

# BANCA MEDIOLANUM SOSTENIBILIDAD 2020



«Nuestro banco es diferente a los demás,  
porque todo gira en torno a la relación  
humana: siempre hemos sido un banco  
de personas, para las personas.»

**Ennio Doris**

Presidente de Banca Mediolanum S.p.A.

## Índice

5	Carta del Consejero Delegado a los grupos de interés
10	Visión, Misión, Valores
14	Estructura del Grupo
18	Gobernanza de la sostenibilidad
22	La sostenibilidad Mediolanum
30	Análisis de materialidad
33	Diálogo con los grupos de interés
36	Grupos de interés e instrumentos de diálogo

---

### 38 Responsabilidad económica

40	Resultados y solidez patrimonial
45	Negocio responsable
46	Políticas de aprovisionamiento y evaluación de los proveedores

---

### 48 Responsabilidad con los clientes

50	El cliente es el centro de todo
55	Finanzas responsables
60	Innovación
61	Ciberseguridad y uso responsable de los datos

---

### 64 Responsabilidad con los colaboradores

66	Desarrollo del capital humano
70	Protección del capital humano

---

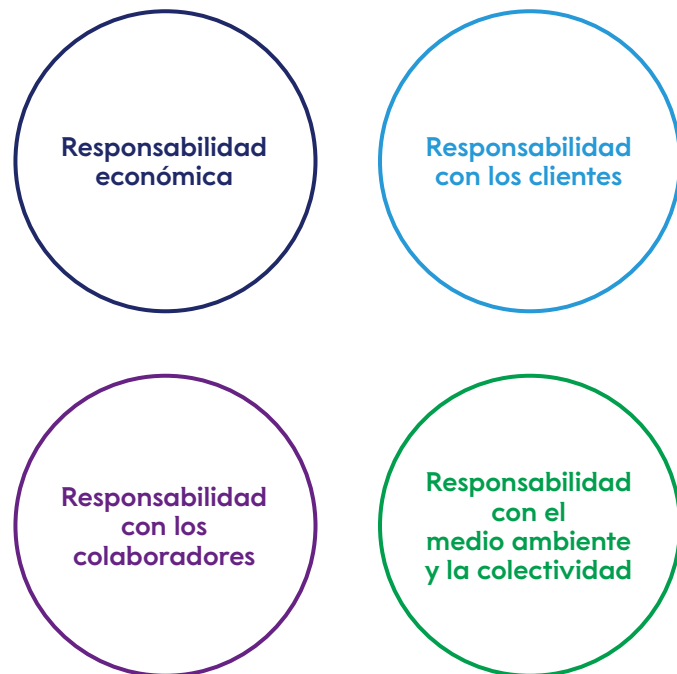
### 78 Responsabilidad con el medio ambiente y la colectividad

80	Inclusión financiera
85	Respeto del medio ambiente
96	Asistencia a las comunidades

## Introducción

En el documento se explica qué es la **Sostenibilidad para el Grupo Mediolanum**, que significa fundamentalmente **responsabilidad**: **responsabilidad económica**, mediante la creación de valor empresarial actuando de manera ética y sostenible; **responsabilidad con los clientes**, ofreciéndoles una relación basada en la libertad y en la relación humana e innovando constantemente para ofrecer servicios cada vez mejores; **responsabilidad con los colaboradores**, garantizándoles un entorno de trabajo positivo, gratificante, organizado, donde expresar su propio talento al servicio del cliente y de los compañeros; **responsabilidad con el medio ambiente y la colectividad**, comprometiéndose a contribuir en la creación de una vida mejor para la colectividad prestando atención, ante todo, a las personas y al planeta.

Las acciones, los proyectos y las políticas definidos durante el 2020 se exponen aquí en cuatro pilares básicos, representados por las responsabilidades anteriormente descritas.



## Carta del Consejero Delegado a los grupos de interés



El 2020 se recordará como el año de la emergencia pandémica COVID-19, que ha cambiado profundamente la forma de vivir y de trabajar, tanto a nivel individual como empresarial. **En esta situación de emergencia, Banca Mediolanum ha sabido reaccionar siendo consciente de su papel y de sus valores, que han permitido dar respuestas concretas a las partes implicadas en su labor.**

En el 2020 todos nosotros hemos palpado con nuestra propia mano cuánto han cambiado la digitalización, la organización y la forma de trabajar y nosotros, en Mediolanum, hemos sentado las bases de modo decidido a fin de estar listos para afrontar los retos futuros. Me refiero a Flowe, que en solo 7 meses ha recibido la confianza de más de 660.000 nuevos clientes, así como a las otras iniciativas que estamos lanzando en estas primeras semanas del 2021 como, por ejemplo, la nueva oferta Selfy. En el transcurso del importante proceso de escucha de los principales grupos de interés realizado en el 2019, se había identificado la voluntad de reforzar el concepto de «la persona como centro de todo». Este recorrido ha llevado a Mediolanum

a evolucionar su propia Estrategia de Valor, con una nueva Visión, una nueva Misión y una evolución también de los Valores rectores del Grupo, manteniendo intacta la importancia dada a la sostenibilidad, desde siempre parte integrante de los valores de Banca Mediolanum.

### **Para nosotros sostenibilidad significa fundamentalmente**

**responsabilidad:** responsabilidad económica, mediante la creación de valor empresarial actuando de manera ética y sostenible; responsabilidad con los clientes, ofreciéndoles un trato basado en la libertad y en la relación humana e innovando constantemente para ofrecer servicios cada vez mejores; responsabilidad con los colaboradores, garantizando un entorno de trabajo positivo, gratificante, organizado, donde expresar el propio talento al servicio del cliente y de los compañeros; responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente, comprometiéndose a contribuir a la creación de una vida mejor para la colectividad, prestando atención —ante todo— a las personas y al planeta.

**Nuestra responsabilidad económica** se demuestra por la solidez del modelo de negocio de Banca Mediolanum, que ha permitido registrar uno de los mejores niveles de Beneficios Netos de la historia del Grupo, que ascienden a 434 millones de euros, a pesar de que la emergencia pandémica de la COVID-19 ha tenido repercusiones notables también en los mercados financieros.

Las inversiones realizadas a lo largo de los años para digitalizar los procesos lo máximo posible han permitido, también en los meses de confinamiento más estricto, seguir operando de forma continuada, sin reducir el nivel de servicio prestado a los clientes y velando por la seguridad de colaboradores, *Family Bankers* y empleados mediante el teletrabajo. Ha sido significativa la contribución de todas las líneas de negocio que, gracias a los excelentes resultados comerciales conseguidos, han tenido un impacto positivo en el balance del 2020, permitiendo al Grupo alcanzar un patrimonio global récord, con Masas Administradas y Gestionadas de 93,3 mil millones de euros. Las concesiones de crédito nunca se han detenido, sumando en el año un total superior a 3.000 millones de euros entre empréstitos y préstamos concedidos, situando los Préstamos a los clientes en 12,1 mil millones de euros y manteniendo el Coste del Riesgo a 16 puntos básicos, nivel de absoluta excelencia en el panorama bancario. Desde

el punto de vista de la solvencia patrimonial del Grupo, el Common Equity Tier I Ratio a 31 de diciembre asciende al 20,4 % y se posiciona así en los máximos niveles.

**Nuestra responsabilidad con los clientes** nos ha llevado a poner en práctica, desde el principio, numerosas iniciativas su beneficio en este periodo de emergencia COVID-19, siendo conscientes de la responsabilidad que el Grupo asume en una emergencia larga, profunda y que presenta todavía hoy muchos aspectos poco conocidos. En efecto hemos contribuido, a través de medidas de apoyo como financiaciones y fondos de garantía, para ayudar a nuestros clientes, profesionales liberales y pequeñas y medianas empresas.

Además, el grupo ha lanzado **productos responsables**, acordes con los principios ESG (Environmental, que se refiere al impacto en el medio ambiente y en el territorio; Social, que incluye iniciativas con un impacto social; Governance, que se refiere a aspectos más internos de la empresa y a su administración) que combinan la búsqueda de valor en los mercados de renta variable y a largo plazo, con una visión económicamente sostenible y responsable desde el punto de vista social y medioambiental. El 2020 ha visto nacer **Flowe**, una *better being plat-firm*, es decir, una plataforma empresarial dedicada a la mejora constante de un servicio bancario innovador y completamente digital, para las personas comprometidas con la sostenibilidad, el bienestar individual y la evolución social y medioambiental. En su esencia, Flowe es el compromiso presente para un futuro mejor. En los estatutos de la sociedad tiene cabida, además de la responsabilidad de la cuenta de resultados, el impacto social y medioambiental definido por la consecución de las finalidades específicas de beneficio común, o lo que es lo mismo, fomentar la conciencia del propio bienestar y educar a las nuevas generaciones en la denominada «*Innovability*» (Innovación y Sostenibilidad).

**La responsabilidad con nuestros colaboradores** también se plasma velando plenamente por sus derechos y su salud, aspectos prioritarios en un contexto como el generado por la pandemia. Destaca el esfuerzo del Grupo por aplicar y ampliar una serie de actividades y procesos internos necesarios para cambiar repentinamente y con éxito la forma de trabajar, garantizando la operatividad y brindando entornos de trabajo seguros. Han sido numerosas las iniciativas ideadas

y adoptadas también para la ayuda económica, psicológica y organizativa de las familias. La prioridad ha sido proteger todos los espacios de trabajo y todas las zonas comunes, garantizando la aplicación de las disposiciones normativas y la seguridad de los más de 2.800 empleados en los 4 países diferentes de actuación del Grupo. Ha sido igualmente importante la actividad de evolución de las acciones de actualización referentes a las herramientas de gestión de la prestación y de desarrollo personal enriqueciendo la oferta formativa dirigida tanto a los empleados como a los *Family Bankers*.

**Nuestra responsabilidad con la colectividad y el medio ambiente** se expresa mediante acciones e iniciativas concretas en beneficio de la comunidad y a favor del entorno de operación del Grupo. En el contexto económico actual, en el que son cada vez más amplias las áreas vulnerables, el Grupo ha contribuido, mediante donaciones y recaudaciones de fondos, a la investigación científica, a la compra de equipos necesarios en los hospitales italianos comprometidos en primera línea en la emergencia sanitaria. Mientras, en el marco de las financiaciones de alto impacto social, han continuado con ahínco iniciativas de microcrédito y antiabusos, con el objetivo de facilitar la inclusión financiera también con el compromiso concreto en las actividades del préstamo de emergencia. **A 31 de diciembre de 2020, el límite rotativo puesto a disposición por Banca Mediolanum asciende a 2.150.000 euros, y los préstamos concedidos ascienden a un total de 1.438.840 euros.**

**La Fundación Mediolanum Onlus**, que tiene el objetivo de respaldar proyectos a favor de la infancia desfavorecida con proyectos referentes a la educación básica, la posibilidad de aprender un oficio y la satisfacción de las necesidades básicas como comida, alojamiento, vacunas y tratamientos médicos, durante el 2020 **concedió un total de 3.667.534 euros, con un incremento del 18 % respecto al año anterior.**

**La protección del medio ambiente** constituye un aspecto básico en la responsabilidad empresarial, priorizando la adopción, en los procesos empresariales, de soluciones innovadoras que reduzcan al mínimo el consumo, o previendo

el uso de recursos de bajo impacto medioambiental, manteniendo elevados estándares de eficiencia y seguridad. Todas las empresas del Grupo han invertido en la adopción y en la aplicación de medidas, políticas y comportamientos destinados a la protección medioambiental, en planes y actividades orientados a reducir los impactos y en proyectos que persiguen el uso responsable de los recursos. En general, las acciones concretas que Banca Mediolanum ha aplicado a lo largo del tiempo, orientadas a una política de sostenibilidad medioambiental, requieren la adopción de comportamientos, también por parte de terceros, destinados a la salvaguarda del medio ambiente, también mediante **la elección de nuestros proveedores, priorizando a aquellos cuya actividad se guía por la sostenibilidad medioambiental y social.**

Las acciones y los resultados conseguidos en el 2020 recogidos en la Declaración Consolidada de Carácter No Financiero dejan constancia del alcance del compromiso del Grupo en materia de sostenibilidad, por la que se rigen cada vez más las decisiones y las valoraciones de nuestros grupos de interés y nos sirven de incentivo para avanzar en esta dirección, también para ofrecer un futuro mejor.

**Massimo Doris**  
Consejero Delegado  
de Banca Mediolanum S.p.A.



## Visión, Misión, Valores

Visión, Misión y Valores se han **actualizado para reforzar el concepto de centralidad de la Persona**, y de las relativas responsabilidades, más allá de evolucionar de acuerdo con el contexto presente y futuro en el cual se manifiesta Mediolanum.

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

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

En esta perspectiva, los **Valores** del Banco evolucionan en cuanto a contenidos y a definición. Se pasa de cuatro a cinco valores por los que se rigen los comportamientos y las actividades:

- › Libertad;
- › Relación;
- › Responsabilidad (antes definido como «compromiso»);
- › Innovación sostenible (anterior definido como «innovación»);
- › Visión positiva (nuevo valor).

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

## Visión

Creemos en un mundo mejor, construido cada día para las personas y para el planeta. Creemos en la relación humana y en una relación profunda, basada en la libertad.

Creemos que nuestra visión consciente y positiva del mundo y de la vida marca realmente la diferencia.

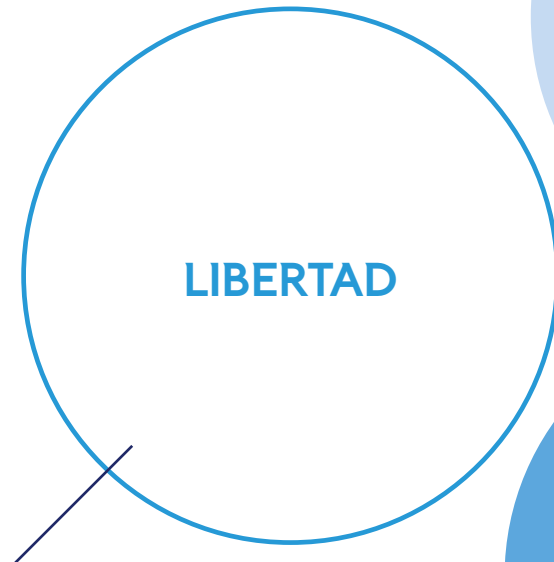
## Misión

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

## Valores

### La visión positiva consiste en hacer posible lo que parece imposible

Esta filosofía de vida y de negocio se basa en el conocimiento adquirido, nuestra experiencia y la confianza en nuestro trabajo. Se trata de mantenerse siempre fieles a este valor, transmitir este espíritu a las personas. Se trata de ser capaces de aprovechar las oportunidades donde nadie las ve.



### La libertad es el valor más grande.

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

VISIÓN  
POSITIVA

RESPONSABILIDAD

INNOVACIÓN  
SOSTENIBLE

RELACIÓN

### Creemos en la mejora constante.

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

### Todo gira alrededor de la persona.

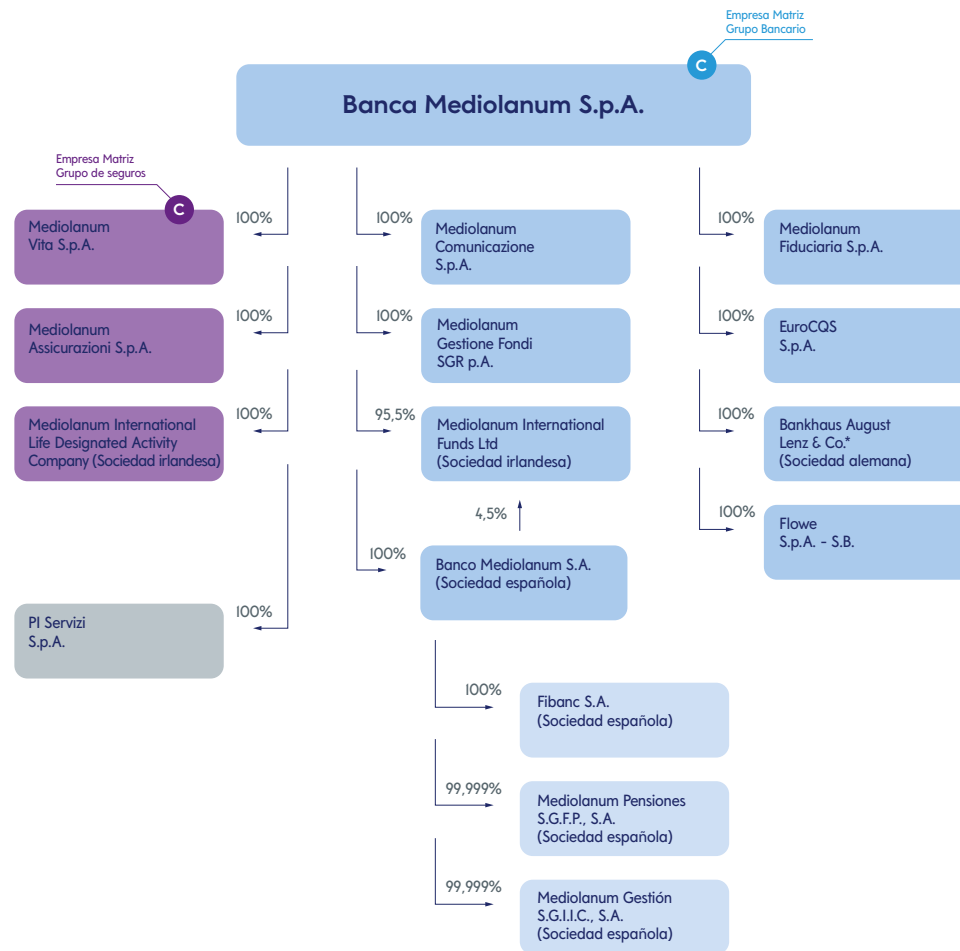
La relación humana es la base de cada persona que trabaja en Mediolanum. Construir una relación nos ayuda a entender los proyectos de la persona, acompañada en la gestión de sus ahorros y en la consecución de su bienestar. Convertirse en una referencia personal en el tiempo significa crecer juntos.

