

# Las claves de nuestro modelo.



---

# Sumario

**5** Grupo Mediolanum

---

**6** Banco Mediolanum en cifras

---

**8** Los valores diferenciales de Banco Mediolanum

---

**10** El Family Banker®: Personas que asesoran a personas

---

**18** La Multicanalidad

---

**19** Links y teléfonos de interés

---

**20** Información general

---

**26** Notas aclaratorias

---





Ayudamos a nuestros clientes a conseguir sus sueños a través del cuidado de sus finanzas.

# Grupo Mediolanum

► Nace en Italia en 1982. Hoy es uno de los principales actores del índice Italia Mid-Cap (índice selectivo del mercado bursátil italiano).

Cuenta en Europa con **más de 2.168.376 Clientes** asesorados por una red de **5.417 Family Bankers®** y con unos recursos totales de Clientes que casi alcanza los **93.347 millones de euros**, a diciembre 2020.

A partir de la experiencia y el éxito adquirido, ha extendido su modelo de banca multicanal y su estrategia de asesoramiento personalizado a otros países de Europa, convirtiéndose en un destacado grupo bancario europeo:





# Banco Mediolanum en cifras

► Banco Mediolanum es la entidad española especializada en la gestión del ahorro y los servicios bancarios de las familias que forma parte del Grupo Mediolanum desde el año 2000.

La entidad cuenta, a diciembre de 2020, con **una red de 1.318 Family Bankers®** distribuidos en más de 50 Puntos de Atención al Cliente (Family Bankers® Offices).

La estrategia de asesoramiento y la confianza de los Clientes de la entidad han hecho que Banco Mediolanum sea el **banco español con mejor ratio de solvencia, con un 22,37%**, más de tres veces el mínimo exigido por los supervisores del BCE a la entidad y una ratio de morosidad del 0,89% a diciembre de 2020.

## Cifras

1.318

Family Bankers®

+50

Family Bankers® Offices

22,37%

Ratio de solvencia

0,89%

Ratio de morosidad

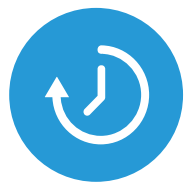
Bienvenido al  
banco español  
con mejor ratio de  
solvencia, **22,37%**.





# Los valores diferenciales de Banco Mediolanum

Grupo Bancario Mediolanum construye su estrategia a partir de cuatro valores principales: libertad, relación personal, compromiso e innovación.



## Libertad

En la relación del cliente con la entidad, facilitándole las mejores opciones para gestionar sus ahorros y ofreciéndole asesoramiento personalizado de su Family Banker® 24 horas, 365 días.



## Relación personal

Además de proporcionar al cliente un asesoramiento personalizado y permanente, la relación con el Family Banker® es honesta, cercana y de total confianza. De este modo es posible gestionar sus ahorros, escoger los productos que más se ajusten a las necesidades del Cliente y hacer la mejor planificación financiera.



## Compromiso

Compromiso de ser un referente de calidad en servicios y productos. De ofrecer soluciones para el ahorro y asesoramiento financiero personalizado. Pero por encima de todo, compromiso con los clientes. Esta es la razón de ser de Banco Mediolanum y la máxima prioridad de todos los profesionales que lo integran.



## Innovación

Poniendo al alcance de los clientes las tecnologías más avanzadas para consultar, revisar y gestionar los ahorros desde casa, con el ordenador, el smartphone o la tablet.

Nuestros valores forman parte de nuestro ADN. Nos diferencian y nos acercan a nuestros clientes.





# El Family Banker®: Personas que asesoran a personas

El profesional y el compañero que te ayudará a tomar las mejores decisiones en cada momento.

La misión fundamental del Family Banker® es lograr que los clientes alcancen las metas que se propongan. Asesorarles para que sean capaces de optimizar los recursos financieros y tomar las mejores decisiones económicas.

Lograr seguridad y bienestar personal y familiar, requiere de un tiempo y de una formación específica. Por este motivo **el Family Banker® es imprescindible**. Un profesional que posee el dominio técnico de las finanzas, el profundo conocimiento de la evolución de los mercados y la coyuntura económica, ingredientes necesarios para realizar la mejor planificación financiera de cada Cliente.

El Family Banker® es el encargado de orientar a sus Clientes en la consecución de sus objetivos financieros. Para ello, realiza un análisis objetivo de sus necesidades y sus medios, y diseña un **Plan Particular de Ahorro** a la medida del Perfil del Inversor.

Su estrategia de asesoramiento se sustenta en una **relación cercana y de confianza con el Cliente**, con encuentros regulares para mantenerlo informado de cómo repercute en sus ahorros la situación real de la economía y de cómo puede aprovechar los cambios para mejorar su rentabilidad.

Además, el Family Banker® está siempre a la disposición del ahorrador, cuando y donde lo necesite.



**Banco Mediolanum  
proporciona a los  
Family Bankers®  
las herramientas  
más innovadoras  
para el desarrollo  
de su actividad**

**Un Family Banker®  
sabe asesorar, pero  
sobre todo sabe  
escuchar.**







## La profesionalidad de Banco Mediolanum

La mejor formación, actualizada y continuada, y la incorporación de los últimos avances tecnológicos. Las claves para ofrecer el servicio más profesional y más cercano.

► El Family Banker® es un profesional autónomo registrado como agente en el Registro de Agentes del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) y la mayoría en el de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ([www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)). Asimismo, para ejercer su profesión de manera transparente, tanto el Family Banker® como la entidad, siguen las normativas del sector.

Además, Banco Mediolanum pone a disposición de sus profesionales un **sistema de formación y comunicación continua**. De esta manera, el Family Banker® está constantemente informado de la evolución de la economía mundial y de las nuevas modalidades de inversión y puede ofrecer las mejores soluciones.

Por otra parte, la entidad les proporciona las **herramientas más innovadoras** para el desarrollo de su actividad, como el Plan Particular de Ahorro o el "5D Strategy Tool". Unas herramientas de gran ayuda en la recopilación de información esencial para elaborar un buen plan financiero y para ofrecer propuestas realmente personalizadas.

## Planificación financiera

La planificación financiera se basa en una organización del ahorro personalizada, teniendo en cuenta el ciclo de vida, los objetivos, las necesidades y los imprevistos de cada cliente. Para ello, se siguen 6 pasos:

1

### Establecer la relación profesional.

El Family Banker® informa al Cliente sobre los servicios que ofrece, entre ellos "el asesoramiento", para que éste pueda decidir si desea recibir asesoramiento financiero.

3

### Analizar y valorar la información recibida.

Esta fase consiste en analizar la calidad y la existencia de los recursos presentes y futuros del Cliente para determinar la mejor manera de alcanzar sus objetivos.

5

### Implementación del Plan.

Una vez aprobado el Plan Particular de Ahorro, se contratan los productos adecuados, siempre de acuerdo con las necesidades y el Perfil del Inversor, de conformidad con la normativa de aplicación.

2

### Recopilación de información relevante sobre el Cliente.

El Family Banker® reúne los datos cualitativos y cuantitativos sobre la situación financiera del cliente (datos relativos a la jubilación, proyectos de inversión etc.), para identificar sus necesidades, valores y objetivos.

