previsto un programa de formación para los Family Bankers más veteranos con los que colaborarán para ayudarles en la evolución de su modelo de negocio.

- › Para los numerosos Family Bankers incorporados a la red de ventas de Banca Mediolanum con el proceso tradicional, se desarrolló un nuevo programa de formación. La **Family Banker Academy** tiene por objeto potenciar la concienciación sobre la función, desarrollando las competencias técnicas y comportamentales de los nuevos empleados desde los primeros meses de actividad, con el fin de que alcancen la cualificación necesaria a la mayor brevedad posible, gracias también a la participación activa de los supervisores. El programa se compone de tres fases de formación, la primera, SMART, consta de ocho webinarios de contenido técnico y comportamental, la segunda se denomina ADVANCED y consta de cuatro webinarios, mientras que la tercera y última, EXCELLENCE, consiste en un encuentro de formación presencial de dos días. Se puede acceder a cada una de las fases si se cumplen determinados parámetros comerciales y/o se han completado determinados cursos de formación; estos parámetros son objeto de seguimiento gracias al soporte de un panel automático. En 2022 fueron más de 180 los participantes en este importante proceso de formación que acompaña a los Family Bankers en su crecimiento profesional y en el avance de su carrera en Banca Mediolanum.
- › A los directivos de la Red Comercial está dedicada la **Manager Academy**, un programa de webinarios y jornadas presenciales para concienciar a los nuevos supervisores y directivos sobre su función, ayudar a los destinatarios en la consecución del crecimiento cualitativo y cuantitativo asociado a los objetivos empresariales y potenciar las competencias directivas, de gestión y comportamentales.
- › El programa de formación **asesoramiento avanzado a las empresas** se ha creado para potenciar los conocimientos y competencias técnico-comerciales de los asesores de banca privada y de los asesores de patrimonio con el objetivo de desarrollar el negocio del asesoramiento financiero a las empresas. Se trata de un programa dividido en varias fases que está orientado a la relación con el empresario y con las figuras clave de la empresa, con el fin de comprender las necesidades de la empresa y ofrecer soluciones avanzadas y personalizadas.
- › El programa de información y formación '**Mediolanum Innovative Training**' (MIT), con frecuencia quincenal o mensual, se dirige a toda la red de Family Bankers y consiste en sesiones formativas que se desarrollan tanto en forma digital como presencial. El programa de formación tiene por objeto ampliar las competencias técnicas y comerciales de los asesores del Banco sobre los temas relacionados con los escenarios macroeconómicos, la evolución de los mercados, las estrategias empresariales, ampliación de conocimientos sobre la oferta de productos y servicios. Las entregas cuentan con la presencia de directivos de la sede y ponentes externos destacados, elegidos entre los principales expertos y profesionales del panorama económico italiano e internacional, y se llevan a cabo a través de la plataforma de TV de la empresa en el nuevo programa '**MIT ON AIR**', que inició su andadura en febrero de 2020, al principio de la pandemia. En 2022 se emitieron en total 11 entregas: los niveles de participación y de satisfacción son siempre muy elevados. Para completar **MIT ON AIR**, al cabo de dos semanas, se llevan a cabo sesiones formativas específicas presenciales (MIT LIVE), pensadas para los Directivos, que sirven para gestionar las actividades formativas con sus colaboradores a nivel local.
- › En cuanto a las **competencias digitales**, se organizaron cursos para la obtención, por parte de toda la red de ventas, de las competencias necesarias para gestionar y adoptar inmediatamente la nueva forma de trabajo a distancia utilizando la tecnología (en particular con el uso de MS

Teams) y cursos para el uso de la plataforma de gestión de los clientes 5D Mediolanum Strategy y de las principales herramientas digitales que utilizan los Family Bankers (Portal Banca Mediolanum Net, ISD, Istanze). A finales de 2022 tuvo lugar la activación del nuevo portal Banca Mediolanum Net para la red de ventas que estuvo acompañada de un amplio programa de formación mediante cursos y herramientas digitales de ayuda *online*.

- › En cuanto a la **«reputación social»**, se incluyó en la oferta de formación un nuevo webinar para promover una presencia adecuada en las Redes Sociales y la relación con los clientes que se suma a los cursos sobre la correcta gestión de la Marca.
- › En 2022 se impartieron a toda la Red de Ventas «píldoras» sobre el tema **seguridad digital ciberseguridad**, con el fin de incrementar los conocimientos y la concienciación sobre los riesgos informáticos.
- › Continúa la formación dedicada a la figura profesional del **Family Protection Specialist**, el experto en protección que trabaja a nivel local ayudando al Family Banker en el análisis de las necesidades y en la definición de soluciones de seguros que respondan a las necesidades del cliente. En 2022 se organizó una nueva edición del programa de formación «El papel del Family Protection Specialist» dedicado a los nuevos Family Protection Specialist, compuesto de 6 webinars, con el objetivo de ampliar las competencias técnico-comerciales indispensables para optimizar la interpretación de la función y ser una figura de referencia para los Family Bankers asociados. En el ámbito de la protección también se cuenta con una amplia oferta de webinars y cursos online a los que se ha añadido el programa de formación para el servicio CAPITAL CASA Y FAMILIA.
- › Para los **credit specialist**, expertos en créditos y financiaciones que trabajan a nivel local junto con los Family Bankers, se impartieron webinars de formación continua sobre la normativa y sobre el proceso operativo adoptado por el Banco para gestionar el crédito Eco-bonificación IIO.
- › En cuanto a la **formación normativa obligatoria** y cumpliendo con lo dispuesto en el **Reglamento Ivass 40/2018 y Reglamento de Intermediarios de Consob 20307/18**, durante el año se impartieron seis cursos de Formación Profesional Continua en formato *online*, por un total de 30 horas. Estos cursos tienen por objeto el mantenimiento de la inscripción en el RUI (Ivass) y en el registro OCF (Consob), así como el mantenimiento de la certificación EFPA, a todos los niveles. Banca Mediolanum también organiza e imparte el curso *online* de Formación Inicial Ivass 60 horas para la inscripción al RUI y coordina y supervisa la ejecución del Examen Final de dicho curso, y una vez superado, el propio banco envía la solicitud de inscripción al RUI de los Family Bankers. En lo que respecta a la formación normativa, también están previstos módulos de formación sobre el tema de la prevención del blanqueo de capitales.
- › En 2022, en ámbito **MIFID II** se organizó para toda la red el curso *online* sobre el nuevo cuestionario de adecuación y sobre la importancia del uso de la herramienta para un correcto análisis de las necesidades del cliente.
- › Banca Mediolanum apoya a la Red Comercial ofreciendo a sus Family Bankers la posibilidad de participar en cursos de formación específicos para realizar el examen de **certificación EFPA** para los siguientes niveles: EIP para CF (*European Investment Practitioner*) para Asesores Financieros, EFA (*European Financial Advisor*) y para el nivel avanzado EFP (*European Financial Planner*). A finales de diciembre de 2022, los Family Bankers de Banca Mediolanum que poseían la certificación EFPA eran 1.053, de los cuales: 527 EIP CF, 413 EFA, 113 EFP.
- › Desde septiembre de 2021 Banca Mediolanum ha añadido la posibilidad de que sus colaboradores puedan obtener la **certificación EFPA – ESG ADVISOR**, dirigida a todos los profesionales interesados en adquirir conocimientos sólidos en ámbito medioambiental, social y de gobernanza, cada vez más necesarios y útiles para el asesoramiento y la planificación financiera. El programa de formación consiste en horas de estudio individual, test de práctica y webinars de ampliación de conocimientos. Actualmente, hay 312 Family Banker con certificación ESG ADVISOR.

La formación de la Red de Ventas de Banca Mediolanum, impartida en 2022 a través de webinars y cursos *online*, y con una ligera recuperación de las actividades didácticas presenciales, registró un incremento de las horas de formación respecto a 2021 del 38 %.

Reglamento del proceso de gestión de la carrera de la red de ventas

El documento se actualizó en 2022 y recoge los principios guía, la estructura organizativa y las interdependencias que constituyen la base del proceso de Gestión de la Carrera de la Red de Ventas. El documento tiene los siguientes objetivos:

- › definir las características principales de los procesos de carrera de la red de ventas;
- › indicar las funciones y responsabilidades de las áreas que intervienen en los procesos;
- › describir las relaciones entre las unidades organizativas, las herramientas y los flujos de información.

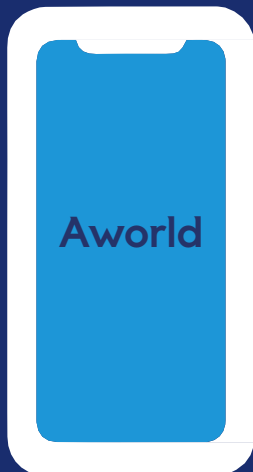
Uso de la app Aworld: Una estrategia de educación y gestión del

Desde 2021 Banca Mediolanum ha desarrollado una estrategia de Educación y Gestión del Impacto para los empleados y los Family Bankers creando una comunidad dedicada. A través de la app AWorld, los empleados y Family Bankers participan en programas de formación y acciones sostenibles que se deben adoptar a diario para cuidar el planeta, a sí mismos y a los demás.

Aworld es la app elegida por Naciones Unidas para fomentar la cultura de la sostenibilidad y aprender a vivir de forma más sostenible, modificando las propias costumbres y con pequeños gestos cotidianos. A continuación, se muestran las métricas de ahorro obtenidas mediante los tres retos organizados, las acciones virtuosas registradas y las actividades de formación completadas.

Acciones generadas

172.689



Ahorrados

606,8K

Kg CO₂

equivalentes a unos
71,9 millones de recargas
telefónicas



227,2K

kWh de electricidad

Consumo de unos
227.000 lavavajillas
con carga completa



27,2M

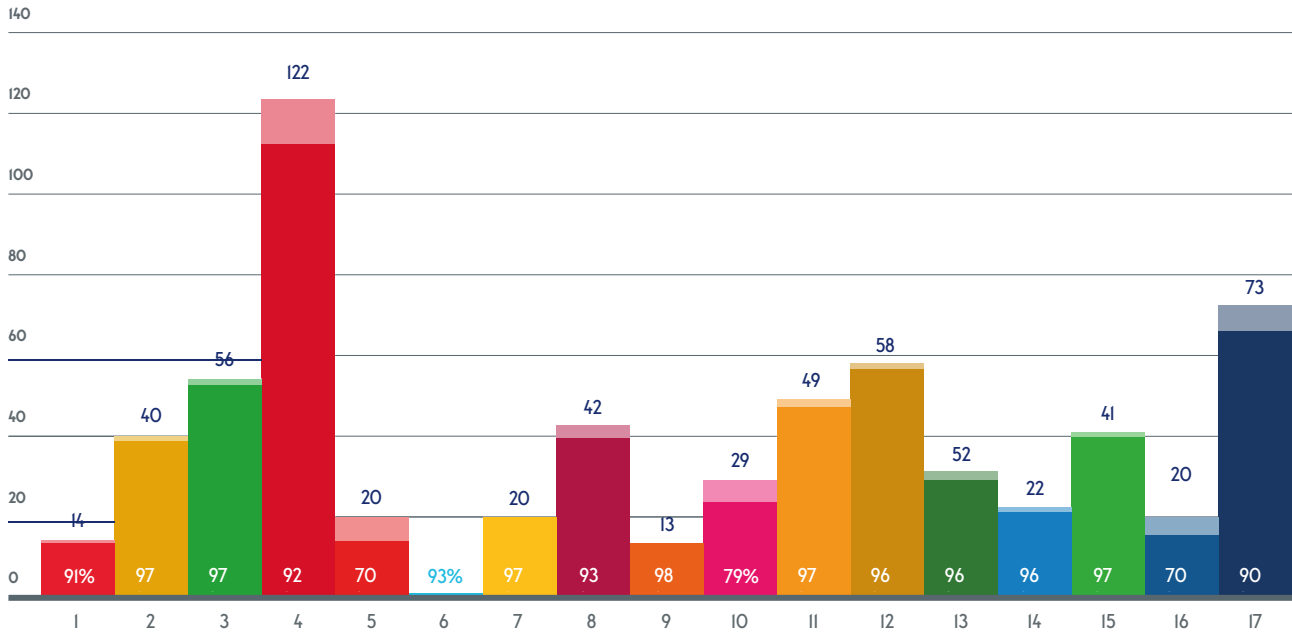
Litros de agua

Equivalentes a unas
169.800 bañeras
llenas de agua



En concreto, como se muestra en la siguiente gráfica, las iniciativas han permitido contribuir a los ODS en un porcentaje superior al 90 %.

Número de veces que se ha abordado el ODS



Formación y capacitación en España

La formación de la Red Comercial es uno de los pilares fundamentales para Banco Mediolanum ya que es la forma para garantizar a los clientes un nivel de servicio elevado en la actividad de asesoramiento financiero que prestan los Family Bankers. Los diferentes cursos y programas de formación para la Red Comercial se realizan con una metodología que completa los conceptos teóricos con su aplicación práctica, para obtener un aprendizaje eficaz de acuerdo con un enfoque integrado de formación y capacitación. Los cursos que propone Banco Mediolanum se revisan y enriquecen constantemente para adaptarlos en cada momento a las diferentes realidades y entornos.

La formación impartida en 2022 se puede clasificar en tres bloques principales:

- › **Formación técnica:** toda la formación impartida que tiene por objeto ampliar las competencias técnicas de la Red Comercial en cuanto a conocimiento de los productos y servicios que ofrece Banco Mediolanum. A través de la plataforma *B.MedLearning* se ha ampliado el catálogo de seminarios online, llegando a ofrecer más de 200 contenidos desglosados por niveles de dificultad y detalle, de modo que todos los Family Bankers puedan ampliar su autoformación en función de su nivel de madurez profesional. Cabe destacar en particular el trabajo de formación que se realizó con el grupo de Expertos en Protección, Family Bankers de referencia que trabajan junto con otros Family Bankers para analizar las necesidades y diseñar soluciones en el ámbito de la protección del cliente, a los que se impartieron cursos de especialización, para mejorar las competencias y conocimientos necesarios.
- › **Formación obligatoria/normativa:** es decir, la formación encaminada a obtener y mantener las certificaciones oficiales previstas en las diferentes normas (Mifid, LCCI, Seguros) así como la realización de cursos centrados en el cumplimiento normativo que regula la actividad de los Family Bankers. En este ámbito, 238 nuevos Family Bankers obtuvieron la certificación y se realizaron los cursos previstos de actualización de conocimientos para más de 1.460 Family Bankers.
- › **Formación comercial y directiva:** es decir, todos los cursos encaminados a mejorar las capacidades comerciales, comunicativas y de gestión de los Family Bankers. En este ámbito se impartieron, por ejemplo, los cursos de bienvenida, dirigidos a los nuevos Family Bankers que inician su actividad profesional en la entidad, y los cursos especiales sobre técnicas comerciales, dirigidos a los Family Bankers que tienen dificultades para realizar su actividad, y los cursos dirigidos a los encargados y a los responsables de la red comercial, para mejorar las capacidades de selección de nuevos colaboradores, así como la gestión del equipo.

8.2 Protección del capital humano

[GRI 3-3]

La centralidad de las personas del Grupo, así como la atención a la creación de valor compartido por todos los grupos de interés, tanto internos como externos, y la atención a factores sociales y medioambientales, constituyen una prioridad, así como un requisito fundamental para garantizar a la empresa un crecimiento sostenible a largo plazo.

Forma parte del ADN de Banca Mediolanum colocar a la persona en el centro y esto es válido también, si no, ante todo, para todos sus colaboradores. Todos se merecen poder expresarse y dar lo mejor de sí. Todos juntos somos el capital humano que Mediolanum se compromete a respetar, aceptar y valorizar con todas sus particularidades, diversidad e inclusividad.

Crear una cultura empresarial compartida, promover una comunicación interna transparente y constante y trabajar en la ampliación de los conocimientos permite tener una comunidad unida de empleados, en la que se impulsa y destaca su desarrollo personal, guiado cada vez más por lógicas de emprendimiento, motivación y capacidad de realización.

El desarrollo del factor humano se considera un elemento básico para la solidez y el crecimiento de una empresa, pero pasa también a través de la consecución del mejor equilibrio posible entre vida profesional y vida personal.

Por ello, el compromiso de Mediolanum se extiende también a la **salvaguarda de la salud y la seguridad** mediante la adopción de medidas de prevención y protección adecuadas y fomentando el desarrollo de una cultura interna sobre el tema a través de la formación y la información. Basta pensar en la plataforma *DynDevice*, que ha puesto a disposición numerosos cursos y eventos sobre prevención y salud, en la cobertura sanitaria y la previsión social con prestaciones adicionales respecto a las contempladas en las normas generales de los países.

Durante la situación de emergencia que se prolongó a lo largo de 2021, el Grupo mantuvo diferentes medidas adicionales para proteger la salud y la seguridad de su personal que ya se habían puesto en marcha el año anterior, y garantizó el mantenimiento de un equilibrio entre vida laboral y personal durante el trabajo a distancia. Una concienciación cada vez mayor sobre la importancia de la diversidad para crear valor para todos y fomentar un ambiente empresarial positivo es fundamental para reforzar de forma coherente la cultura, superar los prejuicios inconscientes y reducir la diferencia que pueda existir aún entre las intenciones y los comportamientos.

En 2021 se creó la función de gerente de diversidad, desempeñada por un directivo empresarial y se elaboró y difundió el manifiesto sobre la diversidad y la inclusión que promueve una cultura de la diversidad y de la igualdad de oportunidades, con el fin de crear un entorno en el que se valoricen al máximo todas las particularidades que lo componen.

La gestión de los aspectos relacionados con la protección del capital humano se recoge también en el código ético, en el que se establece que la **centralidad, la implicación y la participación activa** del factor humano en los procesos empresariales constituyen objetivos fundamentales de las herramientas de gestión y desarrollo organizativos, abiertos a todas las personas con independencia de sus circunstancias sociales.

En el Grupo Mediolanum, la creación de valor y la competitividad se conciben sobre la base de los principios de respeto y de igualdad. En este sentido, cabe recordar las principales políticas adoptadas: política de contratación y selección, políticas de remuneración, política del plan de sucesión, salud y seguridad de los trabajadores en el lugar de trabajo y riesgo de accidentes importantes, reglamento de la dirección de recursos humanos, manifiesto sobre la diversidad y la inclusión.

Con el fin de garantizar una sucesión ordenada en los altos cargos y demás funciones que se consideran clave, con el fin de garantizar la continuidad de la empresa y promover la buena gobernanza corporativa, **en 2022 Banca Mediolanum actualizó su política del plan de sucesión.**

La normativa también presta una atención cada vez mayor a los planes de sucesión, con las consiguientes recomendaciones sobre su adopción, no solo como una obligación formal, sino también como conciencia de su carácter prioritario en la gestión estratégica y en las políticas de gobernanza: de hecho, estos planes constituyen una herramienta de protección para la estabilidad de la gestión a medio-largo plazo, de buen gobierno de la empresa y de desarrollo del talento empresarial.

En cumplimiento de las disposiciones de supervisión para los Bancos, este plan constituye la formalización del proceso que Banca Mediolanum S.p.A. adopta para proteger a la sociedad, a través de una sucesión ordenada en los altos cargos, de una posible falta de cobertura de puestos clave en la organización que podría tener efectos adversos a nivel económico y/o reputacional.

El Banco pretende garantizar de este modo la sustitución puntual y promover la planificación preventiva de la sucesión de las personas que desempeñan en la Empresa altos cargos y/o funciones que se consideran claves para el Grupo.

El proceso adopta diferentes formas en función del cargo que se debe sustituir, pero siempre se tienen en cuenta elementos no discriminatorios desde el punto de vista de la diversidad y la Inclusión.

El Grupo actúa cumpliendo plenamente la legislación vigente en los países que adoptan principios y normas de protección total de los derechos humanos. Aplica los convenios colectivos del sector con remuneraciones considerablemente superiores a las mínimas establecidas por convenio; con los convenios de empresa complementarios se da especial importancia a los aspectos de cobertura sanitaria y de prevención social con prestaciones adicionales respecto a las establecidas en las normas generales de los países.

El Grupo, cumpliendo siempre con el convenio colectivo nacional, si concurren las circunstancias, aplica las disposiciones previstas en materia de traslados debidos a reestructuraciones y/o reorganizaciones empresariales, en su caso con un diálogo amplio y armonioso con los interlocutores sociales.

La dirección de recursos humanos cuenta en concreto con el apoyo de la unidad de asesoría normativa recursos humanos para la supervisión especializada de la legislación laboral, de previsión social y fiscal aplicable en los procesos que la dirección dirige a sus empleados. La dirección también está atenta a escuchar e involucrar a los empleados en el respeto de la transparencia, de las ideas, de las opiniones individuales y en el diálogo colectivo continuo a través de las relaciones sectoriales.

En las sociedades italianas del Grupo también está prevista, para quienes se adhieren al **fondo de pensiones complementario**, la posibilidad de destinar la bonificación empresarial a la previsión asignándose en este caso un importe mayor respecto al que se concedería en caso de elegir el pago en dinero. Está prevista la concesión de la **media jornada** a la vuelta de la baja por **maternidad** siempre que las necesidades organizativas de la empresa lo permitan y una atención especial a las iniciativas en materia de seguridad y calidad medioambiental en el lugar de trabajo.

El Grupo Mediolanum al confirmar la centralidad de las personas sigue invirtiendo en el **desarrollo del entorno profesional**, fomentando la adopción de soluciones organizativas modernas que permitan mejorar el equilibrio entre los objetivos empresariales de eficiencia y continuidad operativa, el bienestar personal y las necesidades familiares de los empleados.

Este es también uno de los motivos por los que desde 2020 se han firmado con las organizaciones sindicales los acuerdos sobre el teletrabajo. Estos acuerdos, así como los Reglamentos de la empresa que regulan el teletrabajo, se actualizaron en 2022. La experimentación durará hasta su conclusión que actualmente está prevista para abril de 2023; partiendo de la experiencia que se adquiera, se efectuarán las consideraciones oportunas para valorar si es necesario implementar cambios a las modalidades experimentadas. Los elementos clave del teletrabajo son una cultura empresarial consolidada basada en la confianza, una fuerte orientación a los resultados, un gran sentido de la responsabilidad y un compromiso elevado por parte de todos. Con ocasión del nuevo acuerdo, se ha previsto una contribución adicional para quienes se adhieren a él de ciento setenta euros destinados al «monedero» que se puede gastar en el plan de bienestar.

8.2.1 Contratación y retención

Contratación y retención de los empleados

La **función contratación y marca empleadora** del Grupo Mediolanum tiene una función de «puente» con el mercado de trabajo: se sitúa en una línea de frontera entre el exterior y el interior de la empresa actuando como filtro cuidadosamente equilibrado entre las necesidades del personal de la empresa y la oferta profesional externa.

La función gestiona las necesidades de la sede y de la red comercial por metas específicas necesarias para mantener el crecimiento o el aumento de beneficios para la empresa y determina la calidad de las personas que se incorporan a la empresa, determinando, por tanto, la propia calidad de los empleados de una empresa.

Las **actividades de contratación** se refieren a la búsqueda, selección e incorporación a la empresa de los perfiles más adecuados a la función, a través de un proceso de determinación de la idoneidad, actual y potencial, de un candidato para desempeñar un trabajo en la empresa, de manera satisfactoria tanto para el candidato como para la propia empresa.

En 2022, año en el que se incorporaron 234 personas, el uso de los canales de comunicación digitales garantizó la continuidad de las actividades en un contexto de pandemia en evolución: por un lado, se confirmó la eficiencia y la eficacia de la relación digital con el mundo del trabajo, académico y a nivel local, al menos en las primeras fases de contratación; por otro, se consolidó de acuerdo con el modelo organizativo de teletrabajo adoptado por el banco.

El proceso de selección en Banca Mediolanum consta de diferentes fases en las que tiene lugar un conocimiento y evaluación recíprocos.

La función garantiza la calidad y la estandarización del proceso y asegura la cobertura puntual y eficaz de todos los puestos vacantes con personas que poseen las competencias necesarias a través de la gestión de los diferentes canales de búsqueda (tradicionales, contratación electrónica) y el uso de las herramientas más apropiadas de selección y evaluación (entrevista individual, evaluación de grupo, pretest técnicos, etc.), garantizando igualdad de oportunidades para todas las personas.

La multicanalidad de contacto y las formas de profundización hacen referencia a un modelo sistemático que conjuga eficacia de los resultados, control de la eficiencia del proceso y respeto de los criterios de corrección e imparcialidad.

La observación se refiere a las competencias técnicas y aptitudes personales de los candidatos en función de los puestos que haya que cubrir y de la experiencia que tengan observando los principios de corrección e imparcialidad que permiten formular una valoración, no un juicio.

En las actividades de contratación, **el respeto de la diversidad y de la inclusión también representa un valor y un compromiso prioritario**, con el fin de fomentar un entorno de trabajo respetuoso con cualquier forma de singularidad del individuo y participativo, inspirado en los principios de libertad, corrección y dignidad en las relaciones profesionales, carente de comportamientos discriminatorios, colectivos o individuales, cumpliendo con lo establecido en la política empresarial sobre diversidad e inclusión.

Para la función de contratación, asumir el reto de la previsibilidad de la inserción correcta significa basar su actividad en criterios de empleabilidad, identificando y valorando a profesionales que tengan competencias que aportan a la organización, capacidad para aprender competencias nuevas, capacidad para integrarse y habilidad para valorizarse en condiciones nuevas y de cambio continuo. Significa, por tanto, pensar en las personas en términos caracterizadores, tanto actuales como evolutivos, en lo que respecta a:

- › Perfil escolar/académico y profesional acorde con los requisitos que requiere el puesto.

- › Capacidad de expresar su profesionalidad en un modelo de organización plano, interfuncional y dinámico.
- › Coherencia con el manifiesto de Banca Mediolanum.

Son valores que generan nuevo valor y que tienen una referencia concreta también en el manifiesto sobre la diversidad y la inclusión. Los principios de conducta y comportamiento, los valores guía, el espíritu empresarial, las ambiciones y los objetivos, reflejan la voluntad de mantener y difundir una cultura de empresa en la que la persona se coloca en el centro de la atención.

Los canales digitales han favorecido la actividad de marca personal de cada reclutador del Banco con la que se convierten en portavoces de temas importantes y destacados, desarrollan y gestionan las relaciones con las comunidades profesionales y se convierten en punto de referencia profesional como expertos de contratación de personal.

Desde hace algunos años, la contratación en Banca Mediolanum presta especial atención a la relación con la comunidad académica para experimentar diferentes formas de colaboración como oportunidad de conocimiento y comunicación de hecho con uno de los destinatarios elegidos por el Banco, es decir, los recién graduados a los que se quieren ofrecer oportunidades profesionales.

Entre los elementos que distinguen a Banca Mediolanum se encuentra, de hecho, la sensibilidad al desarrollar y mantener la relación con las nuevas generaciones: se trata de una inversión a largo plazo basada en la conciencia de ser, además de un lugar de negocios, un lugar de desarrollo del proyecto educativo y profesional de hombres y mujeres jóvenes y, precisamente en cuanto tal, portador de una responsabilidad social importante y un lugar de experimentación.

El Banco tiene una cultura consolidada de colaboraciones a través de prácticas para graduados, consciente de los tres beneficios de las prácticas como primer acercamiento al mundo del trabajo:

- › Ofrecer un período de formación cualificado «en el campo» para aplicar en la práctica los principios teóricos adquiridos durante los años de estudio.
- › Intervenir en la definición de los primeros pasos de la carrera de los más jóvenes, probando a las personas más ambiciosas y deseosas de incrementar el valor de su CV.
- › Proporcionar información útil sobre sus intereses a través de un sistema eficaz de «ensayo y error».