### Somos personas para las personas.

Somos totalmente conscientes del papel social que desempeñamos. Sabemos actuar con ética y transparencia, también con decisiones a contracorriente. Nos comprometemos con la solidaridad y en proyectos de educación y de desarrollo, con intervenciones tangibles y con significativas repercusiones sociales.



# Estructura del Grupo



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

«Las actividades de Banca Mediolanum se basan en un sólido sistema ético. Este sistema es un conjunto de reglas dinámico y constantemente orientado a incorporar las mejores prácticas a nivel internacional, que todas las personas que trabajan con el Grupo deben respetar y aplicar en su actividad cotidiana.»



## Gobernanza de la sostenibilidad

Banca Mediolanum, a fin de favorecer la difusión de valores orientados a la corrección profesional y al respeto de leyes y reglamentos, ha incorporado un **Código Deontológico** que define los comportamientos a los que es necesario atenerse y que se ha difundido para su adopción por parte de las Filiales. El Código Deontológico complementa el «**Código de Comportamiento**» destinado a los miembros de los órganos de administración, a los empleados, a los asesores financieros y a los colaboradores.

En su propio recorrido hacia la consolidación del posicionamiento en términos de Sostenibilidad, el Grupo Mediolanum se compromete a convertirse en un modelo de referencia en términos de sostenibilidad, de responsabilidad social y cultural. Las líneas estratégicas y las políticas en materia de sostenibilidad ESG (Environmental, Social, Governance) aprobadas por el Consejo de Administración tienen en cuenta la creación y la distribución de valor para todos los grupos de interés. Las principales responsabilidades definidas en materia de ESG son:

- › desarrollar proyectos de responsabilidad empresarial;
- › definir políticas en materia de responsabilidad;
- › coordinar todas las actividades en aras de la sostenibilidad, garantizando la aplicación de la estrategia de colaboración con todas las Direcciones del Grupo;
- › convertirse en referente para la supervisión de los riesgos no financieros ESG (asociados a los temas definidos como materiales y descritos en el modelo de materialidad);
- › gestionar las iniciativas sociales y solidarias de Banca Mediolanum;
- › rendir cuentas de la Declaración No Financiera.

A continuación se describen algunas políticas aplicadas a nivel de Grupo en 2020.

## Política de Sostenibilidad

La Política de Sostenibilidad define la estrategia y los objetivos del Grupo en la forma de actuar, de difundir la cultura de la sostenibilidad, de definir un proceso para la rendición de cuentas de la Declaración No Financiera en todas las fases, además de orientarlo a la gestión de los riesgos que tienen un impacto medioambiental, social y de gobernanza (riesgos ESG), es decir, relativos a temas de impacto medioambiental, social y de gobernanza.

## Política para la redacción de la Declaración Consolidada de carácter no financiero (DNF)

La Política describe los principios relativos a la DNF con arreglo a la Directiva 2014/95/UE, aplicada en Italia mediante el Decreto Legislativo n.º 254, de 30 de diciembre de 2016.

Adoptan el documento la Empresa Matriz y las sociedades controladas por esta e íntegramente consolidadas que forman parte del Conglomerado Financiero Mediolanum.

Por lo tanto, la Política persigue el objetivo de:

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

## Política Medioambiental

El Grupo ha incorporado una Política en materia de sostenibilidad medioambiental aprobada en el Consejo de Administración en el 2019. Se trata de un documento operativo referente a la responsabilidad de Mediolanum en:

- › la compra y el consumo de productos sostenibles;
- › la energía y el cambio climático;
- › la gestión de residuos y el desarrollo de una cultura interna respecto a la sostenibilidad medioambiental.

## Política de Derechos Humanos

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

## Política de Donaciones

En el 2018 se publicó la primera edición de la «**Política de Donaciones**» (en cuanto al concepto de donación se remite al Código Civil, Libro II) con la cual pretenden recordarse los principios básicos de la concesión de donaciones por parte de Banca Mediolanum, identificando los cometidos, las responsabilidades y los ámbitos para los cuales se han previsto estos beneficios. Las donaciones pueden concederse:

- › a favor de personas físicas, incluidos los clientes, que se encuentren en particulares situaciones personales desfavorecidas (por ejemplo en situaciones creadas a raíz de catástrofes o desastres naturales);
- › para apoyar iniciativas solidarias que entran en el marco de la presente política;
- › a favor de ONG u otros sujetos en concepto de acciones sociales.

## Política en materia de productos responsables

En el 2020 se publicó la «**Política operativa en materia de productos responsables**», que define los principios básicos y las directrices en materia de sostenibilidad, comprometiéndose a perseguir la integración de los criterios (Environment, Social, Governance) en las propias decisiones de inversión.

## Política de inversión responsable de Mediolanum International Funds

En el 2020 Mediolanum International Funds confirmó su compromiso con una inversión responsable, aplicando la Política de inversión responsable. El principal objetivo de la nueva Política es la integración de los criterios ESG

en el proceso, haciendo especial alusión a las prácticas de accionariado activo. El cambio climático es un riesgo global que requiere una acción inmediata, y esta convicción es la base de nuestro compromiso con las sociedades cotizadas, para estimular la adhesión al marco legislativo de la UE, la producción y el consumo responsables, la adaptación en particular a los objetivos 7, 12, y 13 recogidos en los ODS de las Naciones Unidas.

## Política operativa para la gestión sostenible de los eventos

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

## Calificación de los proyectos internos mediante un indicador sintético (Proyecto ESG)

En el 2019 Banca Mediolanum desarrolló una herramienta capaz de definir, gracias a la creación de un indicador de calificación, el nivel de sostenibilidad de las propias iniciativas de proyectos a través de una medición eficaz de los riesgos y/o beneficios asociados, utilizando la metodología definida en el ámbito ANASF. Esto ha permitido **incrementar la conciencia interna sobre los impactos medioambientales, sociales y de gobernanza integrándolos en el proceso de valoración de cada proyecto desarrollado**. En el transcurso del 2020 el compromiso del Banco en este sentido se ha ampliado introduciendo la medición de la calificación ESG también en las iniciativas de proyectos de funcionamiento y tecnológicas.

## La sostenibilidad Mediolanum

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

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

En el 2019 se puso en marcha un **programa de sostenibilidad con carácter plurianual** con el objetivo de implicar a la empresa para respaldar la evolución de Banca Mediolanum hacia un enfoque cada vez más sostenible. Este programa, que prevé **proyectos con repercusión estratégica, táctica y operativa**, se crea con base en las temáticas materiales definidas mediante el análisis de materialidad.

Los proyectos del programa se refieren a temáticas materiales como:

- › Negocio responsable y la persona como centro de todo, por ejemplo, el proyecto que ha llevado a la **evolución de la Estrategia de Valor** con la definición de la Visión, la Misión y los Valores del Grupo;
- › Finanzas responsables, con proyectos en el ámbito de la **oferta de los productos y servicios** disponibles para los Clientes considerando los efectos, positivos y negativos, en la colectividad y medioambientales;
- › Apoyo a las comunidades, con la creación del **proyecto «Mediolanum Juntos»** para ayudar a organizaciones sin ánimo de lucro en el territorio pero también con el proyecto para desarrollar el voluntariado empresarial;
- › Diversidad e inclusión, con nuevos avances en los **proyectos dedicados a la valorización del talento femenino** como el proyecto «**Mujeres Mediolanum**» dedicado a las empleadas y el proyecto «**Women in Med**» dedicado a las *Family Bankers*;
- › Repercusiones medioambientales directas, con la planificación de **proyectos para medir el impacto medioambiental**;
- › Políticas de aprovisionamiento y **evaluación de los proveedores**, con un proyecto para incrementar el conocimiento de los colaboradores con los cuales trabaja Mediolanum, también en relación con su **comportamiento en materia de ESG**.





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

## Adhesión voluntaria a iniciativas nacionales e internacionales, colaboraciones y estrategias para los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

A comienzos del 2021 el Grupo Mediolanum se sumó al Programa Global Compact de la ONU.



Iniciativa de la ONU que promueve la responsabilidad social de las empresas mediante la adhesión a diez principios fundamentales relativos a los derechos humanos, al trabajo, al medio ambiente y a la lucha contra la corrupción.

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

El 25 de septiembre de 2015, las Naciones Unidas aprobaron la Agenda Global para el Desarrollo Sostenible (o Agenda 2030) y los correspondientes 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), articulados en 169 objetivos que se pretende conseguir de aquí al 2030.

La aplicación de la Agenda 2030 requiere una alta implicación de todos los integrantes de la sociedad, de las empresas al sector público, de la sociedad civil a las instituciones filantrópicas, además de acciones concretas que garanticen un futuro sostenible para las nuevas generaciones.


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


También Flowe, junto con sus colaboradores, sostiene activamente los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ejemplo, participa en proyectos de reforestación (ODS 13 y 15) y de abastecimiento de agua (ODS 6) en Asia y América Central, los cuales contribuyen al apoyo económico (ODS 1) y alimentario (ODS 2) de las familias de estos países. Para ampliar la información, se remite al Informe de Impacto 2020 de Flowe en el sitio web [www.flowe.com](http://www.flowe.com).

ODS	Temáticas Materiales	Iniciativas de Banca Mediolanum
 <p>Acabar con la pobreza en todas sus formas en todo el mundo</p>	Asistencia a la comunidad — Inclusión financiera	<p>Prestar ayuda: mediante la celebración de convenios con fundaciones y asociaciones diocesanas con fines solidarios, se interviene en el campo de la asistencia y de la acción social con la finalidad de apoyar a quienes se encuentran en situaciones de endeudamiento, a fin de prevenir el recurso a la usura. El objeto del acuerdo es identificar y conceder crédito a personas caracterizadas por una renta baja y/o en el umbral de la pobreza para permitirles afrontar situaciones de emergencia</p> <hr/> <p>Cuenta básica: dedicada a los grupos desfavorecidos desde el punto de vista económico, nacida de la colaboración de MEF, Banco de Italia, ABI, Correos Italia y asociaciones de proveedores de servicios de pago.</p> <hr/> <p>Iniciativas para clientes y colaboradores en dificultades.</p> <hr/> <p>Colaboraciones con fundaciones y asociaciones, en concreto con la Fundación Mediolanum Onlus, que apoya proyectos a favor de la infancia desfavorecida; colaboraciones y apoyo a las ONG (p. ej. Mediolanum Aproxima).</p>
 <p>Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos a todas las edades</p>	Protección del capital humano — Ayuda a la comunidad	<p>Políticas de bienestar empresarial inclusivas, adecuadas para estimular el Equilibrio Vida-Trabajo y para garantizar el bienestar de la persona. Se han puesto en marcha servicios y proyectos orientados a todos los colaboradores, como la guardería empresarial y las diferentes actividades extralaborales, de las culturales a las atlético-deportivas.</p> <hr/> <p>Colaboración en Irlanda mediante <i>Coolmine Therapeutic Community</i>, centro de rehabilitación de la drogodependencia y el alcohol dedicado a madres e hijos.</p>
 <p>Garantizar una formación de calidad, inclusiva y paritaria y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos</p>	Soporte a la comunidad — Desarrollo del capital humano	<p>Las actividades desarrolladas con Centodieci giran en torno al capital humano y se llevan a cabo mediante eventos en el territorio italiano, momentos especiales de formación y experiencia, con la participación de ponentes e invitados afines a los valores de Banca Mediolanum, y con una revista online que presenta todas las iniciativas y los eventos de Centodieci y ofrece un espacio de intercambio cultural a través de un blog con intervenciones sobre temas de innovación, tecnología y valores transversales.</p> <hr/> <p>Iniciativas de formación de los empleados.</p>

ODS	Temáticas Materiales	Iniciativas de Banca Mediolanum
 <p>Alcanzar la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las chicas</p>	Diversidad e inclusión	<p>Proyectos dedicados a la valorización del talento femenino como «Mujeres Mediolanum», dedicado a las empleadas, y el proyecto «Women in Med», dedicado a las <i>Family Bankers</i>.</p>
 <p>Garantizar el acceso a la energía a precios accesibles, fiable, sostenible y moderno para todos</p>	Impactos medioambientales directos	<p>Los impactos de trigeneración permiten la autoproducción de energía eléctrica, térmica y frigorífica. En el 2020 cubrieron más del 43 % de las necesidades de energía eléctrica y han reducido más si cabe las emisiones de CO<sub>2</sub>.</p> <hr/> <p>Fondos Global Impact para generar impacto positivo en el medio ambiente y en la necesidad de recursos.</p>
 <p>Promover un crecimiento económico duradero, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y un trabajo digno para todos</p>	Desempeño y solidez patrimonial — Finanzas responsables	<p>Planes individuales de ahorro con el objetivo de contribuir a la recuperación económica italiana.</p> <hr/> <p>Inversiones SRI, como los productos de la gama Best Brand Socially Responsible y Mediolanum Innovative Thematic Opportunities.</p>

ODS	Temáticas Materiales	Iniciativas de Banca Mediolanum
 <p>Construir infraestructuras resistentes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y promover la innovación</p>	<p>Ciberseguridad y uso responsable de los datos</p> <p>—</p> <p>Innovación</p>	<p>Políticas relativas a la Privacidad y Protección del Cliente orientadas a la gestión y protección de los datos.</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.</p>
 <p>Garantizar modelos de consumo y producción sostenibles</p>	<p>Políticas de abastecimiento y evaluación de proveedores</p>	<p>Decisiones responsables de los proveedores mediante una evaluación también sobre criterios sociales.</p> <p>Fondos Global Impact invierte en empresas capaces de generar un impacto positivo en términos sociales y medioambientales.</p>
 <p>Adoptar medidas urgentes para luchar contra el cambio climático y sus consecuencias</p>	<p>Impactos ambientales directos</p>	<p>Para favorecer la difusión de una cultura medioambiental en la empresa, el Grupo ha puesto en práctica desde el 2016 un proyecto que prevé, con motivo del nacimiento del hijo de un empleado de Mediolanum, la posibilidad de plantar un árbol.</p> <p>La lista de vehículos dentro de la Política empresarial «Política y Procedimiento operativo para la asignación, el uso y la gestión del parque empresarial de vehículos» prevé límites máximos tanto de emisiones de CO<sub>2</sub> como de kilómetros recorridos y la elección de vehículos de alimentación alternativa, híbridos, eléctricos o de bajo impacto medioambiental constituye un aspecto preferente en el proceso de renovación del parque empresarial de vehículos.</p> <p>Fondos Global Impact para garantizar atención al medio ambiente y a la necesidad de recursos.</p>

ODS	Temáticas Materiales	Iniciativas de Banca Mediolanum
 <p>Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, permitir el acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles</p>	<p>Negocio responsable</p>	<p>Banco Mediolanum se compromete en la lucha contra cualquier forma de corrupción, tanto pública como privada, tal como define la legislación nacional que, en algunas 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> <p>Banca Mediolanum ha incorporado un modelo de prevención con arreglo al D. Leg. 231/OI. En el corpus normativo adoptado internamente asume especial relevancia la «Política de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo».</p>



**¿Qué son los ODS?**

El 25 de septiembre de 2015, las Naciones Unidas aprobaron la Agenda Global para el desarrollo sostenible y los correspondientes 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, articulados en 169 objetivos que deberán alcanzarse de aquí al 2030. La aplicación de la Agenda 2030 requiere una alta implicación de todos los integrantes de la sociedad, de las empresas al sector público, de la sociedad civil a las instituciones filantrópicas, de las universidades y centros de investigación a los operadores de la información y de la cultura.