4

### Elaborar y presentar el Plan Particular de Ahorro.

El Plan Particular de Ahorro es la hoja de ruta donde el Cliente determina los objetivos que espera alcanzar. El Family Banker® propondrá las acciones a realizar a partir de la estrategia de las 5D's (5D Strategy Tool), basada en la diversificación. Esta herramienta interna también se utiliza para controlar, revisar y/o modificar las acciones establecidas según las circunstancias del momento.

6

### Seguimiento del Plan Particular de Ahorro y de la relación profesional.

Se mantendrán encuentros periódicos<sup>1</sup> entre el Family Banker® y el Cliente para comprobar que los objetivos, las estrategias y las acciones decididas se están llevando a cabo correctamente, o bien para actualizarlas si las circunstancias han cambiado.

--  
1: Ver más en el apartado "Notas aclaratorias" de la página 26.

## LAS 5D'S

La diversificación es clave para proporcionar al Cliente la mayor seguridad y estabilidad en el proceso de ahorro e inversión, ya que se maximizan las oportunidades ofrecidas por los mercados financieros de todo el mundo.

Para alcanzar los objetivos de inversión del modo más seguro posible, Banco Mediolanum ha desarrollado la estrategia de inversión de las 5 D's, basada en 5 criterios de diversificación,

A través del aplicativo 5D Strategy Tool, el Family Banker® analiza la situación financiera global del Cliente y realiza una inversión completamente diversificada.

### Los 5 criterios de diversificación (las 5D's)



Diversificación temporal



Diversificación entre títulos



Diversificación geográfica y sectorial



Diversificación por potencial de crecimiento



Diversificación por tipología de producto

## 1D

Diversificación temporal

Como principal criterio de diversificación y, teniendo en cuenta los objetivos y las necesidades de cada Cliente, la inversión debe realizarse según el horizonte temporal deseado, a corto, medio o largo plazo.

Para este tipo de diversificación, Banco Mediolanum presenta la información de las inversiones en un formato especial, donde cada producto/servicio está enmarcado dentro de uno de los siguientes cuadrantes:

LIQUIDEZ	INVERSIÓN A CORTO/MEDIO PLAZO
INVERSIÓN A LARGO PLAZO	JUBILACIÓN

## 2D

Diversificación entre títulos

Una vez fijado el horizonte temporal, es necesario establecer en qué invertir. Este tipo de criterio de diversificación apuesta por invertir en una cartera de distintos títulos, principalmente a través de fondos de inversión. Cuanto más diversificada es la inversión, menor será el riesgo de sufrir pérdidas o fluctuaciones.

## 3D

Diversificación geográfica y sectorial

Distribuir las inversiones en las diferentes economías y áreas geográficas del mundo a largo plazo aumenta la posibilidad de tener más rentabilidad. Por el contrario, invertir en un solo mercado significa concentrar, tanto los beneficios como los riesgos, en una única opción, con grandes posibilidades de error y de pérdida de oportunidades.

## 4D

Diversificación por potencial de crecimiento

Una vez cumplidos los tres primeros criterios de diversificación, la cuarta regla aconseja, invirtiendo a largo plazo, diversificar también en mercados o empresas emergentes con el objetivo de aprovechar el alto potencial de crecimiento económico que les caracteriza. Para evitar una excesiva volatilidad, la inversión en estos mercados se realiza con máxima prudencia.

## 5D

Diversificación por tipología de producto

Para obtener una mayor estabilidad, se aconseja diversificar también entre tipos de productos. Es decir, no invertir únicamente en fondos de inversión sino también incluir otros productos de ahorro e inversión en la cartera.



## El perfil del inversor

Con la entrada de la normativa MiFID se regularon varias modalidades de contratación: Asesoramiento, Comercialización<sup>2</sup> o Sólo Ejecución. Banco Mediolanum escogió la modalidad de Asesoramiento<sup>3</sup> como la opción principal en su actividad por ser la que mejor protege los intereses del cliente y la más fiel a su filosofía.

Desde la entrada en vigor de MiFID II, Banco Mediolanum ha optado por un modelo de asesoramiento que es a la vez “no independiente” y “recurrente”, lo que comporta, **asesoramiento personalizado** a través de una relación continuada y seguimiento de las recomendaciones efectuadas mediante la evaluación anual de la idoneidad de las inversiones. A su vez, “no independiente” significa que el Banco mantendrá **vínculos estrechos con una selección de entidades**, en particular entidades del Grupo Mediolanum, dotadas con equipos expertos y competentes para ofrecer a los Clientes productos financieros emitidos o seleccionados por estos profesionales.

En el caso del Asesoramiento, la **normativa**<sup>4</sup> exige la realización de un **Test de Idoneidad previo por parte del Cliente**. Este Test, incluido en el Plan Particular de Ahorro, es necesario para poder valorar la idoneidad de las operaciones que el Cliente pueda efectuar en el ámbito del Servicio de Asesoramiento y para poder proporcionarle recomendaciones adecuadas a su “Perfil del Inversor”, sus objetivos de inversión, sus conocimientos y experiencia inversora, y su situación financiera.

Además, en el caso de productos de inversión basados en seguros, las recomendaciones deben respetar las exigencias y necesidades en materia de seguros manifestadas previamente por el Cliente.

En dicho Test se establecen cinco posibles tipos de perfiles:

--  
2, 3 y 4: Ver más en el apartado “Notas aclaratorias” de la página 26.

# 1

### Prudente

El objetivo que persigue este perfil es la **conservación del capital**, de forma que sus decisiones de inversión no afecten a su gestión de gastos imprevistos o ingresos no periódicos. Es un inversor con **muy baja propensión al riesgo**, por lo que su expectativa de rentabilidad está próxima a la inflación, asumiendo, incluso, la posibilidad de no obtener beneficios o de obtener pérdidas en torno al 2% en un año. Los depósitos, los bonos del estado o los productos con el capital asegurado son ejemplos coherentes con este perfil.

# 2

### Conservador

El objetivo que persigue este perfil es **aumentar ligeramente el capital**. Es un inversor con **baja propensión al riesgo**, por lo que no espera incrementos rápidos de su patrimonio, asumiendo la posibilidad de obtener pérdidas en torno al 5% en un año. Los depósitos, los bonos del estado o los productos con el capital asegurado combinados con un peso reducido en inversiones de renta fija y/o variable diversificados son ejemplos coherentes con este perfil.

# 3

### Equilibrado

El objetivo que persigue este perfil es un **incremento moderado del capital**. Es un inversor con una propensión al riesgo media, **dispuesto a asumir niveles de pérdidas en torno al 10% en un año**, a cambio de la posibilidad de obtener cierta rentabilidad. Son coherentes con este perfil, a grandes rasgos, las inversiones en productos de renta fija y/o variable diversificados o las inversiones en forma de seguro de vida con o sin el capital garantizado.

# 4

### Activo

El objetivo que persigue este perfil es **revalorizar su capital**. Es un inversor con **alta propensión al riesgo**. Sus expectativas de rentabilidad son elevadas y está dispuesto a asumir niveles de pérdidas en torno al 15% en un año. Son coherentes con este perfil, como ejemplo, una combinación de productos que invierten en renta fija y variable diversificados con un mayor peso en renta variable que el perfil anterior.