El Banco incorporó en 2022 a 59 estudiantes en prácticas en diferentes áreas funcionales. También en lo que respecta a la población joven, actualmente 98 jóvenes forman parte del Programa Next, de los cuales 38 son mujeres, con el objetivo de hacer crecer rápidamente en los próximos años numerosas oportunidades de empleo en una profesión de gran utilidad para las familias y la sociedad en su conjunto. Además, el Banco recibió en 2022 a diez jóvenes de secundaria en el marco de la iniciativa escuela-trabajo, guiándoles en un proceso de conocimiento y relación con el sistema bancario para comprender las lógicas del negocio, el modelo organizativo, las funciones empresariales.

Como herramienta de desarrollo y canal de selección interno, se encuentra activo el sistema '*Job Posting*' interno: esta iniciativa permite a todos los empleados que se presenten para un puesto darse a conocer - en cuanto a su currículum, aptitudes y aspiraciones profesionales - y contribuye a promover el crecimiento de los empleados, a desarrollar los talentos, a aprovechar las competencias adquiridas y a apoyar el conocimiento del negocio a 360°, favoreciendo la rotación laboral con arreglo a criterios inspirados en la transparencia y la meritocracia. Durante el año se publicaron 14 anuncios con 139 candidaturas espontáneas y se cubrieron 12 puestos. En 2022, en Italia, se incorporaron 234 empleados y su entrada se valorizó a través de un plan editorial social de marca empleadora. Otras actividades de marca empleadora se refirieron, en concreto, a iniciativas organizadas con importantes universidades nacionales y centros académicos.

Otros elementos importantes en la protección del capital humano pueden estar constituidos también por la salida de empleados que puede generar una pérdida de competencias y de activos intangibles para la empresa: las iniciativas para proteger el capital humano, por tanto, tratan de minimizar el riesgo de pérdida del patrimonio de conocimientos y experiencias, en especial las

que se consideran más representativas e importantes para el desarrollo del negocio. Para ello, las iniciativas profesionales internas y de desarrollo de las personas (en especial para las de alto potencial) se activan después de evaluaciones específicas sobre las personas concretas y las competencias, así como sobre el potencial que poseen.

Desde el punto de vista de la gestión, el Grupo aumentó sus niveles de empleo y, en todo caso, aplicó la política anual de incremento de la retribución por mérito y los desarrollos de las carreras establecidas, además de iniciativas de escucha y comunicación constante con los empleados.

Contratación y retención de los Family Bankers

La actividad de selección y desarrollo de la red siempre se ha caracterizado por prestar especial **atención a los candidatos que tiene un probado mercado de referencia acreditado.**

También tiene especial importancia el programa de inserción en el Grupo en los 12 primeros meses para apoyar a los nuevos empleados, hombres y mujeres, respaldándolos en su singularidad, respeto a su incorporación y en el inicio de su proceso de crecimiento personal en Banca Mediolanum, a través de la implicación directa de los gestores de la red de ventas a nivel local. También están previstas herramientas e iniciativas de formación para apoyar a los candidatos procedentes del sector bancario. También están previstas herramientas e iniciativas de formación para apoyar a los empleados bancarios que aún no están inscritos en el registro único de asesores financieros durante el período de preparación y superación del examen.

Durante el proceso de selección se ofrece a los candidatos un apoyo importante en el análisis del mercado potencial de referencia, elemento indispensable para concretar los propósitos del proceso, y para todos los aspectos legales relacionados con las actividades comerciales. La función encargada de la consecución de estos objetivos se propone, a través de una línea directiva presente tanto en la sede como a nivel local, apoyar la actividad local que llevan a cabo los gerentes territoriales, los responsables directos del crecimiento dimensional.

El equipo de la sede, que depende directamente de la dirección comercial, se ocupa de **crear apoyos innovadores y herramientas adecuadas para garantizar la eficacia del proceso de selección y la productividad de los nuevos empleados.** Además, se ocupa de acompañar y formar a los directivos encargados de la selección, actividad fundamental en el marco del crecimiento global. Vela por una imagen y comunicación correctas y eficaces, en coordinación con la dirección de *marketing* de la marca Mediolanum a nivel central y local, **respeto de los elementos de contratación.**

La función comercial cuenta con el apoyo de una unidad de *Desk Research* que depende directamente de la dirección de recursos humanos de la sede, con el objetivo de cubrir mejor el denominado mercado potencial en la fase de búsqueda y selección.

Desde el punto de vista de la distribución geográfica de la red de Family Bankers, se registra una clara coherencia respecto a la distribución de la riqueza nacional.



PREMIO CONSULENZA FINANZIARIA AWARDS

Con ocasión de la primera edición de los «Consulenza Finanziaria Awards,» organizados por Citywire, la red de ventas de Banca Mediolanum ha sido premiada como mejor Red por número de nuevas contrataciones con la siguiente motivación: «La red fundada por Ennio Doris, el hombre que ha encarnado en Italia mejor que nadie el modelo del asesor financiero de éxito gana por una política de contratación que registró el mayor número de incorporaciones en 2021.»

GRI 405-1 - Distribución de los colaboradores por género

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Gestores	889	139	1.028	864	126	990
Asesores	3.820	1.206	5.026	3.657	1.131	4.788
TOTAL	4.709	1.345	6.054	4.521	1.257	5.778

A continuación, se muestra la distribución de las oficinas locales en Italia y España.

Región	Family Banker Office	Oficinas Tradicionales	Sucursales
Abruzos	6	6	0
Basilicata	0	2	0
Calabria	3	9	0
Campania	2	1	0
Emilia Romagna	35	1	0
Friuli Venecia Julia	7	7	0
Lacio	20	1	1
Liguria	3	6	0
Lombardía	4	22	2
Marcas	1	5	0
Molise	4	1	0
Piamonte	1	1	0
Apulia	5	6	0
Cerdeña	2	3	0
Sicilia	1	35	0
Toscana	25	1	0
Trentino Alto Adigio	5	7	0
Umbría	5	5	0
Valle de Aosta	2	0	0
Véneto	4	4	0
Total	253	237	3

DATOS A DICIEMBRE DE 2022

Región	Family Banker Office
Andalucía	9
Aragón	2
Asturias, Principado de	2
Baleares	1
Canarias	1
Cantabria	2
Castilla y León	2
Castilla -La Mancha	2
Cataluña	18
Comunidad Valenciana	15
Extremadura	2
Galicia	15
La Rioja	1
País Vasco	3
Madrid, Comunidad de	2
Murcia	2
Navarra, Comunidad Foral de	2
País Vasco	6
Total	64

Los datos no incluyen las oficinas bancarias ni las oficinas de los agentes de Bolsa.

8.2.2 Bienestar corporativo

[GRI 401-2]

Las empresas italianas del Grupo Mediolanum desarrollan desde hace más de veinte años una iniciativa de bienestar corporativo complementario: el plan **Wellmed**. Haciendo uso de la autonomía para decidir la gestión del personal, el plan de bienestar corporativo se ha concretado al amparo de las oportunidades y ventajas fiscales que ofrece el marco normativo actual. La dirección de recursos humanos ostenta la titularidad de todos los procesos directamente relacionados con el bienestar corporativo.

Las áreas de intervención del bienestar del Grupo Mediolanum son muy variadas, ya que están determinadas por la necesidad de responder a necesidades diferentes de los empleados. La oferta abarca tanto la prestación de servicios como la concesión de prestaciones monetarias, dependiendo de las diferentes situaciones familiares. Asimismo, cabe destacar que el alcance de las necesidades que se deben satisfacer, y que son necesarias para conciliar la vida laboral y personal de los empleados, constituye un concepto en evolución y está determinado por el dinamismo familiar a lo largo del tiempo. La complejidad de las necesidades que se deben satisfacer lleva inevitablemente a proponer paquetes con opciones diferentes.

Como se verá más adelante, el desarrollo de las actividades y los contenidos del plan de bienestar complementario dependen tanto de la evolución de las necesidades como de las prestaciones que ofrece el sistema público de bienestar social. En efecto, el plan de bienestar corporativo complementa los servicios públicos a nivel tanto económico como de calidad de las prestaciones disponibles, por ejemplo, en el área de las medidas de prevención y cuidado de la salud y en el ámbito de la asistencia a los familiares.

También se ponen a disposición de los empleados «cuotas de retribución», los beneficios, flexibles, que sirven para completar o sustituir una parte de la retribución accesoria con servicios para el propio empleado y/o para su familia y que, alternativamente, el empleado puede adquirir directamente.

Previsión y sanidad son áreas centrales: la protección de la pensión a través del Fondo de Pensiones y la asistencia sanitaria complementaria se suman a las iniciativas destinadas a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

El horario de trabajo flexible, introducido en las empresas del Grupo Mediolanum, ofrece una contribución importante para la solución de muchos de los problemas de cuidado de los hijos, de los ancianos y de las personas discapacitadas.

En el Campus están disponibles las siguientes actividades:

- › **Guardería de empresa:** centro que acoge a unos 130 hijos de empleados. La cuota mensual a cargo del empleado o de la empleada se fija en solo 330 euros (la cuota media mensual de los centros públicos es de aproximadamente 620 euros).
- › **Servicio gratuito de ayuda para la cumplimentación de la declaración de la renta, modelo 730:** servicio que se pone a disposición gracias al acuerdo comercial alcanzado con un importante Centro de Asistencia Fiscal.
- › **Servicio de transporte de empresa:** para los desplazamientos de ida y vuelta desde las paradas de metro de Milán más cercanas hasta el campus de Milano 3 City. Está prevista una media de 30 viajes al día. El empleado contribuye al coste pagando 0,71 euros por cada desplazamiento.
- › **Servicio de restauración:** disponible dentro del campus. La restauración de empresa tiene un papel importante en la vida laboral y la elección del menú es fundamental para promover la salud y prevenir enfermedades crónicas y degenerativas. El Grupo Mediolanum ha firmado un acuerdo con una sociedad Benefit, líder en los servicios de restauración colectiva, para ofrecer una oferta personalizada respetando protocolos nutricionales y con un abastecimiento de materias primas de km cero.
- › **Servicio de Amazon Lockers:** el Campus Mediolanum cuenta con un *Hub Locker* de Amazon de grandes dimensiones para satisfacer las necesidades de todos los empleados. El punto de entrega ofrece la posibilidad de recoger de forma autónoma y segura las compras que se han realizado *online*.
- › **Servicios especializados de osteopatía y nutrición:** el Grupo Mediolanum ha

seleccionado profesionales autorizados para desarrollar su actividad en el Campus. El osteópata y el nutricionista reciben a los empleados interesados con cita previa. Las prestaciones corren a cargo del empleado, pero a un precio reducido.

- › **Servicio de renovación del permiso de conducir:** el médico de la autoescuela concertada acude al campus una vez al mes, con cita previa.
- › **Campaña de vacunación contra la gripe gratuita:** realizada en el Campus en el otoño de 2022. Se adhirieron a la iniciativa aproximadamente 550 empleados.
- › **Campañas de prevención de la Liga Italiana de Lucha contra los Tumores:** la Lilt es una entidad pública que trabaja, sin ánimo de lucro, en la prevención precoz de los tumores. Se propusieron a los empleados dos tipos de visitas médicas específicas por un precio de 45 euros cada una. Una visita para la prevención del cáncer de piel (que se realizó en primavera/verano de 2022 y en la que participaron aproximadamente 200 empleados) y una visita para la prevención del cáncer de mama (otoño de 2022 en la que participaron aproximadamente 150 empleadas).
- › **Servicio de prevención del COVID-19:** el Grupo Mediolanum suscribió un acuerdo con un centro médico cualificado para realizar en el Campus test rápidos de antígenos. En 2022 se realizaron, con carácter voluntario y de forma totalmente gratuita, 2.400 test.

En el campus también están disponibles otros servicios que ayudan a ahorrar tiempo, como la panadería, el servicio de lavandería, el servicio de arreglos de costura y la tienda de ultramarinos.

En la promoción del bienestar corporativo también se prestó atención al tema de la conciliación familiar. Se prestó especial atención a la parentalidad, centrándose en particular en las mujeres.

Se promovieron numerosas iniciativas para la maternidad, la gestión del núcleo familiar, la asistencia a los ancianos y a los discapacitados:

- › **Mediolanum CareGiver Support:** una iniciativa de formación pensada para los empleados que se ocupan del cuidado de familiares dependientes, en la que en 2022 participaron aproximadamente 200 empleados;
- › **Apoyo a padres con hijos adolescentes:** un programa de asesoramiento psicológico sistemático;
- › **Mum@work:** un proyecto de píldoras formativas gratuitas gestionadas por una tutora experta en actividades acuáticas y movimiento durante el embarazo, con el objetivo de ofrecer una mayor concienciación sobre el propio cuerpo, más seguridad y serenidad para afrontar el embarazo, el parto y el postparto.
- › **Futurely:** una plataforma digital de orientación escolar gratuita, dirigida a los hijos de los empleados de edades comprendidas entre 15 y 19 años para que prueben las opciones de carrera y se preparen para conseguir sus objetivos.

En relación con el bienestar laboral de los empleados, se han puesto a disposición otros servicios:

- › **Fruta fresca de temporada gratuita:** gracias a lo cual hay cestas con fruta fresca;
- › **Health Friendly Company:** con la organización de vídeos de formación, píldoras y publicaciones *online*, centradas en la salud femenina;
- › **Power-Up:** un servicio de asesoramiento psicológico, gratuito para los empleados, para la gestión de situaciones personales y familiares difíciles.
- › **Proyecto Sueño:** en el que se organizaron encuentros *online* con médicos especialistas en medicina del sueño;
- › **Iniciativas culturales:** con la contratación de una guía turística profesional para una serie de encuentros *online* sobre la historia y el arte en Milán.

El plan global de bienestar *Wellmed* tiene objetivos colectivos, pero no ofrece medidas ni prestaciones estándar. Por tanto, se ha incluido la iniciativa de crédito bienestar para el uso de los servicios de bienestar, dentro de los límites y de las condiciones previstas en la legislación fiscal. El Grupo Mediolanum suscribió un acuerdo con la sociedad Edenred, líder mundial en soluciones que simplifican el trabajo, para la gestión de una plataforma informática para el uso de servicios

de bienestar. Los empleados tienen a disposición una cuenta de bienestar por un valor de 300 euros para los empleados, de 500 para los mandos intermedios y de 1.000 para los directivos, que se puede utilizar únicamente para adquirir los servicios que se encuentran disponibles en la plataforma. El crédito de bienestar es un valor «teórico» que se puede utilizar durante el año. No se admite en ningún caso su conversión y/o liquidación en dinero.

El año 2022 se caracterizó por la concesión a los empleados de una bonificación extraordinaria por los excelentes resultados del ejercicio, por valor de 2.000 euros. El abono tuvo lugar en parte en dinero y en parte con la asignación de 1.000 euros al monedero dedicado a los servicios de bienestar. A raíz de la firma del acuerdo de teletrabajo, se sumaron otros 150 euros adicionales al monedero de los empleados y de los mandos intermedios.

Además, la guerra en Ucrania y el aumento de la inflación pesan sobre los países, el aumento de los precios en el sector energético y alimentario han tenido un impacto inmediato para los consumidores y las empresas, que ya se habían visto afectados negativamente por la situación de emergencia sanitaria. En este contexto histórico, el Grupo Mediolanum, fiel a su misión, ha promovido una serie de iniciativas económicas y sociales para sus empleados y colaboradores, que han contribuido a la serenidad de las personas, las familias y la comunidad. Mediolanum, en el mes de noviembre, para hacer frente al aumento del coste de la vida, decidió asignar a sus empleados un paquete de apoyo de quinientos euros que consistió en parte en vales de compra y en parte en un pago único que se sumó a la bonificación de dos mil euros indicada anteriormente.

En **España**, destacan las siguientes iniciativas:

- > *La vida es bella* que promueve la cultura del bienestar empresarial, mediante iniciativas específicas (yoga, jornadas temáticas...);
- > Medidas de conciliación entre la vida personal y profesional;
- > Posibilidad de convertir parte del salario en productos y servicios, con ventajas fiscales (retribución flexible);
- > *Coaching*;
- > *Mindfulness*;
- > Premio a la excelencia académica para los hijos de los empleados;
- > Desayuno con el consejero delegado. Un grupo de empleados comparte el desayuno con el consejero delegado, y tiene la posibilidad de exponer sus preocupaciones y preguntas.

En **Irlanda**, Mediolanum Irish Operations ofrece a toda la plantilla el seguro sanitario privado totalmente patrocinado por la sociedad. Además de un examen de la vista, se ha previsto un chequeo sanitario anual para todo el personal, completamente confidencial. Asimismo, cada año se pone a disposición de todos los empleados la vacuna contra la gripe.

8.2.3 Gestión de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo

[GRI 403-1][GRI 403-2] [GRI 403-3] [GRI 403-4] [GRI 403-5] [GRI 403-6] [GRI 403-7] [GRI 403-8]

El Grupo Mediolanum ha adoptado un **sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo**, y ha definido en su propia estructura organizativa responsabilidades concretas, procedimientos operativos, procesos sensibles a estos temas y recursos económicos adecuados para implantar las estrategias encaminadas a conseguir elevados estándares de salud y seguridad en los lugares de trabajo. En concreto, las unidades empresariales, implicadas de diferentes maneras, deben respetar los siguientes **principios**:

- › cumplir en todas las fases de los procesos empresariales de su competencia las obligaciones en materia de seguridad y salud en el lugar de trabajo, garantizando la eficacia y la aplicación de principios concretos de **control**;
- › garantizar **transparencia, corrección y trazabilidad** en las obligaciones con las Entidades externas con funciones de control en materia de seguridad laboral;
- › en el marco de los **contratos de licitación o suministro**, informar a las contrapartes sobre los posibles riesgos en materia de seguridad laboral y elaborar las medidas preventivas asociadas;
- › prever en los **contratos con terceros**, en el marco de las actividades encaminadas a la gestión y a la prevención de riesgos en materia de salud y seguridad laboral, cláusulas específicas con la obligación de cumplir sus principios:
 - › Fomentar y **promover la información interna** sobre:
 - › Cumplimiento de los estándares técnico-estructurales legalmente establecidos en relación con equipos, instalaciones y lugares de trabajo.
 - › Actividades de evaluación de riesgos y de determinación de las medidas de prevención y protección consiguientes.
 - › Actividades de carácter organizativo como, por ejemplo, emergencias, primeros auxilios, gestión de licitaciones, reuniones periódicas de seguridad, consultas de los representantes de los trabajadores para la seguridad.
 - › Actividades de vigilancia sanitaria.
 - › Actividades de información y formación de los trabajadores.
 - › Actividades de supervisión del cumplimiento de los procedimientos por parte de los trabajadores.
 - › Obtención de documentos y certificados obligatorios por ley.
 - › Controles periódicos de la aplicación y de la eficacia de los procedimientos adoptados.

El **sistema** empresarial de seguridad y salud en el lugar de trabajo **prevé el cumplimiento de obligaciones en relación con**:

- › Cumplimiento de los estándares técnico-estructurales legalmente establecidos en relación con equipos, instalaciones y lugares de trabajo.
- › Actividades de evaluación de riesgos y de determinación de las medidas de prevención y protección consiguientes.
- › Actividades de carácter organizativo como, por ejemplo, emergencias, primeros auxilios, gestión de licitaciones, reuniones periódicas de seguridad, consultas de los representantes de los trabajadores para la seguridad.
- › Actividades de vigilancia sanitaria.
- › Actividades de información y formación de los trabajadores.
- › Actividades de supervisión del cumplimiento de los procedimientos por parte de los trabajadores.
- › Obtención de documentos y certificados obligatorios por ley.
- › Controles periódicos de la aplicación y de la eficacia de los procedimientos adoptados.

Salud y seguridad en el trabajo en España

Banco Mediolanum dispone de un **Plan de Prevención** en el que se describen aspectos como, por ejemplo:

- a) **La identificación de la actividad empresarial**, también por lo que se refiere al número de sedes y de trabajadores.
- b) **La estructura organizativa** de la empresa, identificando las funciones y las responsabilidades asumidas por cada uno de sus niveles jerárquicos y los respectivos canales de comunicación entre ellos.
- c) **La organización de la producción** identificando los diferentes procesos técnicos y las prácticas y procedimientos organizativos que existen en la empresa.
- d) **La organización de la prevención** en la empresa, indicando la modalidad preventiva elegida y los órganos de representación existentes.
- e) **La política, los objetivos y los fines** que la empresa pretende alcanzar en materia de prevención, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos que tendrá a su disposición para ello.

Banco Mediolanum cuenta con la ayuda de un servicio de prevención externo que ofrece asesoría y asistencia a la empresa para la correcta gestión de la prevención de riesgos, con especial referencia a: la gestión de la seguridad laboral, la salud, la vigilancia sanitaria y los análisis ergonómicos y psicosociológicos.

Salud y seguridad en el trabajo en Irlanda

Mediolanum Irish Operations dispone de **un sistema de gestión de la salud y de la seguridad** que prevé una unidad de gestión dirigida por el consejero delegado/MD, al que siguen: los altos directivos, el responsable de la seguridad, el representante para la seguridad y después los empleados.

8.3 Diversidad e inclusión

[GRI 3-3]

El Grupo Mediolanum, teniendo en cuenta el valor central de la persona, se compromete a valorizar la diversidad y la igualdad de oportunidades en su plantilla, siguiendo y promoviendo los principios de mérito y competencia, de acuerdo con los valores del Grupo. Al mismo tiempo, considera que la diversidad es un elemento impulsor del crecimiento y el éxito: la heterogeneidad de competencias, habilidades, procedencia cultural y social y, al mismo tiempo, la creación de un espacio inclusivo que fomente el diálogo constructivo entre las múltiples experiencias constituye para Mediolanum una oportunidad para enriquecer su negocio con nuevas perspectivas e ideas y es condición necesaria para crecer y generar soluciones innovadoras.

Por ello, el Grupo ha creado formalmente el cargo de **gestor de la diversidad**, que se encarga de orientar y fomentar una cultura acorde con estos principios que se recogen en el manifiesto de la diversidad y la inclusión que se encuentra a disposición de todos los empleados y de la red de Family Bankers en una sección específica de la serie *Values* dedicada a los valores de Mediolanum.

También se ha elaborado una **política de diversidad e inclusión** en la que se identifican, entre otras, en el ámbito de las diferentes dimensiones en las que se articula la cultura de la diversidad, las de mayor impacto para el Grupo.

Entre estas destaca especialmente la de la diversidad de género, atendiendo también al entorno de mercado en el que opera Mediolanum.

Mediolanum ha firmado la **carta de ABI «mujeres en la banca»** para promover la diversidad de género. Ha participado como banco Patrocinador en el proyecto D&I en las Finanzas, promovido por ABI y organizado por ABIServizi, que aspira a convertirse en una cita anual de referencia para la reflexión de los bancos y de los operadores del mundo financiero sobre la importancia de las transformaciones socioculturales que se están produciendo, a nivel nacional e internacional, en el campo de la diversidad, de la inclusión y de la accesibilidad.

Mediolanum participa en el diálogo constante sobre estos temas a través de la colaboración con asociaciones cualificadas e instituciones competentes.

En concreto, este año también se ha confirmado la adhesión a **Valore D**, que es una de las organizaciones más reconocidas en Italia en la promoción de la igualdad de género y de una cultura inclusiva; Mediolanum también se ha adherido a *Women and Technologies*, una asociación que promueve el talento femenino en la tecnología, en la innovación y en la investigación científica.

En la red de ventas, en concreto en el **programa 'NEXT'**, también se buscan e incorporan a la profesión de asesoras financieras mujeres jóvenes graduadas: en 2020 se incorporaron 38 mujeres.

Durante el año se llevaron a cabo diferentes actividades, tal y como se venía haciendo en los años anteriores, entre las que se encuentran seminarios, talleres, cursos específicos de formación, programas de mentoría interempresarial e iniciativas de comunicación a los empleados con el objetivo de incentivar y difundir cada vez más una cultura inclusiva.

Dentro del ciclo de programas de televisión dirigidos en especial a la Alta Dirección de Mediolanum, denominado **'Futurability – and now what?'**, en el mes de mayo se dedicó una entrega monográfica a la diversidad de género como tema clave para la dirección de Mediolanum.

Todas las iniciativas en este ámbito se incluyen de forma continuada en las actividades de desarrollo de la profesionalidad de las mujeres en Mediolanum, que constituyen aproximadamente el 50 % de la plantilla, orientando una programación que se desarrollará a través de diferentes iniciativas a medio y largo plazo. Este año, de las 234 personas que se han incorporado al Grupo en Italia, el 47 % eran mujeres y aproximadamente el 48 % personas menores de treinta años.

Además, se ha puesto en marcha un proyecto para acompañar la transición profesional y apoyar los cambios en la vida, en especial en el momento de la reincorporación después de la baja por maternidad o paternidad. En el proyecto **Lifeed**, que se puso en marcha ya en 2021, han participado hasta ahora 45 personas a través de webinarios y conferencias para potenciar el valor de la experiencia de la parentalidad.

Además de los temas de diversidad de género, también revisten importancia los temas de envejecimiento y diversidad generacional. Junto a los programas de incorporación continua de jóvenes y de desarrollo profesional, dirigidos tanto a los empleados como a la red de Family Bankers, continuaron, a través del proyecto denominado centro de empleabilidad y empoderamiento, las actividades de reconversión profesional de todas las generaciones en función de la evolución de las competencias requeridas en los diferentes ámbitos. Se dedicó especial atención al tema de la discapacidad. En este ámbito se nombraron dos **gestores de la discapacidad** que cuentan con las competencias especializadas certificadas por la ciudad metropolitana de Milán, obtenidas después de un itinerario de formación específico y un examen final de verificación y certificación; su función institucional prevé (de conformidad con el Decreto Legislativo n.º 151/2015) la tarea de elaborar proyectos personalizados para las personas discapacitadas y resolver los problemas relacionados con las condiciones de trabajo de los empleados discapacitados.

Al mismo tiempo se puso en marcha un proyecto articulado (activo desde noviembre de 2022) en el que participarán – con la coordinación de los gestores de la discapacidad de la empresa y de un equipo de asesores externos especializados – todos los empleados con discapacidad del Grupo Mediolanum, sus responsables y los gestores de recursos humanos competentes, quienes, partiendo de la identificación del personal más frágil, identificarán los diferentes aspectos críticos, necesidades, y expectativas, proponiendo soluciones personales y profesionales, y utilizando herramientas técnicas de observación, estudio y resolución de problemas. Estos datos contribuirán a la definición de actuaciones de apoyo personalizadas, cuando sea necesario, de actualización de competencias o de reconversión profesional, de sensibilización del entorno de trabajo y de supervisión organizativa.

Esta medida tiene por objeto, partiendo de la determinación de las necesidades antes mencionadas, identificar e introducir herramientas, métodos y buenas prácticas organizativas con la perspectiva de desarrollo de un modelo empresarial sostenible.

Los diferentes aspectos de diversidad e inclusión son objeto de seguimiento periódico para comprobar su evolución y valorar los resultados obtenidos con las acciones adoptadas en cada momento, tanto con actividades de medición interna como mediante índices que permiten la comparación con el mercado. Entre estos últimos se encuentran el *Inclusion Impact Index*, índice desarrollado por Valor D, con indicadores basados en los estándares internacionales de sostenibilidad ASG con el que hemos obtenido una puntuación total de 68,8/100, superior a la media del mercado.