## Análisis de materialidad

El Grupo Mediolanum, de acuerdo con su misión, atribuye un lugar prioritario a sus grupos de interés mediante un modelo de servicio basado en la relación entre clientes, *Family Bankers* y empleados como catalizadores para la creación de valor. Por esta razón se organizan encuentros de diálogo inherentes al contexto de Sostenibilidad y los temas considerados más importantes en consonancia con los objetivos que el Grupo pretende alcanzar.

El ejercicio 2020 estuvo caracterizado por la inestabilidad del contexto socio-económico, desencadenada por la crisis generada por la extensión de la pandemia por COVID-19, cuyos impactos a corto plazo pueden haber influido en el desempeño empresarial, también en relación con los indicadores de tipo no financiero.

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

La «materialidad» representa el primer paso para la redacción de la Declaración No Financiera (DNF) como prevén los Estándares GRI utilizados para la rendición de cuentas y como exige el D. Leg. 254/16.

Esta puede verse como una base estratégica para crear valor: para el Plan de Sostenibilidad Estratégica del Grupo y para la descripción de los temas materiales relevantes, de los que debe informarse en la DNF.

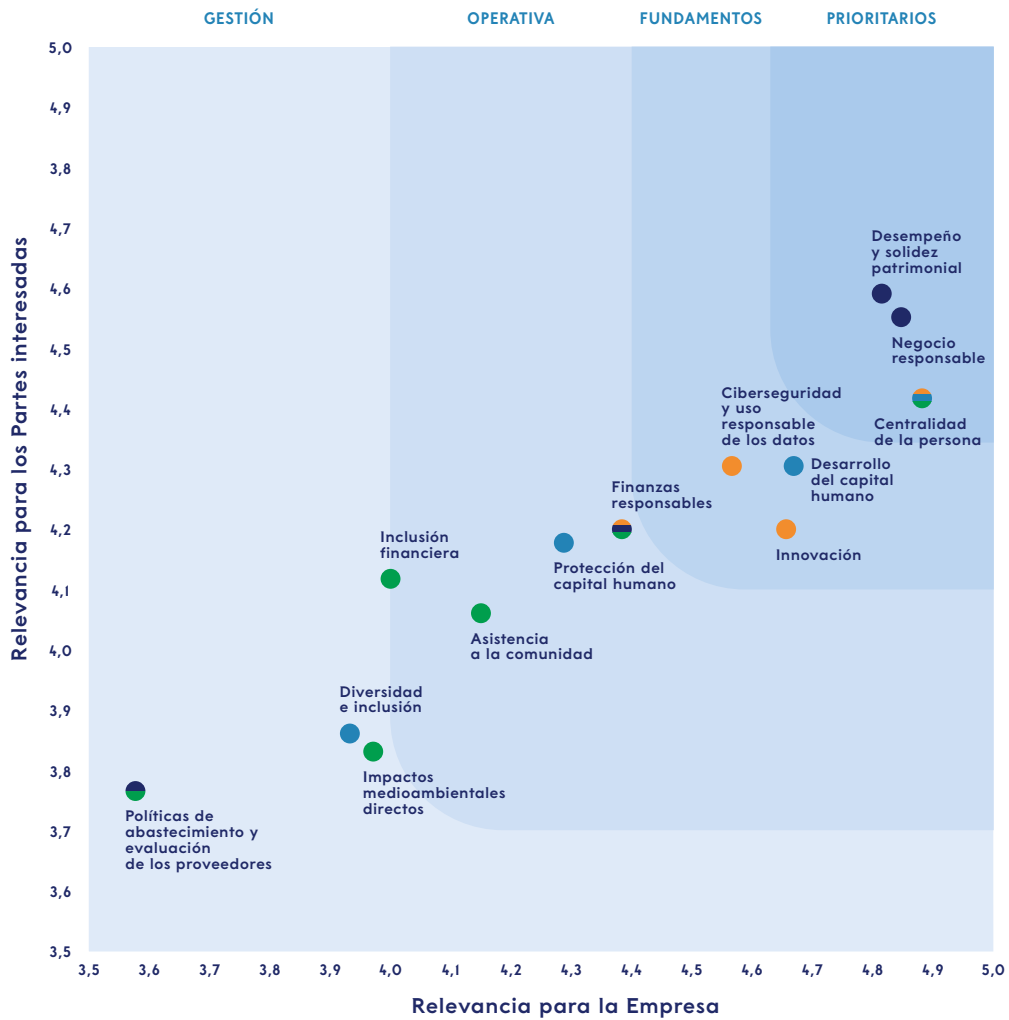
El inicio del proceso de gestión de los grupos de interés en 2020, el año después de la última actualización del análisis de materialidad, ha brindado al Grupo la oportunidad de poner en práctica las primeras acciones útiles en la implementación de un enfoque programático y proactivo para la próxima actualización del modelo de materialidad y de la planificación estratégica a medio plazo.

## Modelo de Materialidad

El patrón de materialidad, asociado al modelo de negocio del Grupo, permite identificar las directrices estratégicas en las que basa la empresa su negocio sostenible. Por eso, ha sido compartido por el Consejero Delegado con toda la Dirección, para después ser evaluado por el Comité de Riesgos, y posteriormente aprobado por el Consejo de Administración.

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

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



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

## Diálogo con los grupos de interés

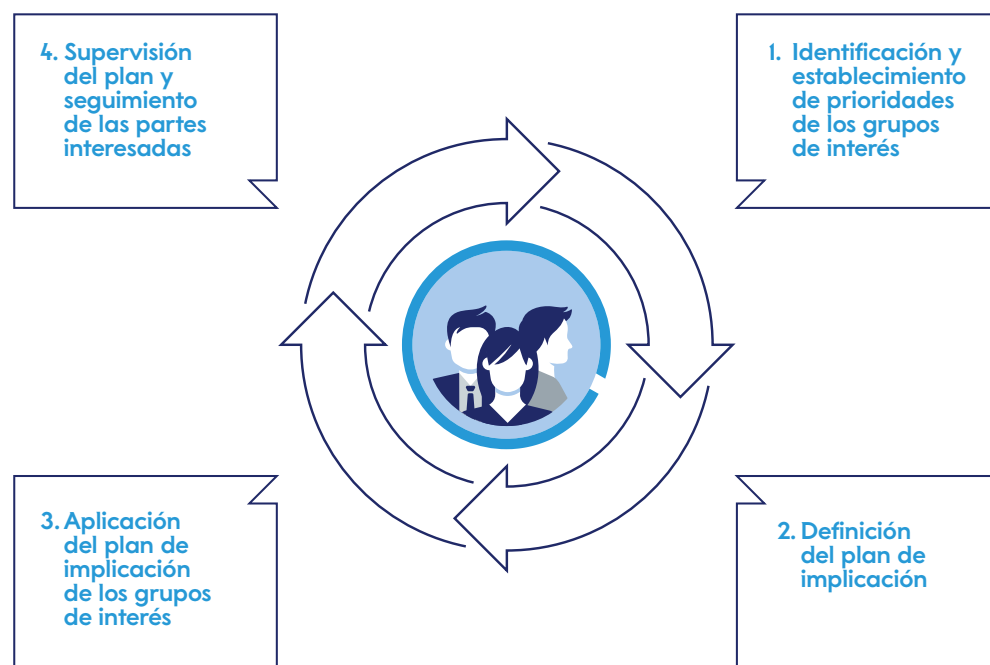
El Grupo Mediolanum, de acuerdo con su misión, atribuye un lugar prioritario a sus grupos de interés mediante un modelo de servicio basado en la relación entre clientes, *Family Bankers* y empleados, entendidos como catalizadores para la creación de valor. Por este motivo se les escucha respecto a los temas de Sostenibilidad considerados más importantes, de acuerdo con los objetivos perseguidos por el Grupo. En el 2019 el Grupo Mediolanum inició un proyecto de Compromiso de los grupos de interés con la colaboración de las funciones internas que diariamente mantienen relaciones directas con cada categoría de interesado.



**En el 2020 la actividad de compromiso e interacción con los grupos de interés evolucionó hacia la gestión de los grupos de interés** con el objetivo de gestionar de manera continua las relaciones con los grupos de interés mediante diferentes herramientas de implicación, mecanismos de *feedback* continuo. Este recorrido ha permitido pasar de un modelo de gestión reactivo (Compromiso e interacción con los grupos de interés) a un enfoque programático y proactivo (Gestión de los grupos de interés) en la gestión de las instancias de los grupos de interés.

El proyecto se ha integrado así en la planificación estratégica a fin de:

- › anticipar riesgos de diferente naturaleza, desde los riesgos de reputación hasta los operativos;
- › identificar las exigencias y las expectativas de los grupos de interés en una perspectiva a medio-largo plazo para reforzar la planificación estratégica;
- › supervisar la satisfacción y la reputación y, por lo tanto, comprobar en qué medida tienen los grupos de interés una percepción positiva de su relación con la organización;
- › transformar las amenazas en oportunidades mediante la identificación conjunta de soluciones que creen valor compartido para la organización y para los propios grupos de interés.



# Grupos de interés e instrumentos de diálogo

A continuación se recogen las herramientas de diálogo utilizadas periódicamente para comunicarse con cada una de las categorías de grupos de interés.

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

Categoría de grupos de interés	Herramientas de diálogo	Funciones empresariales implicadas
<b>Medios de comunicación</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conferencias de prensa</li> <li>- Comunicados de prensa</li> <li>- Encuentros regulares</li> <li>- Apertura de eventos institucionales a los medios</li> <li>- Páginas de redacción publicitaria</li> <li>- Productos editoriales</li> <li>- Contactos telefónicos</li> <li>- Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de comunicación y marketing, Comercial</li> </ul>
<b>Asociaciones profesionales</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuentros institucionales</li> <li>- Miembros del grupo en los órganos de la asociación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de relaciones institucionales</li> </ul>
<b>Instituciones y de regulación</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuentros regulares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento legal y de cumplimiento</li> <li>- Dirección de relaciones institucionales</li> </ul>
<b>Proveedores</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuentros regulares</li> <li>- Contactos telefónicos</li> <li>- Portal</li> <li>- Cuestionarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director financiero</li> <li>- Dirección de compras y servicios corporativos</li> </ul>
<b>Colectividad</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones con los medios</li> <li>- Relaciones públicas</li> <li>- Investigaciones periódicas de la satisfacción del cliente</li> <li>- Investigación de la reputación de la marca</li> <li>- Investigación de igualdad de la marca</li> <li>- Investigación de la eficacia de la comunicación publicitaria</li> <li>- Encuentros y eventos en el territorio y en el domicilio social</li> <li>- Actividades de la Fundación Mediolanum Onlus</li> <li>- Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de comunicación y marketing, Comercial</li> <li>- Dirección de innovación, sostenibilidad y estrategia de valor</li> <li>- Dirección comercial</li> </ul>

# Responsabilidad económica

Mediolanum pretende crear valor empresarial actuando de manera ética y sostenible a fin de conseguir a lo largo del tiempo impactos positivos y un bienestar compartido.

Beneficios netos  
**434**  
millones de euros

CET1  
**20,4**

## Resultados y solidez patrimonial

Como base de sus propias actividades, Banca Mediolanum dispone de un sólido sistema ético compuesto por un conjunto de reglas dinámico y constantemente orientado a incorporar las mejores prácticas a nivel internacional, que todas las personas que trabajan en el Grupo deben respetar y aplicar en su actividad cotidiana como garantía de **una conducta empresarial que considera la ética como un elemento básico del negocio** dentro de una acción realizada. En el marco de la correcta gestión del negocio, el Grupo se compromete a garantizar el **desempeño y la solidez patrimonial** a través de la supervisión de la calidad de los activos y del control de costes.

En un año caracterizado por la crisis generada por la pandemia de la COVID-19, con importantes repercusiones también en los mercados financieros, la solidez del modelo de negocio de Banca Mediolanum ha permitido **registrar uno de los mejores niveles de Beneficios Netos de la historia del Grupo, que asciende a 434 millones de euros**. Las inversiones efectuadas a lo largo de los años para digitalizar al máximo posible los procesos han permitido, también en los meses de confinamiento más estricto, trabajar sin interrupción, sin reducir el nivel de servicio ofrecido a los clientes y velando por la seguridad de colaboradores y empleados mediante el teletrabajo.

Ha sido significativa la contribución de todas las líneas de negocio que, gracias a los excelentes resultados conseguidos, han tenido un impacto positivo en el balance del 2020. En concreto, se destacan los resultados conseguidos en términos de **Captación Neta Total, que asciende a 7,7 mil millones de euros** y que, junto con la plena recuperación de los mercados financieros en la segunda parte del 2020, ha permitido al Grupo registrar un patrimonio global récord, con **Masas Administradas y Gestionadas por 93,3 mil millones de euros**. Las concesiones de crédito nunca se han detenido, sumando un total anual superior a los 3 mil millones de euros entre préstamos y empréstitos concedidos, ascendiendo el total de préstamos a los clientes a 12,1 mil millones de euros y manteniendo el Coste del Riesgo a 16 puntos básicos, nivel de absoluta excelencia en el panorama bancario.

El negocio de las Pólizas de Protección recaudó en el año **137 millones de euros en primas**, aumentando en un 29 % respecto al año 2019.

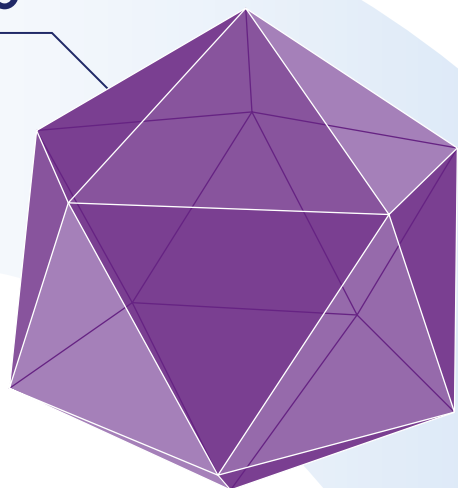
En el año se aplicaron importantes medidas de eficiencia en los proyectos en curso, condición que ha permitido afrontar, sin ingentes aceleraciones en los costes, el lanzamiento de nuevas iniciativas, entre las que destaca Flowe, la nueva Entidad de Moneda Electrónica dedicada a los jóvenes y asociada a los temas de *Innovability* (Innovación y Sostenibilidad).

Desde el punto de vista de la solvencia patrimonial del Grupo, **el Common Equity Tier 1 Ratio a 31 de diciembre asciende al 20,4 %**.

A este respecto se recuerda que la Autoridad de Vigilancia ha recomendado en varias ocasiones a lo largo del 2020 a los bancos italianos abstenerse de distribuir dividendos para mantener los niveles de capital y así absorber mejor el posible impacto en los balances asociado a la pandemia. Estas limitaciones se mantienen hasta el 30 de septiembre de 2021 y en este sentido el CET I Ratio de Banca Mediolanum, que se posiciona en los máximos niveles, considera ya la propuesta a la Junta de Accionistas de distribuir dividendos entre mayo y octubre de 2021 por valor de 573 millones de euros, de forma supeditada a la ausencia de nuevas medidas y/o recomendaciones que impidan la distribución, dictadas por parte de la Autoridad.