# 5

### Dinámico

El objetivo que persigue este perfil es **maximizar la revalorización del capital**. Es un inversor con **poca aversión al riesgo**. Sus expectativas de rentabilidad son muy elevadas, y es consciente de que el riesgo puede implicar pérdidas superiores al 15% en un año. Puede invertir en todo tipo de activos, incluyendo aquellos que, a priori, incorporan mayores niveles de riesgo. Como ejemplo explicativo, los productos que invierten en renta variable diversificados, obligaciones de alto riesgo o derivados, son coherentes con este perfil.

Un Test de Idoneidad previo nos permite ofrecer las soluciones financieras que mejor se adaptan a las necesidades de cada cliente.





Los Clientes de Banco Mediolanum pueden consultar y operar desde los diferentes canales simplemente utilizando el DNI y sus códigos secretos.

## La Multicanalidad

La Multicanalidad es el conjunto de canales que permiten a los clientes de la entidad acceder al banco y realizar todo tipo de operaciones cómodamente y de forma totalmente gratuita.

► Para acceder, solo es necesario un código de usuario y los códigos secretos personalizables.

### Realizar consultas

Código de usuario  
+ Primer Código Secreto

### Operar a través de la web o app

Código de usuario + Primer Código Secreto + Código OTP (One Time Password<sup>5</sup>)

### Operar a través del Servicio de Banca Telefónica

Código de usuario + Primer Código Secreto + 2 cifras del segundo código secreto

### Servicios de banca telefónica

Banco Mediolanum dispone de un Servicio de Banca Telefónica para hacer consultas, acceder a toda la información y realizar operaciones, con empleados disponibles de lunes a viernes de 8 a 22 horas, y un Asistente de Llamadas Interactivo 24 horas todos los días.

### Internet

A través de [www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es), los Clientes pueden consultar y realizar operaciones desde el ordenador con autonomía, tranquilidad y seguridad, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

### APP

Proporciona mayor libertad y comodidad, ya que permite consultar y realizar las operaciones financieras a través de smartphone y tablet.

### Red de cajeros

Los Clientes de Banco Mediolanum pueden sacar dinero a débito sin comisión en todos los cajeros automáticos del mundo<sup>6</sup> identificados con la marca Visa.

### Oficinas concertadas

Para ingresar y sacar efectivo y cheques el Cliente dispone de más de 5.000 oficinas concertadas en todo el territorio nacional.

## Links y teléfonos de interés

Banco Mediolanum  
Servicio de Banca Telefónica 900 800 108  
[www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)

### GRUPO MEDIOLANUM<sup>7</sup>

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

### BLOG BANCO MEDIOLANUM

[blog.bancomediolanum.es](http://blog.bancomediolanum.es)

### BANCO DE ESPAÑA

[www.bde.es](http://www.bde.es)

### COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES CNMV

[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)

### FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITO DE ENTIDADES DE CRÉDITO

[www.fgd.es](http://www.fgd.es)

### DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS DGS

[www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)

### FINANZAS PARA TODOS

[www.finanzasparatodos.es](http://www.finanzasparatodos.es)

### BLOG CUÁLES SON TUS METAS

[blog.cualessontusmetas.com](http://blog.cualessontusmetas.com)

<sup>5</sup> y <sup>6</sup>: Ver más en el apartado "Notas aclaratorias" de la página 26.

<sup>7</sup>: Ver más en el apartado "Notas aclaratorias" de la página 26.



# Información general

## Información general de Banco Mediolanum, S.A. y sus servicios.

### I. INFORMACIÓN LEGAL Y DATOS DE CONTACTO

Banco Mediolanum, S.A.  
 N.I.F. A-58.640.582  
 Domicilio social: C/ Roger de Lauria nº19, 2º  
 46002 Valencia  
 Servicios centrales: Av. Diagonal 668-670, 08034 Barcelona  
 Web: [www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)  
 E-mail: [info@bancomediolanum.es](mailto:info@bancomediolanum.es)  
 Teléfono: 932 535 400  
 Fax: 932 535 430

El BANCO está inscrito en el Registro Mercantil de Valencia T. 10.379, F.I, H. V-178506, Inscripción 2ª, y con el no 0186 en el Registro de Bancos y Banqueros del Banco de España, siendo el órgano encargado de su supervisión el Banco de España con domicilio en C/ Alcalá, 48, Madrid - 28014.

### 2. FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito, Banco Mediolanum le informa que está adherido al: Fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios (FGDE Bancarios)

C/ José Ortega y Gasset, 22 - 5ª planta, 28006 Madrid  
 Teléfono: +34 91 431 66 45 - Fax: +34 91 575 57 28  
 Email: [fogade@fgd.es](mailto:fogade@fgd.es)  
 Web: <http://www.fgd.es>

Asimismo, informamos que los depósitos mantenidos en nuestra entidad disfrutan de la garantía prestada por el fondo, hasta un límite del equivalente a 100.000 euros por depositante, persona física o jurídica, y cualesquiera que sean el número y clase de depósitos en que figure como titular. Garantía de hasta 100.000 euros en caso de no retribución de los valores o instrumentos pertenecientes al inversor como consecuencia de las situaciones previstas en el Real Decreto. En ningún caso se cubrirán las pérdidas de valor de la inversión.

### 3. IDIOMA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En sus comunicaciones con BANCO MEDIOLANUM el cliente podrá optar porque éstas sean en castellano o en catalán. La información publicada en la página web de la entidad, las condiciones contractuales y los formularios de contratación, están disponibles en ambos idiomas (castellano y catalán).

BANCO MEDIOLANUM pone a disposición de sus clientes el Servicio de Banca Multicanal que permite realizar de forma separada mediante códigos multicanales, a través de la red telefónica y por medios telemáticos, las operaciones previstas, en las modalidades comunicadas por el BANCO (incluidos los envíos y recepción de órdenes). Además, este Servicio permite contactar con la entidad en cualquier momento y desde cualquier lugar. El BANCO utilizará el canal más idóneo de comunicación (correo postal, red telefónica o medios telemáticos) en función de la clase de información que se pretenda realizar y con el fin de lograr una mayor diligencia, eficacia y seguridad en el servicio que le presta.

BANCO MEDIOLANUM realizará la remisión de las informaciones referidas en el párrafo anterior al buzón web privado del cliente disponible mediante el uso de los códigos multicanal. Este canal de comunicación permite al cliente consultar, almacenar y reproducir la información sin cambios. No obstante, el cliente podrá en cualquier momento solicitar al BANCO que, además, dicha información le sea remitida en soporte papel por correo postal, lo cual se sujetará al pago de los correspondientes gastos por el cliente en concepto de envío y/o comunicación de acuerdo con las tarifas de comisiones bancarias, condiciones y gastos repercutibles vigentes.

### 4. CONSULTORÍA INMEDIATA

BANCO MEDIOLANUM actúa a través de su Red de Agentes que realizan frente a la clientela en nombre y representación del BANCO actividades de promoción de los productos que en cada momento comercialice el BANCO. A estos efectos el BANCO declara al Registro de Agentes de Banco de España el nombre del Agente, ámbito geográfico de actuación, el código postal, la fecha de apoderamiento y el tipo de servicios que presta el Agente en nombre de la entidad.