Mediolanum fue incluida por primera vez en el **Gender Equality Index di Bloomberg (GEI)**, índice internacional para evaluar las iniciativas empresariales en el campo de la inclusión y de la igualdad de género en las sociedades cotizadas, basado en cinco pilares de referencia: liderazgo femenino y desarrollo del talento interno, igualdad de remuneración entre géneros, cultura inclusiva, políticas contra el acoso sexual y reconocimiento de la marca como marca que apoya a las mujeres.

En **España** se desarrollaron **actividades para promover el desarrollo de la igualdad y la inclusión**, como la definición de un plan con acciones para favorecer la igualdad y mitigar los riesgos, sensibilizar sobre la importancia y prevenir episodios de acoso en el lugar de trabajo. Para ello se identificaron **figuras clave** para ofrecer apoyo y asesoramiento. Continúa la colaboración con proveedores que cuentan en su plantilla con personas discapacitadas, en concreto con tres «centros de trabajo especial».

En **Irlanda**, desde agosto de 2018 la plantilla cuenta con un «**director de diversidad e inclusión**» y también existe una **política sobre diversidad e inclusión**. Se reconoce que la igualdad de oportunidades es una cuestión de buenas prácticas de empleo y por ello trata de asegurar que se fomente la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo garantizando un trato igualitario a todos los empleados. Esto se aplica a todas las políticas y prácticas de empleo, incluidas las correspondientes a:

- › contratación, selección y fidelización
- › condiciones laborales
- › cultura empresarial en la que los empleados reconozcan el valor que aporta una plantilla diversificada e inclusiva
- › aprendizaje y desarrollo
- › promoción y desarrollo profesional

Cuatro empleadas del MIO volvieron a participar en 2022 en el *'Irish Management Institute/30 % Club Network Mentor Programme,'* un programa de tutoría intersectorial e interempresarial que reúne a líderes expertos y a personas con un alto potencial para impulsar el desarrollo profesional y personal. Asimismo, también en 2022, cuatro altos directivos participaron en un programa de liderazgo inclusivo. Por último, MIFL sigue colaborando con el sector de los servicios financieros para dar vida a iniciativas guiadas por el sector que promuevan la diversidad y la inclusión. El director de diversidad e inclusión de MIO es miembro del comité para la instrucción, la diversidad y la inclusión de la IAIM (asociación irlandesa de gestores de inversiones), así como miembro del grupo consultivo de los grupos de interés en la *Women in Finance Charter*, que junto con *Financial Services Ireland and Banking* y *La Payments Federation Ireland* ha desarrollado la «carta irlandesa de las mujeres en las finanzas».

Iniciativas para los empleados

Todas las iniciativas en este ámbito se incluyen de forma continuada en las actividades de desarrollo de la profesionalidad de las mujeres en Mediolanum, que constituyen aproximadamente el 50 % de la plantilla, orientando una programación que se desarrollará a través de diferentes iniciativas a medio y largo plazo y de acuerdo con iniciativas similares para la red.

La Política específica también presta especial atención a los aspectos del envejecimiento y la diversidad generacional. Junto a los programas de incorporación continua de jóvenes y a los programas orientados a su desarrollo profesional, dirigidos tanto a los empleados como a la Red de Family Bankers, se creó el centro de empleabilidad y empoderamiento, que orienta la reconversión profesional de todas las generaciones en función de la evolución de las competencias requeridas en los diferentes ámbitos.

9. Responsabilidad con la comunidad y el medioambiente

Mediolanum se compromete a contribuir a la creación de una vida mejor para la comunidad prestando atención, en sus decisiones y estrategias, a las personas y al planeta.

El Banco promueve un enfoque global en la ayuda al desarrollo de la comunidad, entendida como las realidades sociales y culturales con las que la empresa se relaciona durante su actividad. Banca Mediolanum organiza y participa en diferentes **actividades** de carácter social, cultural y deportivo **para desarrollar y consolidar la relación, así como el apoyo a la comunidad**. Además, a través de la **Fundación Mediolanum Onlus**, constituida en 2002, el Grupo se compromete a afrontar de manera organizada las peticiones y demandas del Tercer Sector. Desde el punto de vista **medioambiental**, el compromiso del Grupo Mediolanum se traduce en planes y actividades para la reducción de los impactos medioambientales, mediante **proyectos para el uso responsable de los recursos** que, de acuerdo con la estrategia empresarial, protegen el medioambiente y garantizan la plena adopción de las normas nacionales e internacionales.

LA CENTRALIDAD DE LA PERSONA EN LA RESPONSABILIDAD CON LA COMUNIDAD Y EL MEDIOAMBIENTE

Banca Mediolanum, de acuerdo con sus valores, sitúa a la comunidad en el centro de su atención y pone a su disposición parte del valor que genera: por tanto, la atención a las iniciativas de compromiso social y el apoyo a la comunidad para la promoción humana son ejemplos concretos de aplicación de estos valores. En este sentido, las donaciones y liberalidades tienen por objeto realizar iniciativas a favor de las personas más desfavorecidas, a causa de condiciones tanto sociopolíticas como medioambientales. Asimismo, otra forma de respaldar a la comunidad es a través del apoyo a iniciativas que promocionan el territorio

de carácter histórico, artístico, cultural, religioso. De la misma forma, la protección del medioambiente constituye un aspecto básico de la responsabilidad de la empresa; por tanto, la Sociedad se compromete a adoptar, en sus procesos empresariales, soluciones innovadoras que reduzcan al máximo el consumo de recursos y que prevean el uso de recursos de reducido impacto medioambiental, manteniendo estándares de eficiencia y seguridad elevados. Mediolanum insta a todos a contribuir a la consecución de estos objetivos, evitando comportamientos que puedan resultar perjudiciales para sí mismos, para los demás y para el medioambiente.

9.1 Inclusión y educación financiera

[GRI 3-3] [GRI 203-2]

El Grupo se compromete a **ayudar a las personas desfavorecidas** mediante la creación de productos y servicios específicos, así como a través de la presencia de los Family Bankers a nivel local y la disponibilidad de herramientas digitales para la gestión autónoma de las finanzas por parte del cliente. Además, Banca Mediolanum y sus fundaciones en Italia, así como en España, se comprometen a realizar **actividades de formación destinadas a ampliar los conocimientos y las competencias financieras** de la comunidad para desarrollar a nivel local un acercamiento seguro y responsable a las finanzas.

9.1.1 Ayuda a través de los productos y servicios de Mediolanum

Préstamo de emergencia

En el contexto económico actual, en el que son cada vez mayores las áreas vulnerables y con el objetivo de evitar el recurso a la usura y favorecer la inclusión financiera, Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum Onlus confirman el compromiso suscrito desde 2009 junto a fundaciones antiusura operativas en el territorio italiano con proyectos sociales de ayuda financiera a los grupos más desfavorecidos de la población con problemas de endeudamiento excesivo y no financiables.

La decisión de Banca Mediolanum de apoyar la lucha contra la pobreza y la usura mediante el mecanismo del préstamo de emergencia (microcrédito social) cuenta actualmente con la colaboración de 12 fundaciones diocesanas antiusura en Lombardía, Piamonte, Véneto, Liguria, Emilia Romagna, Lacio, Cerdeña, Sicilia, Campania, Calabria, Apulia y Abruzos. Las fundaciones antiusura operan a través de la Cáritas de las diócesis que utilizan los Centros de Atención parroquiales para detectar las necesidades de las familias desfavorecidas. Con la firma de acuerdos específicos entre Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum Onlus en calidad de patrocinadora, el Banco se compromete a conceder a las fundaciones antiusura un «Techo» de crédito rotativo que podrán utilizar para conceder préstamos con devolución a plazos a personas en dificultades, ya sean familias o empresas individuales, a un tipo del 1,25 %.

La actividad del préstamo de emergencia supone un compromiso concreto de Banca Mediolanum con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, en concreto en lo referente al primer punto de la Agenda 2030, poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

El Banco asume la totalidad del riesgo de crédito de las operaciones de financiación concedidas, mientras que la Fundación Mediolanum Onlus ha dado indicaciones para que se dé prioridad a las mujeres con hijos a cargo como beneficiarias de los préstamos, de acuerdo con su misión.

A 31 de diciembre de 2022, el límite máximo de crédito rotativo puesto a disposición por Banca Mediolanum ascendía a 3.400.000 euros, los préstamos concedidos eran 436, por un total de 3.422.660 euros.

Las Fundaciones con las que Banca Mediolanum S.p.A. y la Fundación Mediolanum Onlus han celebrado acuerdos son:

- › Fundación San Bernardino de Milán, activa en Lombardía (2009)
- › Fundación San Gaudenzio de Novara (2013)
- › Fundación San Matteo Apostolo de Bolonia, activa en Emilia Romagna (2016)

- › Fundación Santi Simplicio e Antonio de Tempio Pausania (OT), activa en Cerdeña (2016)
- › Fundación Santa Maria del Soccorso de Génova, activa en Liguria (2017)
- › Fundación Beato Giuseppe Tovini de Verona, activa en Véneto (2018)
- › Fundación Salus Populi Romani de Roma, activa en el Lacio (2019)
- › Fundación Santi Mamiliano e Rosalia de Palermo, activa en Sicilia (2019)
- › Fundación San Giuseppe Moscati de Nápoles, activa en Campania (2020)
- › Fundación Zaccheo de Crotone, activa en Calabria (2021)
- › Fundación San Nicola e SS. Medici de Bari, activa en Apulia (2022)
- › Fundación Jubilaeum de Avezzano (Aq), activa en Abruzos (2022)

Estas fundaciones trabajan con todas las diócesis presentes en las respectivas regiones eclesiástica.

9.1.2 Educación financiera

Banca Mediolanum puso en marcha en 2022 un proyecto para realizar iniciativas de formación para ampliar los conocimientos y las competencias financieras de la comunidad y desarrollar de este modo a nivel local un acercamiento seguro y responsable a las finanzas. Se realizó un primer curso presencial de educación para la gestión de los recursos económicos para personas desfavorecidas y estudiantes de secundaria, en colaboración con la asociación «Next,» a una clase de 14 estudiantes. En colaboración con «Educazione Digitale» el curso se digitalizó posteriormente y a partir de noviembre de 2022 se puso a disposición *online* en la plataforma «Civicamente.» El curso ha sido atendido por 1.993 estudiantes de secundaria con la participación de 70 escuelas de todo el territorio italiano.

Además, continuó el compromiso de Banca Mediolanum en diferentes proyectos de divulgación de temas financieros destinados a clientes actuales y potenciales. Los contenidos se centraron en la importancia de una planificación atenta, basada en las necesidades de cada uno de nosotros, para la consecución de los objetivos de vida y para aprovechar las oportunidades y ventajas que conlleva la gestión consciente del ahorro, y en el tema de la protección para la salvaguarda y el mantenimiento del nivel de vida. En su conjunto, hubo **más de 18.000 participantes**, entre clientes potenciales y Family Banker, en aproximadamente **160 eventos** digitales.

En **España**, en 2022 se retransmitieron en el canal de *YouTube* de Banco Mediolanum diferentes «píldoras formativas» para difundir contenidos financieros de manera optimista, hablando de la situación del mercado de forma sencilla para todos los clientes y para el gran público. Estas sesiones fueron, entre otras: «10 años de optimismo racional con Banco Mediolanum», con más de 17.900 visualizaciones, «¡Ahora, sí, ahora! El mejor momento para invertir en tu futuro», con la presencia especial del ponente Fernando Trias de Bes, escritor y economista especializado en creatividad e innovación, que obtuvo 13.600 visualizaciones, y dos sesiones «¿Qué hago ahora con mis ahorros? Respuestas para tiempos inciertos», con la colaboración de Diego Valero, presidente de Novaster y Beway, con 12.000 visualizaciones solo de la primera parte.

9.2 Flowe

En 2020 se crea Flowe, *Sociedad Benefit*, BCorp desde 2021, y neutra en carbono, que forma parte del Grupo Mediolanum. En cuanto *Sociedad Benefit*, Flowe incluye en sus estatutos no solo los objetivos de beneficio, sino también otros más amplios, a fin de crear un impacto positivo en la comunidad y en el medioambiente. En concreto, Flowe es una '*better being plat-firm*,' es decir, una plataforma empresarial dedicada a la mejora constante de un servicio bancario innovador y completamente digital, dedicado a los jóvenes y a todos los que consideran que la sostenibilidad, el bienestar individual y la evolución social son objetivos básicos que deben perseguirse mediante las decisiones individuales cotidianas. Al igual que Mediolanum, Flowe también nace con el propósito de considerar al cliente el centro del modelo de negocio, apoyándole en su crecimiento financiero y acompañándole en un proceso que pretende fomentar su espíritu emprendedor y las decisiones conscientes.

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

- › **El primer beneficio común de Flowe tiene como objetivo la educación y la difusión de los principios de la sostenibilidad y de la innovación entre los jóvenes y los diferentes miembros de la sociedad.** Los usuarios de Flowe, los Flome, tienen acceso mediante la app de Flowe a diferentes contenidos en materia de **sostenibilidad, innovación y espíritu emprendedor** como, por ejemplo, vídeos e intervenciones de empresarios y de socios de Flowe. Entre estos se encuentran empresas y asociaciones que contribuyen a crear valor para todos los usuarios con sus competencias específicas y sus servicios. Para conseguir este primer objetivo son también fundamentales las iniciativas de educación como, por ejemplo, el proyecto educativo «Gotas de sostenibilidad», que comenzó en 2021 y continuó en 2022, pensado para los alumnos de secundaria sobre temas de sostenibilidad y la crisis medioambiental. En colaboración con EducazioneDigitale.it – la plataforma reconocida por el Ministerio de Educación – en el marco de un ICTO específico (Itinerario para las Competencias Transversales y Orientación), Flowe realizó retos virales, contenidos específicos y sesiones de profundización y debate para inspirar, sensibilizar e incentivar a los jóvenes a la acción. Además, en 2022, Flowe desarrolló adicionalmente su Academia '*Self Made Club*' (Academia SMC) para creadores de contenidos, una escuela de emprendimiento para la formación de profesionales digitales, dotados tanto de capacidad para analizar datos y modelos predictivos como de dotes creativas y comunicativas.
- › **El segundo beneficio común consiste en la promoción de la cultura del bienestar social y económico, educando a los jóvenes para que sean más conscientes y gestionen mejor sus finanzas.** Con este fin se utilizan diferentes materiales informativos y las tecnologías digitales, y se organizan también iniciativas como conferencias y seminarios. Además, para comprender plenamente las necesidades de los usuarios y adecuar sus actividades, Flowe ha creado un «Observatorio de educación financiera» que en 2022 se centró en dos aspectos:
 - › La educación financiera analizada como un conjunto de comportamientos específicos adoptados en relación con los pagos, ahorros, inversiones y endeudamiento y como un conjunto de variables sociopsicológicas que guardan relación con la adopción de estos comportamientos.
 - › La relación entre las finanzas centralizadas (el mundo tradicional de los bancos, seguros, etc.) y las finanzas descentralizadas (blockchain, criptomonedas, etc.).

A pesar de que Flowe es un **servicio bancario totalmente digital**, a petición del usuario puede asociarse a la cuenta una **tarjeta de pago *contactless* Mastercard** que incorpora las funciones

de seguridad más avanzadas. De acuerdo con la finalidad de la empresa, la tarjeta se ha **diseñado para que no afecte al medioambiente**. En efecto, las tarjetas se fabrican en madera con núcleo de plástico reciclado y por cada tarjeta emitida se planta un árbol en Guatemala, en colaboración con el socio zeroCO₂. El árbol se dedica al usuario, que puede seguir su crecimiento y entender su impacto a lo largo del tiempo, pero lo cultivan familias locales obteniendo de este modo alimentos y sustento económico.

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

En 2021, para reforzar la eficacia de sus informes y someter el documento al proceso de aseguramiento, Flowe decidió elaborar un Informe de Impacto que se ajustase no solo al estándar BIA, sino también al estándar GRI. Para conseguir este ambicioso objetivo, fue necesario incluir los requerimientos del Estándar GRI en el Informe de Impacto 2021: Flowe identificó 11 ámbitos materiales en cuatro áreas diferentes (economía y negocio, clientes y comunidad, empleados y colaboradores y medioambiente), en los que inició un proceso de implicación de los grupos de interés que llevó a la definición de la matriz de materialidad. Flowe confirmó en 2022 la metodología de divulgación de información elaborando el tercer Informe de Impacto con arreglo a los estándares BIA y GRI y actualizándolo con los nuevos estándares Universales GRI 2021. Para 2022 se confirmaron los ámbitos materiales y la matriz de materialidad de 2021 y el informe se sometió a aseguramiento externo.

Para más información, véase el Informe de Impacto de Flowe, publicado en la web www.flowe.com.



PREMIO ABI POR LA INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS BANCARIOS

Gracias al proyecto «Flowe» con la siguiente motivación: «El jurado ha proclamado ganador a FLOWE por su capacidad para situarse entre las empresas que se comprometen a observar estándares de resultados, transparencia, responsabilidad y que actúan para optimizar su impacto positivo con los empleados, las comunidades en las que actúan y el medioambiente. Sociedad *Benefit*, BCorp y neutra en carbono, compensa el CO₂ que emite y educa a los jóvenes en temas relacionados con la innovación y la sostenibilidad económica, social y medioambiental».

9.3 Apoyo a la comunidad

[GRI 3-3] [GRI 413-1]

El Grupo Mediolanum se ha distinguido siempre por el **compromiso social, apoyando a través de la Fundación Mediolanum Onlus** proyectos, iniciativas, donaciones, patrocinios y colaboraciones plurianuales, de carácter sociocultural y educativo/formativo, tanto en los territorios en los que está presente el Grupo como en el extranjero. En los territorios en los que actúa, el objetivo es **influir positivamente en el tejido socioeconómico** mediante el desarrollo, el empleo, la innovación y los servicios para las comunidades locales.

Encuesta de satisfacción del cliente

	2022		2021	
	Titular de cuenta corriente primer banco		Titular de cuenta corriente primer banco	
	Banca Mediolanum	Total del Mercado	Banca Mediolanum	Total del Mercado
Compromiso social	79,5	63,8	81,9	64,4
Apoya a sus clientes en los momentos difíciles	79,6	61,7	81,5	62,3
Se compromete socialmente colaborando en proyectos solidarios y de ayuda humanitaria	84,8	65,5	85,5	66,1
Se compromete con las iniciativas socioculturales del territorio en el que está presente	81,0	65,5	82,9	63,8

Fuente: Encuesta de satisfacción del cliente de 2022 realizada en colaboración con el instituto BVA-Doxa.

9.3.1 Compromiso de Mediolanum en iniciativas socioculturales

«Centodieci» es el proyecto de Banca Mediolanum concebido para ofrecer a directivos, empresarios y estudiantes, así como también a Family Bankers y empleados de la sede, recursos y herramientas para innovar en su actividad.

Es un espacio abierto de cultura del pensamiento y del diálogo, de aprendizaje, de estímulo y de inspiración, que exporta los valores de Banca Mediolanum fuera de la sede para que cualquiera pueda adquirirlos, poniendo el capital humano en el centro y desarrollando la propuesta de tres formas mediante:

- › Actos a nivel local en Italia, ocasiones especiales de formación y experiencia con la participación de ponentes e invitados afines a los valores de Banca Mediolanum.
- › Proyectos locales: ocasiones de formación y educación que consisten en una serie de encuentros con personalidades extraordinarias procedentes de diferentes entornos culturales y profesionales con el objetivo de promover y difundir la conciencia colectiva.
- › Centodieci.it: revista *online* que presenta todas las iniciativas y eventos del proyecto y ofrece un espacio de intercambio cultural mediante un blog con intervenciones sobre aspectos relacionados con la innovación, la tecnología y los valores transversales.

La situación contingente, asociada a la emergencia sanitaria, por un lado, ha forzado y acelerado el proceso de digitalización y, por otro, ha bloqueado y aplazado todos los actos previstos a nivel local. En 2022 se decidió seguir ofreciendo eventos virtuales: durante estos actos estuvieron presentes los diferentes formatos de «Centodieci» en los que se tratan temas como el arte, el uso de las redes sociales, la innovación tecnológica, los escenarios mundiales del *marketing* y sesiones monográficas sobre comunicación y técnicas de escucha, valores universales y experiencias de vida únicas a través de participantes que son ejemplos de excelencia en el mundo.

En torno a primavera, gracias a la mejora de la situación pandémica, se retomaron los eventos presenciales a nivel local, que se organizaron cumpliendo con las normas tanto nacionales como internas de Banca Mediolanum; se trata de actos que fueron organizados y supervisados directamente por Banca Mediolanum y que contaron con una asistencia máxima de la mitad del aforo del lugar de celebración, sin uso de mascarilla, o del aforo máximo con uso de mascarilla FFP2.

Además, se organizaron dos eventos en directo en la página de «Centodieci» de Instagram, abiertos a todos, permitiendo ver el evento a cualquiera que lo deseara.

Además, se cerró, con los últimos tres actos, el programa de eventos de formación «Las palabras del *marketing*» con un total de seis clases de una hora de duración cada una: este programa estuvo dedicado a las empresas y empresarios y tenía por objetivo definir el papel de la palabra en una actividad empresarial. Este tipo de formato fue concebido para ponerse posteriormente a disposición de la Red de Ventas para los actos que puedan celebrarse de forma digital o presencial, cuando sea posible.

Tras haber apoyado las iniciativas de Palermo y Matera como anteriores capitales de la cultura, Centodieci ayudó en 2022 a la ciudad de Prócida en la elaboración de un programa de encuentros y actos con personalidades del mundo cultural, económico, académico, y científico para desarrollar el lema «Prócida capital italiana de la cultura 2022: la cultura no aísla.» Un reto apasionante para la más pequeña y menos conocida de las tres «hermanas» del Golfo de Nápoles. Prócida sufrió a lo largo de su historia incursiones e invasiones que la llevaron a organizarse inicialmente como refugio, para pasar posteriormente a convertirse en isla-cárcel y, por último, en un lugar de acogida, de apertura al otro, de solidaridad, en el que se está experimentando un nuevo modelo de coexistencia, un lugar en el que se encuentran diferentes culturas. De ahí nace el reconocimiento de Prócida como capital de la cultura, como si fuera una vocación para un territorio en el que en su configuración geológica de «naturaleza félgrea» bullen iniciativas de solidaridad, proyectos de protección del medioambiente, experimentaciones de actividades educativas, prácticas de inclusión y protección de los bienes culturales y naturales.

En la concepción del programa de actos, cinco realizados durante el año y cinco pensados para 2023, «Centodieci» ha querido reflejar y respetar las cinco secciones de Prócida capital de la cultura que se expresan a través de otros tantos verbos: «Prócida inventa», «Prócida inspira», «Prócida incluye», «Prócida aprende», «Prócida innova». Si la cultura no aísla, entonces puede construir relaciones de valor y desarrollo, elementos que se deben recuperar en este momento tan complejo de la historia.

Por último, en lo que respecta a la web Centodieci.it, dado que la legislación actual prevé la obligación de adecuación a los requisitos de accesibilidad, reforzados por las directivas europeas y ampliados a

los particulares, se llevaron a cabo las acciones requeridas reescribiendo el código para adecuarlo a las especificaciones de accesibilidad establecidas.

Centodieci Modelos de Excelencia

	2022			2021		
	Total eventos	Total horas ofrecidas	Total participantes	Total eventos	Total horas ofrecidas	Total participantes
Inspiración	15	30	2.048	3	6	171
Arte	26	52	1.613	20	40	1.060
Progreso	53	159	5.794	31	93	6.530
Solidaridad				27	54	268
Responsabilidad Social	0	0	0	0	0	0
Cambio	0	0	0	6	12	268
Humanovability*	1	2	99			

* Los eventos 'Innovability' se convierten en 'Humanovability' a partir de 2022.

9.3.2 Liberalidades y captación de fondos

Las emergencias de 2022

En **2022 Banca Mediolanum también estuvo cerca de las poblaciones damnificadas por los siguientes desastres naturales:**

- › Emergencia por el diluvio en Sicilia – ayuda a 62 clientes con donaciones por valor de 43.400 euros;
- › Emergencia por Inundaciones en Las Marcas – ayuda a 44 clientes con donaciones por valor de 101.800 euros.

También se concedieron las siguientes facilidades habituales:

- › posibilidad de suspender la devolución de hipotecas y préstamos durante 12 meses
- › activación de líneas de crédito privilegiadas
- › reducción (-1 %) del diferencial vigente de hipotecas y préstamos durante 24 meses
- › eliminación de todos los costes de las c/c y d/t durante 24 meses

Colaboraciones con fundaciones y asociaciones

Son muchas las actividades en las que participaron no solo los clientes, sino también los empleados del Grupo Mediolanum apoyando proyectos de compromiso social.

En 2022 Banca Mediolanum realizó donaciones a favor de iniciativas de apoyo social y cultural, a personas físicas necesitadas y a Asociaciones/Onlus/Fundaciones, por un total de 647.726 euros. En relación con la Emergencia en Ucrania, se realizaron donaciones por valor de 301.000 euros para apoyar proyectos de acogida dirigidos a los prófugos ucranianos.

Mediolanum Insieme

Gracias al proyecto «Mediolanum Insieme», que permite a los Family Bankers indicar entidades sin ánimo de lucro locales con las que mantienen relaciones, para ayudarlas, en 2022 continuó la colaboración de Banca Mediolanum con asociaciones locales dándoles visibilidad en la web del Banco y promoviendo sus iniciativas mediante *marketing* directo enviando correos electrónicos a los clientes. En concreto, cabe destacar las siguientes asociaciones:

1. **A.GE. DI. ONLUS** de Reggio Calabria es una Asociación de autoayuda entre padres y discapacitados que comparten los objetivos de igualdad de oportunidades, de integración social y de protección de derechos. Todas las actividades e intervenciones de la Asociación parten de la conciencia de su misión y del convencimiento de que su auténtica función es el motivo por el que se creó: «trabajar para ayudar a las familias, desde el inicio de la discapacidad hasta el después de nosotros».
2. **APS FAMIGLIE DOWN IL BELL'ANATROCCOLO** de Foggia es una asociación de promoción social fundada y gestionada por padres y voluntarios que tiene por objetivo la consecución del mayor grado posible de autonomía y autoestima de los jóvenes con síndrome de Down y/u otras discapacidades cognitivas y sensoriales. La asociación se ocupa de toda la unidad familiar, prestando apoyo psicológico a todos sus miembros durante toda la vida del discapacitado.
3. **SOROPTIMIST MATERA** es una asociación de mujeres que desempeñan actividades profesionales o directivas, y una voz universal para las mujeres que se expresa a través de la toma de conciencia, el apoyo y la acción. El proyecto denominado «una habitación solo para ella» tiene por objeto apoyar a la mujer en el delicado e incisivo momento de la denuncia de violencias y abusos ante las fuerzas del orden y en el camino hacia el respeto y la dignidad de su persona.
4. **FUNDACIÓN AURORA ONLUS** de Acqui Terme (AL) tiene por objeto fomentar la generosidad de las personas promoviendo la cultura del obsequio: a través de él, de hecho, cada uno puede expresar su sensibilidad, contribuyendo a la realización del bien común. Ayuda y apoyo a familias necesitadas con menores, en el territorio de Acqui Terme y las poblaciones limítrofes. «Provobis» es un proyecto que nació de la idea de algunas familias de ayudar a otras con alimentos, apoyo escolar, ropa, actividades deportivas, etc.
5. **LA BAND DEGLI ORSI** de Génova es una asociación de voluntariado que trabaja para mejorar la acogida de los niños del Hospital Pediátrico Gaslini de Génova y de sus familias procedentes de toda Italia, e incluso del extranjero. Para las familias del Gaslini ha creado, comprado, amueblado y administrado a lo largo de veinte años numerosos lugares de acogida gratuitos y gestionados por voluntarios que acogen a los padres y hermanos de los pequeños pacientes que llegan desde lejos, a menudo de forma inesperada.
6. **ASSOCIAZIONE GENITORI ARCOBALENO ODV** de Venafro (IS) se ocupa de la protección de las personas discapacitadas y de sus familias, integración y promoción de la cultura de la diversidad, promoviendo medidas que garanticen al discapacitado una mejor calidad de vida. La asociación fomenta la integración social, apoyando a las familias en el tiempo libre, con actividades lúdicas/recreativas y creando, en el entorno educativo, condiciones de bienestar y aceptación de la persona discapacitada.
7. **IO NON CROLLO ODV** de Camerino (MC) es una asociación que cree en la reconstrucción del tejido social desaparecido a raíz del terremoto de 2016, cuando los habitantes de Camerino se vieron obligados a abandonar sus casas. Algunos se marcharon de la ciudad, otros se quedaron y viven en alojamientos provisionales. Ya no existe el centro de la ciudad, no existe un sistema de agregación y socialización. La asociación se ocupa tanto de crear espacios como de organizar iniciativas en las que participan niños, jóvenes y ciudadanos en general.
8. **PASSO PASSO ODV** de Marzabotto (BO) es una asociación que trabaja a nivel local a favor de las personas discapacitadas, para su integración escolar, laboral y social, tanto para fomentar el desarrollo de sus potencialidades y autonomía como, con carácter más general, para su bienestar, para una mejor calidad de vida personal y relacional. Al mismo tiempo, acompaña y apoya a sus familias en diferentes actividades, para aligerar su esfuerzo diario, así como en

los trámites que tengan que realizar antes las Instituciones y Servicios. En concreto, Passo desarrolla iniciativas y proyectos específicos, promoviendo las potencialidades y los intereses de las personas discapacitadas.