Liquidity Coverage  
Ratio (LCR)

**382%**



Patrimonio  
administrado

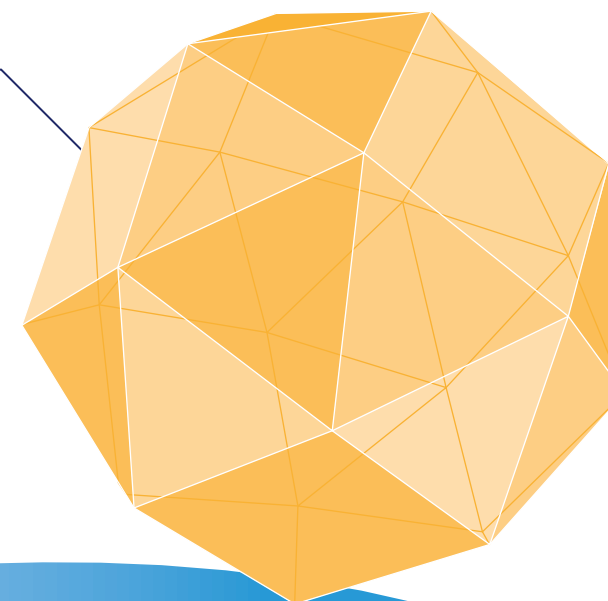
**93.300**

millones de euros



Relación entre  
los créditos  
deteriorados  
y los préstamos  
totales

**0,56%**



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

## Negocio responsable

La lucha contra la corrupción pretende garantizar el desarrollo social y económico de una colectividad organizada de personas.



Banca Mediolanum ha incorporado un **modelo de prevención con arreglo al D. Leg. 231/01** que prevé un régimen de responsabilidad administrativa a cargo de las sociedades italianas para algunos delitos o actos ilícitos identificados específicamente, cometidos en su interés o beneficio por los propios directivos y/o colaboradores.



Banco Mediolanum se ha dotado de un modelo que tiene como objetivo prevenir cualquier intento de corrupción, inducir a dar o prometer beneficios, así como la aceptación de cualquier beneficio que esté destinado a omitir los deberes de la función misma o a incumplir las obligaciones de fidelidad. **Banco Mediolanum** efectúa una evaluación anual de los riesgos en el cumplimiento penal, en línea con el Código Penal Español. Los resultados de esta evaluación se presentan a la Comisión Ética, a la CMAR y al Consejo de Administración.

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



# Políticas de aprovisionamiento y evaluación de los proveedores

Banca Mediolanum ha implementado los **criterios de evaluación de los proveedores integrando el análisis de los impactos sociales y medioambientales** de los productos y de los servicios prestados. Actualmente, el proceso de identificación de los proveedores del Grupo permite valorar tanto aspectos asociados a la gobernanza y a la ética, como otros relacionados con el respeto de los derechos humanos, la salud y la seguridad de los trabajadores, así como el desempeño medioambiental. En aras de una **mejora continua del proceso de abastecimiento, responsable y sostenible**, se ha iniciado desde hace ya varios años una colaboración con Bureau Veritas, organismo reconocido y acreditado por las organizaciones nacionales e internacionales más importantes en los servicios de inspección, comprobación de conformidad y certificación. Esta colaboración ha afrontado los temas tratados por la ISO20400:2017, la primera norma internacional sobre el aprovisionamiento responsable, que permite a las empresas tomar decisiones más informadas, introduciendo criterios y procesos de evaluación de los proveedores y de los productos/servicios de acuerdo con su desempeño en materia de sostenibilidad. Como primer resultado de esta colaboración, **en el 2020 se integró la evaluación de los proveedores en el «Registro de Proveedores» con la información relativa a los impactos sociales y medioambientales de los productos y de los servicios proporcionados**, valorando además las características de la cadena de suministro también en el respeto y la protección de los derechos humanos. El **modelo de selección extendido a los criterios de sostenibilidad** se aplica también en la fase de licitación, aplicando así el pliego de condiciones con la información relativa a los impactos sociales y medioambientales de los productos y de los servicios prestados.

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



Banca Mediolanum prioriza soluciones innovadoras que reduzcan al mínimo el consumo de recursos energéticos o prevean el uso de recursos de bajo impacto medioambiental, manteniendo elevados estándares de eficiencia y seguridad.

**El Departamento de Compras colabora en la selección de las iniciativas que aportan a los procesos empresariales innovaciones destinadas a reducir el consumo de estos recursos, con especial beneficio tanto para la empresa como para los clientes.**

# Responsabilidad con los clientes



## Responsabilidad con los clientes

En coherencia con la propia Visión, Mediolanum **ofrece desde siempre a sus clientes una relación basada en la libertad y en la relación humana**, girando su modelo de negocio en torno al cliente, mediante recursos, herramientas y servicios.

La oferta de Mediolanum se caracteriza también por la presencia de **productos y servicios sostenibles** a fin de ofrecer una vista completa de la oferta a los clientes.

El compromiso en la oferta de productos y servicios se basa en la importancia de garantizar un elevado nivel de satisfacción, mediante soluciones cada vez más flexibles e innovadoras, como la digitalización de los servicios, que permite a los clientes operar a distancia, una posibilidad que se ha demostrado de suma importancia en el contexto del 2020. A través de la innovación de productos, servicios y herramientas, los clientes tienen su banco al alcance de la mano, además de un *Family Banker* siempre localizable y disponible para asesorarlos en las elecciones de gestión del ahorro.

## El cliente es el centro de todo

Mediolanum nace como «**El Banco construido en torno al cliente**» y, desde siempre, su modelo de negocio gira alrededor del cliente. La gran atención prestada a la comprensión de las exigencias de los clientes se basa en una **relación entre el cliente y el Family Banker**, o lo que es lo mismo, el «banquero de familia» que, valorizando los recursos del cliente, lo acompaña en la consecución de sus objetivos.

Manteniendo como principal objetivo la persona como centro de todo, el cuidado de la relación y la excelencia del servicio, el Grupo desarrolla su estrategia garantizando la **transparencia** y la **claridad** de la información y un servicio **multicanal** que apuesta por la digitalización.

Según la encuesta de Satisfacción del Cliente 2020 realizada por BVA Doxa, Banca Mediolanum se posiciona en el primer lugar por la satisfacción global de los clientes que lo utilizan como banco principal, **con un porcentaje de satisfacción del 97 %** (entre los clientes que han dado una nota de 6 a 10). A este resultado se suman otros reconocimientos importantes obtenidos por el banco, como la primacía en cuanto a satisfacción respecto

Banco más  
recomendado  
en Italia por los  
propios clientes



a los *Family Bankers* y a sus competencias, y el liderazgo obtenido gracias a la calidad del Banking Center.

**En España**, desde el 2012, la consultora independiente STIGA realiza la encuesta **Customer Satisfaction Benchmarking** para valorar la satisfacción de los clientes y la implicación de los mismos en las entidades financieras que operan en el mercado español. El estudio, que incluye a 17 entidades del sector bancario, analiza diferentes parámetros y recoge las opiniones de los clientes. Entre los parámetros evaluados se encuentra también la satisfacción con la banca móvil y el nivel de predisposición del cliente para recomendar su banco. El resultado del estudio ha situado a Banco Mediolanum en las **3 primeras posiciones en los 15 indicadores analizados**; en concreto 8 en primero posición, 4 en la segunda y 3 en la tercera posición.

## Apoyo a los clientes en los momentos difíciles

Además de las iniciativas llevadas a cabo para afrontar la crisis por la pandemia de COVID-19, Banca Mediolanum se ha acercado a las poblaciones afectadas por desastres naturales donando un total de **62.000 euros**.

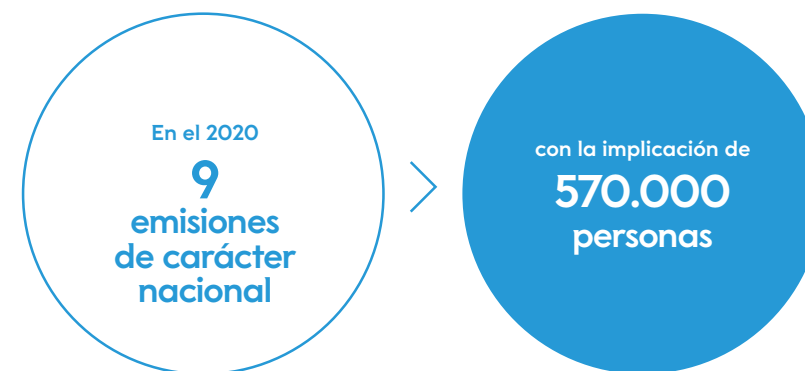
\* Entre los clientes que han dado una nota de 6 a 10.

## Eventos

Para el Grupo y la Red de *Family Bankers*, los eventos representan una oportunidad, además de una modalidad, de hacer tangible el valor de la «Relación» con los Clientes y clientes potenciales y de la divulgación de la «cultura financiera». En los dos primeros meses del 2020 se celebraron más de 300 eventos presenciales en los que participaron unas 15.000 personas. La repentina emergencia sanitaria que comenzó en el mes de marzo y que detuvo inevitablemente todas las actividades presenciales obligó a introducir una nueva modalidad de reunión con los clientes: los Eventos Digitales. Se realizaron desde la Sede 9 emisiones de carácter nacional, transmitidas en todos los canales sociales del Banco, en las que participaron más de 570.000 personas y más de 400 eventos organizados directamente por los *Family Bankers* en el territorio. También este año el patrocinio del Giro de Italia ha sido una ocasión para mantener, aunque de forma limitada, relaciones con los clientes, mediante la presencia en las diferentes localidades en el territorio, desarrolladas respetando al máximo los protocolos de seguridad, para velar por la seguridad de los invitados. En España, mediante eventos profesionales, culturales y deportivos, Banco Mediolanum adquiere visibilidad y refuerza la relación con los clientes actuales y potenciales, y contribuye a la difusión de los valores de la empresa.

## Eventos sostenibles ISO20121

A partir de septiembre de 2020, a la luz de los objetivos establecidos al revisar la gestión sostenible de los eventos, en colaboración con la Oficina de Sostenibilidad, se analizaron desde el punto de vista cualitativo 92 eventos gestionados por la oficina de Organización de Eventos a lo largo del año, en formato digital mediante la plataforma Teams. El análisis ha valorado la pertenencia a las categorías de interés de la ISO 20121: Medioambiental, Social y Económica. A cada categoría se han asignado aspectos particulares que, en su conjunto, pretenden dar una imagen general del nivel de sostenibilidad de los eventos organizados. Las fichas de evaluación se cumplimentaron antes y después de la realización de los eventos para tener datos fiables.



## PERSONALIZACIÓN, SEGURIDAD E INNOVACIÓN DE LAS SOLUCIONES FINANCIERAS

El año 2020 estuvo caracterizado por la aparición de la terrible pandemia de COVID-19. Esta, a pesar de ser dramática, ha realizado por otro lado los valores fundamentales y los principios de funcionamiento en los que se basa la existencia y la validez del modelo de Banca Mediolanum. En efecto, la **centralidad de la relación con el cliente** y la asunción de responsabilidad, desde la cúpula hasta cualquier operador del sistema bancario, han permitido en la medida de lo posible mitigar los terribles impactos de la aparición de la COVID-19. Lo sucedido ha servido de acelerador de valores que, en la situación de emergencia creada, le han valido al Grupo el consenso de clientes y clientes potenciales.

**Esto ha hecho tangible y reforzado el valor y la utilidad de los *Family Bankers*.** El «banquero de familia», que se ha mostrado capaz de contactar de inmediato, a través de la tecnología puesta a disposición por la Empresa, de forma totalmente segura y sin solución de continuidad, con su cliente. **Todo esto se ha traducido en el incremento vertical, año tras año, de los principales indicadores que distinguen la actividad de Banca Mediolanum:** la captación bruta, la captación administrada, la captación gestionada, los créditos concedidos y la adopción de las herramientas de moneda electrónica.

## CARÁCTER MULTICANAL, LA DIGITALIZACIÓN REDUCE LAS DESIGUALDADES

Las herramientas operativas de acceso a los servicios se estudian de manera que se responda a las diferentes exigencias del cliente. La digitalización permite operar a distancia a los clientes, que pueden así tener el banco al alcance de la mano mediante el canal telefónico, app móvil e Internet, además de un Family Banker siempre localizable y disponible para guiarle en las decisiones de gestión del ahorro. El modelo de Mediolanum, basado en la multicanalidad, se ha revelado especialmente eficaz durante la fase de emergencia. En efecto, gracias a la digitalización se ayuda a reducir las distancias, a derribar las barreras y a construir un mundo más sostenible. Este ha sido el objetivo de Mediolanum mediante el desarrollo **de la app Mediolanum, compatible con VoiceOver** de Apple, promoviendo nuevas modalidades de interacción para acceder a los servicios bancarios, favoreciendo así la inclusión y velando por todas las personas, no solo por las discapacitadas, **como aquellas con deficiencia visual o invidentes.**

El 2020 ha sido un **año de consolidación de la app móvil** con un crecimiento, precisamente en el periodo de confinamiento, de casi 400.000 accesos al día.

También el **Canal telefónico** ha trabajado con un compromiso renovado y máximo a fin de ayudar y asistir de forma continua a sus clientes.

El **Sitio web** sigue siendo el canal de referencia para los clientes a nivel de dispositivo, con 8,4 millones de accesos en el periodo, 870.000 más que en el 2019.

## Finanzas responsables

Banca Mediolanum S.p.A., Empresa Matriz del Conglomerado Financiero Mediolanum, junto con las filiales, desde hace tiempo ha empezado **a ser consciente del papel de la empresa responsable**, comprometiéndose a hacer negocios de forma respetuosa con las personas y el medio ambiente, situando al cliente en el centro de todo y persiguiendo el desarrollo de la comunidad de ubicación de la empresa.

El tema de la **sostenibilidad**, como **parte integrante de los valores del Grupo Mediolanum**, se traduce en el desarrollo de productos y servicios como los Empréstitos y los Préstamos Eco, servicios de inversión responsable y la realización de una nueva tarjeta de débito en un material sostenible que contribuirá a reducir el consumo de plástico en un 84 %.

En consecuencia, la comunicación con los clientes pretende **valorizar la oferta** dando rienda suelta a una creatividad dedicada que, por un lado, favorece el reconocimiento del valor sostenible de cada iniciativa y, por otro lado, **evidencia en concreto la numerosas actividades promovidas por el Banco**, como por ejemplo el compromiso consolidado en el ámbito ecológico mediante la colaboración con zeroCO2.

Además, el **vínculo entre sostenibilidad e innovación** se traduce en el desarrollo de soluciones innovadoras que favorecen comportamientos sostenibles en el interés de la colectividad. Y precisamente de esta premisa surgió **Flowe**, la nueva sociedad del Grupo Mediolanum **fundada para velar de modo significativo y concreto por un nuevo segmento de mercado, el de la sostenibilidad y el bienestar individual**, mediante la oferta de un servicio bancario innovador y completamente digital.

## Servicios de crédito

A continuación se indican algunos productos responsables.

### Mediolanum Casa+

También en el 2020 Banca Mediolanum confirma el compromiso de responder a las exigencias de sus clientes mediante **una oferta de préstamos y empréstitos bonificados** de acuerdo con el marco normativo de la Ley de Estabilidad que apuesta por las bonificaciones para las reestructuraciones inmobiliarias, renovaciones energéticas e intervenciones para mejorar el riesgo sísmico, en la primera vivienda. El objetivo es renovar las clases energéticas y reducir el impacto medioambiental mediante la inversión en soluciones energéticas alternativas, apoyando proyectos de construcción sostenible.

### Préstamo Mediolanum Eco+

Préstamo con diferencial preferente, garantizado por hipoteca de primer grado, destinado a inmuebles con alta eficiencia energética (clase energética B, A, A+) y orientado a las operaciones de compra, permuta y subrogación.

### Préstamo Mediolanum Young

Los destinatarios del Préstamo Mediolanum Young son los jóvenes menores de 35 años, a fin de valorizar los proyectos de compra de la I.ª vivienda, mediante una financiación con LTV máximo hasta el 90 %, preamortización opcional de dos años, sin recargo, y una reducción progresiva del diferencial aplicado, cada 5 años, en caso de pagos regulares.

### Préstamo Mediolanum Eco+ Mobility

Los clientes de Banca Mediolanum pueden solicitar el préstamo Mediolanum Eco+Mobility con un diferencial preferente que permite financiar la compra de nuevos vehículos híbridos o eléctricos, ciclomotores y motocicletas.



### Préstamo ECO

Ofrece un diferencial preferente tanto para la compra de un vehículo de cero emisiones como para la adquisición de una vivienda de alta eficiencia energética.

## Servicios de inversión

El Grupo Mediolanum ha iniciado un recorrido de plena integración de los factores ESG en las decisiones y en los procesos de inversión. En el 2020 Mediolanum International Funds Limited adoptó un enfoque en materia de sostenibilidad acorde con los objetivos del Grupo: desarrollar importantes oportunidades de negocio que sean sostenibles a largo plazo mediante la gestión responsable de la empresa. Mediolanum International Funds se compromete a realizar, en beneficio de los clientes, una evaluación ESG propia de todos los productos de inversión.