### 5. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS

BANCO MEDIOLANUM proporcionará al cliente a través de su página web ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)) información detallada sobre los aspectos esenciales de los servicios prestados, sobre la naturaleza y riesgos de los instrumentos financieros (disponible en el apartado "Normativa MiFID"), así como información sobre los costes de las operaciones y servicios realizados por cuenta del cliente.

La información sobre las tarifas, condiciones y gastos repercutibles de las operaciones y servicios de BANCO MEDIOLANUM se encuentran disponibles en la página web de la entidad ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)) en el apartado "Tarifas y otra información".

### 6. INTEGRACIÓN DE LOS FACTORES DE SOSTENIBILIDAD EN EL ASESORAMIENTO

Banco Mediolanum desarrolla y adopta un enfoque que pretende incluir, gracias a los factores ESG, los riesgos y las oportunidades no evidenciados por el análisis financiero convencional. De hecho, los factores ESG representan aspectos relevantes a tener en consideración, tanto a la hora de realizar un control del riesgo más eficaz como de identificar los ámbitos de actividad potencialmente generadores de valor, teniendo en cuenta las exigencias más relevantes en términos medioambientales, sociales y de buen gobierno.

Para garantizar un correcto cumplimiento del proceso de integración de los riesgos sostenibles, se lleva a cabo, a nivel de Grupo Mediolanum, una acción de **monitoring del scoring ESG**, que aplica sobre todos los productos distribuidos por el Banco, mediante la utilización de un proveedor de ratings externo, tanto para los productos desarrollados por las empresas del Grupo, como para aquellos productos que han sido desarrollados por terceros.

El sistema de scoring, basado en datos cuantitativos, permite realizar una comparación de las inversiones en función de los factores de sostenibilidad de cada compañía, y a partir de ello, identificar

los impactos negativos que puedan existir, valorando las posibles repercusiones que pudieran tener los riesgos de sostenibilidad en la rentabilidad de los productos financieros distribuidos por el Banco, garantizando así el alineamiento con el objetivo principal del banco de generar, para sus clientes, rentabilidad, valor añadido a largo plazo y contribuir a la realización de la Visión y de los valores de Banco Mediolanum.

En su proceso de asesoramiento, Banco Mediolanum tiene en cuenta las principales incidencias adversas en cuanto a los Factores de Sostenibilidad, a través del sistema de scoring ESG.

El Grupo Mediolanum vela por un desarrollo global sostenible, para ello integra en el **proceso de selección de sociedades gestoras de terceros** un análisis cualitativo, basado en una actividad de Due Diligence sobre las políticas de sostenibilidad de terceros emisores de productos de inversión, para garantizar el alineamiento de las entidades terceras seleccionadas con la filosofía del Grupo.

Asimismo, se realiza también un **seguimiento o monitoring continuo de las inversiones ESG** a nivel de todo el Conglomerado Financiero, a través de la Comisión de Inversiones ESG, que guía el enfoque de las inversiones ESG y define umbrales mínimos cualitativos/cuantitativos.

### 7. SERVICIOS DE PAGO

- Transferencias.
- Adeudos domiciliados.
- Remesas de cobros.
- Remesas de pagos.
- Operaciones con tarjetas de débito o de crédito.
- Ingresos y retiradas de efectivo en cuenta.

### 8. SERVICIOS DE INVERSIÓN

- Recepción y transmisión de órdenes de clientes.
- Ejecución de órdenes por cuenta de clientes.
- Negociación por cuenta propia.
- Gestión de carteras<sup>8</sup>.
- Asesoramiento en materia de inversión.

- Colocación de instrumentos financieros sin base en un compromiso firme.
- Administración y custodia de instrumentos financieros por cuenta de clientes, incluidos la custodia y servicios conexos como la gestión de tesorería y de garantías.

### 9. INFORMACIÓN RESUMIDA DE LA POLÍTICA DE MEJOR EJECUCIÓN DE BANCO MEDIOLANUM

La Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (en adelante, "MiFID") y su normativa de desarrollo, requieren que las entidades que presten servicios de inversión, cuando reciban órdenes de sus clientes, adopten todas las medidas razonables para obtener el mejor resultado posible teniendo en cuenta el precio, los costes, la rapidez y probabilidad en la ejecución y liquidación, el volumen, la naturaleza de la operación y cualquier otro elemento relevante para la ejecución de la orden.

Banco Mediolanum ha formalizado una Política de Ejecución en la que se establecen las condiciones bajo las cuales se ejecutan las órdenes de los clientes y que tiene en cuenta tanto la clasificación de los clientes en minoristas o profesionales, como las características de las órdenes, de los instrumentos financieros objeto de las órdenes y de los centros de ejecución o intermediarios financieros a los que pueden dirigirse dichas órdenes.

En función del tipo de instrumento financiero de que se trate, Banco Mediolanum adopta dos posiciones posibles en la cadena de ejecución, de una parte la de ejecutor de órdenes (donde el objetivo de conseguir el mejor resultado posible se articula mediante la selección adecuada de los centros de ejecución a los que dirigirá las órdenes) y de otra la de transmisor de órdenes (donde el objetivo de conseguir el mejor resultado posible se articula mediante la selección adecuada de los intermediarios financieros que ejecutarán las órdenes).

El siguiente cuadro detalla la posición de Banco Mediolanum en la cadena de ejecución según el tipo de instrumento financiero sobre el que recaiga la orden:

			POSICIÓN DE LA ENTIDAD	
			Ejecutor	Transmisor
INSTRUMENTO FINANCIERO	Renta Variable cotizada	Nacional: SIBE SMART	x	
		Internacional: Morgan Stanley		x
	Renta Fija electrónica	SEND STATION (BME)	x	
		Brokers de mercado autorizados	x	
	Deuda Pública / Repos / Renta Fija Privada (nacional / internacional)	Mercado interbancario	x	
		Mercado primario Deuda Pública Española	x	
		Mercado primario Deute Generalitat de Catalunya	x	
	Derivados / Commodities	MEFF RV	x	
		EUREX y otros mercados internacionales: Banco Santander OTC (mercados no regulados)	x	x
	Participaciones en Fondos de Inversión propios	Mediolanum Gestión, SGIC	x	
Participaciones en Fondos de Inversión ajenos (nacional e internacional)	Allfunds Bank, Mediolanum International Funds		x	
Acciones en SICAVs	Mediolanum Gestión, SGIC	x		
Acciones en SICAVs (nacional e internacional)	MAB	x		
	Allfunds Bank		x	

A efectos de garantizar de forma sistemática el mejor resultado posible para las operaciones de los clientes, existe un procedimiento interno que asegura la correcta recepción de las órdenes de clientes, así como los controles necesarios que aseguran el adecuado funcionamiento del procedimiento según lo establecido en la presente Política.

--  
 8: Ver más en el apartado "Notas aclaratorias" de la página 26.

#### Tipología de Clientes

Se consideran "clientes MiFID" todos aquellos a los que se les presten servicios de inversión respecto a productos MiFID, tanto minoristas como profesionales. Son contrapartes elegibles las entidades señaladas en el apartado 2 del artículo 30 de la Directiva 2014/65/UE.