En 2022 también se mantuvo la colaboración con las **tres primeras Onlus** del proyecto «Mediolanum Insieme»:

- › **RE-USE WITH LOVE** de Bolonia, que persigue diferentes e importantes objetivos de reutilización y recuperación consciente, también mediante la educación de los niños y jóvenes voluntarios sobre el tema del reciclaje y la concienciación sobre la solidaridad social, que se refleja no solo en la donación final de la recaudación de los eventos que organiza (mercadillo solidario), sino también en la distribución gratuita de prendas durante todo el año de preparación (*boutique* solidaria);
- › **A.R.O.P.** de Rimini (Asociación de Oncohematología Pediátrica de Rimini), una organización de voluntariado fundada y gestionada por voluntarios y padres desde hace más de 15 años con el objetivo de mejorar la asistencia global y la calidad de los tratamientos para los niños que padecen leucemia, linfomas y tumores. La casa de A.R.O.P. es una casa de acogida, un lugar en el que vivir una vida lo más «normal» posible, donde compartir momentos felices y otros no tanto, los aspectos cotidianos que caracterizan estos tratamientos terapéuticos, en un lugar de tranquilidad y confort totales.
- › **I SASSI DI BETANIA** de Cologno Monzese (Mi) es una asociación que trabaja a favor de los menores, preadolescentes y adolescentes que viven en Cologno Monzese y en las poblaciones limítrofes, identificando sus necesidades y dificultades para intentar solucionarlas. Gracias a la experiencia de un grupo de psicólogos, educadores, pedagogos y voluntarios, la asociación «I Sassi di Betania» gestiona proyectos para prevenir el fracaso escolar y el malestar juvenil.

Céntimos que cuentan

«Céntimos que cuentan» es un servicio de Banca Mediolanum que ofrece a los clientes la posibilidad de donar, de forma automática, los céntimos del saldo de la cuenta corriente, si es positivo, el tercer día hábil de cada mes, a favor de la Fundación Mediolanum Onlus. A 31 de diciembre de 2022, las donaciones ascendían en total a 448.561,41 euros (+10 % respecto a 2021). Este crecimiento se debió también a la mayor atención que la Red de Family Bankers dedicó a este servicio, gracias a la intervención de los gestores de valores de Mediolanum, que llevó el porcentaje de adhesión, en los productos objeto de la iniciativa del 7,5 % de principios de 2022 al 9,7 % de finales de año. Los beneficiarios de este servicio son **Dynamo Camp**, que utiliza estos fondos para que numerosos niños discapacitados o con enfermedades graves o crónicas puedan acceder gratuitamente al Camp y realizar terapia recreativa, el **Centro Benedetta d'Intino**, cuya misión prevé ayudar a niños con discapacidad psicológica y discapacidades comunicativas graves a través del trabajo de psicoterapeutas que aplican la enseñanza de la comunicación aumentativa alternativa, y **La Lega del Filo D'Oro** que se ocupa de niños sordociegos y de sus familias.

Actividades para la comunidad en España

Mediolanum Aproxima

Mediolanum Aproxima es el proyecto solidario de Banco Mediolanum que se creó en 2014 para apoyar a las organizaciones locales sin ánimo de lucro a través de la implicación directa de los Family Bankers y de sus clientes. El objetivo de este proyecto de solidaridad es ser el anillo de conjunción entre las ONG locales y las personas que viven en el territorio, creando una red de compromiso social colaborando, por ejemplo, en iniciativas de voluntariado, de divulgación, o respaldando económicamente o mediante donaciones materiales proyectos de las ONG. Por otro lado, Banco Mediolanum pone a disposición de sus clientes diferentes formas de colaboración para responder a sus necesidades: apoyo mediante donaciones económicas o materiales, voluntariado o difusión en medios externos.

Banco Mediolanum también pone a disposición de las ONG diferentes canales de comunicación, tanto *online* como *offline*, dándoles visibilidad y poniéndolas en contacto con posibles colaboradores. Este año el Banco ha promovido la quinta edición de la Semana Solidaria, con el eslogan «Cuando los deseos se hacen realidad».

En 2022 se **beneficiaron 98 ONG con más de 400.000 euros**, además de las donaciones en especie y las donaciones recibidas durante las horas de voluntariado.

Una novedad de este año fue la organización de actos benéficos fuera de la Semana Solidaria, con un total de 30 iniciativas de solidaridad organizadas por 32 Family Bankers que recogieron más de 110.000 euros.

Campaña de Navidad

En 2022 Banco Mediolanum lanzó la tercera edición del concurso de vídeos y dibujos para niños. Los vídeos finalistas se publicaron en el canal institucional de YouTube y Banco Mediolanum destinó 1 euro a la Delegación de la Fundación Mediolanum, hasta un máximo de 6.000 euros, cada vez que se compartió el vídeo.

Los Family Bankers y el territorio

Los Family Bankers de Banco Mediolanum realizan muchas actividades a nivel local. En 2022 se realizaron en total 40 iniciativas con 1.534 participantes, entre invitados y la red, sobre temas relacionados con el arte, la cultura, la música, los espectáculos y la gastronomía. Además, se realizaron 287 iniciativas de *marketing* local para dar a conocer Banco Mediolanum.

Actividades para la comunidad en Irlanda

En Irlanda continúa el apoyo a las comunidades mediante una amplia gama de iniciativas que encarnan los principios de sostenibilidad y difusión de los valores de Mediolanum. Este compromiso se refleja de diferentes formas.

Coolmine Therapeutic Community

Coolmine *Therapeutic Community* siguió siendo en 2022 el «socio de beneficencia». Este año se registró la participación por primera vez de la Fundación Italiana de Mediolanum para contribuir adicionalmente a los objetivos estratégicos de desarrollo a largo plazo de Coolmine. Fundación Mediolanum es parte del Grupo Bancario Mediolanum, y desde 2001 ha donado más de 20 millones de euros para ayudar a casi 150.000 niños necesitados. En el centro de su filosofía se sitúa el intento de proporcionar el entorno adecuado para que los niños puedan crecer en un ambiente positivo, apoyando y salvaguardando su educación y la igualdad de oportunidades. De acuerdo con esta filosofía, se garantizó el apoyo a Coolmine y a su único programa para mujeres y niños en Irlanda.

Mediolanum Irlanda y Fundación Mediolanum patrocinaron el evento llamado '*Solstice Swim*' de Coolmine el 21 de diciembre de 2022. Este evento nació con el fin de celebrar la obtención de resultados en el campo de la rehabilitación el día del solsticio de invierno (la noche más larga del año después de la que los días empiezan a tener más horas de luz). Se trata de un mensaje importante para cualquiera que haya superado una adicción y para quien hayan llegado días mejores en el proceso de rehabilitación.

En 2022 se llevaron a cabo diferentes iniciativas para ayudar a la entidad benéfica en su crecimiento y oferta de servicios como, por ejemplo:

- › Apoyo de *marketing* y comunicación (boletín de noticias, etc.)
- › Apoyo externo de relaciones públicas
- › Apoyo en la gobernanza respecto a la gestión general
- › Participación en el comité directivo y en contenidos multimediales (fotos y vídeos) en diferentes ocasiones
- › Regalos navideños para los niños de Ashleigh House

- › Participación en el comité directivo y recaudación de fondos
- › Donación de equipos informáticos

Irish Olympic Handball Association

Asimismo, en 2022 la sociedad contribuyó a la mejora de la ciudad de Dublín mediante la ayuda económica a la *Irish Olympic Handball Association* para el desarrollo del deporte con el objetivo de apoyar a la asociación mediante la participación de la población juvenil local a fin de promover un entorno extraescolar seguro, fomentando una mayor participación en los deportes de equipo.

Colaboración con la Fundación Mediolanum Onlus

La Fundación Mediolanum nació en 2001 con el objetivo de desarrollar las principales actividades en el campo social del Grupo bancario Mediolanum.

Desde 2005 la Fundación decidió concentrar las medidas de ayuda a favor de la infancia en condiciones de pobreza. Los niños suelen ser el eslabón más débil y vulnerable de la sociedad y es importante ofrecerles, equitativamente, las oportunidades para crecer y desarrollar sus talentos, ser capaces de actuar libremente y ser independientes, en su entorno y ante la realidad de la vida.

Además de proporcionar ayudas para las necesidades básicas como comida, protección, tratamientos médicos, la Fundación se compromete desde siempre a garantizar la formación básica y la posibilidad de aprender un oficio: de este modo, velando siempre por mantener las tradiciones culturales y religiosas locales, la Fundación Mediolanum aspira a hacer posible que decenas de miles de niños consigan autonomía, de manera que puedan vivir una vida de adultos libres, respetuosos con los valores universales del ser humano.

Durante el año, la Fundación se benefició de las contribuciones del Conglomerado Financiero Mediolanum gracias a las cuales pudo continuar con su actividad de entidad dispensadora. En concreto, se donaron en febrero 600.000 euros por Banca Mediolanum S.p.A., 175.000 euros por Mediolanum Gestione Fondi SGR. p.A. y, en marzo, 175.000 euros por Mediolanum Vita S.P.A con un total de 950.000 euros (+8 % respecto a 2021). Durante el año, Banco Mediolanum donó a la Delegación Española de la Fundación 100.000 euros. Se registraron donaciones por parte de Mediolanum Comunicazione S.p.A. por un total de 21.870 euros, al igual que en 2021, para actividades específicas de promoción en determinados períodos del año (p. ej. Semana Santa, Navidades, etc.) Respecto a 2021, cabe señalar la donación procedente de la selección de los clientes del Banco en el catálogo de fidelización de Mediolanum *For You Rewarding* en el que figura la sección «Solidaridad.» Gracias a la promoción de los proyectos propuestos por la Fundación, el Banco realizó dos donaciones, 195.900 euros en abril y 72.260 euros en noviembre, por un total de 268.160 euros. En su conjunto, el importe de las contribuciones procedentes del Conglomerado Financiero Mediolanum en 2022 fue de 1.340.030 euros.

Finalmente, en el último trimestre del año, Banca Mediolanum y Fundación Mediolanum Onlus unieron nuevamente sus fuerzas en apoyo de la infancia: en 2022, a través de la donación derivada de una contribución en relación con la suscripción de un producto del Grupo (p. ej. para la Protección, una donación de 50 euros por cada póliza Mediolanum Capitale Salute contratada) se dio apoyo a tres proyectos de asociaciones que trabajan en el campo oncológico pediátrico.

Detalle de las contribuciones y captación de fondos

Resumen de las contribuciones	2022	2021
Conglomerado Financiero Mediolanum	1.340.030	1.192.127,73
5x1.000	215.762,37	206.567,78
Captación directa de fondos	2.829.355,12	2.373.114,92
Marketing relacionado con la causa	372.935	-*
Céntimos que cuentan	448.561,41	406.470,19
Delegación española	594.247,3	284.757,09
TOTAL	5.800.891,2	4.463.037,71

* El importe asignado a la partida «marketing relacionado con la causa» presente en la DNF de 2021 se ha englobado en la partida «Conglomerado Financiero Mediolanum» de 2022.

Ámbitos de intervención y localización de las intervenciones

En 2022 se registró un crecimiento significativo en el ámbito de la Asistencia (hubo diferentes proyectos en este ámbito, sobre todo en el marco del apoyo a las madres y niños ucranianos) y un aumento importante en el ámbito de la Escuela (donde cabe señalar tres proyectos especialmente importantes: 'Scholarship Project' con Andrea Bocelli Foundation, «Piccoli Principi» con COMETA y «La Cura a Scuola» con la Asociación Sacra Famiglia).

Se registró también una reducción considerable del ámbito de la Investigación, ya que en 2021 se había asistido a un boom debido sobre todo a la recogida de fondos para el proyecto 'Vicky's Eyes.'

Europa es el continente en el que se concentra la mayor parte de las intervenciones: esto se debe no solo a que existe una gran cantidad de proyectos en Italia y España, sino también a numerosos proyectos que se realizaron durante el año a favor de la población ucraniana víctima de la guerra. Respecto a 2021, año en el que se registró un peso de Europa del 85 %, se puede observar una ligera reorientación hacia el extranjero con la selección de algunos proyectos importante destinados a países especialmente desfavorecidos (p.ej. ABF con el proyecto a favor de los niños y jóvenes haitianos). Las asignaciones a proyectos en Italia se redujeron del 74 % de 2021 al 51 % de 2022, mientras que las destinadas a los proyectos en España registraron un aumento del 11 % de 2021 al 16 % de 2022. Las asignaciones a proyectos en el extranjero crecieron más del doble (pasando del 15 % en 2021 al 34 % en 2022) a causa tanto de una selección más consciente de los grandes proyectos en países en vías de desarrollo, como de la ayuda considerable que se destinó a diferentes proyectos en Ucrania.

A continuación, se muestra la distribución de los proyectos por ámbito de intervención:

Ámbito de intervención (importes en €)	2022	2021	Var %
Asistencia	3.747.559	2.461.296	52
Educación	892.218	773.941	15
Investigación	182.644	328.417	-44
Sanidad	817.000	710.429	15
TOTAL	5.639.421	4.274.083	32

Delegación de Fundación Mediolanum

En 2019 la Fundación Mediolanum creó su propia Delegación en España para ayudar a los niños en situación desfavorecida a través de las ONG radicadas en España.

La Delegación española de Fundación Mediolanum cerró el año con un aumento significativo de captación de fondos (+109 % respecto a 2021): se está estructurando cada vez más y está ampliando su radio de acción. De hecho, la Semana Solidaria inicial, en la que se concentró la actuación de la Delegación, ya se ha ampliado a una actividad con continuidad a lo largo de todo el año. Tomando como ejemplo el mecanismo italiano de los eventos solidarios, se permite a cada vez más Family Banker, madrinas y padrinos de entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, potenciar la recogida de fondos a nivel local. Este año, además, la delegación pudo contar con una aportación importante de Banco Mediolanum (véase el apartado contribuciones del conglomerado financiero Mediolanum).

9.4 Impactos medioambientales y cambio climático

[GRI 3-3]

Banca Mediolanum y las sociedades extranjeras del Grupo se comprometen constantemente a minimizar los impactos medioambientales que generan las actividades empresariales **adoptando políticas encaminadas a optimizar los consumos y a gestionar los recursos naturales y los residuos**. Además de utilizar sistemas de gestión certificados, energía de fuentes renovables y sistemas para el ahorro de energía y recursos en las oficinas, Mediolanum considera que la **concienciación de los colaboradores sobre la adopción de comportamientos cada vez más respetuosos con el medioambiente** es esencial para reducir los impactos medioambientales de la actividad laboral. Como demostración de la importancia estratégica que tiene el cambio climático, en 2022 también se midió la huella de carbono del Grupo Banca Mediolanum, tras lo cual se definieron puntualmente las metas de alcance 1 y de alcance 2.

9.4.1 Política de gestión medioambiental

En sus procesos empresariales, el Grupo Mediolanum adopta soluciones innovadoras que reduzcan el consumo de recursos o que prevean su uso con un impacto medioambiental reducido, manteniendo estándares elevados de eficiencia y seguridad. Banca Mediolanum es consciente de la función que desempeña en relación con la comunidad y las generaciones futuras y, por ello, reconoce la importancia de la sostenibilidad medioambiental en su modelo de negocio y se compromete a actuar de manera responsable en lo que atañe a la protección medioambiental. El Grupo reconoce la protección del medioambiente como un aspecto básico de la responsabilidad empresarial y para garantizar su correcta gestión, desde 2019 aplica su propia **política medioambiental**.

La Política es una política operativa de Grupo en materia de sostenibilidad medioambiental en la que se han identificado cuatro ámbitos de responsabilidad

- › Compra y consumo de productos sostenibles
- › Energía y cambio climático
- › Gestión de residuos
- › Cultura de la sostenibilidad medioambiental

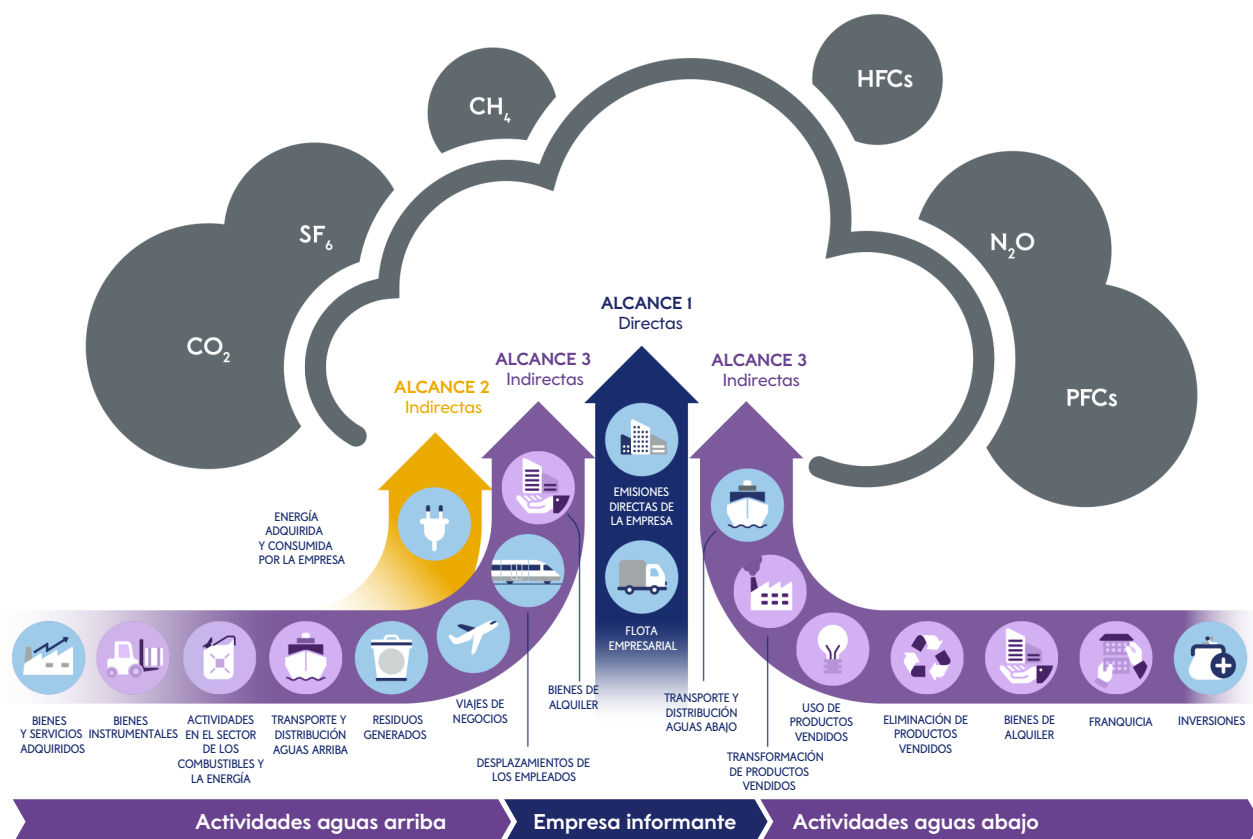
De acuerdo con los resultados del análisis de materialidad, el uso de los recursos hídricos no forma parte de los temas significativos, atendiendo a la actividad del Grupo.

9.4.2 Medición de la huella de carbono y estrategia para la reducción de las emisiones

En el **Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI)** se establecen marcos globales estandarizados para medir y gestionar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). La guía «estándar corporativo de contabilidad y reporte del protocolo de GEI» ofrece un método estandarizado para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero de una empresa. El estándar corporativo clasifica las emisiones directas e indirectas de la empresa en tres «alcances» (*'scopes'*):

- › **alcance 1**, emisiones directas generadas por la empresa, de fuentes propias o controladas por la empresa;
- › **alcance 2**, emisiones indirectas generadas por la electricidad que compra y consume la empresa;

- › **alcance 3**, incluye las restantes emisiones indirectas que genera la cadena de valor de la empresa.



Las categorías de Alcance 3, indicadas en azul, son las categorías significativas para el Grupo Mediolanum.

En 2022 se realizó un proyecto de medición de la Huella de carbono del Grupo Banca Mediolanum en relación con los tres «alcances» indicados.

GRI 305-1 - Emisiones directas de GEI - alcance 1

	Unidad de medida	2022	2021
Gasoil (de grupo electrógeno)	tCO ₂ eq	4,58	9,11
Gasolina (de vehículo de alquiler)	tCO ₂ eq	206,10	94,81
Gasoil (de vehículo de alquiler)	tCO ₂ eq	370,55	215,60
Gas Natural	tCO ₂ eq	1.684,58	2.806,38
TOTAL alcance 1	tCO ₂ eq	2.265,82	3.125,90

La fuente del factor de conversión en 2022 son las «directrices ABI Lab sobre la aplicación en el sector bancario de los Estándares GRI en materia medioambiental – versión de diciembre de 2022».

GRI 305-2 - Emisiones indirectas de GEI - alcance 2 - Método en función de la ubicación

	Unidad de medida	2022	2021
TOTAL alcance 2	tCO ₂ eq	2.594,17	2.102,75

GRI 305-2 - Emisiones indirectas de GEI - alcance 2 - Método en función del mercado

	Unidad de medida	2022	2021
TOTAL alcance 2	tCO ₂ eq	204,88	2.989,84

La fuente del factor de conversión para Italia en 2022 son las «Directrices ABI Lab sobre la aplicación en el sector bancario de los Estándares GRI en materia medioambiental – versión de diciembre de 2022. Para los datos de Irlanda y España se han utilizado los factores de conversión European Residual Mix 2021 (AIB).

En concreto, en relación con el cálculo de las emisiones de GEI de alcance 3, se han identificado **cinco categorías de emisiones relevantes** para el Grupo Mediolanum:

- › **Bienes y servicios adquiridos**, relativo a las emisiones derivadas de la compra de bienes y servicios en el año de referencia. En concreto, se incluyen los datos sobre la compra de bienes duraderos (como el equipamiento) y no duraderos (en especial el papel). Los factores de conversión que se han utilizado son los emitidos por el departamento de medio ambiente, Alimentación y Asuntos Rurales (DEFRA) para el uso de materiales.
- › **Residuos generados en las operaciones**, relativo a las emisiones derivadas de la eliminación de los residuos que produce la empresa en el período de referencia. Se han utilizado como factores de conversión los emitidos por el Departamento de Medio Ambiente, Alimentación y Asuntos Rurales (DEFRA) para la eliminación de los residuos; las emisiones se han ponderado en función del sistema de eliminación de los residuos utilizado efectivamente.
- › **Viajes de negocios**, relativo a las emisiones derivadas de los viajes de trabajo de los empleados en tren, avión, taxi o vehículo propio y, por tanto, financiados por el Grupo. Los factores de conversión que se han utilizado son los emitidos por el Departamento de Medio Ambiente, Alimentación y Asuntos Rurales (DEFRA) para las emisiones de viajes de trabajo (aéreos, marítimos, terrestres).
- › **Desplazamientos de los empleados**, relativo a las emisiones derivadas de los desplazamientos casa-lugar de trabajo de los empleados. Las emisiones se han calculado a partir de los resultados de la encuesta sobre movilidad en la empresa y los datos de presencia media en las oficinas. Estos datos se han utilizado para identificar la distribución de los kilómetros recorridos de media según el medio de transporte utilizado. A los kilómetros recorridos se han aplicado los factores de conversión (DEFRA) correspondientes al medio de transporte utilizado. Estas categorías incluyen, además, las emisiones de GEI derivadas del teletrabajo. Para identificar estas emisiones, se han pedido los datos sobre los soportes TI utilizados por los empleados y los días de teletrabajo. Para determinar el consumo en kWh de cada soporte se ha utilizado el documento de Ecoact, '*Homeworking emissions Whitepaper*,' que tiene en cuenta la media de uso de energía eléctrica por escritorio.
- › **Transporte y distribución aguas abajo**, relativo a las emisiones asociadas a la actividad de los Family Bankers italianos y españoles (emisiones de alcance 1 + alcance 2), calculadas en base a los consumos de energía y, para los datos disponibles, a los desplazamientos en vehículo propio de los Family Bankers. Se han utilizado los factores de conversión publicados por el Departamento de Medio Ambiente, Alimentación y Asuntos Rurales (DEFRA) para los consumos de energía y desplazamientos, así como las directrices publicadas por la ABI (Asociación Bancaria Italiana) sobre la aplicación de los Estándares GRI en materia medioambiental.

› **Inversiones**, para más información al respecto, véase el siguiente apartado.

La clasificación y la medición de las categorías objeto de evaluación se ha realizado siguiendo las recomendaciones del Protocolo GEI, estándar de información que ofrece herramientas y métodos de cálculo para medir y cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero.

El método de referencia utilizado para medir únicamente la categoría relativa a las inversiones de la cartera es el que se establece en el '*Partnership for Carbon Accounting Financials Standard*' (PCAF) en el que se establece la selección y aplicación de diferentes enfoques en función del tipo de activo y del nivel de calidad del propio cálculo.

GRI 305-3 - Otras emisiones indirectas de GEI - alcance 3

Categoría del Protocolo de GEI	ton CO ₂ eq			
	Italia	España	Irlanda	Total 2022 (*)
1 Bienes y servicios adquiridos	12,32	7,94	3,03	23,29
5 Residuos generados en operaciones	0,81	4,45	2,48	7,74
6 Viajes de negocios	306,22	64,47	49,61	420,30
7 Desplazamientos de los empleados	508,34	14,31	28,53	626,17
9 Transporte y distribución aguas abajo	149,15	86,98	-	236,13
15 Inversiones	-	-	-	4.037.883,28
TOTAL alcance	1.051,84	178,13	83,66	4.039.196,91

A continuación, se detallan las emisiones de alcance 3 de 2021, además se muestra una tabla comparativa de las emisiones de alcance 3 de 2022 - 2021.