Las herramientas para sostener estas evaluaciones incluyen elementos cualitativos (Mediolanum International Funds Engagement sondeos, valoraciones Mercer, encuentros con los gestores de cartera, relaciones sectoriales), así como métricas cuantitativas (MSCI como herramienta principal y fuente de datos).

En el marco de la supervisión y diálogo continuo con los gestores terceros, Mediolanum International Funds comunica su enfoque y los requisitos ESG, objetivos actuales y potenciales para cada fondo o delegación de gestión, con el objetivo específico de guiar el cambio, en concreto estimulando a aquellos gestores que han alcanzado una calificación baja respecto a las métricas establecidas.

### Mediolanum Best Brands - Global Impact

El objetivo del fondo es conseguir un crecimiento del capital a largo plazo contribuyendo al mismo tiempo a un mundo más sostenible e incluso invirtiendo en una cartera diversificada de acciones globales mediante un enfoque multimanager activo. Invertir en empresas cuyos productos y servicios ofrecen soluciones a los retos globales (inclusión social y educación; exigencias medioambientales y recursos; salud y calidad de vida).

### Mediolanum Best Brands - Socially Responsible Collection

El primer fondo de fondos en su categoría, un fondo de inversión que invierte en fondos de renta variable en los mercados globales, combinando criterios financieros y atención prestada a los temas medioambientales, sociales y de gobernanza.

### Mediolanum Best Brands - Innovative Thematic Opportunities

Invierte principalmente en acciones a nivel global según las cuatro principales e innovadoras temáticas como las del mundo digital,



del desarrollo de la clase media, del renacimiento industrial y del envejecimiento y correspondiente mejora de la calidad de vida.

### Sistema Fondos Italia- Mediolanum Flexible Futuro Sostenible

invierte principalmente en títulos de emisores que se distinguen por el bajo impacto medioambiental y con elevados estándares ESG que están guiando el cambio. El componente de renta variable del fondo que representa la parte principal invierte en sociedades con emisiones de CO<sub>2</sub> iguales a aproximadamente un tercio de las indicadas en el índice MSCI World representativo de los principales títulos de renta variable globales.



En **España**, el **Fondo Compromiso Mediolanum F.I.** asigna el 30 % de la comisión de gestión a organizaciones sin ánimo de lucro. Cada cliente puede elegir entre una selección de ONG con las que colaborar entre las participantes en el programa Mediolanum Aproxima y Mediolanum Gestión devuelve anualmente el 30 % de la comisión de gestión a la organización elegida.

## Cambio climático

Banca Mediolanum, considerando todas las recomendaciones y las indicaciones que los diferentes organismos internacionales y varias autoridades de vigilancia han **comunicado y publicado sobre el tema en cuestión, en su propia evaluación y consideración de los riesgos a los que se expone, ha identificado y establecido los riesgos asociados al cambio climático como el riesgo físico y riesgo de transición.** El primero hace referencia a los efectos de tipo económico sufridos por los sujetos que pueden exponerse a eventos extremos de los fenómenos naturales, mientras que el segundo se deriva de los compromisos asumidos por la comunidad internacional para reducir la concentración atmosférica de los gases de efecto invernadero.

**En el transcurso del 2020**, Banca Mediolanum realizó **un análisis de los posibles impactos del riesgo físico en la propia cartera de crédito mientras que en lo referente al riesgo de transición**, el Grupo Bancario Mediolanum ya ha **iniciado y adoptado diferentes soluciones organizativas e iniciativas de negocio a fin de anticipar las que podrán**

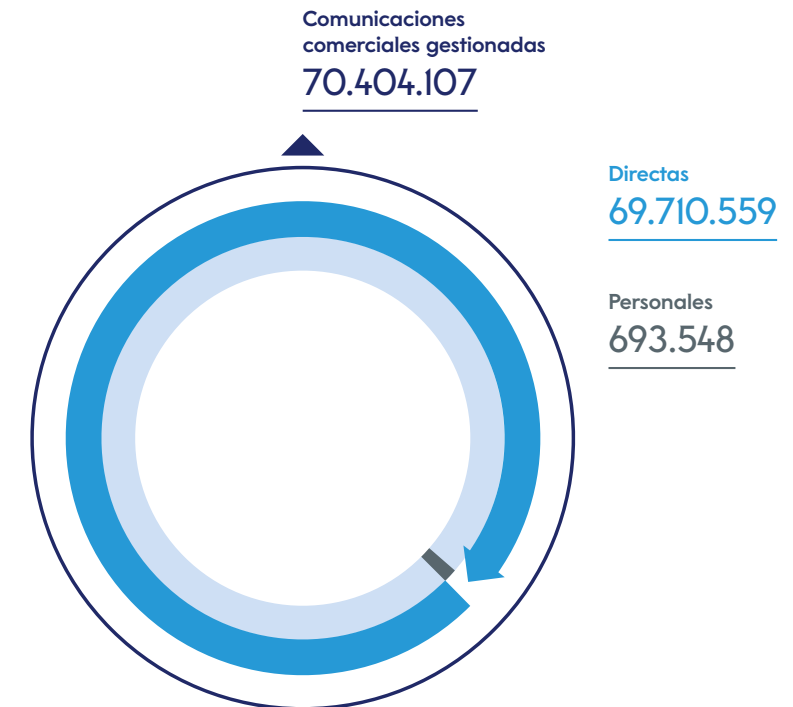
Advertencia:

Para ampliar la información sobre los productos presentados, emitidos y/o distribuidos por Banca Mediolanum S.p.A., es posible consultar la documentación de oferta correspondiente disponible en el sitio web [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it).

**ser a corto o a medio plazo las exigencias específicas por parte del regulador europeo y/o nacional.** En este ámbito, además de la actual oferta de fondos, están en fase de definición **las líneas de inversión en productos gestionados dedicados principalmente a inversiones ecosostenibles.**

## Comunicación

La pandemia de la COVID-19 ha obligado a reconsiderar totalmente cuáles son las exigencias y las prioridades, por lo tanto también gran parte de los contenidos creados por Comunicación se han dedicado a la cercanía Cliente/Banco. Durante el año se gestionaron un total de **70.404.107 comunicaciones comerciales** de las cuales:



## Innovación

La innovación es un valor muy importante para el Grupo Mediolanum y para los propios grupos de interés. **Pretenden mejorarse las actividades y los procesos mediante la valorización de los servicios digitales.** Por eso, el Grupo sigue invirtiendo en los servicios de pago, desarrollando tecnologías innovadoras para ofrecer a los Clientes una experiencia de uso todavía más completa, apostando por la seguridad, la autonomía y la eficiencia.

**Mediolanum ha desempeñado un papel impulsor en los proyectos realizados en el ámbito de las actividades internacionales**

**desempeñadas en colaboración con R3** (por ejemplo en el KYC Retail y en la tokenización de activos inmobiliarios) y ha participado activamente en los proyectos de sistema realizados en coordinación con la Asociación Bancaria Italiana (Spunta Interbancaria).

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

1. **Difusión** de la cultura de la innovación dedicada a diferentes tipologías de grupos de interés (empleados, red de ventas, clientes/clientes potenciales).
2. **Exploración** de soluciones, proyectos, empresas emergentes capaces de valorizar las tecnologías *blockchain* y *distributed ledgers*.
3. **Participación** en proyectos italianos e internacionales de implementación de *blockchain* y *private permissioned distributed ledgers*.

Ha sido de especial relevancia el **proyecto de la Insurance Blockchain Sandbox**, llevado a cabo en conjunto con otras importantes entidades bancarias y de seguros nacionales e internacionales y con la colaboración continua del Cetif y de la Universidad Católica, destinado a la construcción de una plataforma para la difusión y la venta de pólizas de seguro.

## PREMIO BANKING AWARD 2020 - CATEGORÍA «DIGITAL FOCUS»



El 18 de diciembre de 2020 se otorgó a Banca Mediolanum el prestigioso **Private Banking Award 2020** para la categoría «**Digital focus**» con **mención especial para Flowe** con la siguiente justificación: «*Por el alcance innovador de Flowe, solución única para el mercado italiano, destinado a convertirse en benchmark.*».



En el 2020, en **Irlanda** se lanzó el **Institutional Interactive Fund dashboard (IIFD)**, una herramienta que permite a los inversores institucionales tener información cotidiana sobre la gama de fondos en términos de rendimiento, flujos, costes, métricas de riesgos, participaciones, etc. De acuerdo con la estrategia IT trienal, este tablero de operaciones utiliza un software de visualización que incorpora también herramientas para facilitar la comprensión y análisis de las prestaciones de los fondos por parte del usuario. El próximo año se utilizará la misma tecnología para otros proyectos clave.

## Ciberseguridad y uso responsable de los datos

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



## Iniciativas a favor de los clientes durante la emergencia COVID-19

El Grupo Mediolanum, en el ámbito de la **emergencia**, ha **llevado a cabo importantes iniciativas en beneficio de los clientes**.

### Iniciativas a favor de las familias

- > Decreto de Recuperación, ayuda para Ecobonus IIO %;
- > Suspensión del pago de letras de préstamos para la primera vivienda;
- > Anticipo de la prestación por cese de actividad en relación con la emergencia sanitaria COVID-19 (D.L. n.º 18 de 17/03/2020).

### Iniciativas a favor de las empresas

- > Medidas de ayuda financiera a las micro, pequeñas y medianas empresas afectadas por la epidemia de COVID-19 con arreglo al artículo 56 del Decreto Ley n.º 18, de 17 de marzo de 2020, «Cura Italia»;
- > Decreto de Liquidez, Financiaciones de liquidez de hasta 30.000 euros;

- > Decreto de Liquidez, Financiaciones de liquidez para empresas con ingresos de hasta 3.200.000 euros;
- > Decreto de Liquidez, Financiaciones de liquidez de hasta 5.000.000 euros;
- > Decreto de liquidez, Financiaciones con Garantía SACE.

### Iniciativas a favor de las familias en España

- > Moratoria para hipotecas y préstamos;
- > Ofertas especiales en el ámbito del crédito;
- > Anticipo de pensiones y subsidio de desempleo.

### Iniciativas en el ámbito de la protección

**En el contexto de la emergencia por COVID-19 se ha analizado el cambio**, acelerado por la situación sanitaria vivida en el periodo, **en términos de sensibilidad sobre la importancia de la salud y la convicción de la necesidad de una acción de protección individual como complemento de la pública**, en colaboración con Censis y una sociedad independiente de asesoría, especializada en la educación y en la planificación financiera.

### Iniciativas de comunicación

**Comunicación «Juntos lo conseguiremos»** con el objetivo de transmitir, en un momento difícil para el país, la cercanía del Grupo a todos los italianos, además de promover una importante **captación de fondos en beneficio de los hospitales italianos**, dando continuidad a las acciones ya iniciadas a favor de los centros hospitalarios comprometidos en primera línea contra la emergencia sanitaria de la COVID-19.

# Responsabilidad con los colaboradores

Las personas constituyen el valor más grande de una empresa y por eso Mediolanum se compromete a garantizar un entorno de trabajo positivo, gratificante y organizado, en el que expresar el propio talento al servicio del cliente y de los compañeros. Además, los *Family Bankers* ponen en práctica los valores de Mediolanum, con los cuales refuerzan la relación de confianza con los clientes.

El Grupo Mediolanum cree en la aportación de todos para que las iniciativas empresariales sean un éxito, la expresión de las ideas y del trabajo de todos sus colaboradores, entendidos como empleados y *Family Bankers*, considerando la constante **valorización del factor humano** como elemento básico para la solidez y el crecimiento de una empresa.



## Desarrollo del capital humano

La **centralidad de las personas** del Grupo se pone en práctica también velando plenamente por los derechos de los trabajadores, especialmente los referentes al desarrollo de las relaciones industriales y de defensa del empleo, la valorización del personal promoviendo su formación y el mérito, las políticas y las medidas concretas de desarrollo y la potenciación de un sistema moderno e integrado de bienestar empresarial, así como la introducción y la consolidación de numerosas herramientas contractuales innovadoras, capaces de favorecer el desarrollo de un sistema eficaz de bienestar empresarial y un mejor equilibrio entre vida profesional y vida privada.

### Empleados

El Grupo Mediolanum, activo en Europa con **2.896 empleados en 4 países diferentes**, promueve una cultura basada en los valores de la integridad y una política de respeto de las personas, apoyando comportamientos conscientes y responsables, y realizando modernos itinerarios de desarrollo profesional.

Mediolanum se compromete a garantizar la gestión óptima de los recursos humanos de todas las sociedades del Grupo, persiguiendo la **valorización y el desarrollo de itinerarios de alta formación**, también en colaboración con algunas de las principales universidades italianas dentro de la propia Mediolanum Corporate University (Master, Certificate).

**El sentido de pertenencia y el compromiso del capital humano son el primer motor para que una empresa sea innovadora y orientada al crecimiento.**

El departamento de formación de recursos humanos ha sabido garantizar la potenciación de las competencias de los empleados manteniendo intactos los ya elevados volúmenes de actividad del año anterior. En el 2020, en un contexto totalmente condicionado por la pandemia COVID-19 se mantuvieron los volúmenes de actividad del año anterior. Las horas lectivas totales ascienden así a casi 66.000, implicando a aproximadamente el 97 % de la plantilla empresarial. Considerando además la formación impartida a favor de todos los agentes/colaboradores que, con diferentes tipologías de contrato, contribuyen al objetivo común de prestar un servicio de excelencia

al cliente final, las horas totales ascienden a más de 106.000. El trabajo iniciado ya en los últimos años para crear sistemas de colaboración y de intercambio del conocimiento empresarial, desarrollado con **herramientas multimedia y digitales**, ha permitido disfrutar de una **elevada eficiencia y flexibilidad organizativa** en la implicación continua de los participantes en los módulos formativos.

### HR INNOVATION AWARD 2020



El Observatorio HR Innovation Practice del Politécnico de Milán entregó los HR Innovations Awards 2020 a las organizaciones que se han distinguido por la capacidad de utilizar las tecnologías digitales como motor de innovación y mejora de los principales procesos de gestión y desarrollo de los recursos humanos. **Banca Mediolanum ha sido galardonado en la categoría «People Empowerment», por el proyecto «Feedback4U»** que nos llevado a adoptar una herramienta de *feedback* continuo, que ha permitido difundir la cultura del *feedback* a 360° e incrementar el compromiso de las personas.

### Red de Family Bankers

El *Family Banker* es la figura profesional que representa el **punto de referencia entre banco y cliente**. Estudia las soluciones que mejor responden a las exigencias de ahorro, inversión, previsión social, protección o financiación, y respalda al cliente, si es necesario, también en el primer acercamiento al uso del multicanal. Los itinerarios formativos elaborados por la Red Comercial adoptan **un enfoque integrado de métodos e instrumentos didácticos** para que el aprendizaje resulte más eficaz y práctico. La integración prevé modalidades en Aprendizaje Digital, para favorecer la profundización y el estudio, acompañado de momentos en el aula donde, en cambio, se favorece la puesta en común, el diálogo, la interacción Red-Sede y el intercambio de experiencias. **Desde siempre estos modelos son la base** del modelo formativo elegido por Mediolanum Corporate University para garantizar excelentes estándares de calidad y un enfoque de aprendizaje continuo que acompaña a lo largo del tiempo al *Family Banker* en su crecimiento profesional y personal.

**En el 2020 se impartieron 598.000 horas de formación a los 5.466 Family Bankers.**



Total  
Empleados,  
Colaboradores  
y *Family Bankers*  
**8.550**

Aproximadamente  
**690.000**  
horas de formación



## Protección del capital humano

El Capital Humano es el principal activo del Grupo. Patrimonio de conocimientos, habilidades, formas de trabajar y competencias que cada individuo aporta a la empresa para crear valor y prestar un servicio excelente al cliente. Por eso Mediolanum se compromete a **velar por la salud y la seguridad** de los empleados mediante la adopción de medidas de prevención y protección adecuadas, favoreciendo el desarrollo de una cultura interna sobre el tema mediante formación e información. En el contexto de la pandemia originado durante el 2020, el Grupo ha tomado diferentes medidas adicionales para velar por la salud y la seguridad de su personal, así como para **garantizar el mantenimiento de un equilibrio vida-trabajo** durante el desempeño de las actividades a distancia.

La gestión de los temas referentes a la protección del capital humano se describe también en el Código Deontológico, que define como **la centralidad, la implicación y la participación activa** del factor humano en los procesos empresariales **constituyen objetivos fundamentales de las herramientas de gestión y desarrollo** organizativo, abiertas a cualquier individuo independientemente de caracterizaciones sociales.