Las categorías de clientes sujetas a la presente Política son las de minorista y profesional, siempre que las contrapartes elegibles hayan sido informadas previamente de ello y no soliciten expresamente que se les aplique dicha Política o el trato como cliente MiFID.

#### *Criterios de selección de centros de ejecución / intermediarios financieros*

En primer lugar, se realiza una preselección de potenciales centros de ejecución o intermediarios. En dicha preselección se tienen en cuenta variables cualitativas, tales como precio, costes, prestigio, volúmenes de mercado, eficiencia en ejecución y liquidación, así como sistemas tecnológicos óptimos.

En segundo lugar, se lleva a cabo la elección de los centros de ejecución o intermediarios finales de entre los evaluados anteriormente considerando, de nuevo, los siguientes factores: precio, costes, velocidad de ejecución, probabilidad de ejecución, velocidad de liquidación, probabilidad de liquidación, tamaño y naturaleza de la orden, así como cualquier otro aspecto relativo a la ejecución de la orden.

La ponderación de los factores para la determinación del mejor resultado posible variará en función de la categoría del cliente. En el caso de clientes minoristas prevalecerá el criterio de “contraprestación total” compuesta por el precio del instrumento financiero y los costes relacionados con la ejecución, incluidos todos los gastos contraídos por el cliente que estén directamente relacionados con la ejecución de la orden. En el caso de clientes profesionales, debido a los grandes volúmenes de contratación que realizan, se valorarán factores adicionales a los contemplados en el caso de minoristas como la velocidad o probabilidad de ejecución.

Al menos una vez al año, Banco Mediolanum procederá a la revisión de los centros de ejecución e intermediarios financieros utilizados por la entidad con el fin de garantizar el cumplimiento de la Política de Mejor Ejecución en las órdenes recibidas de los clientes.

#### *Consideración de las instrucciones específicas de clientes*

Cuando un cliente transmita una instrucción específica acerca de dónde o cómo quiere ejecutar una orden, modificando alguna de las prioridades expuestas anteriormente, dichas instrucciones prevalecerán sobre los aspectos recogidos en esta política en la medida de lo posible. En el resto de características de la operación sobre las que no hubiera instrucciones, se seguirán los preceptos de la política que pudieran ser aplicables.

El cliente debe saber que su instrucción específica podría afectar al cumplimiento de los estándares y factores de ejecución definidos en la presente política e impedir que la entidad adopte las medidas previstas para obtener el mejor resultado posible.

En cualquier caso, se considerará que Banco Mediolanum cumple con la obligación de obtener el mejor resultado posible cuando ejecute un aspecto concreto de una orden siguiendo una instrucción específica del cliente sobre ese aspecto concreto. En particular, Banco Mediolanum considerará como instrucciones específicas del cliente:

- La indicación por parte del cliente del centro de ejecución (o mercado) al que enviar la orden.
- La indicación por parte del cliente de la divisa de la orden, en el caso de que el instrumento financiero cotice en distintas divisas.
- Determinados tipos de órdenes específicas como una orden “stop-loss”, que se ejecutan en función de la evolución de la cotización del activo en un determinado mercado.
- Cualquier tipo de estrategia de ejecución cursada por el cliente expresamente incluido el periodo concreto en el que el cliente puede ejecutar la orden, el volumen o porcentaje de volumen a ejecutar en cada sesión o el precio a obtener en la ejecución.

#### *Comunicación a los clientes de los aspectos relativos a la Política*

Esta comunicación se articula en dos niveles distintos de información:

- De forma resumida e íntegra, está disponible en el apartado Normativa MiFID de la web corporativa ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)) bajo los epígrafes “Resumen de políticas” y “Política de Mejor Ejecución”, respectivamente.

De forma íntegra, a solicitud del cliente, incorporando adicionalmente los aspectos cualitativos de la selección de factores utilizados y las conclusiones del análisis efectuado por Banco Mediolanum. Esta versión extendida de la Política se pondrá a disposición del cliente bajo su requerimiento en las oficinas de Banco Mediolanum y podrá ser consultada en la página web de Banco Mediolanum, tal y como se informa al cliente en el Contrato. Cualquier cambio importante en los sistemas o en la Política de Ejecución de Órdenes se pondrá en conocimiento de los clientes a través de cualquier medio en soporte duradero, incluyendo como tal la publicación del texto íntegro de la Política en la página web corporativa ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)).

#### *Obtención del consentimiento a la Política por parte del cliente*

Banco Mediolanum obtiene el consentimiento previo a la Política, de los clientes que operan con instrumentos financieros, a través del Anexo del Contrato-Tipo de Custodia y Administración de Valores articulado por Banco Mediolanum. Además, en las confirmaciones de las operaciones ejecutadas está incluida la aceptación tácita de la Política.

Para cualquier operativa realizada al margen de los mercados regulados y de los sistemas multilaterales de negociación, los clientes deben prestar su consentimiento previo y expreso antes de proceder a la ejecución de las órdenes al margen de los mercados o sistemas señaladas.

#### *Revisión de la Política*

Banco Mediolanum comprobará periódicamente la eficacia de la Política adoptada y la calidad de ejecución de las entidades designadas. Revisará la Política anualmente y cada vez que se produzca un cambio importante que pudiera afectar a la capacidad de obtener el mejor resultado posible. Demostrará a sus clientes, a petición de éstos, que ha ejecutado sus órdenes de conformidad con la Política.

Banco Mediolanum publica en su página web con carácter anual y por tipología de instrumento financiero, la información referente a los cinco principales centros de ejecución de órdenes de sus clientes para dicho periodo.

#### IO. MEDIDAS ADOPTADAS POR BANCO MEDIOLANUM PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS DEL CLIENTE

BANCO MEDIOLANUM recoge los principios, aspectos críticos y medidas adoptadas para garantizar la protección de los derechos de propiedad de los instrumentos financieros que le confíen sus clientes y evitar la utilización indebida de dichos activos en la Política de Salvaguarda de Activos, de conformidad con la Normativa MiFID. La política está disponible en nuestra página web ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)) en el apartado Información legal> Normativa MiFID.

#### II. POLÍTICA DE CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES DE BANCO MEDIOLANUM

De conformidad con las disposiciones de la Normativa MiFID, el BANCO al prestar sus servicios de inversión, tomará en consideración tanto la categoría de clientes a los que irán dirigidos como la modalidad de prestación del servicio escogida, en base a las siguientes especificaciones:

##### **Cliente Minorista.**

La mayoría de nuestros clientes han sido incluidos en esta categoría por ser aquella a la que la Normativa MiFID concede el mayor grado de protección. Todas las garantías relativas al modo de ofrecer y prestar los servicios financieros deberán ser observadas cuando el destinatario sea un cliente clasificado como minorista. Así, los clientes minoristas gozarán del máximo derecho de información tanto precontractual como post contractual, de la observancia del principio de Mejor Ejecución en la ejecución de Órdenes y demás garantías recogidas en la norma.