Categoría del Protocolo de GEI	ton CO ₂ eq			
	Italia	España	Irlanda	Total 2021 (*)
1 Bienes y servicios adquiridos	8,70	7,94	22,64	39,28
5 Residuos generados en operaciones	25,57	4,59	1,74	31,89
6 Viajes de negocios	177,00	39,63	13,88	230,51
7 Desplazamientos de los empleados	670,11	11,91	12,74	694,76
9 Transporte y distribución aguas abajo	133,40	74,10	-	207,50
15 Inversiones	-	-	-	3.649.379,10
TOTAL alcance	1.014,78	138,17	50,99	3.650.583,05

Categoría del Protocolo de GEI	Diferencia 2022 vs 2021 ton				
	CO ₂ eq				
	Italia	España	Irlanda	Total	%
1 Bienes y servicios adquiridos	3,62	0,00	(19,61)	(15,99)	(40,7)
5 Residuos generados en	(24,75)	(0,14)	0,75	(24,15)	(75,7)
6 Viajes de	129,22	24,84	35,73	189,79	82,3
7 Desplazamientos de	(86,77)	2,39	15,79	(68,59)	(9,9)
9 Transporte y distribución aguas abajo	15,75	12,87	-	28,62	13,8
15 Inversiones	-	-	-	388.504,17	10,6
TOTAL alcance	37,06	39,96	32,66	388.613,86	10,6

Alcance 3: detalle de inversiones

Para la categoría «Inversiones» en relación con las inversiones correspondientes a gestión de activos, seguros y propiedad de activos, se ha aplicado el enfoque más analítico que prevé el cómputo de las diferentes emisiones de la contraparte (alcance 1 y alcance 2) normalizadas por el valor de la inversión realizada respecto al valor total de la empresa participada (EVIC)²⁹. Para el ámbito «Préstamos» se ha utilizado un cálculo estimado de las emisiones financiadas, partiendo de los datos de emisiones del sector/producto GICS (*Global Industry Classification Standard*)³⁰. Estos datos se relacionan posteriormente con los datos financieros del sector de pertenencia de la sociedad participada y se multiplican por la exposición del Grupo Mediolanum a 31/12 (*importe pendiente*).

A continuación, se detalla la intensidad de emisiones desglosada por:

- › Tipo de activo
- › Activos relacionados con el carbono
- › Sectores GICS (*Global Industry Classification Standard*)
- › Zona geográfica

²⁹ El método de cálculo para 2022 se ha actualizado respecto al que se había empleado para informar en el año 2021. En concreto, se ha utilizado el dato del valor empresarial incluido el efectivo (*Enterprise Value Including Cash, EVIC*), sugerido también por las recomendaciones TCFD, para todos los tipos de activos, también para garantizar una mayor uniformidad con las orientaciones de la Autoridad Bancaria Europea. En concreto, la fórmula utilizada para calcular el alcance 3 asociado a la categoría de Inversiones es: Emisiones financiadas de alcance 1 y 2 = Emisiones de GEI Totales (alcance 1 + alcance 2) * (Exposición/Valor de la Empresa incluido el efectivo). Cabe señalar, por tanto, que el dato de 2021 relativo a la categoría «Inversiones» se ha recalculado para adecuarlo al nuevo método de cálculo.

³⁰ El *Global Industry Classification Standard* es un conjunto de estándares de clasificación por sectores publicados en 1999 por MSCI en colaboración con Standard & Poor's, con el fin de establecer un conjunto de criterios aceptados a nivel mundial para la clasificación por sectores de las empresas.

Tipo de activo

Emisión absoluta (Toneladas de CO ₂)	
Préstamos corporativos	41.085
Hipotecas minoristas	215.999
Inversiones en renta	1.543.876
Inversiones en renta variable	2.227.626
Otras	9.297
TOTAL	4.037.883

Activos relacionados con el carbono

A continuación, se detalla la intensidad de las emisiones y el correspondiente valor en la cartera, desglosado por activos relacionados con el carbono, definidos por el TCFD como «cualquier exposición en activos ligados a los sectores de energía y suministros (identificados utilizando el Global Industry Classification Standard, o GICS), excluyendo los servicios hídricos y las empresas productoras de energía eléctrica y electricidad renovable independientes.»

Cabe destacar que la siguiente tabla detalla las emisiones relativas a los sectores «Carbón» y «petróleo y gas» que, junto con el dato «todos los activos relacionados con el carbono» ascienden al 18,8 % del total de la cartera.

	Emisión absoluta (Toneladas de CO ₂)		
	Todos los activos relacionados con el carbono	Carbón	Petróleo y gas
Préstamos	5,44	-	3.277,77
% Tot CO ₂	0,01	-	7,86
Gestión de activos	36.555	6.043	378.212
% Tot CO ₂	1,8	0,3	18,3
Propiedad de activos	1	-	100
% Tot CO ₂	0,03	-	3,26
Seguros	19.463	3.997	314.727
% Tot CO ₂	1,2	0,3	20,0
TOTAL	56.024	10.040	696.267
	1,4	0,2	17,2

Sectores GICS

A continuación, se detalla la intensidad de emisiones y el correspondiente valor de cartera, desglosado por sectores GICS de referencia.

Emisión absoluta (Toneladas CO ₂) - Sector GICS					
	Préstamos	Gestión de activos	Propiedad de Activos	Seguros	Total
Servicio de comunicación	2.471,24	174.722,06	208,92	30.977,75	208.379,97
Consumo discrecional	5.442,12	141.645,35	209,15	94.003,82	241.300,43
Consumo básico	3.787,84	113.584,22	164,71	41.672,73	159.209,50
Energía	109,26	384.359,65	100,04	320.806,06	705.375,01
Financiero	678,24	223.498,17	647,28	199.853,14	424.676,83
Sanidad	283,83	49.314,41	33,46	18.618,36	68.250,06
Industrial	10.422,91	124.559,85	728,89	127.095,96	262.818,62
Tecnología de la información	302,07	35.144,62	4,47	23.704,25	59.155,41
Materias primas	13.567,31	492.007,02	6.514,62	506.575,95	1.018.664,91
Inmobiliario	216.035,17	62.824,47	61,93	53.161,95	332.083,52
Suministros públicos	3.973,61	321.098,11	623,17	232.274,13	557.969,01
TOTAL	257.084,59	2.122.757,93	9.296,65	1.648.744,11	4.037.883,28

Zona geográfica

A continuación, se detalla la intensidad de emisiones y el correspondiente valor de cartera, desglosado por zonas geográficas.

AUM - Zona geográfica				
	Importe pendiente	% Inv	GEI CO ₂	% Emisión
Europa	15.516.876.758	31,8	1.426.610	37,8
Gran Bretaña	2.820.225.609	5,8	158.668	4,2
América	21.238.802.769	43,5	1.312.979	34,8
Asia	3.750.778.980	7,7	291.931	7,7
Mercados emergentes	5.531.554.031	11,3	581.314	15,4

Metas

Dentro del programa de sostenibilidad del Grupo se han establecido acciones específicas relacionadas con los temas de sostenibilidad medioambiental para las que se han previsto objetivos y/o metas que se deben alcanzar para mejorar la gestión de dichos riesgos. A raíz de la medición de la huella de carbono del Grupo Banca Mediolanum, se han definido puntualmente las metas de alcance 1 y de alcance 2 como se indica a continuación:

- › En cuanto a las emisiones de alcance 1, el Grupo Banca Mediolanum se compromete a **reducir las emisiones de alcance 1 en un 3 % en el quinquenio 2021-2025**, mediante medidas de optimización y mejora de la eficiencia energética de las unidades operativas y de los sistemas de gestión internos a través de iniciativas y proyectos específicos.
- › En lo que respecta por su parte a las emisiones de **alcance 2**, Banca Mediolanum se compromete a seleccionar a los Proveedores para la adquisición de energía eléctrica por medio de licitaciones en las que participen únicamente empresas capaces de garantizar la calidad y sostenibilidad de su cartera energética a través de la **certificación «Garantía de origen» (GO)**.

En 2023, con ocasión del programa de actualización del plan estratégico del grupo Mediolanum, también se realizarán las evaluaciones preparatorias para la determinación de los KPI destinados al seguimiento de los impactos medioambientales directos (alcance 3) y de los factores de riesgo físico y de transición directa o indirectamente relacionados con las actividades del Banco.

En los siguientes capítulos se describen las principales iniciativas de carácter medioambiental relativas al alcance 1 y al alcance 2 que se han realizado en consonancia con la estrategia de sostenibilidad del Grupo.

9.4.3 Protección del medio ambiente

[GRI 302-4] [GRI 305-5]

La protección del medio ambiente constituye un **aspecto básico de la responsabilidad empresarial**. Banca Mediolanum da prioridad a la adopción en sus procesos empresariales de soluciones innovadoras que reduzcan al máximo el consumo de recursos y que prevean el uso de recursos con un impacto medioambiental reducido manteniendo niveles elevados de eficiencia y seguridad.

Las acciones concretas que Banca Mediolanum ha realizado a lo largo del tiempo y que se orientan a una política de sostenibilidad medioambiental requieren la **adopción de comportamientos, incluso por parte de terceros, acordes con la estrategia empresarial encaminada a proteger el medio ambiente:**

- › al seleccionar a los proveedores, se debe dar preferencia a los que basan su actividad en la sostenibilidad medioambiental y social;
- › los **socios** encargados de gestionar los residuos que pueden tener un impacto negativo sobre el medio ambiente deben acreditar la experiencia adquirida y las autorizaciones necesarias;
- › **los empleados y los colaboradores** deben cumplir las indicaciones sobre la correcta eliminación de los residuos; cuando surjan dudas, deben consultar a las unidades de la empresa competentes.

El seguimiento de los datos medioambientales se incluye en el sistema de comunicación de datos e información a la comunidad de grupos de interés.

La importancia del impacto medioambiental de las actividades efectuadas por el Grupo y por sus colaboradores se traduce en una serie de iniciativas concretas orientadas principalmente a realizar proyectos destinados a reducir los consumos, el derroche de recursos (energía, papel y agua) y a concienciar a los usuarios sobre la adopción de comportamientos cada vez más respetuosos con el medioambiente.

Protección del medioambiente - Italia

Medidas de ahorro energético

En 2022 se introdujeron medidas para perfeccionar y optimizar el buen funcionamiento de las instalaciones eléctricas con la consiguiente reducción del consumo de energía.

Además, la presencia reducida de personal permitió moderar el funcionamiento de las instalaciones de calefacción y aire acondicionado en los edificios, manteniendo en todo caso el confort mínimo en todos los edificios.

Actualmente se encuentra en fase de estudio el proyecto de viabilidad para la realización de una instalación

Concienciación y responsabilización interna

Los comportamientos respetuosos con el medioambiente del Grupo se aplican lógicamente a diario en la Sede mediante una serie de **iniciativas de fácil realización para el personal** que a lo largo de los años ha supuesto una reducción tangible tanto del gasto como del impacto medioambiental, además de la adquisición de costumbres y comportamientos operativos más conscientes.

En concreto, entre los comportamientos consolidados, y adaptados de manera continua a lo largo de los años, destacan:

- › La configuración de las fotocopiadoras con ajustes de apagado automático que contribuyen a ahorrar energía eléctrica.
- › La reducción del consumo de papel mediante habilitación para el uso de las fotocopiadoras con función de impresoras centralizadas, escáner, correo electrónico (con envío directo de documentos al propio buzón de correo electrónico o de otro destinatario).
- › La reducción del consumo de papel con membrete introduciendo en el portal de la sede el formato electrónico de todas las sociedades.
- › La mejora del uso de las impresoras multifunción configuradas por defecto con la función de copia e impresión a doble cara, para reducir el consumo de papel, y el uso de papel reciclado. La existencia en todas las plantas de puntos de recogida para los tóneres usados de las impresoras y del papel.
- › La concienciación sobre el uso de las comunicaciones informáticas frente a las de papel. la digitalización del correo.
- › El apagado y el encendido automático de las luces de las oficinas solo cuando hay personal en ellas.
- › La reducción del plástico desechable, seleccionando a un proveedor de expendedores de agua naturalizada, conectados a la red de agua.
- › La selección de productos respetuosos con el medio ambiente en los distribuidores automáticos, situados en las zonas de descanso como, por ejemplo, vasos y palitos de material compostable, bebidas con embalaje de Tetrapak y latas de aluminio (totalmente reciclables).
- › La adopción de productos higiénico-sanitarios realizados y certificados con papel reciclado.

Además, para evitar la compra de periódicos y revistas de papel, está en funcionamiento una plataforma de «kiosco digital».

Instalaciones y medidas técnicas específicas

El Grupo Mediolanum presta mucha **atención al consumo energético** y, a lo largo de los años, ha adoptado medidas específicas cuyos beneficios se están registrando en la actualidad. Las medidas adoptadas, además de reducir los costes energéticos, han beneficiado al microclima.

En la sede italiana de Milano 3 City, se han instalado dos equipos de trigeneración para permitir la autoproducción simultánea de energía eléctrica, energía térmica y energía frigorífica mediante el uso de cogeneradores y grupos frigoríficos por absorción.

Los equipos, alimentados con gas metano, autoproducen energía eléctrica para cubrir los consumos diarios (luces, ordenadores personales, fuerzas motrices). La instalación se compone de

dos equipos separados e independientes entre sí situados en la cubierta de los edificios Meucci-Galvani y Galeno-Fermi.

La instalación cubrió, solo en 2022, las necesidades del Campus de MI3 City:

- › el 26,95 % de la energía eléctrica necesaria
- › parcialmente el servicio de calefacción
- › parcialmente el servicio de aire acondicionado

Para mejorar la eficiencia de los equipos se han realizado las conexiones eléctricas de los dos equipos a los edificios Archimede, Galilei-Volta y a la guardería de la empresa. Estas conexiones, además de suministrar energía eléctrica autoproducida, también permiten cubrir, con continuidad eléctrica (UPS y Grupos Electrógenos), el 100 % de los puestos de trabajo.

Con los equipos de trigeneración del Campus de MI3 City de Basiglio, en 2022 se autoprodujeron 2.797,11 MWh de los 10.459,99 MWh utilizados y se produjo el agua caliente necesaria para la calefacción y el agua fría para el aire acondicionado.

Recogida selectiva y eliminación de residuos

Las clases de residuos que se tratan por separado son:

- › papel
- › embalajes (cartón, poliestireno, madera)
- › tóneres y cartuchos para impresoras y fotocopiadoras
- › ordenadores y equipos electrónicos
- › pilas
- › plástico y aluminio
- › vidrio
- › metal
- › residuos orgánicos
- › madera
- › tubos fluorescentes
- › residuos peligrosos

Existen puntos de recogida en cada planta, para el papel y los tóneres en los espacios destinados a la copia de documentos y en todas las salas de descanso para el plástico, papel, residuos orgánicos, resto, tapones de plástico y aluminio; además, se realiza una labor constante de concienciación de los usuarios respecto a la gestión y al uso prudente de los recursos. Esto se hace para permitir la correcta recogida y su posterior eliminación. Además, durante el año se gestionó la eliminación de los residuos de ordenadores, aparatos electrónicos y móviles mediante una empresa especializada en el tratamiento y transporte de residuos.

Proyecto para optimizar el papel

En 2022 se imprimieron 55.772 kg de papel FSC (*Forest Stewardship Council*). Si para la misma cantidad de papel impreso se hubiera utilizado papel sin marca FSC, las emisiones de CO₂ hubieran sido de 21.600 kg. El aumento del volumen de papel impreso respecto a 2021 se debió a que aumentó el número de personas presentes en las oficinas de Mediolanum.

En cambio, al utilizar papel con marca FSC (para los que se produjeron 20.575 kg de CO₂) **se obtuvo un ahorro de 1.025 kg de CO₂**.

Banca Mediolanum continuó en 2022 con la aplicación de diferentes medidas para ahorrar papel:

- › fomento del uso de tabletas en el Consejo de Administración y de pantallas de televisión en las salas de reuniones;
- › uso de papel blanco conforme a ISO 9001/140001 (FSC C008924, EU Ecolabel, Eco-Efficient -32 % de madera);

- › PDF interactivo '*My World*': se lanzó un nuevo material comercial *My World*, eliminando así la impresión en papel del dossier y de los archivos comerciales de las entidades de inversión colectiva;
- › para utilizar las fotocopiadoras es necesario desbloquear las máquinas mediante la credencial de colaborador;
- › control y seguimiento del uso de las fotocopiadoras mediante informes específicos elaborados por la sociedad que presta el servicio de impresión;
- › kit de bienvenida digital, con el que todos los titulares que realizan la apertura Express del Contrato SB reciben el nuevo kit de bienvenida digital compuesto de 2 SMS y un correo electrónico.

Movilidad sostenible

A raíz de la promulgación del decreto del Ministerio de Transición Ecológica de 12 de mayo de 2021, el Grupo Bancario Mediolanum incorporó la figura del **gestor de la movilidad** empresarial y del plan de desplazamientos casa-trabajo (PDCT) para los empleados, que debe redactarse anualmente (de conformidad con el decreto n.º 179 de 12 de mayo de 2021) para responder a la demanda de movilidad de los empleados, teniendo en cuenta también las indicaciones recibidas del ayuntamiento territorialmente competente. La función principal del Gestor de la Movilidad es sensibilizar sobre los temas de la movilidad sostenible mediante la elaboración y el seguimiento del PDCT, así como promover acciones de formación y orientación para fomentar la movilidad sostenible.

La sede de Basiglio está conectada con Milán (paradas de metro Famagosta y San Donato) con un servicio de bus lanzadera cuyos costes corren casi íntegramente a cargo de la empresa y enlazan con el servicio de transporte privado que comunica la sede de Basiglio con el municipio de Milán y el municipio de San Donato. Además, los billetes de papel se han eliminado y se han sustituido por bonos electrónicos que pueden comprarse con una aplicación móvil específica.

El uso del transporte público para acudir al lugar de trabajo se fomenta mediante un acuerdo específico con ATM —Empresa de Transporte de Milán— para la compra de abonos anuales urbanos en condiciones ventajosas.

ATM emitió en 2022 para los empleados del Grupo Mediolanum 76 abonos urbanos.

La atención por la movilidad sostenible nos llevó en 2022 a instalar otros 11 puestos de recarga rápida (total instalados 52) para los vehículos eléctricos, con el objetivo de invertir en un proyecto sin impacto medioambiental y con la previsión de incrementarlos en los próximos años.

La flota de vehículos del Grupo Mediolanum en el año 2022 contaba con 139 vehículos frente a los 134 de 2021, y estaba compuesta por vehículos de motor con emisión limitada de CO₂, diésel con FAP de última generación y otros tipos de alimentación alternativos. La casi totalidad de los vehículos correspondían a las homologaciones Euro 5 y Euro 6.

La lista de vehículos en la nueva Política empresarial prevé límites máximos tanto de emisiones de CO₂ como de kilometraje. La elección de vehículos de alimentación alternativa, híbridos, eléctricos o de bajo impacto medioambiental constituye un criterio preferente en el proceso de renovación de la flota de vehículos de empresa.

En 2022, el 51 % de los automóviles de la flota de vehículos eran híbridos y eléctricos.

Desde hace algunos años, se han sustituido las tarjetas tradicionales de combustible por una nueva tarjeta DKV que, sumándose a la línea ecológica a la que la empresa concede gran importancia, contribuye activamente a realizar proyectos respetuosos con el medioambiente debidamente certificados, de los que se informará a todos los usuarios a lo largo del año. En concreto, al elegir la DKV *Climate Card*, se ha celebrado un acuerdo con la Sociedad sin ánimo de lucro *MyClimate* para participar activamente en la reducción y compensación del CO₂ emitido a la atmósfera.

El grupo Bancario, mediante este proyecto, contribuyó en 2022 a reducir el impacto medioambiental ligado a la movilidad evitando la emisión de 552 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

Protección del medioambiente - España

En el marco de la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) celebrada en Madrid, Banco Mediolanum firmó, junto con los principales bancos españoles, el compromiso de reducir la huella de carbono en sus carteras con arreglo a los objetivos establecidos en el acuerdo de París. De esta manera, la empresa se adapta al compromiso colectivo de la acción a favor del clima que guía la iniciativa financiera del Programa de Naciones Unidas para el medioambiente. De este modo se garantiza que el saldo bancario se ajuste al acuerdo de París y al acuerdo español sobre el clima. El principal objetivo de estos acuerdos sobre el medioambiente es mantener la temperatura media mundial por debajo de los 2°Celsius respecto de los niveles preindustriales y continuar con los esfuerzos para limitar el aumento a 1,5° Celsius.

Los mismos objetivos se adoptaron también en el Acuerdo de Acción Climática de la Asociación Bancaria Española (AEB), con arreglo al cual opera Banco Mediolanum. Hasta la actualidad, Banco Mediolanum ha trabajado para cuantificar el objetivo de reducción de la huella de carbono con arreglo a dicho acuerdo, con un horizonte a corto, medio y largo plazo.

Sistemas de gestión certificados

Banco Mediolanum, además de haber adoptado un **sistema de gestión ambiental certificado ISO 14001** que acredita el desarrollo del negocio respetando el entorno natural y la prevención de la contaminación, ha adoptado desde 2018 un **sistema de gestión de la energía conforme a la ISO 50001** para un uso más eficiente y sostenible de la energía. En 2022, se renovaron ambas certificaciones.

Para supervisar y hacer el seguimiento de ambos sistemas de gestión, el **comité para la energía**, creado en 2018 para garantizar el cumplimiento de la política energética de Banco Mediolanum, **se integró con el comité medioambiental**.

Acciones para reducir los consumos

- › **Termografía de los cuadros eléctricos:** para identificar posibles aumentos de las cargas de corriente eléctrica y optimizar los aparatos, lo que se traduce en un menor consumo.
- › **Uso de energía eléctrica 100 % renovable:** contrato con Iberdrola para el suministro de energía eléctrica renovable certificada con «Garantía de Origen».
- › **Sustitución de la iluminación en las zonas comunes con bombillas de LED con temporizador;**
- › **Renovación de los equipos de aire acondicionado** con aparatos de última generación;
- › **Instalación de grifos automáticos:** en la sede de Banco Mediolanum se han instalado grifos automáticos para reducir el consumo de agua.

Eliminación de residuos

Desde 2019 se ha gestionado el reciclaje de los residuos (plástico, papel y orgánico) mediante la instalación de contenedores en todos los edificios de la empresa. Se han eliminado todos los vasos de plástico.

Desde 2020, la **gestión de los demás residuos** como, por ejemplo, bombillas y fluorescentes, muebles voluminosos, filtros de aire acondicionado, papel y cartón, **se realiza según la norma ISO 14001**.

Por lo que se refiere al reciclaje de papel, Banco Mediolanum ha puesto a disposición de los empleados, en el lugar de trabajo, puntos de recogida específicos. De su gestión se encarga la sociedad Eco-Shredder, certificada por la agencia de residuos, que se ocupa de la recogida, eliminación y reciclaje del material, de conformidad, además, con la normativa sobre protección de datos. Además, con ocasión de la vuelta al trabajo presencial, se organizaron campañas específicas para concienciar a los empleados sobre la importancia de utilizar el papel de manera responsable.

En el ejercicio 2022, la eliminación de los residuos informáticos, del material electrónico y de los muebles se encargó a una sociedad de gestión y transporte de residuos autorizada con el código T-2946. La empresa que lo gestiona cumple todos los requisitos medioambientales requeridos con

la certificación y acreditación ISO 14001. Los servicios que ofrece la empresa incluyen el alquiler de las fotocopiadoras, la gestión del tóner, la eliminación de los residuos correspondientes.

Acciones para optimizar el uso del papel

- › Fomento del uso de tabletas en el consejo de administración y de pantallas de televisión en las salas de reuniones. Con esta medida se limita la entrega de papel en las diferentes reuniones de trabajo.
- › Uso de papel blanco conforme a ISO 9001/140001 (FSC C008924, EU Ecolabel, Eco-Efficient -32 % de madera).
- › Kit de bienvenida digital: desde mayo de 2017 todos los titulares que realizan la apertura Express del Contrato SB reciben el nuevo KIT DE BIENVENIDA DIGITAL compuesto de 2 SMS y un correo electrónico. De enero a octubre de 2020 supusieron el 88 % del total de los kits que se enviaron, con el consiguiente ahorro de papel (guía de bienvenida) y de carpetas.
- › PDF interactivo 'My World': se ha lanzado el nuevo material comercial *My World*, eliminando de este modo la impresión en papel del dossier de las entidades de inversión colectiva y de los expedientes comerciales.
- › PDF interactivo sobre la pensión: se está trabajando en un nuevo material comercial que afronta el futuro incierto de las pensiones, los consejos para jubilarse en mejores condiciones y los planes de pensiones de Banco Mediolanum, eliminando de este modo la impresión en papel de los documentos comerciales generados hasta 2016.
- › Para utilizar las fotocopiadoras es necesario desbloquear las máquinas mediante la credencial de colaborador.
- › Control y seguimiento del uso de las fotocopiadoras mediante informes específicos elaborados por la empresa que presta el servicio de impresión.
- › Intensificación del trabajo para concienciar a los empleados sobre el uso del papel gracias al trabajo del grupo interno «Cada acción cuenta» (CAC).

En 2022 se reciclaron **8.822 kg** de papel.

Movilidad sostenible

«Taxi Ecològic» es una sociedad que ofrece servicios de transporte para particulares y empresas, garantizando una movilidad sostenible. La sociedad cuenta con la certificación ISO 14001 (Norma de Gestión Medioambiental) o (*Environmental Management Standard*), ya que todos los vehículos se ajustan a las normas sobre emisiones de CO₂ emitidas por la CEE para 2020. La flota se compone exclusivamente de vehículos eléctricos e híbridos 100 % (motor combinado eléctrico y de combustión). Banco Mediolanum utiliza los servicios de esta empresa para los desplazamientos de trabajo de empleados y colaboradores dentro del área metropolitana de Barcelona.

Además, en cuanto a la flota de vehículos de empresa para directivos, Banco Mediolanum fomenta la elección de vehículos de bajo impacto medioambiental, como vehículos eléctricos o híbridos enchufables. Esta recomendación del Banco, que tiene lugar cuando vence el leasing del vehículo puesto a disposición del gestor, hizo que en 2022 hubiera 6 coches híbridos en la flota de vehículos, lo que supone el 37,5 % del total.

Protección del medioambiente - Irlanda

Desde abril de 2019, la sede irlandesa forma parte de *The Exchange Building* en el IFSC (theexchangeifsc.com/), edificio acreditado con un estándar LEED GOLD y una calificación BERA3 que se traduce en una reducción del 50 % del consumo de energía, una reducción del 51 % de las emisiones de carbono y una reducción del 30 % del consumo de agua. Los empleados participan activamente en el equipo medioambiental creado por la sociedad de gestión de los edificios con el objetivo de maximizar el compromiso por la sostenibilidad dentro de la sede de las oficinas acreditada LEED.

La oficina cuenta con bombillas de LED en la mayor parte de las zonas, con sensor de movimiento temporizado. Además, se recurre a un proveedor de servicios energéticos que garantiza que toda la electricidad suministrada procede de fuentes renovables. Por otro lado, la oficina está decorada con más de 365 plantas, que mejoran la calidad del aire

Certificación ISO 14001

En 2020 se consiguió la Certificación ISO 14001, un estándar acordado a nivel internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión ambiental que guiará a la sede irlandesa de Mediolanum a la hora de mejorar su avance continuo hacia la sostenibilidad a través de un uso más eficiente de los recursos y de la reducción de residuos, agua, electricidad, la huella de CO₂ y el compromiso ASG. Supone un paso significativo hacia un negocio más sostenible poniendo de manifiesto la importancia que la empresa concede a las cuestiones medioambientales.

