

Milano, 27 luglio 2018

## **Consiglio di Amministrazione di CheBanca! Approvazione bilancio al 30 Giugno 2018**

**CheBanca! raddoppia il risultato operativo  
grazie ad un modello di offerta ai clienti unico nel mercato**

**The Human-Digital Bank per la Current (and Next) Wealth Generation**

### **The Human – Digital bank...**

*Nata digitale nel 2008 con focus su depositi e mutui*

*Missione poi ampliata con il potenziamento dei servizi di consulenza*

*Da sempre l'eccellenza digitale al servizio dei clienti*

*(acquisizione clienti ed erogazione servizi) e delle reti distributive (dirette e indirette)*

*La miglior banca italiana per Customer Experience*

### **...con modello di business altamente sostenibile...**

*Ampia base di clientela (807 mila clienti)*

*Unica realtà distributiva realmente omnicanale*

*Ricavi diversificati per tipologia e fonti*

*(margine di interesse derivante dall'attività di depositi e mutui,  
commissioni da risparmio gestito crescenti e per il 90% ricorrenti)*

*Elevato potenziale di crescita organica (rete diretta, reclutamento di consulenti finanziari)*

*e tramite acquisizioni grazie al supporto strategico della capogruppo*

### **...per la Current (and Next) Wealth Generation**

*Offerta già in linea con le tendenze demografiche, tecnologiche, regolamentari*

*Semplice, efficiente e multicanale per i servizi transazionali*

*Trasparente, con pricing equilibrato per i servizi di investimento ("self" o "guided")*

*Arricchita dalle competenze specialistiche e dalla solidità del Gruppo Mediobanca*

## Risultati 2017/18

**Forte potenziamento della distribuzione, masse in crescita,  
redditività in solido progresso**

### **Potenziata la piattaforma distributiva, progresso dei risultati commerciali**

*Nuovo CRM a forte leva digitale a supporto della omnicanalità*

*Conclusa l'integrazione di Barclays, struttura proprietaria razionalizzata e potenziata  
con 111 filiali, 416 gestori affluent/premier*

*Potenziata la rete di consulenti finanziari, in un anno saliti da 65 a 226*

### **Operatività in forte crescita**

*Masse della clientela (TFA) a €23mld (+11% a/a), con €2,2mld di raccolta annua (NNM)*

*Mutui a €8mld (+8% a/a) con €1,6mld di erogato annuo*

### **Ricavi e risultato operativo in solido progresso**

*Ricavi +7% a €293m,*

*ben diversificati tra margine di interesse (+3% a €212m) e commissioni (+16% a €80m)*

*Costi in calo (-1%, ma -7% a parità di perimetro)*

*Risultato operativo più che raddoppiato a €41m*

\*\*\*\*\*

Il Consiglio di Amministrazione di CheBanca! ha approvato i risultati di esercizio al 30 giugno 2018

GianLuca Sichel, Amministratore Delegato, dichiara:

*“Il 2018 si è chiuso con risultati molto soddisfacenti che testimoniano come il nostro impegno per migliorare giorno per giorno il rapporto con i clienti, immedesimandosi nei loro bisogni, offrendo una modalità di interazione innovativa e semplice, coniugata con un’offerta completa e conveniente, sia il vero motore di crescita per CheBanca!. In questo esercizio abbiamo raccolto oltre €2 miliardi di nuovi risparmi, acquisito oltre 6000 clienti al mese, rafforzato la struttura commerciale con l’inserimento di circa 200 consulenti che hanno apprezzato il nostro modello di business. **CheBanca! è sempre più la Banca “dove andare” per l’unicità della customer experience.** Ringraziamo tutti i clienti che, anche quest’anno, ci hanno votato come la “Miglior Banca Digital Multicanale” per innovazione e qualità del servizio.*

# CheBanca!

## CHEBANCA!: 'THE OPTION VALUE' DEL GRUPPO MEDIOBANCA

Il Piano 2016-2019 del Gruppo Mediobanca pone particolare enfasi sullo **sviluppo della nuova piattaforma Wealth Management**, che offre prodotti e servizi di gestione del risparmio a tutti i clienti del Gruppo.

All'interno di questa divisione, CheBanca! si rivolge al segmento di clientela "**Affluent & Premier**", con particolare attenzione anche alla cosiddetta "**Next Wealth Generation**", ovvero a coloro che nell'arco di qualche anno matureranno i bisogni di servizi finanziari tipici della clientela affluent in un contesto operativo, tecnologico e regolamentare in rapida evoluzione.