##### **Cliente Profesional.**

Según MiFID, cliente profesional es todo cliente que posee la experiencia, los conocimientos y la cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y para valorar correctamente los riesgos inherentes a dichas decisiones. Sin embargo, se les permite solicitar un trato no profesional si desean recibir un nivel de protección más alto. La Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, establece un listado de aquellos clientes que se considerarán profesionales para todos los servicios y actividades de inversión e instrumentos financieros, tales como Entidades de crédito, Empresas de servicios de inversión, otras Entidades financieras autorizadas o reguladas, Compañías de seguros, Instituciones de inversión colectiva y Fondos de pensiones y sus sociedades de gestión, entre otros. Asimismo, se permite solicitar ser tratado como profesional a aquellos clientes que, sin ser empresas comprendidas entre las anteriormente mencionadas, cumplen ciertos requisitos de conocimiento de los mercados y volumen de operaciones. Encontrará más detalles en nuestra página web ([www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)).

BANCO MEDIOLANUM dispone de los procedimientos adecuados para proceder a los cambios de categoría permitidos por MiFID. No obstante, el cambio de categoría estará sujeto a la solicitud expresa por parte del cliente, así como a la comprobación del cumplimiento de los requisitos estipulados por la normativa.

#### 12. INFORMACIÓN SOBRE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Las Directivas 2014/65/UE, “MiFID II”, y 2016/97/UE, “IDD” (Distribución de Seguros), y sus respectivas normativas de desarrollo, exigen que los potenciales conflictos de interés que surjan entre Banco Mediolanum y sus clientes, que no puedan ser evitados, sean gestionados por la entidad de forma efectiva. En este sentido, se ha establecido una Política de Gestión de Conflictos de Interés cuyo objetivo es:

- identificar las circunstancias que generan o podrían generar un conflicto de interés susceptible de dañar gravemente los intereses de uno o más clientes;
- definir los procedimientos a seguir y las medidas organizativas para la gestión de los potenciales conflictos de interés;
- informar al cliente, antes de actuar en su nombre, de la naturaleza y origen de los conflictos no mitigables, a través de los procedimientos y medidas adoptados por el Banco, para que puedan tomar una decisión con conocimiento de causa sobre los servicios prestados, teniendo en cuenta el contexto en el que se manifiestan las situaciones de conflicto. Cuando dicha información se considere suficiente para evitar potenciales daños a los clientes, no será necesario inhibir las actividades señaladas;
- monitorizar la adecuación y eficacia de las medidas adoptadas para la gestión de conflictos de interés, a fin de identificar y, si es necesario, corregir cualquier deficiencia;

La Política de Gestión de Conflictos de Interés deberá ser observada por las personas relevantes, término que engloba a:

- los miembros de los órganos empresariales; los accionistas que, en función de su porcentaje de participación, puedan encontrarse en una situación de conflicto de interés; los directivos y los agentes representantes de la entidad;
- los empleados de la entidad, así como, cualquier otra persona física cuyos servicios estén a disposición y bajo el control del Banco, y que participen en la prestación de servicios y actividades de inversión por cuenta de la propia entidad;
- las personas físicas que participen directamente en la prestación de servicios a la entidad, sobre la base de un acuerdo de externalización, cuyo objeto sea la prestación de servicios y actividades de inversión por cuenta de la propia entidad.

--

9: Ver más en el apartado “Notas aclaratorias” de la página 26.

##### **Identificación de los potenciales conflicto de interés**

Banco Mediolanum adopta todas las medidas razonables para identificar cualquier conflicto de interés que pueda surgir con ocasión de la prestación de servicios, o de una combinación de tales servicios, entre el propio Banco Mediolanum, las personas relevantes, y los clientes. Dentro de las circunstancias que podrían producir un conflicto de interés, también deben tenerse en cuenta aquellas resultantes de la actividad de las sociedades pertenecientes al Conglomerado Mediolanum<sup>9</sup>.

Se entenderá que surge un conflicto de interés cuando Banco Mediolanum, una persona relevante o una Sociedad del Conglomerado Mediolanum<sup>9</sup>:

- puedan obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera a expensas del cliente;
- tengan un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación efectuada por cuenta del cliente que sea distinto del interés del cliente en ese resultado;
- tengan incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del primer cliente;
- desarrollen la misma actividad que el cliente;
- reciban o vayan a recibir de una persona distinta del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de beneficio monetario o no monetario, o servicios.

Los servicios y actividades de inversión prestados por Banco Mediolanum que pueden originar conflictos de interés son los siguientes:

- Recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes;
- Negociación por cuenta propia;
- Gestión de carteras;
- Asesoramiento en materia de inversiones;
- Distribución de productos/ instrumentos financieros
- Asesoramiento sobre productos de inversión basados en seguros;
- Distribución de productos de seguros;
- Actividades de colocación de instrumentos financieros, basados o no en un compromiso firme;
- Custodia y administración de instrumentos financieros.

Asimismo, la prestación conjunta de varios servicios de inversión constituye también otra hipótesis de conflicto de interés.

Otras situaciones que podrían generar conflictos atribuibles directamente a los intereses de la entidad como persona jurídica, del Grupo al que pertenece o de las personas relevantes:

- Emisión y colocación de instrumentos financieros (por ejemplo, emisión de bonos, acciones, warrants);
- Concesión de crédito.
- Cargos sociales en terceras sociedades ostentados por representantes de la entidad.
- Intereses personales de las personas relevantes.
- Relaciones de negocios (p.ej. grandes clientes, contrapartes, principales proveedores, etc.)
- Participaciones financieras en otras entidades.

##### **Incentivos**

Un tipo especial de conflictos de interés lo constituyen aquellas situaciones en las que el Banco recibe de un tercero distinto del cliente un incentivo (en forma de dinero, bienes o servicios), en relación con el servicio prestado al cliente y no imputable a comisiones u honorarios normalmente facturados por el servicio prestado.

Pese a estar expresamente calificados como conflicto de interés, se pueden recibir incentivos de terceros (distintos del cliente) en la



prestación de servicios de inversión distintos de la gestión de cartera, a condición de que los mismos se comuniquen claramente al cliente de forma completa, exacta y comprensible antes de la prestación del servicio, se reporte información periódica sobre ellos y de que estén destinados a aumentar la calidad del servicio prestado al cliente, de conformidad con la normativa de aplicación. En general, debe recordarse que la percepción de incentivos por parte de la entidad de ningún modo debe entorpecer el cumplimiento por parte de esta de la obligación de actuar en el mejor interés del cliente, en aplicación de los principios generales de diligencia y transparencia.

#### Identificación de las medidas para prevenir y gestionar los potenciales conflictos de interés

Las medidas establecidas para gestionar los conflictos de interés detectados están diseñadas de modo que resulten:

- idóneas para evitar que incidan negativamente en los intereses de los clientes.
- proporcionadas a la naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades del Banco y del Grupo/Conglomerado Mediolanum, así como al tipo y gama de productos ofrecidos y/o servicios o actividades prestados.
- adecuadas a la entidad, para prevenir el riesgo de dañar los intereses del cliente.
- adecuadas para garantizar que las personas relevantes involucradas en las distintas actividades que impliquen un conflicto de interés desempeñen tales actividades con un nivel de independencia adecuado de acuerdo con las dimensiones y a las actividades del Banco y del Grupo/Conglomerado, de forma que se prevenga el riesgo de dañar los intereses de los clientes.