Acciones para reducir los consumos

En 2022 continuó el esfuerzo por conseguir un uso más eficiente de los recursos y la reducción de residuos, agua, electricidad, disminuyendo las emisiones de CO₂ a través de una serie de iniciativas:

- › fomentar que los empleados utilicen formas de transporte más ecológicas (como los programas *Bike to Work* y *Tax Savers Public Transportation*);
- › el uso de energías renovables en la oficina;
- › mejora de la eficiencia del reciclaje de residuos;
- › reducción de los viajes en avión;
- › uso de sistemas de iluminación y calefacción/climatización modernos y eficientes;
- › disminución del uso del papel, en concreto reduciendo la impresión y digitalizando los documentos.

La formación sobre temas ASG y sobre el consumo responsable se impartió al personal a lo largo de 2022 de diferentes formas y a través de proveedores.

Impresión y reciclaje

Se utilizan impresoras de última generación que permiten obtener ahorros medibles en el consumo de papel mediante la configuración predeterminada que obliga a imprimir en blanco y negro y la eliminación de documentos no imprimidos después de un determinado periodo de tiempo. Además, la tecnología disponible permite medir cada año el ahorro efectivo en términos de CO₂, es decir, litros de agua o número de árboles ahorrados. Asimismo, se ha incrementado el uso de papel reciclable y de otros artículos reciclables y también se ha llevado a cabo una actividad de concienciación interna respecto al reciclaje, fomentando la buena práctica con etiquetas en lugares estratégicos, correos electrónicos, boca a boca.

La empresa también utiliza un software para la firma digital de documentos que permite ahorrar CO₂. Del mismo modo, el traslado de toda la «Infraestructura TI Corporativa» a aplicaciones en la nube ha permitido ahorrar CO₂.

Recogida selectiva y eliminación de residuos

Se mantuvo el compromiso con el reciclaje también mediante la recogida selectiva en el comedor de la empresa y unidades de reciclaje autónomas en las oficinas, eliminando todos los contenedores. También se llevó a cabo una actividad informativa sobre el tema, de conformidad con los requisitos de la certificación ISO 14001, para aumentar la cantidad de recogida reciclada. Se pesan a diario los residuos que se producen y se llevan registros del número de kg de residuos por empleado. Para reducir la contaminación por plástico, el personal cuenta con un contenedor de agua personalizado, para evitar que se lleven a la oficina botellas de plástico desechables. Además, se han facilitado a todo el personal tazas de café reciclables, para evitar el uso de tazas de café desechables. Por otro lado, cuando es posible, los proveedores del servicio de restauración utilizan únicamente contenedores reciclables.

Movilidad sostenible

Este año la Sociedad ha realizado un esfuerzo añadido para facilitar el uso de opciones de transporte sostenibles mediante el programa de desplazamiento gubernativo *Bike to Work*, que pretende animar a los empleados a utilizar la bicicleta para desplazarse desde y hacia el lugar de trabajo. Con la llegada del COVID-19, se fomentó el uso de las bicicletas, que aumentó de forma exponencial.

9.4.4 Sanciones y Medidas

[GRI 2-27]

A nivel de Grupo no se registró ningún incumplimiento y, por tanto, no se impusieron sanciones ni se adoptaron medidas en ámbito medioambiental en 2022.

10. Anexos

3. Identidad y perfil

Empresas bancarias que ofrecen productos y servicios a los clientes:

- › Banca Mediolanum S.p.A. con domicilio social en Basiglio – Milano 3
- › Banco Mediolanum S.A., con domicilio social en Valencia
- › August Lenz & Co. AG con domicilio social en Múnich

Sociedades dedicadas al diseño y a la gestión de productos de ahorro gestionado:

- › Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A. con domicilio social en Basiglio – Milano 3
- › Mediolanum Vita S.p.A. con domicilio social en Basiglio (Milano Tre, Milán)
- › Mediolanum Assicurazioni con domicilio social en Basiglio (Milano Tre, Milán)
- › Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life dac con domicilio social en Dublín (Irlanda).
- › Mediolanum Gestión S.G.I.I.C., S.A. con domicilio social en Barcelona (España)
- › Mediolanum Pensiones S.A., S.G.F.P. con domicilio social en Barcelona (España)

Sociedades instrumentales:

- › Mediolanum Comunicazione S.p.A. con domicilio social en Basiglio – Milano 3.

También forman parte del Grupo Bancario

- › Mediolanum Fiduciaria S.p.A., con domicilio social en Basiglio – Milano 3, que tiene por objeto social desempeñar la actividad de administración, mediante titularidad, de los bienes muebles - inscritos en registros públicos - por cuenta de terceros y de todas las funciones que constituyen la actividad propia de una sociedad fiduciaria, tal como se establecen en la ley n.º 1966, de 23 de noviembre de 1939 (con exclusión expresa de los bienes inmuebles).
- › Prexta S.p.A., con domicilio social en Basiglio – Milano 3 que tiene por objeto social, de forma muy resumida, el ejercicio dirigido al público de la actividad de concesión de financiaciones en todas sus formas.
- › FloWe S.p.A. – SB, con domicilio social en Basiglio – Milano 3, que tiene por objeto social la actividad de emisión y gestión de moneda electrónica, la prestación de servicios de pago, incluso no asociados a esta actividad, y la concesión de financiaciones cumpliendo con lo dispuesto en las leyes y reglamentos que regulan las entidades de moneda electrónica y su funcionamiento.

4. Modelo de negocio y gobernanza

4.3 Gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento

Porcentaje de remuneración anual bruta

En la tabla se muestra, para los años indicados, el múltiplo de la remuneración anual bruta efectivamente percibida por el consejero delegado respecto a la remuneración anual bruta media de los empleados del Grupo.

Ratio de remuneración del consejero delegado

	Relación sobre RAL
2020 media	21,29
2021 media	21,83
2022 media	21,52
Trienio 2020-2022 Ratio de remuneración del consejero delegado	21,55

GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Los consejos de administración de las diferentes entidades del Grupo Mediolanum intervienen en los procesos de aprobación de la documentación en materia de lucha contra la corrupción (p. ej., para Italia el modelo de organización, gestión y control de conformidad con el Decreto Legislativo n.º 231/01) y, por lo tanto, tienen conocimiento de las prácticas de gestión sobre el tema.

En concreto, en Irlanda se ha impartido formación sobre la materia al consejo de administración con una participación del 100 % de sus miembros (siete miembros). En España la formación de los miembros del consejo de administración está prevista cada dos años y se celebró en 2022 con la participación del 100 % de sus miembros.

En concreto, el 100 % de los empleados en Irlanda y el 100 % de los empleados en España recibió formación específica en materia anticorrupción.

En Italia, en 2022 se impartió formación a los empleados, también en relación con las políticas y procedimientos anticorrupción, con ocasión del nuevo código ético y de comportamiento. Para 2023 está prevista una actividad de formación más amplia.

Todos los empleados, socios comerciales y grupos de interés del Grupo tienen acceso a través de la web del Grupo a la normativa interna de la empresa y, en concreto, al código ético y al modelo de organización, gestión y control conforme al Decreto Legislativo n.º 231/2001.

5. La sostenibilidad en Banca Mediolanum

5.2 Implicación de los grupos de interés

GRI 2-6 - Clientes del Grupo

	2022			2021		
	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum España	August Lenz Alemania	Mediolanum Italia	Banco Mediolanum España	August Lenz Alemania
Número total de clientes	2.080.000	209.000	0*	2.116.000	186.277	0*
Número de clientes Primeros titulares	1.285.000	189.994	0*	1.272.804	168.950	0*
Retención de clientes (%)	95,8	93,9	0*	95,5	93,8	0*

Para Italia se incluyen los financiados Prexta.

* Valores no indicados ya que en el segundo semestre de 2020 se cerraron todas las posiciones que aún existían en August Lenz.

Encuesta *Financial Advisor Monitor*

	2022		2021	
	Total mercado	Mediolanum	Total mercado	Mediolanum
Calidad y eficacia de la formación	3,49	3,69	3,54	3,84
Carreras profesionales, desde los criterios de incorporación hasta el desarrollo	3,24	3,48	3,29	3,57
Servicio a los Clientes	3,17	3,46	3,21	3,50
Satisfacción global del Family Banker®	3,46	3,66	3,54	3,70

Metodología: entrevistas telefónicas (cati) a una muestra de 3.491 asesores de diferentes redes. La escala de evaluación va de 1 «totalmente insatisfecho» a 4 «totalmente satisfecho».

6. Responsabilidad

6.3 Negocio responsable

GRUPO - GRI 207-4 - Presentación de informe por países

Año 2021*	Irlanda	Alemania	España	Italia
Número de empleados**	115	54	293	2.484
Ingresos procedentes de ventas a terceros	2.197.941	9.097	105.618	10.294.449
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales	20.810	1	59.544	877.576
Beneficios/Pérdidas antes de impuestos	779.961	-14.182	17.878	955.905
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	7.282	318	10.627	222.502
Impuesto sobre sociedades pagado en efectivo	89.050	0	1.083	28.977
Impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas	98.698	-	1.091	71.895

* Datos de 2021 ya enviados en el mes de diciembre de 2022 a la Agencia Tributaria (importes expresados en miles

** de euros). El número total de empleados no incluye el personal con contrato temporal.

Año 2020*	Irlanda	Alemania	España	Italia
Número de empleados**	106	78	268	2.364
Ingresos por ventas a terceros	1.929.428	11.746	78.296	5.308.344
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales	16.358	1.710	52.929	778.080
Beneficios/Pérdidas antes de impuestos	586.078	-23.445	21.169	530.403
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	8.396	703	10.049	232.558
Impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado en efectivo	93.946	0	822	40.735
Impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas;	73.694	-	841	35.229

* Datos de 2020 ya enviados en el mes de diciembre de 2021 a la Agencia Tributaria (importes expresados en miles de euros). El número

** total de empleados no incluye el personal con contrato temporal.

6.4 Políticas de abastecimiento y evaluación de los proveedores

GRI 204-1 - Proporción de gasto en proveedores

	2022					2021				
	N.º de proveedores		% por proveedores			N.º de proveedores		% por facturación		
euros	Italia	Extranjero	Italia	Extranjero	Total	Italia	Extranjero	Italia	Extranjero	Total
0 – 10.000	1.041	72	54	44	52	680	53	44	42	44
10.001 – 100.000	618	63	30	40	32	560	48	36	38	36
> 100.001	334	26	16	16	16	320	25	20	20	20
TOTAL	1.993	161	100	100	-	1.560	126	100	100	100

	2022				2021			
	Facturación				Facturación			
euros	Total	%	Italia	Extranjero	Total	%	Italia	Extranjero
0 – 10.000	3.046.881	1	2.828.425	218.456	2.195.846	1	1.963.778	232.068
10.001 – 100.000	25.398.557	6	23.082.179	2.316.378	22.595.485	6	20.966.707	1.628.778
> 100.001	355.285.338	93	336.862.258	18.423.080	330.721.747	93	315.108.106	15.613.641
TOTAL	383.730.776	100	362.772.862	20.957.914	355.513.078	100	338.038.591	17.474.487

La extracción se realiza mediante la aplicación contable SAP.

Distribución de los proveedores por zona geográfica

	2022	2021
	Valor	Valor
Italia - Norte	1.364	1.127
Italia - Centro	362	293
Italia - Sur e Islas	267	140
Extranjero	161	126
Total	2.154	1.686

7. Responsabilidad con los clientes

7. Centralidad del cliente

Número de contactos con los clientes por

	2022	% respecto año ant.	2021	% respecto año ant.
App móvil	152.032.053	25,3	121.258.510	24,5
Centro Bancario*	2.829.392	7,3	2.636.242	-10,8
Móvil	256.733	50,2	170.909	-54,6
Chat**	323.364	45,6	222.078	12,0
Otros (IVR)	4.512.654	172,4	1.656.735	-16,3
Web	21.507.249	-3,8	22.354.917	-12,4
Contactos totales	181.461.445	22,7	148.299.391	44,1

* **Contactos con el Centro Bancario** se refieren a los contactos entrantes (gestionados + abandonados por el cliente)

Fuente: Saccd routing – Report Power BI Niveles de servicio CBC.

** **Contactos por Chat** se refiere a los contactos gestionados mediante chat con operador y a través de chatBOT, servicio activo 24 h 7/7 que prevé la gestión de los chats mediante Inteligencia Artificial. Fuente: Insight – Report Power BI Niveles de servicio CBC.

GRI 2-16 - RECLAMACIONES RECIBIDAS

El análisis de las reclamaciones recibidas a 31 de diciembre de 2022, que se muestra a continuación, tiene en cuenta todas las reclamaciones recibidas por fax, carta, correo electrónico, correo electrónico certificado (PEC), telegrama u otra forma permitida, de clientes actuales o potenciales del Grupo, que guardan relación con servicios bancarios, de inversión y de intermediación de seguros que este haya prestado.

En total se recibieron 6.274 reclamaciones, lo que supone un aumento (+5 % aproximadamente) respecto a las recibidas en 2021: de las cuales, 5.942 resultaron «tramitables» y 332 «no tramitables» al carecer de los elementos necesarios para poder gestionarlas correctamente.

A modo de ejemplo, se consideran «no tramitables» las reclamaciones que no permiten identificar al reclamante o el producto objeto de la reclamación. En aras de la exhaustividad, cabe indicar que, en 2022, las reclamaciones «reabiertas», es decir, las reclamaciones en las que el cliente no consideró satisfactoria la respuesta que recibió inicialmente, ascienden a 678 (+14 % respecto a 2021), de las cuales 672 «tramitables» y seis «no tramitables». El canal más utilizado por los clientes para enviar las reclamaciones fue el correo electrónico, usado aproximadamente en el 52,5 % de los casos. De las 6.274 reclamaciones recibidas en total, 5.451, aproximadamente el 87 %, se dirigieron a Banca Mediolanum S.p.A, Banco Mediolanum S.A. y Prexta S.p.A.

Número de reclamaciones

	2022				2021			
	N.º de reclamaciones Reaperturas				N.º de reclamaciones Reaperturas			
	Tramitables	No Tramitables	Tramitables	No Tramitables	Tramitables	No Tramitables	Tramitables	No Tramitables
Banca Mediolanum S.p.A.	3.119	102	416	1	3.259	113	381	6
Banco Mediolanum S.A.*	1.040	109	11	4	739	81	9	9
August Lenz & Co. AG.	0	1	0	0	4	0	0	0
Prexta S.p.A.	985	96	170	1	618	46	78	3
Mediolanum Assicurazioni S.p.A.	69	6	8	0	90	5	10	0
Mediolanum Fiduciaria S.p.A.	0	0	0	0	3	0	0	0
Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.	8	1	1	0	9	5	1	0
Mediolanum International Funds Ltd.	0	0	0	0	1	0	0	0
Mediolanum International Life Ltd.	44	3	3	0	28	0	8	0
Mediolanum Vita S.p.A.	280	5	30	0	278	5	40	0
Flowe S.p.A.	397	9	33	0	660	37	47	1
TOTAL	5.942	332	672	6	5.689	292	574	19

RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

La gestión de una reclamación «tramitable» puede finalizar de una de las siguientes maneras:

- › la reclamación se desestima por considerarla «infundada»;
- › la reclamación se estima, es decir, se reconoce el perjuicio causado al cliente y se estiman sus peticiones.

Analizando el resultado del estudio de las reclamaciones, de 5.942 reclamaciones «tramitables» recibidas, 5.427 se resolvieron/tramitaron³¹ hasta el 31/12/2022, de las cuales 809 se consideraron fundadas (aproximadamente el 15%).

Resolución de las reclamaciones

	2022	2021
Reclamaciones tramitables recibidas	5.942	5.689
Reclamaciones resueltas/Tramitadas*	5.427	5.387
de las cuales estimadas	809	1.050
de las cuales infundadas	4.618	4.337
Reclamaciones en fase de estudio al final del período no vencidas	424	302
Reclamaciones en fase de estudio al final del período vencidas	99	7

³¹ En cumplimiento de las indicaciones del Ivass, para las sociedades de seguros italianas del Grupo Mediolanum se incluyen en el recuento las tramitaciones de los expedientes, aunque no se hayan resuelto y, por tanto, en el total se incluyen 8 reclamaciones con reaperturas pendientes de tramitación, pero no vencidas a 31/12/21 (a finales de 2021 eran siete las reaperturas pendientes de tramitación no vencidas).

7.2 Finanzas responsables

PRINCIPALES INCIDENCIAS ADVERSAS

El cálculo de los indicadores de las Principales Incidencias Adversas parte del análisis de los diferentes emisores que componen una cartera

El proveedor MSCI ESG Research pone a disposición datos y métodos para cada indicador siguiendo las indicaciones de los estándares técnicos regulatorios. Por su parte, las carteras de productos que se utilizan para el análisis se toman directamente de las bases de datos internas de Banca Mediolanum.

Cuando es necesario realizar el cálculo de las PIA para un fondo de inversión del que no se dispone de la cartera a nivel interno, se utiliza directamente el valor que MSCI asigna al producto sin realizar un análisis pormenorizado aplicando la denominada técnica de *'look-through'*.

El cálculo tiene lugar con frecuencia trimestral utilizando datos de la cartera y datos PIA actualizados al último día hábil del trimestre de referencia. Además, se propone el cálculo de la media de los valores de los cuatro trimestres. El cálculo se realiza para cada producto y posteriormente se agrega a nivel de entidad.

Para el cálculo de los indicadores, MSCI ESG Research propone ocho métodos diferentes de cálculo indicando en cada caso el más adecuado para cada PIA.

A continuación, se presenta la lista de indicadores de las principales incidencias adversas.

PIA 01 - Obligatorio - Medioambiental - Emisores corporativos

Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Toneladas de CO₂e

Indicación de las emisiones de gases de efecto invernadero según la metodología «Asignación del inversor». El valor se obtiene a partir de los diferentes instrumentos subyacentes, multiplicando el dato de las emisiones por la participación del inversor (determinada por la ratio valor de mercado/EVICI). Las emisiones se clasifican, entre directas e indirectas, en tres ámbitos (*scope*). Al final se obtienen cuatro indicadores, uno por cada alcance:

- › Alcance 1: emisiones de fuentes poseídas o controladas por la compañía, normalmente la combustión directa de combustible en una caldera o en un vehículo).
- › Alcance 2 (emisiones causadas por la generación de la electricidad comprada y consumida por la compañía).
- › Alcance 3 (emisiones relativas a la cadena de valor del emisor en su conjunto).
- › Alcance 123 suma de los tres ámbitos anteriores.

PIA 02 - Obligatorio- Medioambiental - Emisores corporativos

Huella de carbono

Toneladas de CO₂e por millón de euros

Huella de carbono. Indicación de las emisiones de gases de efecto invernadero según la metodología «Asignación del Inversor por millón de euros». El valor se obtiene a partir de los diferentes instrumentos subyacentes, multiplicando el dato de las emisiones por la participación del inversor (determinada por la ratio valor de mercado/EVIC2 normalizado por las emisiones correspondientes a la inversión de un millón de euros en la cartera).

En este supuesto, el único dato sobre las emisiones que tenemos en cuenta es el alcance 1,2,3. El resultado final se expresa para las ventas en millones de euros.

PIA 03 - Obligatorio - Medioambiental - Emisores corporativos

*Intensidad de GEI de las empresas en las que se invierte
toneladas de CO₂ e respecto a las ventas en millones de euros*

El indicador se calcula con el método «Media ponderada (normalizada)». El factor indica las emisiones de gases de efecto invernadero de las sociedades en las que se invierte, en relación con las ventas por un millón de euros.

PIA 04 - Obligatorio - Medioambiental - Emisores corporativos

*Exposición frente a empresas activas en el sector de los combustibles fósiles
Media ponderada porcentual*

Indica el porcentaje de emisores incluidos en la cartera que desarrollan actividades relacionadas con los combustibles fósiles, incluida la extracción, tratamiento, almacenamiento y transporte de productos petrolíferos, gas natural, carbón térmico y metalúrgico. Se calcula con el método de la «media ponderada».

PIA 05 - Obligatorio - Medioambiental - Emisores corporativos

*Proporción de producción y consumo de energía no renovable
Porcentaje*

Indica el porcentaje de consumo de energía no renovable y de producción de energía no renovable de las empresas en las que se invierte respecto al consumo y producción total de energía. Se calcula con el método de la «media ponderada (normalizada)».

PIA 06 - Obligatorio - Medioambiental - Emisores corporativos

*Intensidad de consumo de energía por sector de alto impacto climático
Media ponderada por categoría*

Indica la intensidad del consumo de energía (GWh), por millones de euros de ingresos, de las empresas en las que se invierte que pertenecen a sectores de alto impacto climático. Los sectores incluidos se enumeran en las secciones A-B-C-D-E-F-G-H-L del código NACE. Se calcula con el método de la «Media ponderada (normalizada por categoría)». Desde el punto de vista matemático se trata de una media ponderada, normalizada por cada categoría, por lo que se obtendrá un valor para cada una de las categorías indicadas.

PIA 07 - Obligatorio - Medioambiental - Emisores corporativos

*Actividades que afectan negativamente a zonas sensibles en cuanto a la biodiversidad
Suma porcentual*

Indica la exposición frente a empresas con operaciones ubicadas en zonas sensibles en cuanto a la biodiversidad (o cerca de ellas) cuando las actividades de dichas empresas afectan negativamente a esas zonas o que se han visto involucradas en litigios con un impacto negativo grave sobre el medioambiente. Se calcula con el método de la «Suma porcentual».

PIA 08 - Obligatorio - Medioambiental - Emisores corporativos

*Emisiones al agua
Toneladas*

Indica las toneladas de sustancias contaminantes vertidas en las aguas superficiales por las empresas en las que se invierte por millón de euros invertido. Se expresa como una media ponderada. Se calcula con el método de la «asignación del inversor (por M€)». Desde el punto de vista matemático, se trata de la suma de las emisiones al agua de las sociedades ponderadas por el peso del instrumento en la cartera, dividido por el EVIC.

PIA 09 - Obligatorio - Medioambiental - Emisores corporativos

*Ratio de residuos peligrosos
Toneladas*

Indica las toneladas de residuos peligrosos generadas por las empresas en las que se invierte, por millón de euros invertido. Se expresa como una media ponderada. Se calcula con el método de la «asignación del inversor (por M€)». Desde el punto de vista matemático, se trata de la suma de las toneladas de residuos peligrosos de las sociedades ponderadas por el peso del instrumento en la cartera, dividido por el EVIC.

PIA 10 - Obligatorio - Social - Emisores corporativos

Infracciones de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de las Líneas Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales
Suma porcentual

Indica la proporción de inversiones en empresas que han estado relacionadas con infracciones de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de las Líneas Directrices de la OCDE relacionadas con el medioambiente, los clientes, los derechos humanos, los derechos laborales y la gobernanza. Se calcula con el método de la «Suma porcentual».

PIA 11 - Obligatorio - Social - Emisores corporativos

Ausencia de procesos y mecanismos de cumplimiento para realizar un seguimiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

Suma porcentual

Indica la proporción de inversiones en empresas sin procesos ni mecanismos para realizar un seguimiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas o de las Líneas Directrices de la OCDE. Se calcula con el método de la «suma porcentual».

PIA 12 - Obligatorio - Social - Emisores corporativos

Brecha salarial entre hombres y mujeres, sin ajustar

Relación porcentual

Indica la diferencia entre la remuneración horaria bruta media de los empleados y la de las empleadas, tomando como referencia los datos comunicados por las empresas en las que se invierte. Se expresa como una media ponderada. Se calcula con el método de la «media ponderada (normalizada)». Desde el punto de vista matemático, se trata de la media ponderada de las ratios de brecha salarial entre hombres y mujeres de los emisores. La ratio de brecha salarial entre hombres y mujeres se calcula como la diferencia entre la remuneración horaria media bruta de los empleados y la de las empleadas, como porcentaje de la remuneración bruta de los hombres.

PIA 13 - Obligatorio - Social - Emisores corporativos

Diversidad de género de la junta directiva

Relación porcentual

Indica la diversidad de género en el consejo de administración de las sociedades. Se expresa como un porcentaje de todos los miembros del consejo de administración. Se calcula con el método de la «media ponderada (normalizada)». Su fórmula expresa la media del porcentaje de miembros del consejo de administración de sexo femenino de las sociedades emisoras, ponderada por el peso de los instrumentos en la cartera.

PIA 14 - Obligatorio - Social - Emisores corporativos

Exposición a armas controvertidas (minas antipersonas, municiones en racimo, armas químicas y armas biológicas)

Suma porcentual

Indica la proporción de inversiones en empresas relacionadas con la fabricación de armas controvertidas (minas, municiones en racimo, armas químicas o biológicas) Se calcula con el método de la «suma porcentual». Se trata simplemente de una suma porcentual, es decir, de la suma del peso de los instrumentos en la cartera emitidos por empresas que tienen una exposición activa a armas controvertidas.

PIA 15 - Obligatorio - Medioambiental - Entidades soberanas y supranacionales

Intensidad de GEI

Media Ponderada

Indica la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero por millones de euros del PIB del país emisor. Se calcula con el método de «media ponderada (normalizada)».

PIA 16 - Obligatorio - Medioambiental - Entidades soberanas y supranacionales

Países receptores de la inversión sujetos a infracciones sociales

Recuento (global)

Indica si los países emisores están sujetos a sanciones comerciales por parte del SEAE. Estas sanciones pueden estar limitadas a determinados materiales, como, por ejemplo, armas, diamantes, etc. Se calcula aplicando dos métodos: «recuento (global)» e «Infracción social (% de electores)». Con el primero se indica el número de emisores soberanos globales en la cartera, que han sido sancionados por el SEAE. Con el segundo se obtiene el número relativo, dividido entre todos los países emisores.

PIA 04 - Adicional - Medioambiental - Emisores corporativos

Inversiones en empresas sin iniciativas de reducción de las emisiones de carbono

Suma porcentual

Indica la proporción de inversiones en empresas sin iniciativas de reducción de las emisiones de carbono dirigidas a ajustarse al Acuerdo de París. Se calcula con el método de la «suma porcentual». Desde el punto de vista matemático, se trata de la suma porcentual del peso en la cartera de los instrumentos para los que las empresas emisoras no tienen iniciativas de reducción de las emisiones de carbono.

PIA 09 - Adicional - Medioambiental - Emisores corporativos

Ausencia de política de derechos humanos

Suma porcentual

Indica la proporción de inversiones en entidades sin política empresarial de derechos humanos. Se calcula con el método de la «suma porcentual». Desde el punto de vista matemático, se trata de una suma porcentual, es decir, de la suma del peso de los instrumentos en cartera cuyas empresas emisoras no han dado a conocer su política empresarial sobre derechos humanos.

CALIFICACIÓN ASG DE LAS INVERSIONES

El cálculo de la calificación ASG parte del análisis de los diferentes emisores que componen una cartera, a los que se les asigna una puntuación que mide la resiliencia a largo plazo en relación con los riesgos ligados a los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza.

Las carteras de productos que se utilizan para el análisis se toman directamente de las bases de datos internas de Banca Mediolanum.

La fuente de los datos ASG es el proveedor MSCI ESG Research.

Con arreglo al método del proveedor, los emisores se evalúan utilizando 35 factores clave cuya ponderación varía en función del sector al que pertenecen, con el fin de tener en cuenta de manera adecuada el tipo de riesgo asociado a las diferentes actividades económicas. La combinación de estos factores da como resultado una puntuación ASG (con una escala que va de 0 a 10) determinada a partir del posicionamiento de cada emisor respecto al grupo de pares de referencia. Esta puntuación, a su vez, se convierte en una calificación ASG con arreglo a la escala que se indica a continuación.