El Grupo Mediolanum siempre ha prestado atención a las **acciones orientadas a favorecer el equilibrio entre el tiempo laboral y la vida privada de sus colaboradores**, y esto en beneficio del desarrollo de un bienestar general. El bienestar del Grupo Mediolanum está disponible en la **plataforma «WELLMED»**, con pleno funcionamiento digital, denominado **«Wellmed Wallet»** que ofrece a los empleados de las sociedades italianas del Grupo Mediolanum la posibilidad de acceder a una serie de bienes y servicios.

En continuidad con el año anterior, se ha renovado la **«TARJETA SANITARIA»**, una tarjeta distribuida a todos los empleados del Grupo Italia, que permite acceder a **tratamientos médicos y sanitarios a tarifas preferentes** en las estructuras de una de las redes independientes más grandes de Italia con aproximadamente 11.000 centros concertados en todo el territorio nacional.

**La guardería «BabyMed»** presente en la sede italiana desde hace más de 15 años, contaba a principios del año 2020 con 102 niños, de 0 a 3 años. Después, debido a la pandemia, el servicio se suspendió temporalmente para ser reactivado en principio en septiembre con 52 niños, y alcanzó los 65 asistentes en diciembre.



En **España** Banco Mediolanum ha puesto en marcha iniciativas para promover la cultura del bienestar empresarial; la posibilidad de convertir parte del salario en productos y servicios, con ventajas fiscales; *coaching*; premio a la excelencia académica para los hijos de los empleados.



En **Irlanda**, Mediolanum Irish Operations ofrece a toda la plantilla un seguro de salud privado, además de un examen médico anual para todo el personal. Además, cada año se pone a disposición de todos los empleados la vacuna de la gripe.

# Bienestar



# Corporativo

## Iniciativas a favor de los colaboradores durante la pandemia COVID-19

El Grupo ha puesto en práctica, desde el principio, **numerosas iniciativas contra la pandemia**, siendo consciente de la responsabilidad que el propio Grupo asume en una emergencia sanitaria larga y profunda, que todavía hoy presenta muchos aspectos poco conocidos.

**La repentina transición al teletrabajo de la casi totalidad de los empleados de la sede** ha estado acompañada de acciones rápidas y concretas de actualización referentes a los instrumentos de gestión de la prestación y de desarrollo

del personal y, en concreto, la **oferta formativa** para empleados y *Family Bankers* ha sufrido evoluciones significativas.

**Todas las actividades de diseño y de impartición se han revisado en modalidad «a distancia»** tras la adquisición previa y necesaria de las competencias técnicas para la gestión de las herramientas digitales tanto por parte de los diseñadores de la plantilla como de los docentes y, por último, de los propios alumnos. Todas las iniciativas didácticas previstas en el aula, tanto en la sede como en el territorio, se han sometido así a una importante reformulación, a fin de garantizar en cualquier caso el mantenimiento de los

estándares cualitativos y cuantitativos habituales, aunque se diseñen y se realicen a distancia y de forma digital. Se han revisado los contenidos y los tiempos de los eventos formativos para adecuarse a las nuevas lógicas de la modalidad didáctica digital, y se han disminuido las duraciones temporales de los cursos mediante webinarios respecto a las clases presenciales y **aumentando** las frecuencias.

En lo referente a los itinerarios formativos ya en curso se han aportado rápidamente, cuando han sido necesarios, los cambios indispensables. En este año de emergencia sanitaria cada acción del Grupo ha tenido como finalidad **proteger a los colaboradores** tanto como parte de la empresa como integrantes de una comunidad especialmente azotada por la crisis. Por lo tanto, muchas de las actividades realizadas en el 2020 perseguían el objetivo de **velar por la salud física y emocional** de los colaboradores para poder garantizar la continuidad operativa.

A fin de afrontar el crecimiento de volúmenes en algunos departamentos empresariales mayormente afectados por las medidas adoptadas por

el Gobierno o por las soluciones empresariales establecidas, se ha decidido recurrir a la constitución de **grupos de trabajo**, es decir, grupos de empleados que **han recibido una formación específica (reskilling), a fin de ofrecer la asistencia rápida y necesaria a los clientes y respetar así los plazos previstos por la normativa en la gestión de algunos procesos.**

La prioridad ha sido **proteger todos los espacios de trabajo y todas las zonas comunes**, aplicando las disposiciones previstas por los diferentes DPCM, con la limpieza y desinfección de los puestos de trabajo.

A lo largo del 2020 tomó forma un proyecto que ya estaba en mente del Grupo, el **trabajo inteligente**. El teletrabajo se ha desplegado de forma experimental, con el objetivo de favorecer la introducción de una nueva modalidad de desempeño de la prestación laboral capaz de **mejorar el equilibrio entre los objetivos de eficiencia, competitividad y continuidad operativa empresariales y las exigencias personales y familiares** de los empleados, con repercusiones favorables en el medio ambiente y en la movilidad de las personas.



Entre las primeras iniciativas importantes realizadas se encuentra sin duda la estipulación de una **póliza de seguros para la COVID-19**.

- › A mediados de marzo, el Grupo **entregó un anticipo del salario** como ayuda a la organización individual y, además, suspendió entre los meses de marzo y agosto el pago de la cuota de la guardería empresarial.
- › En cuanto a la gestión del personal, se ha acelerado el proceso de **progresiva transformación digital de los servicios administrativos RR. HH.**
- › **Asistencia fiscal** para los empleados (cumplimentación del modelo 730) y garantizar el servicio también a distancia.

- › Pensando en la compleja reorganización familiar, se ha introducido una **flexibilidad horaria para los progenitores**, reduciendo una hora el horario de trabajo diario; también por los mismos motivos se ha aportado una mayor flexibilidad horaria de entrada en la empresa anticipando el ingreso a las 7:00 h, para permitir una mejor conciliación de los compromisos familiares, derivados también del cierre de los colegios y de la docencia a distancia para los propios hijos.
- › El Grupo ha considerado fundamental apoyar de igual modo el bienestar psicológico de sus empleados y con este fin ha puesto a disposición también un **servicio de asistencia psicológica a distancia** (garantizando la total confidencialidad), que ha representado una ayuda válida para recuperar la confianza en la propia capacidad de gestionar eventos impactantes desde el punto de vista emocional como los vividos estos meses. El servicio de escucha y asistencia,

- activo las 24 horas del día los 7 días de la semana, permite hablar con un profesional experto en cualquier momento que se sienta la necesidad.
- › Banca Mediolanum ha puesto a disposición de los empleados de la sede italiana y sus familiares un convenio con el hospital Humanitas para las **pruebas serológicas y la PCR** y, en el mes de septiembre, en previsión de una posible progresiva vuelta al trabajo en la empresa, ha preparado una campaña de participación voluntaria, para realizar pruebas serológicas a los empleados y a los colaboradores del Grupo. Además, en octubre se puso en marcha una **campaña de vacunación contra la gripe**, voluntaria y gratuita, para los empleados.

En **España**, se ha garantizado la disponibilidad del material de oficina (sillas de oficina, pantallas adicionales, teclados, etc.) en las viviendas de los empleados con un servicio de entrega

- a domicilio. Al personal que ha pedido acudir excepcionalmente a la sede, se le ha realizado una **prueba serológica/PCR** y la sede se ha adaptado a la situación, definiendo procedimientos operativos ad hoc, instalando carteles informativos, gel y realizando mejoras en los espacios comunes para prevenir el contagio, garantizando una distancia de 2 metros entre los puestos de trabajo. Además se han puesto en marcha diferentes iniciativas de implicación y asistencia a los empleados que han previsto, por ejemplo, encuentros de *coaching* semanal, píldoras de *mindfulness*, eventos en directo online y encuentros periódicos con la dirección y el servicio de asistencia psicológica.

Asimismo, en **Irlanda**, se ha puesto a disposición, de forma voluntaria, la prueba serológica COVID-19 a todo el personal y los departamentos de trabajo se han revisado con la señalización direccional

adecuada, estaciones de desinfección en toda la oficina y entrega de mascarillas y guantes a todo el personal.

Al personal que ha acudido a la sede, en los periodos en los que era posible hacerlo, se le ha garantizado una distancia de 2 metros entre puestos de trabajo respetando los protocolos reglamentarios vigentes.

También en Irlanda se ha puesto a disposición material de oficina (sillas de oficina, pantallas adicionales, teclados, etc.) en las viviendas de los empleados con un servicio de entrega a domicilio. Del mismo modo, se han puesto en marcha diferentes iniciativas

## Iniciativas a favor de los colaboradores durante la emergencia COVID-19

de implicación y de asistencia a los empleados que han previsto, por ejemplo, encuentros periódicos por vídeo (MediolanumUncovered) sobre varios temas, incluido el *mindfulness* y la puesta a disposición de todos los empleados de un «Employee Assistance Programme» (EAP) para acceder a asesoramiento médico específico en caso de dificultades personales, laborales o familiares.



# Responsabilidad con el medio ambiente y la colectividad



Financiaciones con fines medioambientales

141,5 millones de euros

## Responsabilidad con el medio ambiente y la colectividad

Mediolanum se compromete a contribuir en la creación de una vida mejor para la colectividad prestando atención, en sus decisiones y estrategias, a las personas y al planeta.

El Banco promueve un enfoque global en la ayuda al desarrollo de la colectividad, identificada en las realidades sociales y culturales con las cuales la empresa se relaciona durante su actividad. Banca Mediolanum organiza y participa en diferentes **actividades** de carácter social, cultural y deportivo **para valorizar y consolidar la relación, así como la asistencia a la colectividad**. Además, mediante la **Fundación Mediolanum Onlus**, constituida en el 2001, el Grupo se compromete a afrontar de modo organizado las peticiones y demandas del Sector Terciario.

Desde el punto de vista **medioambiental**, el compromiso del Grupo Mediolanum se materializa en planes y actividades enfocados en la reducción de los impactos medioambientales, mediante **proyectos para el uso responsable de los recursos** que, en sintonía con la estrategia empresarial, protegen el medio ambiente y garantizan la plena adopción de las normativas nacionales e internacionales.

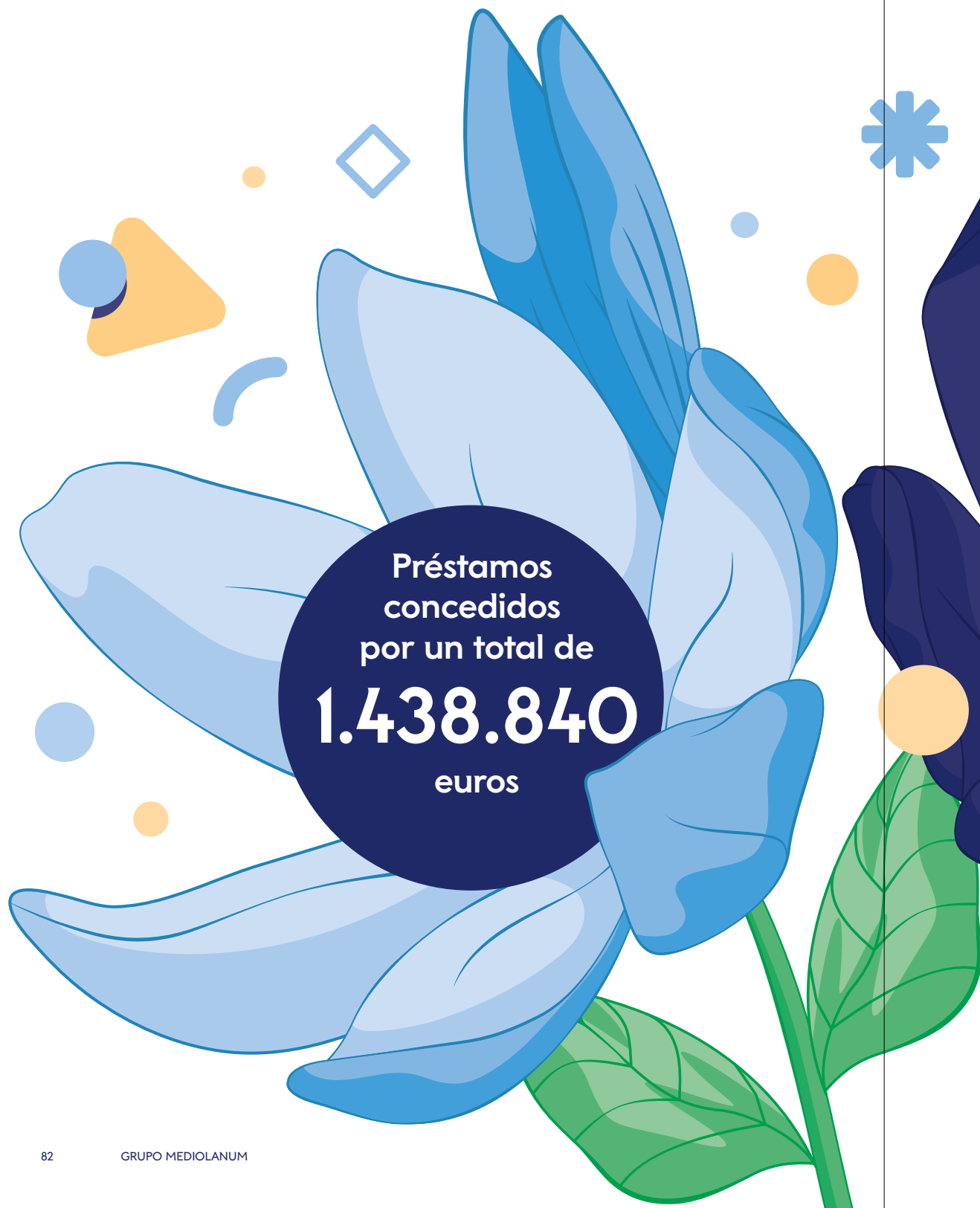
## Inclusión financiera

El Grupo se compromete a **ayudar a las personas desfavorecidas** mediante la creación de productos específicos, así como la presencia de los *Family Bankers* en el territorio y la disponibilidad de herramientas digitales para la gestión autónoma de las finanzas por parte del cliente. Además, Banca Mediolanum y sus Fundaciones en Italia —así como en España— se comprometen en **actividades de formación destinadas a incrementar los conocimientos y las competencias** financieras de la colectividad y desarrollar así en el territorio un enfoque seguro y responsable de las finanzas.

## Préstamo de emergencia

En el actual contexto económico, en el que son cada vez más amplias las áreas vulnerables y con el objetivo de **evitar el recurso a la usura y facilitar la inclusión financiera**, Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum Onlus confirman el compromiso suscrito desde el 2019 junto a fundaciones y asociaciones antiusura operativas en el territorio nacional con proyectos sociales orientados al apoyo financiero de los segmentos más desfavorecidos de la población. La decisión de Banca Mediolanum de apoyar la lucha contra la pobreza y la usura mediante el mecanismo de préstamo de emergencia cuenta actualmente con la **colaboración de 9 fundaciones diocesanas antiusura** en Lombardía, Piamonte, Véneto, Liguria, Emilia Romagna, Lacio, Cerdeña, Sicilia y Campania. Las Fundaciones antiusura operan mediante Cáritas de las Diócesis, que recurren a los Centros de Atención parroquiales para entender las exigencias de las familias necesitadas. Con la firma de acuerdos específicos entre Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum Onlus, el Banco se compromete a conceder a las fundaciones antiusura un «Límite» de crédito rotativo que utilizarán para conceder préstamos con reembolso a plazos a personas en dificultades, ya sean familias o empresas individuales, a un tipo simbólico (hoy por hoy de aproximadamente el 1 %). La actividad del préstamo de emergencia supone un compromiso concreto de Banca Mediolanum para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, en concreto en lo referente al primer punto de la Agenda 2030, acabar con todas las formas de pobreza en cualquier lugar. Recae íntegramente sobre el Banco el riesgo de crédito de las operaciones de financiación concedidas, mientras que la Fundación Mediolanum Onlus ha dado indicaciones de priorizar a las mujeres con hijos a cargo como beneficiarias de los préstamos, de acuerdo con su misión.

**A 31 de diciembre de 2020, el límite rotativo puesto a disposición por Banca Mediolanum asciende a 2.150.000 euros y los préstamos concedidos son 190 por un total de 1.438.840 euros.**



## Educación financiera

En el 2020 continuó el compromiso de Banca Mediolanum en diferentes proyectos orientados a divulgar temas financieros destinados a clientes y clientes potenciales.