En caso de que las medidas adoptadas no eliminen totalmente el riesgo de perjudicar los intereses de los clientes, el Banco se reserva el derecho de abstenerse de prestar el servicio o, teniendo en cuenta el contexto en que tales situaciones se manifiestan, de revelar el conflicto a los clientes o clientes potenciales con carácter previo a la contratación, e informar sobre la naturaleza u origen de esta situación, con el fin de permitir que se tomen decisiones informadas.

Códigos y reglas deontológicas internas (principios generales de conducta) Banco Mediolanum dispone de normas internas de conducta (Código Ético, Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores y Guía de Actuación de la Red de Agentes) y ha adoptado medidas y procedimientos organizativos con la finalidad de, entre otras, evitar, prevenir o gestionar de forma adecuada los posibles conflictos de interés.

Las Personas sujetas al RIC (Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores) y en general todos los empleados de Banco Mediolanum, cuando presten servicios y actividades de inversión o servicios auxiliares, deberán asumir como principios generales de conducta el actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de los clientes, en los términos establecidos en el RIC aprobado por el Consejo de Administración de Banco Mediolanum y en la presente Política.

Banco Mediolanum aplica las siguientes medidas concretas destinadas a garantizar que las personas relevantes:

- No revelen a terceros, a no ser por motivos directamente relacionados con el ejercicio de sus funciones, las informaciones reservadas y/o confidenciales de que hayan tenido conocimiento en el desempeño o de algún modo en ocasión de su propia actividad;
- No utilicen informaciones privilegiadas y se abstengan de utilizar, de modo incorrecto, informaciones referentes a operaciones dispuestas por los Clientes y que están a la espera de ejecución, de las que hayan tenido conocimiento al desempeñar su actividad;
- Eviten aconsejar y/o requerir de cualquier otra persona las informaciones indicadas en el punto precedente, a no ser por motivos directamente relacionados con el ejercicio de las propias funciones, y de recomendar o inducir a otros sujetos, en base a

estas informaciones, que realicen operaciones en interés propio o de terceros, así como aconsejen a terceros el efectuar operaciones en base a las mismas;

- Se abstengan de difundir noticias falsas o engañosas, poner en práctica operaciones simuladas, o realizar cualquier otra forma de engaño y maquinación para provocar una alteración en la libre formación del precio de los instrumentos financieros;
- Se abstengan de efectuar, en horario laboral, operaciones con una finalidad distinta de la simple actividad de inversión de su patrimonio personal, o bien que pueda repercutir negativamente en el ejercicio normal de su trabajo y en sus obligaciones contractuales;
- No efectúen, en nombre y por cuenta propia, o bien en nombre propio y por cuenta de terceros, distintos de aquellos con los que mantienen relaciones en el ámbito de las actividades que le corresponden en virtud de sus cometidos en la entidad, operaciones sobre instrumentos financieros en contrapartida directa con los inversores;
- No realicen operaciones en las que tengan un interés personal en conflicto con el interés de los clientes;
- Se abstengan de aceptar de los clientes poderes o autorizaciones para promover contratos o efectuar operaciones, o poderes para operar con cuentas corrientes, salvo previa autorización del Consejo de Administración o de la Función encargada, ni tampoco obtener beneficio de pólizas suscritas por clientes, ni ser cotitulares con los clientes en contratos que tienen por objeto productos financieros o servicios de inversión.

Tales normas no se aplican en caso de que el cliente sea cónyuge, pariente o allegado hasta el segundo grado del apoderado o del autorizado y, en todo caso, siempre que se trate de poderes o autorizaciones permitidos por las disposiciones legales o reglamentarias;

- Informen sin demora a sus superiores, de las situaciones o actividades en las cuales pudieran tener intereses personales en conflicto con los del Banco (o en caso de que tales intereses sean de sus familiares o allegados), y de cualquier otro caso en que resulten relevantes las situaciones de interés personal respetando las decisiones tomadas al respecto por tales sujetos.
- Den prioridad a los legítimos intereses de los clientes, actuando con diligencia, lealtad, neutralidad y discreción, sin perjuicio del respeto debido a la integridad del mercado.
- Procuren reducir al mínimo los conflictos de interés entre clientes y entre el banco y sus clientes, gestionándolos y resolviéndolos de modo adecuado si llegan a plantearse.
- No antepongan la venta de valores de la cartera del banco a los de los clientes cuando éstos hayan ordenado vender la misma clase de valor en idénticas o mejores condiciones, ni atribuyan al banco valores cuando haya clientes que los hayan solicitado en idénticas o mejores condiciones.
- No privilegien a ningún cliente cuando exista conflicto de intereses entre varios y, en particular, respeten el sistema de ejecución y reparto de órdenes que el banco tenga establecido.
- No multipliquen las transacciones de forma innecesaria y sin beneficio para el cliente.
- Asesoren al cliente con honestidad, informándole sobre los productos adecuados a sus necesidades financieras y nunca en función de las comisiones específicas de cada producto.
- Cuando realicen operaciones personales cuyo objeto sean instrumentos financieros o valores negociados en mercados oficiales o valores o instrumentos financieros cuyo subyacente se negocie en mercados oficiales, éstas se deberán ajustar a lo que establece el apartado sexto del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.

Asimismo, Banco Mediolanum ha previsto otras medidas y procedimientos específicos para evitar o gestionar los posibles conflictos de interés cuyo detalle se encuentra íntegramente en la Política de Gestión de Conflictos de Interés de la entidad.

#### Eventual información a los clientes sobre los conflictos de interés

Cuando se considere que las medidas organizativas y administrativas adoptadas no son suficientes para asegurar, con razonable certeza, que se ha evitado el riesgo de que un cliente o grupo de clientes resulten perjudicados, el Banco informará a los clientes, claramente y con carácter previo, de la naturaleza general y del origen del conflicto antes de actuar por su cuenta, así como de las medidas adoptadas para mitigar el riesgo de perjuicio para los clientes, de forma que les permita tomar una decisión razonada acerca del producto o servicio de inversión a contratar con Banco Mediolanum teniendo en cuenta el contexto en el que surja el conflicto. La información deberá proporcionarse en soporte duradero y con suficiente detalle, teniendo en cuenta la naturaleza del cliente.

Tales comunicaciones constituyen una solución de último recurso de acuerdo con el criterio, ratificado por MiFID II y totalmente aceptado por el Banco, basado en la prevención de los conflictos más que en su gestión. De hecho, las comunicaciones a los clientes no eximen al Banco de adoptar todas las precauciones necesarias para evitar que esas situaciones concretas lleguen a perjudicar a los clientes

#### Cese de las situaciones identificadas como posibles conflictos de interés:

La entidad considera que la situación que ha originado el potencial conflicto de interés cesa cuando:

- finaliza el servicio de inversión o auxiliar, o bien otro servicio prestado al cliente (p. ej. cuando se cierra la colocación de un instrumento financiero emitido por una Sociedad del Grupo).
- cesa el interés que ha causado el conflicto (p. ej. no hay participación relevante por parte de una Sociedad del Grupo o termina la financiación).
- transcurre un período de tiempo razonable, tal que el interés en conflicto resulta irrelevante.
- se han adoptado medidas organizativas apropiadas capaces de gestionar adecuadamente el conflicto.