Los valores calculados para cada emisor se utilizan posteriormente como base para el análisis de los instrumentos de ahorro gestionado, hasta obtener una calificación del producto en su conjunto. Para realizar el cálculo se parte de la media ponderada de las puntuaciones ASG de cada emisor; este dato

se multiplica por un factor de ajuste que tiene en consideración 3 indicadores diferentes:

- › El porcentaje de emisores que presentan una tendencia positiva en la calificación ASG en el último año (al menos una mejora).
- › El porcentaje de emisores que presentan una tendencia negativa en la calificación ASG en el último año (al menos un empeoramiento).
- › La exposición a emisores que tienen una calificación ASG igual a «B» o «CCC».

El cálculo tiene lugar con frecuencia mensual utilizando datos de la cartera y datos ASG actualizados al último día hábil del mes de referencia.

La calificación ASG asignada a un fondo de inversión cuya cartera no está disponible internamente, corresponde a la calificación que MSCI ESG Research asigna directamente al producto.

A continuación, se indica el enlace a la web de MSCI ESG Research. <https://www.msci.com/our-solutions/esg-investing/esg-calificaciones>

8. Responsabilidad con los colaboradores

GRUPPO - GRI 405-1 - Composición de los órganos de gobierno por género y edad

2021					
	Total	Italia	España	Irlanda	Alemania
Total	31	13	8	7	3
Mujeres	8	4	2	2	0
Hombres	23	9	6	5	3
< 30	0	0	0	0	0
30-50	4	2	2	0	0
> 50	27	11	6	7	3

2022					
	Total	Italia	España	Irlanda	Alemania
Total	33	13	11	7	2
Mujeres	10	6	2	2	0
Hombres	23	7	9	5	2
< 30	0	0	0	0	0
30-50	1	0	1	0	0
> 50	32	13	10	7	2

GRUPPO - GRI 405-I - Número de empleados por cualificación y género

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Altos directivos	124	27	151	119	20	139
Directivos	394	236	630	369	215	584
Empleados no directivos	1.111	1.334	2.445	1.066	1.291	2.357
TOTAL	1.629	1.597	3.226	1.554	1.526	3.080

GRUPO - GRI 405-I - Porcentaje de empleados por cualificación y género

%	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Altos directivos	3,84	0,84	4,68	3,86	0,65	4,51
Directivos	12,21	7,32	19,53	11,98	6,98	18,96
Empleados no directivos	34,44	41,35	75,79	34,61	41,92	76,53
TOTAL	50,50	49,50	100	50,45	49,55	100

ITALIA - GRI 405-1 - Distribución de los empleados por cualificación y género

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Altos directivos	89	18	107	89	16	105
Directivos	328	204	532	305	188	493
Empleados no directivos	893	1.182	2.075	857	1.126	1.983
TOTAL	1.310	1.404	2.714	1.251	1.330	2.581

ESPAÑA - GRI 405-1 - Distribución de los empleados por cualificación y género

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Altos directivos	12	5	17	4	0	4
Directivos	36	18	54	29	16	45
Empleados no directivos	149	122	271	144	114	258
TOTAL	197	145	342	177	130	307

IRLANDA - GRI 405-1 - Distribución de los empleados por cualificación y género

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Altos directivos	21	4	25	23	4	27
Directivos	25	12	37	25	9	34
Empleados no directivos	64	22	86	48	30	78
TOTAL	110	38	148	96	43	139

ALEMANIA - GRI 405-1 - Distribución de los empleados por cualificación y género

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Altos directivos	2	0	2	3	0	3
Directivos	5	2	7	10	2	12
Empleados no directivos	5	8	13	17	21	38
TOTAL	12	10	22	30	23	53

GRUPO - GRI 405-1 - Número de empleados por cualificación y edad

	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Total	< 30	30-50	>50	Total
Altos directivos	0	44	107	151	0	51	88	139
Directivos	2	453	175	630	2	424	158	584
Empleados no directivos	363	1.767	315	2.445	324	1.738	295	2.357
TOTAL	365	2.264	597	3.226	326	2.213	541	3.080

GRUPO - GRI 405-1 - Porcentaje de empleados por cualificación y edad

%	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Total	< 30	30-50	>50	Total
Altos directivos	0	1,36	3,32	4,68	0	1,66	2,86	4,51
Directivos	0,06	14,04	5,42	19,53	0,06	13,77	5,13	18,96
Empleados no directivos	11,22	54,80	9,76	75,79	10,52	56,43	9,58	76,53
TOTAL	11,28	70,21	18,51	100	10,58	71,85	17,56	100

ITALIA - GRI 405-1 - Distribución de los empleados por cualificación y edad

%	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Total	< 30	30-50	>50	Total
Altos directivos	0	27	80	107	0	34	71	105
Directivos	1	382	149	532	2	360	131	493
Empleados no directivos	259	1.559	257	2.075	243	1.509	231	1.983
TOTAL	260	1.968	486	2.714	245	1.903	433	2.581

ESPAÑA - GRI 405-1 - Distribución de los empleados por cualificación y edad

%	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Total	< 30	30-50	>50	Total
Altos directivos	0	4	13	17	0	1	3	4
Directivos	1	35	18	54	0	24	21	45
Empleados no directivos	66	157	48	271	48	162	48	258
TOTAL	67	196	79	342	48	187	72	307

IRLANDA - GRI 405-1 - Distribución de los empleados por cualificación y edad

%	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Total	< 30	30-50	>50	Total
Altos directivos	0	13	12	25	0	16	11	27
Directivos	0	34	3	37	0	32	2	34
Empleados no directivos	36	48	2	86	26	50	2	78
TOTAL	36	95	17	148	26	98	15	139

ALEMANIA - GRI 405-1 - Distribución de los empleados por cualificación y edad

%	2022				2021			
	< 30	30-50	>50	Total	< 30	30-50	>50	Total
Altos directivos	0	0	2	2	0	0	3	3
Directivos	0	2	5	7	0	8	4	12
Empleados no directivos	2	3	8	13	7	17	14	38
TOTAL	2	5	15	22	7	25	21	53

GRUPO - GRI 2-7 - Distribución de los empleados por tipo de contrato laboral (temporal vs indefinido)

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Temporal	51	59	110	43	55	98
Indefinido	1.578	1.538	3.116	1.511	1.471	2.982
TOTAL	1.629	1.597	3.226	1.554	1.526	3.080

ITALIA - GRI 2-7 - Distribución de los empleados por tipo de contrato laboral (temporal vs indefinido)

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Temporal	29	44	73	17	32	49
Indefinido	1.281	1.360	2.641	1.234	1.298	2.532
TOTAL	1.310	1.404	2.714	1.251	1.330	2.581

ESPAÑA - GRI 2-7 - Distribución de los empleados por tipo de contrato laboral (temporal vs indefinido)

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Temporal	2	5	7	16	15	31
Indefinido	195	140	335	161	115	276
TOTAL	197	145	342	177	130	307

IRLANDA - GRI 2-7 - Distribución de los empleados por tipo de contrato laboral (temporal vs indefinido)

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Temporal	20	9	29	8	6	14
Indefinido	90	29	119	88	37	125
TOTAL	110	38	148	96	43	139

ALEMANIA - GRI 2-7 - Distribución de los empleados por tipo de contrato y laboral (temporal vs indefinido)

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Temporal	0	1	1	2	2	4
Indefinido	12	9	21	28	21	49
TOTAL	12	10	22	30	23	53

GRUPO - GRI 2-7 - Distribución de los empleados por tipo de jornada laboral
(a tiempo completo vs a tiempo parcial)

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	1.622	1.536	3.158	1.545	1.462	3.007
A tiempo parcial	7	61	68	9	64	73
TOTAL	1.629	1.597	3.226	1.554	1.526	3.080

ITALIA - GRI 2-7 - Distribución de los empleados por tipo de jornada laboral
(a tiempo completo vs a tiempo parcial)

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	1.310	1.360	2.670	1.250	1.286	2.536
A tiempo parcial	0	44	44	1	44	45
TOTAL	1.310	1.404	2.714	1.251	1.330	2.581

ESPAÑA - GRI 2-7 - Distribución de los empleados por tipo de jornada laboral
(a tiempo completo vs a tiempo parcial)

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	192	134	326	172	120	292
A tiempo parcial	5	11	16	5	10	15
TOTAL	197	145	342	177	130	307

IRLANDA - GRI 2-7 - Distribución de los empleados por tipo de jornada laboral (a tiempo completo vs a tiempo parcial)

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	108	36	144	95	42	137
A tiempo parcial	2	2	4	1	1	2
TOTAL	110	38	148	96	43	139

ALEMANIA - GRI 2-7 - Distribución de los empleados por tipo de jornada laboral (a tiempo completo vs a tiempo parcial)

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	12	6	18	28	14	42
A tiempo parcial	4	0	4	2	9	11
TOTAL	16	6	22	30	23	53

GRUPO - GRI 2-8 Trabajadores no asalariados

En 2022 los trabajadores no asalariados ascendían a 266. En esta categoría se incluyen los trabajadores cedidos, los trabajadores en prácticas y los colaboradores externos.

GRUPO - GRI 40I-1 - Número de trabajadores de nueva incorporación y tasa de nuevas contrataciones

	2022				2021			
	Total	Mujeres	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones %	Total	Mujeres	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones %
Plantilla total	3.226	1.597	1.629	-	3.080	1.526	1.554	-
<30 años	182	83	99	50	152	85	67	46,63
Entre 30 y 50 años	163	72	91	7,20	158	57	101	7,14
> 50 años	8	1	7	1,34	6	2	4	1,11
Total de nuevas contrataciones	353	156	197	10,94	316	144	172	10,26
Tasa de nuevas contrataciones %	10,94	9,77	12,09	-	10,26	9,44	11,07	-

Para calcular la tasa de nuevas contrataciones de empleados se ha tenido en cuenta la relación de los empleados sobre el total del año en curso.

GRUPO - GRI 40I-1 - Número de empleados salientes e índice de rotación

	2022				2021			
	Total	Mujeres	Hombres	Índice de rotación %	Total	Mujeres	Hombres	Índice de rotación %
Plantilla total	3.226	1.597	1.629	-	3.080	1.526	1.554	-
<30 años	52	22	30	14,25	26	11	15	7,98
Entre 30 y 50 años	123	47	76	5,43	74	36	38	3,34
> 50 años	33	16	17	5,53	32	14	18	5,91
Total salidas	208	85	123	6,45	132	61	71	4,29
Índice de rotación %	6,45	5,32	7,55	-	4,29	4,00	4,57	-

Para calcular la tasa de nuevas contrataciones de empleados se ha tenido en cuenta la relación de los empleados sobre el total del año en curso.

ITALIA - GRI 40I-1 - Número de empleados entrantes y tasa de nuevas contrataciones

	2022				2021			
	Total	Mujeres	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones %	Total	Mujeres	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones %
Plantilla total	2.714	1.404	1.310	-	2.581	1.330	1.251	-
<30 años	112	58	54	43,08	111	67	44	45,31
Entre 30 y 50 años	117	51	66	5,95	117	42	75	6,15
> 50 años	5	1	4	1,03	3	1	2	0,69
Total de nuevas contrataciones	234	110	124	8,62	231	110	121	8,95
Tasa de nuevas contrataciones %	8,62	7,83	9,47	-	8,95	8,27	9,67	-

ITALIA - GRI 40I-1 - Número de empleados salientes e índice de rotación

	2022				2021			
	Total	Mujeres	Hombres	Índice de rotación %	Total	Mujeres	Hombres	Índice de rotación %
Plantilla total	2.714	1.404	1.310	-	2.581	1.330	1.251	-
<30 años	20	9	11	7,69	7	3	4	2,86
Entre 30 y 50 años	65	16	49	3,30	43	20	23	2,26
> 50 años	16	11	5	3,29	20	9	11	4,62
Total salidas	101	36	65	3,72	70	32	38	2,71
Índice de rotación %	3,72	2,56	4,96	-	2,71	2,41	3,04	-

ESPAÑA - GRI 40I-I - Número de empleados entrantes y tasa de nuevas contrataciones

	2022				2021			
	Total	Mujeres	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones %	Total	Mujeres	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones %
Plantilla total	342	145	197	-	307	130	177	-
<30 años	38	17	21	56,72	27	14	13	56,25
Entre 30 y 50 años	22	13	9	11,22	19	9	10	10,16
> 50 años	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de nuevas contrataciones	60	30	30	17,54	46	23	23	14,98
Tasa de nuevas contrataciones %	17,54	20,69	15,23	-	14,98	17,69	12,99	-

ESPAÑA - GRI 40I-I - Número de empleados salientes e índice de rotación

	2022				2021			
	Total	Mujeres	Hombres	Índice de rotación %	Total	Mujeres	Hombres	Índice de rotación %
Plantilla total	342	145	197	-	307	130	177	-
<30 años	12	6	6	17,91	9	6	3	18,75
Entre 30 y 50 años	12	8	4	6,12	5	3	2	2,67
> 50 años	1	1	0	1,27	0	0	0	0
Total salidas	25	15	10	4,56	14	9	5	4,56
Índice de rotación %	7,31	10,34	5,08	-	4,56	6,92	2,82	-

IRLANDA - GRI 401-I - Número de empleados entrantes y tasa de nuevas contrataciones

	2022				2021			
	Total	Mujeres	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones %	Total	Mujeres	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones %
Plantilla total	148	38	110	-	139	43	96	-
<30 años	32	8	24	88,89	14	4	10	53,85
Entre 30 y 50 años	24	8	16	25,00	21	5	16	21,43
> 50 años	3	0	3	17,65	2	0	2	13,33
Total de nuevas contrataciones	59	16	43	39,86	37	9	28	26,61
Tasa de nuevas contrataciones %	39,86	42,11	39,09	-	26,61	20,93	29,16	-

IRLANDA - GRI 401-I - Número de empleados salientes e índice de rotación

	2022				2021			
	Total	Mujeres	Hombres	Índice de rotación %	Total	Mujeres	Hombres	Índice de rotación %
Plantilla total	148	38	110	-	139	43	96	-
<30 años	17	6	11	47,22	7	1	6	26,92
Entre 30 y 50 años	29	15	14	30,53	14	6	8	14,29
> 50 años	5	0	5	29,41	3	0	3	20,00
Total salidas	51	21	30	34,46	24	7	17	17,27
Índice de rotación %	34,46	55,26	27,27	-	17,27	16,28	17,71	-

ALEMANIA - GRI 401-1 - Número de empleados entrantes y tasa de nuevas contrataciones

	2022				2021			
	Total	Mujeres	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones %	Total	Mujeres	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones %
Plantilla total	22	10	12	-	53	23	30	-
<30 años	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	0	0	0	0	1	1	0	4,00
> 50 años	0	0	0	0	1	1	0	4,76
Total de nuevas contrataciones	0	0	0	0	2	2	0	3,77
Tasa de nuevas contrataciones %	0	0	0	-	45,28	56,52	36,7	-

ALEMANIA - GRI 401-1 - Número de empleados salientes e índice de rotación

	2022				2021			
	Total	Mujeres	Hombres	Índice de rotación %	Total	Mujeres	Hombres	Índice de rotación %
Plantilla total	22	10	12	-	53	23	30	-
<30 años	3	1	2	150,00	3	1	2	42,86
Entre 30 y 50 años	17	8	9	340,00	12	7	5	48,00
> 50 años	11	4	7	73,33	9	5	4	42,86
Total salidas	31	13	18	140,91	24	13	11	45,28
Índice de rotación %	140,91	130,00	150,00	-	45,28	56,52	36,67	-

GRUPO - GRI 2-30 - Convenios colectivos

	2022		2021	
	Empleados con convenio colectivo	% sobre el total	Empleados con convenio colectivo	% sobre el total
Altos directivos	100	100	100	100
Directivos	100	100	100	100
Empleados no directivos	100	100	100	100
TOTAL	100	100	100	100

Los datos sobre los convenios colectivos se refieren únicamente a Italia y España, ya que esta forma de negociación colectiva no está prevista en los demás países.

ITALIA - GRI 404-3 - Porcentaje de empleados que reciben una evaluación periódica del desempeño

%	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Altos directivos	98,88	94,44	98,13	96,63	100	97,14
Directivos	94,51	94,12	94,36	91,80	93,09	92,29
Empleados no directivos	97,09	95,43	96,14	97,78	96,18	96,87
TOTAL	96,56	95,23	95,87	96,24	95,79	96,01

ESPAÑA - GRI 404-3 - Porcentaje de empleados que reciben una evaluación periódica del desempeño

%	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Altos directivos	100	100	100	100	n.d.	100
Directivos	100	100	100	100	100	100
Empleados no directivos	76,51	71,31	74,17	85,42	85,09	85,27
TOTAL	82,23	75,86	79,53	88,14	86,92	87,62

IRLANDA - GRI 404-3 - Porcentaje de empleados que reciben una evaluación periódica del desempeño

%	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Altos directivos	85,71	100	88,00	100	100	100
Directivos	88,00	75,00	83,78	100	100	100
Empleados no directivos	70,31	59,09	67,44	100	100	100
TOTAL	77,27	68,42	75,00	100	100	100

En Alemania, el 100% de los empleados recibió una evaluación en 2022.

401-3 - GRUPO Permiso parental

Todos los empleados tienen derecho al permiso parental, en las formas establecidas en la legislación aplicable. En 2022 solicitaron el permiso 282 empleados (32 hombres y 250 mujeres). En 2021 solicitaron el permiso 256 empleados (13 hombres y 243 mujeres).

%	2022		
	Hombres	Mujeres	Total
Empleados con derecho al permiso parental	1.617	1.587	3.204
Empleados que solicitaron el permiso parental	32	250	282
Empleados que volvieron al trabajo durante el año de referencia después de haber hecho uso del permiso parental	23	195	218
Empleados que volvieron al trabajo durante el año de referencia después de haber hecho uso del permiso parental y que siguen trabajando en la organización en los 12 meses siguientes a su vuelta	18	201	219

* En el perímetro de información no se incluyen los empleados de Alemania.

8.1 Desarrollo del capital

GRUPPO - GRI 404-1 - Media de horas de formación por empleado

	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total por categoría	Mujeres	Hombres	Total por categoría
Altos directivos	39,7	50,7	41,7	34,8	36,3	35,0
Directivos	25,8	24,8	25,4	26,6	32,1	28,6
Empleados no directivos	35,4	37,0	36,3	35,3	35,6	35,6

Informe extraído de LMS empresarial.

La media de horas de formación se ha calculado dividiendo el total de horas de formación por el número de empleados de la plantilla a 31/12/2022.

GRUPO - Tipo de formación impartida por empleado

	2022		2021	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
«Corporativo (Ciudadanía + Sector)»	60.229	36.944	81.792	42.212
«Interfuncional (Dirección y Organización)»	4.376	15.730	4.591	16.429
«Funcional (Profesional)»	17.380	58.290	13.538	46.862
TOTAL	81.985	110.964	99.921	105.503

Informe extraído de LMS empresarial.

ITALIA - Tipo de formación impartida por empleado

	2022		2021	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
«Corporativo (Ciudadanía + Sector)»	59.187	29.814	80.928	34.100
«Interfuncional (Dirección y Organización)»	1.355	3.892	1.502	3.580
«Funcional (Profesional)»	17.115	48.678	13.291	42.356
TOTAL	77.657	82.383	95.721	80.036

Informe extraído de LMS empresarial.

ESPAÑA - Tipo de formación impartida por empleado

	2022		2021	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
«Corporativo (Ciudadanía + Sector)»	851	5.840	720	5.343
«Interfuncional (Dirección y Organización)»	2.427	9.444	2.651	11.686
«Funcional (Profesional)»	249	6.044	238	2.395
TOTAL	3.527	21.328	3.609	19.424

IRLANDA - Tipo de formación impartida por empleado

	2022		2021	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
«Corporativo (Ciudadanía + Sector)»	141	1.191	144	2.769
«Interfuncional (Dirección y Organización)»	581	2.271	438	1.163
«Funcional (Profesional)»	15	3.560	9	2.111
TOTAL	737	7.022	591	6.043

ALEMANIA - Tipo de formación impartida por empleado

	2022		2021	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
«Corporativo (Ciudadanía + Sector)»	50	100	71	142
«Interfuncional (Dirección y Organización)»	13	123	0	0
«Funcional (Profesional)»	1	8	43	581
TOTAL	64	231	114	723

Tipo de formación impartida a la red de ventas en Italia y España

	2022		2021	
	Participantes	Horas totales	Participantes	Horas totales
Actualización Técnico-Profesional y productos	119.721	326.735	186.843	325.004
Formación Directiva y Comportamental	15.843	80.816	9.591	32.362
Cumplimiento de obligaciones legales	165.088	322.076	191.393	377.842
Herramientas y medios digitales	36.208	13.005	16.491	25.103

8.2 Protección del capital humano

GRUPO - GRI 403-9 - Número de accidentes laborales

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes laborales	0	2	2	0	0	0
de los cuales mortales	0	0	0	0	0	0
de los cuales con graves consecuencias (excepto los mortales)	0	0	0	0	0	0

GRUPO - Horas de trabajo de los empleados

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horas trabajadas	2.613.428	2.428.391	5.041.819	2.439.915	2.244.524	4.684.439

GRUPO - GRI 403-9 - Tasa de accidentes de los Empleados

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de frecuencia de los accidentes	0	0,16	0,08	0	0	0
Índice de mortalidad	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes con consecuencias graves	0	0	0	0	0	0

La tasa de accidentes laborales registrables se calcula de la siguiente manera = (número de accidentes laborales registrables/número de horas trabajadas) x 1.000.000.

GRUPO - GRI 403-9 - Número de accidentes laborales de los Colaboradores

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes laborales	0	0	0	0	3	3
de los cuales mortales	0	0	0	0	0	0
de los cuales con graves consecuencias (excepto los mortales)	0	0	0	0	0	0

GRUPO - GRI 403-9 - Horas de trabajo de los Colaboradores

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horas trabajadas	304.328	291.233	595.561	219.324	248.570	467.894

GRUPO - GRI 403-9 - Tasa de accidentes de los Colaboradores

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Índice de frecuencia de los accidentes	0	0	0	0	2,41	1,28
Índice de mortalidad	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes con consecuencias graves	0	0	0	0	0	0

La tasa de accidentes laborales registrables se calcula de la siguiente manera = (número de accidentes laborales registrables/número de horas trabajadas) x 1.000.000.

El GRI 403-9, relativo a los Colaboradores (profesionales liberales y colaboradores externos), se refiere a las sociedades Prexta, Banca Mediolanum, Mediolanum Comunicazione y Banco Mediolanum.

8.3 Diversidad e inclusión

GRUPO - GRI 405-1 - Categorías protegidas de empleados

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Altos directivos	1	0	1	1	0	1
Directivos	5	4	9	5	4	9
Empleados no directivos	35	41	76	31	36	67
TOTAL	41	45	86	37	40	77

ITALIA - GRI 405-2 - Relación entre el salario base (RAL) de las mujeres y de los hombres

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Altos directivos	193.035	137.256	71,1	186.578	137.475	73,7
Directivos	72.353	66.766	92,3	72.459	66.998	92,5
Empleados no directivos	39.428	38.124	96,7	39.120	37.991	97,1

ITALIA - GRI 405-2 - Relación entre la remuneración de las mujeres y de los hombres

%	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Altos directivos	260.502	166.686	63,99	242.275	169.098	69,8
Directivos	78.540	70.994	90,39	77.269	70.795	91,6
Empleados no directivos	42.836	41.241	96,28	41.721	40.219	96,4

ESPAÑA - GRI 405-2 - Relación entre el salario base (RAL) de las mujeres y de los hombres

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Altos directivos	209.509,6	n.d.*	n.d.*	204.042,6	n.a.*	n.a.*
Directivos	61.520	51.797,9	84,2	59.276,4	54.396,9	91,8
Empleados no directivos	30.401,2	28.458,1	93,6	30.956,4	29.285,2	94,6

A raíz de un ajuste metodológico, se revisaron las categorías profesionales de los empleados de la entidad española. Por consiguiente, los valores correspondientes al año 2021 varían respecto a los publicados en la última DNF.

* A raíz de las comunicaciones sobre el ajuste de la metodología para identificar las categorías profesionales para la empresa española e irlandesa, Mediolanum, por motivos de confidencialidad y escasa representatividad del dato, no incluye en la información este dato ya que el número de componentes de la categoría es limitado. Por tanto, la Sociedad ha considerado conveniente no incluir el dato concreto relativo a la remuneración. Esta omisión se indica también en el Índice de contenidos de este documento.

ESPAÑA - GRI 405-2 - Relación entre la remuneración de las mujeres y de los hombres

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Altos directivos	287.679,88	n.d.*	n.d.*	288.923,2	n.d.*	n.d.*
Directivos	70.254,69	56.543,53	80,48	65.381,5	58.455,8	89,4
Empleados no directivos	33.303,5	31.184,59	93,64	31.722,2	30.064,6	94,7

A raíz de un ajuste metodológico, se revisaron las categorías profesionales de los empleados de la Entidad española. Por consiguiente, los valores correspondientes al año 2021 varían respecto a los publicados en la última DNF.

* A raíz de las comunicaciones sobre el ajuste de la metodología para identificar las categorías profesionales para la empresa española e irlandesa, Mediolanum, por motivos de confidencialidad y escasa representatividad del dato, no incluye en la información este dato ya que el número de componentes de la categoría es limitado. Por lo tanto, la Sociedad ha considerado conveniente no incluir el dato concreto relativo a la remuneración. Esta omisión se indica también en el Índice de contenidos de este documento.

IRLANDA - GRI 405-2 - Relación entre el salario base (RAL) de las mujeres y de los hombres

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Altos directivos	187.024	181.250	96,9	172.696	175.500	101,6
Directivos	118.800	95.300	80,2	111.100	84.111	75,7
Empleados no directivos	63.213	47.432	75,0	54.854	50.250	91,6

IRLANDA - GRI 405-2 - Relación entre la remuneración de las mujeres y de los hombres

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Relación %	Hombres	Mujeres	Relación %
Altos directivos	241.581	217.809	90,7	211.356	200.072	94,6
Directivos	145.903	106.456	72,7	139.283	97.560	70,0
Empleados no directivos	71.548	49.417	69,1	58.840	53.674	91,2

No se indica la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres respecto a los hombres para la sede de Alemania al no considerarse sede operativa significativa dado que el total de empleados es de 22 (de los cuales 10 mujeres).

9. Responsabilidad con la comunidad y el medioambiente

GRUPO - GRI 301-1 - Materiales utilizados

	Unidad de medida	2022	2021
Papel certificado (reciclado)	†	9,9	8,4
Papel (blanco y con membrete)*	†	0,3	2,1
Tóner	†	22,0	6,0

* Fuente del dato: pedidos y facturas.

GRUPO - GRI 302-1 - Consumo total de energía dentro de la organización

	Unidad de medida	2022	2021
Energía eléctrica adquirida	KWh	8.472.686	6.597.651
De la cual renovable y certificada con GO (Garantía de Origen)	KWh	7.778.071	742.697
Energía Eléctrica autoproducida	KWh	2.797.112	4.564.295
Energía Eléctrica vendida	KWh	0	0
Gas Natural	m ³	843.235	1.412.026
Gasóleo (grupo electrógeno)	L	1.721	3.404
Gasolina (vehículos de alquiler)	L	88.360	58.183
Gasóleo (vehículos de alquiler)	L	140.041	115.084

Fuente del dato: recibos, facturas y contadores.