Los contenidos se han centrado principalmente en la importancia de una atenta planificación para aprovechar las oportunidades y las ventajas derivadas de un plan de acumulación del ahorro preciso, en la transmisión generacional, protección y mantenimiento del nivel de vida y ámbito de la seguridad social.

**En total se han implicado más de 2.500 participantes, entre clientes potenciales y Family Bankers, en casi 50 eventos organizados en todo el territorio nacional.**



En **España**, Banco Mediolanum, en colaboración con la Asociación Española de Banca (AEB), promueve un programa de educación financiera destinado a estudiantes de entre los 13 y los 15 años.

**Durante el 2020, Banco Mediolanum participó en el programa con 14 voluntarios y 5 departamentos diferentes en España, con un total de 18 sesiones.**

## Respeto del medio ambiente

El Grupo Mediolanum y las respectivas sociedades extranjeras del Grupo se comprometen constantemente a reducir los impactos medioambientales generados por la actividad empresarial mediante **la adopción de políticas inherentes a la optimización de los consumos y la gestión de los recursos naturales y de los residuos**. Además de utilizar sistemas de gestión certificados, energía de fuentes renovables y sistemas para el ahorro de energía y recursos en las oficinas, Mediolanum considera que la **sensibilización de los colaboradores acerca de la adopción de comportamientos cada vez más compatibles con la ecología** desempeña un papel central en la reducción de los impactos medioambientales de la actividad laboral.

### La protección del medio ambiente

Las acciones concretas que Banca Mediolanum ha realizado a lo largo del tiempo y que se orientan a una política de sostenibilidad medioambiental requieren **la adopción de comportamientos, también por parte de terceros, en sintonía con la estrategia empresarial destinada a salvaguardar el medio ambiente:**

- › la elección de los **proveedores** debe priorizar a aquellos que guían su actividad por la sostenibilidad medioambiental y social;
- › los **socios** encargados de gestionar los residuos que pueden tener un impacto negativo en el medio ambiente deben demostrar la profesionalidad exigida y las autorizaciones necesarias;
- › los **empleados y los colaboradores** deben respetar las indicaciones referentes a la correcta eliminación de los residuos, y cuando surjan dudas deben consultar a las estructuras empresariales competentes.

La **supervisión de los datos medioambientales** se incluye en el sistema de comunicación de datos e información a la comunidad de partes interesadas.

La relevancia del impacto medioambiental de las actividades efectuadas por el Grupo y por sus colaboradores se traduce en una serie de iniciativas concretas orientadas principalmente a realizar proyectos destinados a reducir el desaprovechamiento de recursos (energía, papel y agua) y a sensibilizar a los usuarios sobre la adopción de comportamientos cada vez más ecocompatibles.

## Comportamientos y acciones para reducir los consumos y las emisiones

### EFICIENCIA Y OPTIMIZACIÓN DE LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS

La reducción y la contención de las emisiones de CO<sub>2</sub> desempeñan un papel importante en las políticas del Grupo, que ha identificado, a medio plazo, acciones específicas orientadas a reducir su huella medioambiental y, en consecuencia, las propias emisiones.

Para la optimización de los edificios en los que se ubican las oficinas en Italia, España e Irlanda se ha optado por soluciones menos contaminantes, también para la producción de energía, priorizando las soluciones con reducidas emisiones y alta eficiencia, para proteger el territorio y el paisaje.

## ILUMINACIÓN



### Medidas de ahorro medioambiental

En el 2020 se desarrollaron y realizaron proyectos para reducir y optimizar los consumos en particular, concluyó la sustitución de todas las luminarias de las oficinas en todos los edificios de la sede de Milán 3 y en el edificio de Mediolanum Corporate University, implementando la instalación en todo el Campus, con sensores que regulan el encendido y el apagado según la presencia de las personas y que nos permitirá reducir los derroches, cuyos resultados serán evidentes a lo largo del 2021.

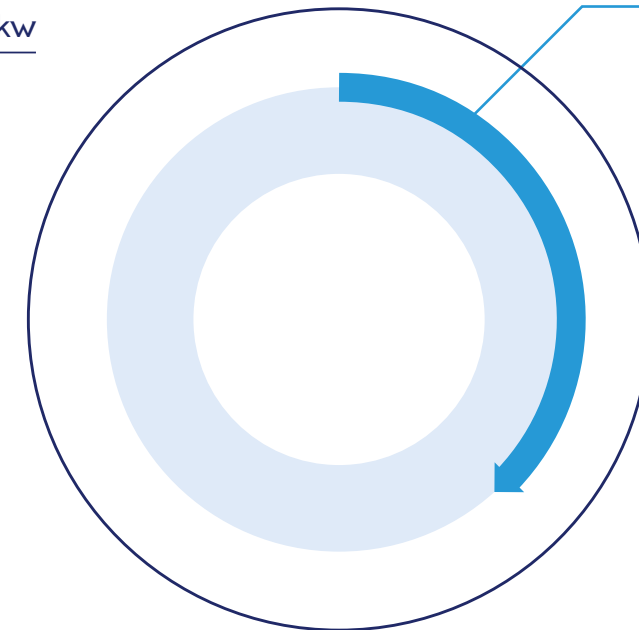
Solo en el edificio Fermi Galeno, el último objeto de sustitución, se ha calculado un ahorro para el 2020 frente al 2019 con un delta, a favor del 2020, de unos 35.261 KWh.

### Energía eléctrica

comprada  
7.129.495 kw

Energía eléctrica  
autoproducida

4.864.248,96 kw

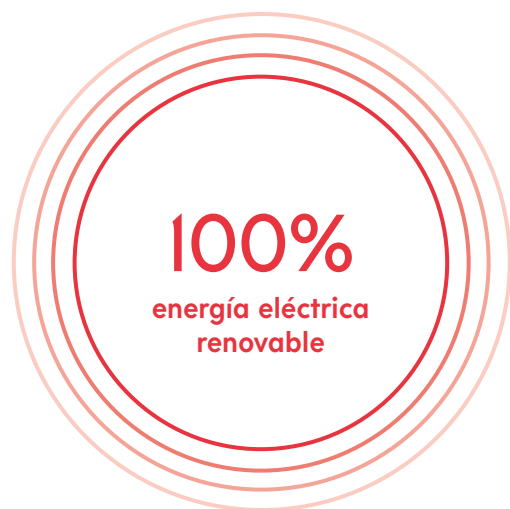




En el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el cambio climático (COP25) celebrada en Madrid, Banco Mediolanum ha firmado, junto con los principales bancos españoles, el compromiso de reducir la huella de carbono (el indicador que mide el impacto en el calentamiento global) en sus carteras, de acuerdo con los objetivos establecidos en el acuerdo de París. De esta manera, la Empresa se adapta al compromiso colectivo de la acción a favor del clima que guía la iniciativa financiera del Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente. De esta manera se garantiza que el saldo bancario se ajusta al acuerdo de París y al acuerdo español sobre el clima. El principal objetivo de estos acuerdos sobre el medio ambiente es mantener la temperatura media global por debajo de los 2 grados Celsius por encima de los niveles preindustriales y seguir esforzándonos para limitar el aumento a 1,5 grados Celsius.

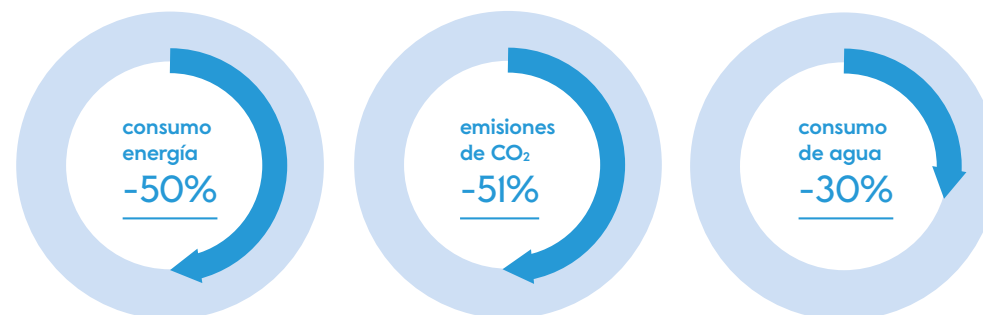
**La certificación ISO14001**, relativa a la implementación en Banco Mediolanum de un sistema de gestión medioambiental, certifica que Banco Mediolanum desempeña su actividad promoviendo la protección medioambiental y la prevención de la contaminación.

**Uso de energía eléctrica 100 % renovable**, contrato con Iberdrola para el suministro eléctrico, con «garantía de origen» 100% renovable.



Desde abril de 2019, la sede irlandesa se ubica en The Exchange Building en el IFSC (<https://theexchangeifsc.com/>), edificio acreditado con un estándar LEED GOLD y una calificación BERA3 que se traduce en una reducción del 50 % del consumo de energía, una reducción del 51 % en las emisiones de carbono y del 30 % en la reducción del consumo de agua. Los empleados participan activamente en el Equipo Medioambiental creado por la sociedad de gestión de los edificios con el objetivo de maximizar el compromiso para la sostenibilidad dentro de la sede de los edificios acreditada LEED. Además, toda la electricidad suministrada procede de fuentes renovables.

### Reducción de los consumos para «The Exchange Building»





## MOVILIDAD SOSTENIBLE

La **flota de vehículos** del Grupo Mediolanum contó en el 2020 con 135 vehículos, respecto a los 125 del 2019, y está compuesto por vehículos con motores de limitada emisión de CO<sub>2</sub>, diésel con FAP de última generación, alimentaciones alternativas y la casi totalidad de los vehículos se ajustan a las homologaciones Euro 5 y Euro 6.

**La lista de vehículos dentro de la nueva política empresarial prevé límites máximos tanto de emisiones de CO<sub>2</sub> como de kilómetros recorridos** y la elección de vehículos de alimentación alternativa, híbridos, eléctricos o de bajo impacto medioambiental constituye un aspecto preferente en el proceso de renovación del parque de vehículos empresarial. **Actualmente el 30 % de la flota de vehículos está integrado por coches híbridos y eléctricos.**

En el 2020 el grupo bancario contribuyó a evitar la emisión de 420,18 toneladas de CO<sub>2</sub> en la atmósfera.



La atención prestada a la movilidad sostenible nos ha llevado a instalar en el 2020 otros 7 **puestos de recarga rápida** (totales instalados 31) **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.

Desde hace algunos años, se han sustituido las tradicionales tarjetas de combustible por una tarjeta de combustible DKV que contribuye activamente a realizar proyectos ecosostenibles certificados regularmente. En concreto, al elegir la DKV Climate Card, se ha celebrado un acuerdo con la Sociedad sin ánimo de lucro MyClimate a fin de **participar activamente en la reducción y en la compensación del CO<sub>2</sub> emitido en la atmósfera.**



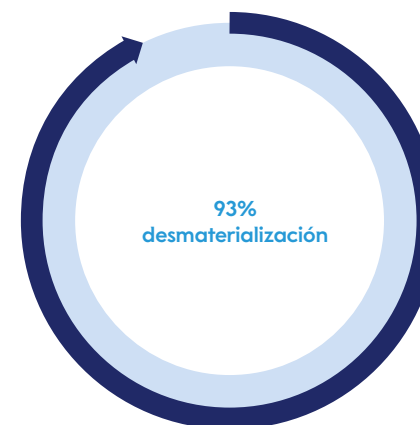
En la sede central del Banco Mediolanum se han instalado sistemas de recarga eléctrica para coches eléctricos y/o híbridos. Además, en cuanto a la flota de vehículos empresariales, Banco Mediolanum anima la elección de vehículos de bajo impacto medioambiental, como vehículos eléctricos o híbridos enchufables. A 31/12/20, el 21 % de la flota se compone de vehículos de este tipo.



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 de la COVID-19, se ha fomentado el uso de las bicicletas, el cual ha aumentado de modo exponencial.

## DIGITALIZACIÓN Y DESMATERIALIZACIÓN

En el transcurso del 2020 –a raíz de numerosos proyectos de desmaterialización y digitalización– se confirma la casi total adopción del canal digital por parte de los clientes, **alcanzado un umbral físico del 93 % de desmaterialización para el sector bancario y de las transacciones**, mientras que en lo referente al sector del ahorro gestionado y de los seguros, los datos demuestran un incremento gradual. El porcentaje global **de todas las sociedades del Grupo relativo a las relaciones desmaterializadas asciende a una media del 81 %.**





## PROYECTO DE OPTIMIZACIÓN DE PAPEL E IMPRESIÓN



En el año 2020 Banca Mediolanum adoptó, también para la impresión de material dirigido a clientes y clientes potenciales, tipologías de papel y procesos de trabajo certificados FSC (Forest Stewardship Council), como prueba de la constante atención prestada por la marca a las exigencias locales, económicas y medioambientales. En el marco del proyecto papel, en el año 2020 se imprimieron 32.069 kg de papel con marca FSC, que produjeron 11.832 kg de CO<sub>2</sub>, obteniendo así un ahorro del 623 kg de CO<sub>2</sub>. Si para la misma cantidad de papel se hubiera utilizado papel sin marca FSC, el consumo de CO<sub>2</sub> hubiera sido de 12.455 Kg.

Además, se ha lanzado una nueva línea de folletos digitales comerciales dedicados a la red de ventas que ha permitido incrementar todavía más el ahorro de papel en más de 12 kg.



El 99 % de la firma de contratos de los productos gestionados en el 2020 se realizó de forma digital, al igual que los envíos de contenido comercial.

**En el 2020 se reciclaron un total de 2.138 kg de papel mediante una sociedad certificada.**



Al aumentar el uso de papel reciclable y otros artículos reciclables, se ha desempeñado también una actividad de sensibilización interna respecto al reciclaje, fomentando las buenas prácticas.

Las impresoras de vanguardia han permitido obtener ahorros importantes en el consumo de papel mediante la configuración predeterminada de la impresión en blanco y negro, así como la eliminación de documentos no imprimidos después de un tiempo específico. La tecnología disponible con la impresora nos permite medir cada año los ahorros efectivos conseguidos en términos de CO<sub>2</sub>, litros de agua ahorrados o número de árboles preservados.

Además, entre los comportamientos consolidados y adecuados constantemente a lo largo de los años destacan:

- › las impresoras multifunción permiten obtener ahorros importantes en el consumo de papel mediante ajustes predeterminados para la impresión en blanco y negro, y la función de copia e impresión en recto-verso, priorizando el uso de papel reciclado, así como la eliminación de documentos no imprimidos después de un tiempo específico;
- › la configuración de las impresoras con parámetros de apagado automático contribuye a ahorrar energía eléctrica;
- › la presencia en todas las plantas de los edificios de centros de recogida para los tóneres usados de las impresoras y para la recogida del papel;
- › en funcionamiento y operativo el uso de una plataforma de «Quiosco digital» para consultar los periódicos y algunas revistas sustituyendo el papel.

## INSTALACIONES E INTERVENCIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS

El Grupo Mediolanum presta mucha **atención al consumo energético** y, a lo largo de los años, se han realizado intervenciones específicas cuyos beneficios se están disfrutando ahora. Las intervenciones realizadas, además de reducir los costes energéticos, han reportado beneficios al microclima. En la sede italiana de Milán 3 City, se han instalado dos sistemas de trigeneración para permitir la autoproducción simultánea de energía eléctrica, energía térmica y energía frigorífica mediante el uso de cogeneradores y grupos frigoríficos por absorción.