#### Procedimiento de comunicación y registro de los conflictos de interés

Banco Mediolanum mantendrá, de manera clara, no manipulable y numerada correlativamente, un registro actualizado con las circunstancias que den o puedan dar lugar a un conflicto de interés que implique un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes, así como, de los procedimientos que deberán seguirse y las medidas que habrán de adoptarse para gestionar dichos conflictos.

El Departamento de Unidades Especializadas de Compliance y/o la Función de Cumplimiento Normativo incorporarán al Registro las circunstancias que se identifiquen o que pueda detectar como consecuencia de sus funciones.

#### Cumplimiento de la Política y supervisión

El cumplimiento de la Política es responsabilidad de todas las personas relevantes. El responsable del Departamento de Unidades Especializadas de Compliance, y la Función de Cumplimiento Normativo supervisarán el cumplimiento de la Política e informarán sobre cualquier incumplimiento detectado a la Dirección de Banco Mediolanum.

Banco Mediolanum informará y comunicará por escrito a todas las personas relevantes la presente Política. Asimismo, les informarán de su obligación de seguir el procedimiento de comunicación, previsto en la presente Política, en los casos en los que se vean sometidos a situaciones que puedan considerarse como un conflicto de interés que implique un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes.

Será responsabilidad del responsable de cada una de las áreas/ departamentos de negocio vinculadas a la prestación de servicios de inversión, identificar aquellas circunstancias en las que exista un riesgo importante de perjudicar el interés de un cliente o pluralidad de clientes.

El incumplimiento de la Política puede conllevar acciones disciplinarias que pueden conducir, incluso, al despido o resolución del contrato que le vinculaba con la entidad.

Esta política resultará efectiva y exigible a todas las personas relevantes desde su publicación en la intranet/extranet de Banco Mediolanum.

Más información acerca de la política de conflictos de interés se encuentra disponible en la Sede de Banco Mediolanum o bajo petición a su Family Banker®.

#### 13. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Grupo Mediolanum España dispone de un Servicio de Atención al Cliente cuya función es atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, de acuerdo con lo que establece la Orden ECO / 734 / 2004, de 11 de marzo. La dirección postal y electrónica del Servicio son las siguientes:

Servicio de Atención al Cliente  
Avenida Diagonal, 668-670  
08034 Barcelona  
servicio.atencion.cliente@mediolanum.es

*La utilización del correo electrónico deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

La actividad del Servicio está regulada en Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, el cual se encuentra a disposición de los clientes en las Oficinas bancarias abiertas al público de Banco Mediolanum, S.A. y en la página web [www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es), así como en la sede social de las entidades Mediolanum Gestión, S.G.I.I.C., S.A. y Mediolanum Pensiones, S.G.F.P., S.A.

El Servicio de Atención al Cliente dispone del plazo de un mes para atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, y diez días adicionales para su comunicación. Transcurrido este plazo sin resolución, o en caso de disconformidad con el pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá dirigirse a los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según la materia de la queja o reclamación.

Es necesario agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

#### Direcciones de los Servicios de Reclamaciones

En función de la materia de la queja o reclamación, el cliente podrá dirigirse a los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en las siguientes direcciones:

#### Banco de España

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones  
Alcalá, 48. 28014 Madrid.  
[www.bde.es](http://www.bde.es) (Portales del banco – Portal del Cliente Bancario > Necesito hacer una reclamación > Paso 2 - Presentar la reclamación ante el Banco de España)

#### Comisión Nacional del Mercado de Valores

Departamento de Inversores.  
Edison, 4. 28006 Madrid.  
[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es) (Inicio > Sección del Inversor > Reclamaciones)

#### Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Servicio de Reclamaciones  
Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid.  
[www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es) (Inicio > Asegurados y Partícipes > Servicio de Reclamaciones > Información sobre el procedimiento)

# Notas aclaratorias

1. El Family Banker® también debe informar previamente al Cliente del registro mediante “notas escritas” del contenido de las conversaciones que ambos mantengan en las reuniones presenciales o mediante videoconferencia (a través de la opción “Cara a cara” del CRM de Banco Mediolanum), de las que resulte, o pueda resultar, la realización de una operación. Si lo desea, el Cliente puede solicitar una copia de dichas “notas escritas”.
2. Banco Mediolanum ha optado por el modelo de “Comercialización” cuando presta el servicio de recepción, transmisión y ejecución de órdenes sobre valores negociables y otros productos financieros del mercado de valores. Dicha modalidad se reservará únicamente para determinados productos sobre los que el Banco no realizará recomendaciones personalizadas (Banco Mediolanum prestará el Servicio de Asesoramiento exclusivamente para productos de gestión del ahorro del Grupo Mediolanum, excepto en el caso del Servicio Mediolanum My World que se extiende a fondos de terceros preseleccionados). Para poder contratar en esta modalidad de servicio se requerirá la previa cumplimentación de un Test de Conveniencia, que permitirá conocer la adecuación del producto a los conocimientos y experiencia inversora del Cliente.
3. El servicio de asesoramiento en materia de inversión con carácter no independiente y recurrente, requiere, de conformidad con la normativa vigente, la suscripción del correspondiente “Contrato de servicio de Asesoramiento en materia de inversión con carácter no independiente y recurrente”.
4. Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros (también denominada “MiFID II”), y Directiva de Distribución de Seguros 2016/97/UE (conocida como “IDD”). Traspuestas al ordenamiento jurídico español, a través del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores y del RDL 3/2020 (Libro II) respectivamente.
5. Código OTP (One Time Password), de un solo uso. Se envía al número de teléfono móvil informado por el cliente.
6. Existen algunas entidades que por utilizar sus cajeros automáticos pueden aplicar una tasa de recargo a las operaciones de retirada de efectivo, tanto a débito como a crédito. Asimismo, fuera de la Unión Europea, existen algunas redes de terceros que pueden aplicar una tasa de recargo a las operaciones de retirada de efectivo. Esta tasa siempre se mostrará en la pantalla del cajero antes de efectuarse la operación, con lo que si el cliente no está conforme, se podrá cancelar la operación sin ningún recargo. A las operaciones realizadas mediante las tarjetas en el extranjero, además de las comisiones y gastos, podría aplicarse un diferencial en el cambio de divisa para operaciones en moneda distinta al Euro. Las comisiones, los gastos y el tipo de cambio aplicable serán los fijados por cada centro compensador de los sistemas o marcas a los que pertenezca la tarjeta, correspondiendo su pago al solicitante.
7. Por Grupo Mediolanum se entiende el Grupo cuya Sociedad Matriz es Banca Mediolanum S.p.A
8. En la actualidad, Banco Mediolanum no presta este servicio, si bien, sí lo ha prestado en el pasado.
9. El Conglomerado Financiero Mediolanum (o Conglomerado Mediolanum), está compuesto por sociedades pertenecientes al Grupo Bancario Mediolanum, por sociedades pertenecientes al Grupo Asegurador Mediolanum y por la sociedad PI Servicio S.p.A.



[www.bancomediolanum.es](http://www.bancomediolanum.es)



[Blog](#)

IMPI032V53