GRI 302-1 - Consumo total de energía dentro de la organización

	Unidad de medida	2022	2021
Energía eléctrica	GJ	30.989,2	23.752,0
Gas Natural	GJ	28.914,5	48.414,0
Gasóleo /grupo electrógeno)	GJ	61,9	122,0
Gasolina (vehículos de alquiler)*	GJ	2.820,1	1.291,0
Gasóleo (vehículos de alquiler)*	GJ	5.040,6	2.895,0
TOTAL	GJ	67.826,6	76.474,0

* Cabe señalar que el valor se multiplica por un factor del 0,7 atendiendo al uso mixto de los vehículos.

GRI 302-3 - Intensidad energética

	Unidad de medida	2022	2021
Energía eléctrica por empleado*	kWh/empl.	3.573,3	2.111,4
	GJ/empl.	12,8	7,7

* El denominador utilizado para calcular la intensidad energética es el número total de empleados del Grupo (excepto el personal alemán, ya que la sede de Alemania no se tiene en cuenta en el cálculo del consumo de energía). El tipo de energía incluida en la intensidad energética es la electricidad consumida dentro de la organización.

GRUPO - GRI 305-4 - Intensidad de las emisiones de GEI

	Unidad de medida	2022	2021
Intensidad de las emisiones indirectas de GEI por consumo energético (Alcance 2 - Basado en la ubicación)*	tCO ₂ eq/empl.	0,93	0,66
Intensidad de las emisiones indirectas de GEI por consumo energético (Alcance 2 - Basado en el mercado)*	tCO ₂ eq/empl.	0,02	0,88

GRUPO 303-3 - Extracción de agua

El valor de la extracción de agua total es de 81.159.585 litros. El agua utilizada es en su totalidad de terceros. Una mínima parte del consumo de agua indicado corresponde a una estimación al no coincidir las fechas de facturación, de emisión de los recibos y de cierre de la DNF. En este sentido, el consumo de agua indicado es el resultado de sumar los datos procedentes de los recibos, de las lecturas de los contadores y de proyecciones basadas en el consumo histórico.

GRUPO GRI 306-3 - Residuos generados

Unidad de medida	2022	2021
t	91,07	28,8

* Dado que actualmente no existe una metodología unívoca de recogida para cada país y categoría de residuos, el dato se consolida. A pesar de ello, cabe indicar que todos los residuos generados son no peligrosos y se refieren, por ejemplo, al papel y al plástico.

Tablas Pilar III

A continuación, se presenta el conjunto de métricas de gestión de los factores de riesgo climáticos y medioambientales para las diferentes categorías de riesgos tradicionales

Riesgo de crédito

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	MÉTRICA DE SEGUIMIENTO PREVISTA	PERÍMETRO/ NOTAS
1. % Garantías inmobiliarias con puntuación de riesgo (agudo, crónico y terremoto) alta respecto al número total de garantías inmobiliarias	Relación entre el número de garantías inmobiliarias con puntuación de riesgo físico (resume los impactos potenciales esperados sobre el inmueble derivados de riesgos crónicos, riesgos agudos y terremotos) «alta» o «muy alta» respecto al número total de garantías inmobiliarias	Distribución de cantidades utilizadas, valor de la garantía y número de unidades entre las clases de calificación del indicador	Cartera minorista y corporativa
2. % Garantías inmobiliarias con puntuación de terremoto alta respecto al número total de garantías inmobiliarias	Relación entre el número de garantías inmobiliarias con puntuación de terremoto (resume los impactos potenciales esperados sobre el inmueble derivados del terremoto) mayor o igual a siete respecto al número total de garantías inmobiliarias	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Cartera minorista y corporativa
3. % Garantías inmobiliarias con puntuación de riesgo crónico alta respecto al número total de garantías inmobiliarias	Relación entre el número de garantías inmobiliarias con puntuación de riesgo crónico (resume los impactos potenciales esperados sobre el inmueble derivados de riesgos crónicos) «alta» o «muy alta» respecto al número total de garantías inmobiliarias	Distribución de cantidades utilizadas, valor de la garantía y número de unidades entre las clases de calificación del indicador	Cartera minorista y corporativa
4. % Garantías inmobiliarias con puntuación de riesgo agudo alta respecto al número total de garantías inmobiliarias	Relación entre el número de garantías inmobiliarias con puntuación de riesgo agudo (que resume los impactos potenciales esperados sobre el inmueble derivados de riesgos agudos) «alta» o «muy alta» respecto al número total de las garantías inmobiliarias	Distribución de cantidades utilizadas, valor de la garantía y número de unidades entre las clases de calificación del indicador	Cartera minorista y corporativa
5. % Garantías inmobiliarias con clase energética alta respecto al número total de garantías inmobiliarias	Relación entre el número de garantías inmobiliarias con clase energética alta respecto al número total de garantías inmobiliarias	Distribución de cantidades utilizadas, valor de la garantía y número de unidades entre las clases de calificación del indicador	Cartera minorista y corporativa
6. % Garantías inmobiliarias con un buen índice de eficiencia energética global respecto al número total de garantías inmobiliarias	Relación entre el número de garantías inmobiliarias con un buen índice de eficiencia energética global (expresado en KWh/m ² año ³²) respecto al número total de garantías inmobiliarias	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Cartera minorista y corporativa
7. % Contrapartes corporativas con puntuación medioambiental alta respecto al número total de contrapartes corporativas	Relación entre el número de contrapartes corporativas con calificación medioambiental (indicador que resume la información de los repositorios sobre el tema «medioambiente») alta (4 o 5) respecto al número total de contrapartes corporativas	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Cartera corporativa

32 El umbral empleado es 50 KWh/m².

8. % Contrapartes corporativas con puntuación de riesgo (agudo, crónico y terremoto) alta respecto al número total de contrapartes corporativas	Relación entre el número de contrapartes corporativas con puntuación de riesgo físico (resume los impactos potenciales esperados sobre la empresa derivados de riesgos crónicos, riesgos agudos y terremotos) «alta» o «muy alta» respecto al número total de contrapartes corporativas	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Cartera corporativa
9. % Contrapartes corporativas con puntuación de terremoto alta respecto al número total de contrapartes corporativas	Relación entre el número de contrapartes corporativas con puntuación de terremoto (resume los impactos potenciales esperados sobre la empresa del Terremoto) mayor o igual a 7 respecto al número total de contrapartes corporativas	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Cartera corporativa
10. % Contrapartes corporativas con puntuación de riesgo crónico alta respecto al número total de contrapartes corporativas	Relación entre el número de contrapartes corporativas con puntuación de riesgo crónico (resume los impactos potenciales esperados sobre la empresa derivados de los riesgos crónicos) «alta» o «muy alta» respecto al número total de contrapartes corporativas	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Cartera corporativa
11. % Contrapartes corporativas con puntuación de riesgo agudo alta respecto al número total de contrapartes corporativas	Relación entre el número de contrapartes corporativas con puntuación de riesgo agudo (resume los impactos potenciales esperados sobre la empresa derivados de los riesgos agudos) «alta» o «muy alta» respecto al número total de contrapartes corporativas	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Cartera corporativa
12. Media ponderada de la Intensidad de GEI (alcance I) para la exposición (sector)	Media ponderada del indicador Intensidad de GEI - alcance I (Toneladas de CO ₂ e ⁴ (GEI Alcance I)/ facturación (dato interno)) para la exposición de cada contraparte en el sector	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Cartera corporativa
13. Media ponderada de la intensidad de carbono (sector)	Media de las toneladas de CO ₂ e ³³ (GEI Alcance I) ponderada para la exposición (Min €) para cada sector	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Cartera corporativa
14. % Contrapartes corporativas con elevado impacto esperado en términos económico-financieros sobre las inversiones de la transición respecto al número total de contrapartes corporativas	Relación entre el número de contrapartes corporativas con elevado impacto esperado en términos económico-financieros sobre Ebitda de la transición (valor 4 o 5) respecto al número total de contrapartes corporativas	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Cartera corporativa

33 El bióxido de carbono equivalente o CO₂ equivalente (CO₂e) es una métrica que se utiliza para comparar las emisiones de los diferentes gases de efecto invernadero en base a su potencial de calentamiento global, convirtiendo las cantidades de emisiones de los demás gases en la cantidad equivalente de bióxido de carbono con el mismo potencial de calentamiento global.

Riesgo de Mercado

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	MÉTRICA DE SEGUIMIENTO PREVISTA	PERÍMETRO/ NOTAS
1. Climate VaR	Climate VaR es una métrica que estima el impacto de escenarios climáticos sobre la valoración de una cartera. Estos escenarios comprenden: riesgo de políticas sobre el clima, riesgo físico relacionado con el clima y transición tecnológica	Variación del valor de los instrumentos considerados (valores propios) generada por escenarios climáticos concretos	Cartera de valores
2. tCO _{2e} / \$M PIB nominal	Indicador de huella de carbono: toneladas de emisiones por millón de PIB nominal	Indicador no utilizado actualmente para el seguimiento de la cartera	Emisores
3. tCO _{2e} / \$M invertido (subdivisión en dos clases: alcance 1 y 2, alcance 3 y total)	Indicador de huella de carbono: toneladas de emisiones. alcance 1: emisiones directas. alcance 2: emisiones indirectas generadas en la producción de la electricidad consumida por la empresa/cartera. alcance 3: las restantes emisiones indirectas derivadas de fuentes no controladas por la sociedad/cartera	Indicador no utilizado actualmente para el seguimiento de la cartera	Emisores corporativos

Riesgo

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	MÉTRICA DE SEGUIMIENTO PREVISTA	PERÍMETRO/ NOTAS
1. Climate VaR	Climate VaR es una métrica que estima el impacto de escenarios climáticos sobre la valoración de una cartera. Estos escenarios comprenden: riesgo de políticas sobre el clima, riesgo físico relacionado con el clima y transición tecnológica	Variación del valor de los instrumentos considerados (valores gestionados) generada por escenarios climáticos concretos	Activos gestionados (a través de <i>look through</i>)
2. tCO _{2e} / \$M PIB nominal	Indicador de huella de carbono: toneladas de emisiones por millón de PIB nominal	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Emisores
3. tCO _{2e} / \$M invertido (subdivisión en dos clases: alcance 1 y 2, alcance 3 y total)	Indicador de huella de carbono: toneladas de emisiones. alcance 1: emisiones directas. alcance 2: emisiones indirectas generadas en la producción de la electricidad consumida por la empresa/cartera. alcance 3: las restantes emisiones indirectas derivadas de fuentes no controladas por la sociedad/cartera	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Emisores

Riesgo Operativo

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	MÉTRICA DE SEGUIMIENTO PREVISTA	PERÍMETRO/ NOTAS
1. N.º de proveedores con sede operativa en zonas expuestas a un riesgo físico elevado respecto al total de proveedores	Porcentaje de proveedores con sede operativa en zonas sujetas a un riesgo físico elevado (riesgo sísmico, hidráulico, hidrogeológico y climático) respecto al número total de proveedores	Proporción de proveedores del banco situados en zonas expuestas a un riesgo físico elevado	FEI de Banca Mediolanum
2. N.º de sedes del banco situadas en zonas expuestas a un riesgo físico alto respecto al total de sedes	Porcentaje de oficinas situadas en zonas sujetas a un riesgo físico elevado (riesgo sísmico, hidráulico, hidrogeológico y climático) respecto al número total de oficinas	Proporción de oficinas del banco situadas en zonas expuestas a un riesgo físico elevado	Inmuebles propiedad del banco
3. Pérdidas operativas derivadas de factores C&E (riesgo físico y de transición) / Margen de intermediación	Relación entre pérdidas efectivas/prospectivas (p.ej. eventos físicos graves sobre oficinas del banco (riesgo físico) derivados de factores C&E (riesgo físico y de transición) neta de la eficacia de los controles aplicados para su mitigación y el margen de intermediación del banco	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Inmuebles propiedad de Banca Mediolanum y productos ofrecidos

Riesgo Reputacional

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	MÉTRICA DE SEGUIMIENTO PREVISTA	PERÍMETRO/ NOTAS
1. Objetivo en términos de emisiones absolutas de GEI	Toneladas de CO ₂ e alcanzadas o reducción en % respecto al año de referencia	No utilizado actualmente en la actividad de seguimiento	Grupo Bancario / Banca Mediolanum
2. Objetivos cualitativos - <i>Greenwashing</i>	Objetivos cualitativos encaminados a garantizar un enfoque orgánicos de los temas C&E	Evaluaciones cualitativas basadas en expertos	N/A
3. Objetivos cualitativos - proveedores	Objetivos cualitativos de colaboración con proveedores de bienes/servicios cumpliendo los principios C&E	Evaluaciones cualitativas basadas en expertos	N/A

11. Índice de contenidos GRI

DECLARACIÓN DE USO	Grupo Banca Mediolanum ha divulgado de conformidad con los Estándares GRI la información recogida en este índice de contenidos GRI para el período 01/01/2022 – 31/12/2022
GRI UTILIZADOS	GRI I: Principios Fundamentales 2021
ESTÁNDARES SECTORIALES GRI PERTINENTES	GRI G4 The Financial Services Sector Disclosures

GRI ESTÁNDAR	INFORMACIÓN	PÁGINA	OMISIONES	
			Requisitos	Motivo Explicación
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES (2021)				
2-1	Detalles organizacionales	II		
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad de la organización	4-5		
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4-5		
2-4	Actualización de la información		En 2022 se actualizó la metodología de cálculo de las emisiones de alcance 3 (categoría inversiones).	
2-5	Aseguramiento	327-330		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	18-20, 142-143, 275		
2-7	Empleados	292-295		
2-8	Trabajadores que no son empleados	295		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	21-22, 24-29		
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	21-22		
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	21-24		
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	64-65, 105		
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	64-65		

2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	64-65
2-15	Conflictos de interés	24-27
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	155-156, 279-281
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	24-27
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	28-29
2-19	Políticas de remuneración	30
2-20	Proceso para determinar la remuneración	30
2-21	Ratio de compensación total anual	La relación entre la remuneración total anual de la persona que recibe la máxima remuneración y la remuneración total anual media de todos los empleados es de 36,8. No ha variado la ratio entre el aumento porcentual de la remuneración total anual de la persona que recibe la máxima remuneración y el aumento porcentual medio de la remuneración total anual de todos los empleados.
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo	2-3
2-23	Compromisos y políticas	12, 15-17, 65-67
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	16-17, 65-67
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	16-17, 71-104
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	16
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	17, 272
2-28	Afiliación a asociaciones	119
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	71-75, 105-107
2-30	Convenios de negociación colectiva	301

Ámbitos materiales

Análisis de materialidad: proceso y resultados

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-1	Proceso de determinación de los ámbitos materiales	71-105
3-2	Lista de ámbitos materiales	71-105

Responsabilidad económica

Rendimiento y solidez patrimonial

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3	Gestión de los ámbitos materiales	126-127
-----	-----------------------------------	---------

GRI-201: DESEMPEÑO ECONÓMICO (2016)

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	126-127
-------	--	---------

GRI-203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS (2016)

203-2	Impactos económicos indirectos significativos	245-246
-------	---	---------

Negocio responsable

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3	Gestión de los ámbitos materiales	136-140
-----	-----------------------------------	---------

GRI-205: ANTICORRUPCIÓN (2016)

205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	274
-------	--	-----

GRI-207: FISCALIDAD (2019)

207-1	Enfoque fiscal	139-140
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	139-140
207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	139-140
207-4	Presentación de informes país por país	27

Políticas de abastecimiento e implicación de los proveedores

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3	Gestión de los ámbitos materiales	141-145
-----	-----------------------------------	---------

GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO (2016)

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	277-278
-------	--	---------

GRI-308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES (2016)

308-1	Nuevos proveedores que han superado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	142-143
-------	---	---------

GRI-414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES (2016)

414-1	Nuevos proveedores que han superado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	142-143
-------	--	---------

Responsabilidad con los clientes

Centralidad del cliente y calidad del servicio; centralidad de la persona

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3 Gestión de los ámbitos materiales 145-157, 214, 244

GRI-417: *MARKETING* Y ETIQUETADO (2016)

417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de *marketing* Al igual que en el ejercicio anterior, en 2022 en Italia, España e Irlanda no se registraron casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de *marketing*.

Finanzas responsables

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3 Gestión de los ámbitos materiales 158-202

INDICADORES ESPECÍFICOS SECTORIALES G4

FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito 193-199

FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos 158-202

Innovación

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3 Gestión de los ámbitos materiales 203-205

Ciberseguridad y uso responsable de los datos

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3 Gestión de los ámbitos materiales 206-213

GRI-418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE (2016)

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	206-208
-------	---	---------

Responsabilidad con los colaboradores

Desarrollo del capital humano

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3	Gestión de los ámbitos materiales	216-228
-----	-----------------------------------	---------

GRI-404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN (2016)

404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	222, 303
-------	--	----------

404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	219-221
-------	---	---------

404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	301-302
-------	--	---------

Protección del capital humano

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3	Gestión de los ámbitos materiales	229-240
-----	-----------------------------------	---------

GRI-401: EMPLEO (2016)

401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	296-300
-------	---	---------

401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	236-238
-------	---	---------

401-3	Permiso parental	302
-------	------------------	-----

GRI-403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (2018)

403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	239-240
-------	---	---------

403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	239-240
403-3	Servicios de salud en el trabajo	239-240
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	239-240
403-5	Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	239-240
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	239-240
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	239-240
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	239-240
403-9	Accidentes laborales	306-307

Diversidad e inclusión

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3	Gestión de los ámbitos materiales	241-243
-----	-----------------------------------	---------

GRI-405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2016)

405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	234, 287-292, 308
-------	---	-------------------

405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	239-240
-------	---	---------

Explicación. El dato relativo a la remuneración de los altos directivos de la filial española y de la filial irlandesa no se indica por motivos de confidencialidad y escasa representatividad del dato ya que el número de componentes de esta categoría es limitado.

GRI-406: NO DISCRIMINACIÓN (2016)

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	17
-------	--	----

Responsabilidad con la comunidad y el medioambiente

Inclusión y educación financiera

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3	Gestión de los ámbitos materiales	245-246
------------	-----------------------------------	---------

INDICADORES ESPECÍFICOS SECTORIALES G4

FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	158-202
------------	--	---------

Apoyo a la comunidad

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3	Gestión de los ámbitos materiales	249-257
------------	-----------------------------------	---------

GRI-413: COMUNIDADES LOCALES (2016)

413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	249-257
--------------	---	---------

Impactos medioambientales y cambio climático

GRI-3: ÁMBITOS MATERIALES (2021)

3-3	Gestión de los ámbitos materiales	258-272
------------	-----------------------------------	---------

GRI-301: MATERIALES (2016)

301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	311
--------------	--	-----

GRI-302: ENERGÍA (2016)

302-1	Consumo de energía dentro de la organización	311-312
--------------	--	---------

302-3	Intensidad energética	312
--------------	-----------------------	-----

302-4	Reducción del consumo energético	265-270
--------------	----------------------------------	---------

GRI-303: AGUA Y EFLUENTES (2018)

303-3	Extracción de agua	312
-------	--------------------	-----

GRI-305: EMISIONES (2016)

305-1	Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) directas (alcance 1)	259
-------	---	-----

305-2	Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) indirectas (alcance 2)	260
-------	---	-----

305-3	Otras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) directas (alcance 3)	261-262
-------	---	---------

305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	312
-------	--	-----

305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	265-270
-------	---	---------

GRI 306: RESIDUOS (2020)

306-3	Residuos generados	313
-------	--------------------	-----

12. Informe de verificación independiente de la Declaración No Financiera

[GRI 2-5]



Informe de la sociedad de auditoría independiente sobre la declaración consolidada de carácter no financiero

de conformidad con el artículo 3, apartado 10, del Decreto Legislativo 254/2016 y del artículo 5 del Reglamento CONSOB adoptado mediante la resolución n.º 20.267 de enero de 2018

Al Consejo de Administración de Banca Mediolanum S.p.A.

De conformidad con el artículo 3, apartado 10, del Decreto Legislativo n.º 254 de 30 de diciembre de 2016 (en adelante, el «Decreto») y del artículo 5 del Reglamento CONSOB n.º 20.267/2018, hemos recibido el encargo de realizar un aseguramiento limitado (*limited assurance engagement*) de la declaración consolidada de carácter no financiero de Banca Mediolanum S.p.A. y sus sociedades dependientes (en adelante, el «Grupo») correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022 redactado de conformidad con el artículo 4 del Decreto y aprobada por el Consejo de

La verificación limitada que hemos realizado no se extiende a la información contenida en el apartado «6.2 Información de conformidad con el Reglamento de Taxonomía» de la DNF, requerida en el artículo 8 del Reglamento Europeo 2020/852.

Responsabilidad de los Administradores y del Consejo de Vigilancia para la DNF

Los Administradores son responsables de la redacción de la DNF de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3 y 4 del Decreto y en los Estándares de Información de Sostenibilidad establecidos en 2016 y posteriormente actualizados por el GRI - *Global Reporting Initiative* (en adelante, «Estándares GRI»), indicados en el apartado «Acerca de esta declaración» de la DNF, identificados por los administradores como estándares de presentación de información.

Los Administradores son también responsables, en los términos legalmente establecidos, de la parte del control interno que consideren necesaria para poder elaborar una DNF libre de incorrección material debida a fraude o error.

Asimismo, los Administradores son responsables de identificar el contenido de la DNF, en el marco de los temas mencionados en el artículo 3, apartado 1, del Decreto, teniendo en cuenta las actividades y características del Grupo y en la medida necesaria para garantizar la comprensión de las actividades del Grupo, su desempeño, resultados y el impacto que ha generado.

Por último, los Administradores son responsables de definir el modelo empresarial de gestión y organización de la actividad del Grupo, así como, en relación con los aspectos identificados y presentados en la DNF, de las políticas aplicadas por el Grupo y de la identificación y gestión de los riesgos generados o sufridos por el Grupo.

El Consejo de Vigilancia es responsable de supervisar, de conformidad con la ley, el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 I.V. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Picapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Fellissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzini 43 Tel. 0332 482000 - **Venezia** 30136 Via Francesco 91/C Tel. 041 8060001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontalondolfo 6 Tel. 0444 090011

Independencia de la sociedad de auditoría y control de calidad

Somos independientes de acuerdo con los principios de ética e independencia del código de ética para profesionales de la contabilidad emitido por el consejo de normas internacionales de ética para profesionales de la contabilidad, basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia, diligencia profesional, confidencialidad y profesionalidad. Nuestra empresa de auditoría aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 y mantiene, en consecuencia, un sistema de control de calidad que incluye directrices y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales, disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Responsabilidad de las sociedades de auditoría

Nuestra responsabilidad consiste en expresar, basándonos en los procedimientos que hemos realizado, una opinión sobre la conformidad de la DNF en relación con los requisitos del Decreto y de los Estándares GRI. Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con lo establecido en la Norma Internacional sobre Encargos de Aseguramiento NIEA 3000 (Revisada) - Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica (en adelante, NIEA 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por sus siglas en inglés) para encargos de aseguramiento limitado. Este principio requiere la planificación y realización de procedimientos para adquirir un nivel de seguridad limitado de que la DNF no contiene errores materiales. Por lo tanto, nuestra verificación tiene una menor extensión que la que se realiza en un trabajo de aseguramiento razonable según la NIEA 3000 Revisada (*reasonable assurance engagement*) y, por lo tanto, no podemos tener la seguridad de haber tenido conocimiento de todos los hechos y circunstancias relevantes que se podrían identificar con dicha verificación.

Los procedimientos que hemos realizado en relación con la DNF se basan en nuestro juicio profesional y han consistido en reuniones, principalmente con el personal de la empresa responsable de la elaboración de la información que se presenta en la DNF, así como en el análisis de documentos, recálculos y otros procedimientos para obtener las evidencias que hemos considerado útiles.

En concreto, los procedimientos que hemos realizado son los siguientes:

1. Análisis de los temas relevantes en relación con las actividades y características del Grupo que se presentan en la DNF, a fin de evaluar la adecuación del proceso de selección seguido de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto y teniendo en cuenta el estándar de presentación de información utilizado.
2. Análisis y evaluación de los criterios de identificación del perímetro de consolidación, con el fin de verificar su conformidad con las disposiciones del Decreto.
3. Comparación entre los datos y la información económica y financiera incluidos en la DNF y los datos y la información incluidos en las cuentas anuales consolidadas del Grupo.
4. Entendimiento de los siguientes aspectos:
 - modelo empresarial de gestión y organización de la actividad del Grupo, en relación con la gestión de los aspectos indicados en el art. 3 del Decreto;
 - políticas aplicadas por la empresa en relación con los aspectos indicados en el art. 3 del Decreto, los resultados obtenidos y los indicadores clave de rendimiento correspondientes.

También hemos comprobado la información relativa a estos aspectos contenida en la DNF y hemos realizado los controles que se describen en el punto 5, letra (a) siguiente;

5. entendimiento de los procesos que subyacen a la generación, recopilación y gestión de la información cualitativa y cuantitativa significativa presentada en la DNF.

En concreto, hemos mantenido entrevistas y conversaciones con el personal de la Dirección de Banca Mediolanum S.p.A. y de Mediolanum International Funds Ltd. y hemos realizado verificaciones limitadas de documentos con el fin de recabar información sobre los procesos y los procedimientos empleados para la recopilación, agregación, elaboración y transmisión de los datos y de la información de carácter no financiero a la función encargada de la redacción de la DNF.

Además, para la información significativa, teniendo en cuenta las actividades y características del Grupo:

- a nivel de la empresa
 - a) Con respecto a la información cualitativa contenida en la DNF y, en concreto, el modelo de negocio, las políticas practicadas y los riesgos principales, hemos realizado entrevistas y obtenido documentación de apoyo para controlar su coherencia con las evidencias disponibles.
 - b) Con respecto a la información cuantitativa, hemos realizado tanto procedimientos analíticos como verificaciones limitadas para controlar con arreglo a una muestra la correcta agregación de los datos.
- Para Mediolanum International Funds Ltd., que hemos seleccionado en función de sus actividades y de su contribución a los indicadores de rendimiento a nivel consolidado y de su ubicación, hemos realizado reuniones y controles durante los que hemos hablado con los responsables y obtenido pruebas documentales de la correcta aplicación de los procedimientos y métodos de cálculo utilizados para los indicadores.

Conclusión

Como resultado del trabajo que hemos realizado, no hemos tenido conocimiento de ningún asunto que nos haga concluir que la DNF del Grupo Mediolanum correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022 no se ha redactado, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3 y 4 del Decreto y en los Estándares GRI seleccionados, tal y como se indica en el apartado «Acerca de esta declaración» de la propia DNF.

Nuestras conclusiones sobre la DNF del Grupo Mediolanum no se extienden a la información contenida en su apartado «6.2 Información de conformidad con el Reglamento de Taxonomía», requerida en el artículo 8 del Reglamento Europeo 2020/852.

En Milán, a 24 de marzo de 2023

PricewaterhouseCoopers S.p.A.



Giovanni Ferraioli
(Auditor Legal)

Empresa matriz
del Grupo Bancario Mediolanum
inscrita en el Registro de Grupos Bancarios

Capital Social: 600 370 715,80 euro c.d.
N.º de identificación fiscal 02124090164
N.º a efectos de IVA 10698820155
Inscrita en el Registro Mercantil de Milán n.º 02124090164
Registro Económico Administrativo (R.E.A.) MI-1399110
N.º 29138 sección lista general art. 113 del Decreto Legislativo n.º 385/93

Domicilio Social y Dirección:
Via Ennio Doris - Palazzo Meucci
20079 Basiglio - Milano 3
Tel: +39 02-9049.1

Correo electrónico certificado: bancamediolanum@pec.mediolanum.it
Web: www.bancamediolanum.it