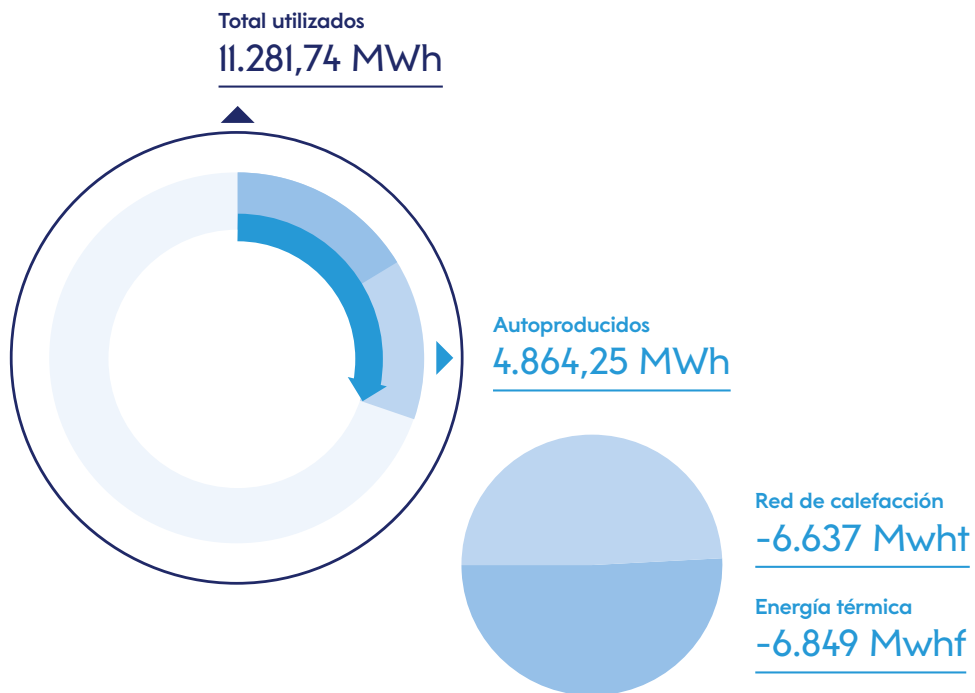
El sistema ha cubierto, solo en el 2020, las exigencias del Campus de MI3 City:

- › del 43,38 % de la energía eléctrica necesaria;
- › servicio parcial de calefacción;
- › servicio parcial de climatización.

Para mejorar la eficiencia de los sistemas se han realizado las conexiones eléctricas de los dos sistemas a los edificios Archimede, Galilei-Volta y a la guardería empresarial. Estas conexiones, además de suministrar energía eléctrica autoproducida, también permiten cubrir, con continuidad eléctrica (UPS y Grupos Electrógénos), el 100 % de los puestos de trabajo.

Con los sistemas de trigeneración presentes en el Campus de MI3 City de Basiglio, en el 2020 se autoprodujeron **4.864,25 MWh** de los 11.281,74 MWh utilizados y se produjo el agua caliente necesaria para la calefacción, con una estimación de ausencia de suministro de la red de calefacción igual a **6.637 Mwht** producidos para energía térmica y **6.849 Mwhf** producidos para energía refrigerante.

### Producción de energía con los sistemas de trigeneración del Campus de MI3 City de Basiglio



En los edificios de todas las sedes se han instalado dispensadores de agua potable microfiltrada y distribuida en botellas reutilizables para cada empleado, también a fin de reducir el plástico desechable.

### Recogida selectiva y eliminación de residuos

Las tipologías de residuos tratadas por separado son:

- > papel;
- > embalajes (cartón, poliestireno, madera);
- > tóneres y cartuchos para impresoras y fotocopiadoras;
- > ordenadores personales y aparatos electrónicos;
- > pilas;
- > plástico y aluminio;
- > vidrio;
- > metal;
- > orgánico;
- > madera;
- > luces fluorescentes.

Hay puntos de recogida, en cada planta, para el papel y los tóneres en los espacios destinados a la copia de documentos y en todas las salas de restauración para el plástico, papel, orgánico, indiferenciado, tapones de plástico y el aluminio; además, es constante la sensibilización de los usuarios respecto a la gestión y al uso austero de los recursos. Esto se hace a fin de permitir la correcta recogida y su posterior eliminación. Además, durante el año se ha gestionado la eliminación de los residuos de ordenadores, aparatos electrónicos y móviles mediante una empresa especializada en el tratamiento y en el transporte de residuos.

## Asistencia a las comunidades

El Grupo Mediolanum siempre se ha distinguido por **el compromiso social, y también cuenta con la Fundación Mediolanum Onlus a la hora de apoyar** proyectos, iniciativas, donaciones, patrocinios y colaboraciones plurianuales de carácter socio-cultural, así como educativo/formativo tanto en los territorios de operación del Grupo como en el extranjero. En los territorios de pertenencia, el objetivo es **influir positivamente en el tejido socio-económico** mediante el desarrollo, el empleo, la innovación y los servicios para las comunidades locales.

### El compromiso de Mediolanum en las iniciativas socio-culturales

**Centodieci** es el proyecto de Banca Mediolanum pensado para ofrecer a gerentes, empresarios y estudiantes, pero también a *Family Bankers* y empleados, recursos y herramientas para innovar en su actividad. Es un espacio abierto de cultura del pensamiento y del diálogo, de aprendizaje, de estímulo y de inspiración, que exporta los valores de Banca Mediolanum fuera de la sede de manera que cualquiera pueda adquirirlos, poniendo el capital humano en el centro de todo.

Han sido 4 los vídeos de Hecho en Italia y 18 los de Notas de Italia, que se han puesto a disposición de todos aquellos que acceden a las plataformas digitales de Centodieci y de las redes sociales.

**En el 2020 se realizaron en total 83 eventos con la implicación de 52.000 participantes entre clientes y clientes potenciales.**



## Colaboraciones con fundaciones y asociaciones

Son muchas las actividades en las que han participado no solo los clientes sino también los empleados del Grupo Mediolanum a favor de proyectos de compromiso social.

### MEDIOLANUM JUNTOS

El nuevo proyecto solidario de Banca Mediolanum, creado con el objetivo de ayudar a las asociaciones de voluntariado que operan diariamente en el territorio. En concreto, se han establecido tres colaboraciones: en Lombardía con la asociación «I Sassi di Betania», a fin de promover proyectos de socialización e interacción entre personas de cultura diferente; en Emilia Romagna con «Re-Use with Love», con el objetivo de sensibilizar a las personas sobre la cultura de la reutilización, y con «A.R.O.P.», desarrollando proyectos solidarios para apoyar a los niños aquejados de enfermedades oncohematológicas y a sus familias.

### CÉNTIMOS QUE CUENTAN

«Céntimos que cuentan» es un servicio de Banca Mediolanum que ofrece la posibilidad a los clientes de donar, de forma automática, los céntimos de la cuenta corriente presentes en el saldo, si es positivo, el tercer día laborable de principios de mes, a favor de la Fundación Mediolanum Onlus.

A 31 de diciembre de 2020, el servicio había generado a lo largo del año donaciones por un total de **363.851 euros**.

El beneficiario histórico de este servicio es **Dynamo Camp**, que utiliza estos fondos para permitir a muchos niños discapacitados o con enfermedades graves o crónicas acceder gratuitamente al Camp para realizar terapia recreativa.

## ACTIVIDADES DE MARKETING COMPROMETIDO\*

**Banca Mediolanum y la Fundación Mediolanum Onlus** junto al **Banco de Alimentos** han lanzado la iniciativa «**Alimentamos la Solidaridad**», una campaña promocional del Banco asociada a la suscripción de algunos productos, para cada uno de los cuales se asigna a la Fundación Mediolanum una cuantía económica, a fin de ayudar, desde el punto de vista alimentario, a las familias con niños que se encuentran en dificultades, mediante las 21 sedes regionales del Banco de Alimentos.

Banca Mediolanum ha efectuado una donación de 204.385 euros, sin solicitar contribución alguna a los clientes.

A través de la Fundación Mediolanum, todo lo recaudado se ha destinado íntegramente al Banco de Alimentos, que ha **entregado más de 2.900.000 comidas**.

**En total, las actividades de CRM del Banco Mediolanum han generado una captación de fondos de 204.763 euros.**

\* CRM: es una herramienta de captación de fondos corporativa, una colaboración entre una empresa y una organización sin ánimo de lucro, donde la empresa se compromete a donar un porcentaje de los ingresos de uno de sus productos a una causa social específica.



## Acciones Sociales en España

En España continúa la ayuda a las comunidades mediante un amplio abanico de iniciativas que encarnan los principios de sostenibilidad y valores compartidos.

### MEDIOLANUM APROXIMA

El proyecto solidario de Banco Mediolanum nació en el 2014 para ayudar a las organizaciones locales sin ánimo de lucro mediante la implicación directa de los *Family Bankers* y de sus clientes. En este proyecto Banco Mediolanum acerca a sus clientes a las ONG que trabajan en su territorio. Los *Family Bankers* actúan de vínculo entre sus clientes y las asociaciones y fundaciones locales, reforzando su actividad solidaria. El proyecto también pretende crear una red de compromiso social. Por ejemplo, colaborando en iniciativas de voluntariado y apoyando, desde un punto de vista financiero, los proyectos de la ONG. En total son 29 las ONG que forman parte de este proyecto.

**La captación de Mediolanum Aproxima se ha duplicado respecto al 2019, sumando un total de 646.119 € (+106 %).**

Este año, durante la tercera edición de la **Semana Solidaria**, los *Family Bankers* han organizado 65 iniciativas online. El objetivo de la Semana Solidaria es dar visibilidad y donaciones (voluntarias o financieras) a las ONG participantes.

**La tercera edición de la «Semana Solidaria» Mediolanum Aproxima recaudó 407.623 € para 72 ONG, con la participación de más de 4.000 personas.**

Iniciativas online  
Semana Solidaria

65

ONG

72

Fondos  
recaudados

407.623 €

Personas  
participantes

4.000



## Acciones Sociales en Irlanda

### COOLMINE THERAPEUTIC COMMUNITY

El proyecto de apoyo a la comunidad terapéutica y de rehabilitación de la dependencia al alcohol y a las drogas, con un programa dedicado a madres y niños, único en su género en Irlanda. «Coolmine TC» comenzó en el 2016 y continuó en el 2020 con una serie de iniciativas destinadas a apoyar a la Asociación en su crecimiento y oferta de servicios, gracias a las actividades de voluntariado, *coaching*, mentorías y puesta en común de las competencias por parte de los empleados a fin de crear valor a largo plazo para la organización de acciones sociales. Esto se ha demostrado mediante diferentes iniciativas:

- › Ayuda económica;
- › Asistencia al marketing y a la comunicación;
- › Apoyo en la gobernanza respecto a la gestión general;
- › Asistencia en la producción multimedia (fotos y vídeos);
- › Participación en el Steering Group Com & Fundraising;
- › Donación de 33 ordenadores personales.

## Fundación Mediolanum Onlus

La Fundación Mediolanum Onlus nace en el 2011 con el objetivo de seguir, realizar y desarrollar las principales actividades en el ámbito social del Grupo Mediolanum. En el 2012 la Fundación Mediolanum obtiene el reconocimiento de la calificación de Onlus, gracias a la cual puede realizar iniciativas de captación de fondos con el objetivo de ayudar al mayor número posible de niños en Italia y en el mundo.

La Fundación Mediolanum Onlus pretende sostener proyectos a favor de la infancia desfavorecida para educar a los niños en la libertad, de modo que el día de mañana sean adultos libres. Los proyectos apoyados por la Fundación se refieren a la educación básica, la posibilidad de aprender un oficio y a la satisfacción de las necesidades básicas como comida, alojamiento, vacunas



y tratamientos médicos.

De este modo la Fundación permite a decenas de miles de niños ser autónomos, para disfrutar de una vida de adultos libres y respetuosos con los valores universales del individuo y siempre conservando las tradicionales culturales y religiosas locales.

La Fundación Mediolanum Onlus ha continuado su actividad a favor de los niños desfavorecidos, apoyando proyectos en diferentes ámbitos como: sanidad, educación, asistencia, investigación y derecho; además, ha **concedido 3.667.534 euros y ha financiado 121 proyectos.**







## DELEGACIÓN DE FUNDACIÓN MEDIOLANUM

La delegación española, nacida para establecer un vínculo entre la Fundación y Banco Mediolanum y siguiendo el modelo italiano, ha tenido que afrontar, debido a la pandemia, un difícil segundo año de actividad. Pero el apoyo de los *Family Bankers* españoles a favor de las asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro de los que son padrinos y madrinas no ha cesado. Con una nueva organización, el recurso a plataformas digitales de captación de fondos y concentrando todos los eventos y las recaudaciones de fondos en un periodo de tiempo muy limitado, la delegación ha conseguido incluso superar los resultados del año anterior. Este año 2020, la Delegación ha apoyado a 44 ONG, con una donación de 374.976 euros, en el marco de la Semana Solidaria Mediolanum.

## Iniciativas a favor de la colectividad durante la emergencia COVID-19

El banco se ha comprometido mediante **recaudaciones de fondos y donaciones a favor de los hospitales en primera línea de la pandemia en Italia:**

- › **Hospital San Mateo de Pavía** - Banca Mediolanum ha comprado directamente para el Departamento de Cuidados Intensivos 2 respiradores y 2 ecógrafos portátiles, además de 2 RX portátiles para el departamento de Radiología, por un valor total de **241.560 euros**.
- › **Hospital Policlínico de Milán** - Banca Mediolanum ha donado **200.000 euros** para contribuir a la compra de equipos para las nuevas áreas del Departamento de Cuidados Intensivos.
- › **Hospital Sacco de Milán** - El valor total de la intervención asciende a **1.446.764 euros** entre captación de fondos y donaciones; a continuación se recogen las especificaciones:

1. *para el departamento de Microbiología, Virología y Bioemergencias recibieron una donación de **561.136 euros** desglosados del siguiente modo: **de la captación de fondos: 421.136 euros** parcialmente destinados a la compra de instrumentos de diagnóstico y en parte (140.000 euros) destinados a la investigación.*

### De las donaciones:

**140.000 euros**, con los cuales el hospital ha adquirido un instrumento de diagnóstico (1 extractor que permite preparar muestras de ADN, ARN y ácidos nucleicos bacterianos y virales de una amplia gama de materiales de partida).

2. *para los Quirófanos de Enfermedades Infecciosas y Cuidados Intensivos se han donado 885.628 euros desglosados del siguiente modo: de la captación de fondos: 785.628 euros* destinados a la investigación.

**Donaciones: 100.000 euros**, con los que se han comprado al hospital los equipos necesarios para el departamento (ecógrafos, saturómetros, cascots, fonendoscopios, monitores, microscopios, electrocardiogramas, flujómetros).

En el 2020, la **Fundación Mediolanum Onlus**, en respuesta a la emergencia sanitaria, además de la captación de fondos descrita anteriormente, llevó a cabo otras iniciativas:

- > compra y envío, en colaboración con Open Biomedical, de  **mascarillas para la protección individual**, donadas a asociaciones sin ánimo de lucro e instituciones públicas que las necesitaban. En concreto, se donaron 57.500 mascarillas desechables;
- > captación de fondos «**Juntos por los Cuidados Intensivos de Buzzi**»: la Fundación Mediolanum Onlus

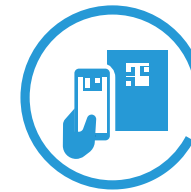
ha apoyado la compra de equipos y materiales necesarios para los departamentos de Cuidados Intensivos y para el personal de los hospitales italianos, con un total de 164.825 euros donados;

- > con el proyecto «**Rediseñamos el Colegio**», en colaboración con Mission Bambini, gracias a una concesión total de 79.574 euros, se ha ayudado a familias con dificultades económicas con niños de 0 a 6 años, a los que se ha donado un kit de primeras necesidades, o con niños de 6 a 12 años, entregando herramientas útiles para la docencia a distancia;
- > «**Milán vuelve al campo**» iniciativa surgida con el objetivo de recaudar fondos para la compra de material deportivo destinado a la reactivación del deporte básico en la ciudad de Milán, implicando a diferentes asociaciones deportivas milanesas y apoyando a cien niños procedentes de familias con dificultades económicas; en colaboración con la **Fundación Laureus**.

**Banco Mediolanum**, en el contexto de la emergencia por COVID-19, ha donado a la Fundación del Hospital Clinic 100.000 euros para buscar un tratamiento y una vacuna para la COVID-19. Además, ha promocionado una campaña entre todos sus clientes que ha recaudado otros 50.000 euros.

## Para ampliar la información

Si deseas ampliar la información sobre la Sostenibilidad o sobre la Declaración Consolidada de Carácter No Financiero 2020, visita <https://www.bancamediolanum.it/sostenibilita>.



Escanea el código QR con tu teléfono móvil y abre el enlace.



Sostenibilidad 2020

Las Declaraciones Consolidadas de Carácter No Financiero (DNF) 2020, 2019 y 2018 han sido notarizadas en plataforma blockchain, como prueba de autenticidad, transparencia e imposibilidad de modificación.

Advertencia:

Los datos recogidos en el presente documento hacen referencia a la Declaración Consolidada de Carácter No Financiero 2020 relativos al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020. Puedes ampliar la información en la dirección <https://www.bancamediolanum.it/sostenibilita>.

## Contactos

Banca Mediolanum S.p.A.  
Palazzo Meucci - Via F. Sforza, n.º 15  
20080 Basiglio - Milán 3 - MI  
Tel. (+39) 02 90491



[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