CheBanca! **nasce banca multicanale digitale nel 2008** associando alla tradizionale attività di erogazione di **mutui residenziali** la funzione di **fonte di raccolta retail** per il Gruppo Mediobanca. Nel 2014 la missione aziendale viene ampliata ai **servizi di gestione del risparmio; il modello distributivo viene potenziato associando alla nativa impostazione digitale un forte contenuto consulenziale (The Human-Digital Bank).**

**La piattaforma digitale** - costantemente mantenuta ai livelli dei migliori standard operativi di mercato - **è oggi il cuore operativo della Banca e si pone al servizio dei clienti** (come strumento di acquisizione di nuovi clienti e come modalità di erogazione dei servizi) **e delle reti distributive dirette** (filiali e gestori affluent/premier) **e indirette** (consulenti finanziari).

**Il modello di business di CheBanca!, unicum nel panorama finanziario italiano** (in quanto nata con un forte DNA digitale), **si caratterizza per essere altamente sostenibile essendo già oggi allineato alle tendenze strutturali di lungo termine** (demografiche, tecnologiche, regolamentari). **Tratti salienti** sono infatti:

- **l'offerta** - innovativa, trasparente, conveniente e finalizzata alla soddisfazione della clientela - **coerente alla indicazioni MIFID II**; CheBanca! offre prelievi bancomat gratuiti su tutto il territorio nazionale;
- **la distribuzione** – omnicanale - **allineata alle modalità di fruizione dei servizi della Next Wealth generation**;
- **i ricavi, ben diversificati per tipologia, fonti** (margine di interesse derivante dall'attività di raccolta diretta e mutui, crescente contributo delle commissioni da risparmio gestito) **e prevalentemente ricorrenti** (commissioni: 90% da commissioni di gestione e da servizi bancari)
- **la capacità di crescita, strutturalmente elevata** grazie alla scalabilità della piattaforma operativa/digitale, al continuo potenziamento della rete sia di proprietà che dei consulenti, alle future acquisizioni (supportate dal Gruppo Mediobanca).

## POTENZIAMENTO DEL FRANCHISE E DEL PORTAFOGLIO PRODOTTI

Coerentemente con le linee guida del Piano, CheBanca! ha:

- **proseguito lo sviluppo del CRM** che contestualmente si pone a supporto della forza di vendita ed integra - con una soluzione innovativa - una pluralità di canali di interazione con i clienti finali;
- **integrato le attività acquisite da Barclays** in Italia ottimizzando la rete distributiva e rilanciando l'attività commerciale;

# CheBanca!

- **avviato una nuova rete di consulenti finanziari:** nell'ultimo anno la rete ha raggiunto i 226 consulenti (da 65 a giugno 2017) - collocati in 46 uffici - e salirà a 320 nel giugno 2019;
- **avviato il potenziamento della rete distributiva proprietaria** con l'inserimento di nuove figure commerciali (per un totale di oltre 400 gestori affluent/wealth) **mantenendone l'unicum sul mercato** (approccio consulenziale integrato con l'infrastruttura tecnologica e CRM all'avanguardia nella distribuzione sui canali digitali); in particolare, è stato avviato il modello di servizio "Premier" dedicato alla gestione della clientela di più alto profilo (disponibilità >€500 mila) che con 81 professionisti gestisce quasi 12 mila clienti e €4,3mld di masse;
- **umentato la base di clienti**, oggi pari a 807mila, con un'acquisizione mensile lorda di oltre 6.000 teste di cui oltre il 30% acquisito tramite canali digitali;
- **completato il portafoglio prodotti e rafforzata la piattaforma investimenti "open-guided"**, avvalendosi delle principali case di investimento internazionali nonché dei servizi di asset allocation e di gestione di Mediobanca SGR.

## CRESCITA DELLE MASSE

**TFA A €22,6mld (+11% a/a), MUTUI A €8,1mld (+8% a/a)**

Le iniziative di crescita in precedenza descritte hanno avuto chiara manifestazione nella forte espansione dei volumi di attività, sviluppo concentrato a partire dall'autunno una volta conclusa l'integrazione di Barclays. Al 30 Giugno 2018:

- **il totale delle masse ("Total financial assets, TFA") ha raggiunto i €22,6mld, in crescita del 11% rispetto a giugno 2017**, con un aumento della componente gestita (AUM a €6,3mld +19% a/a), dell'amministrata (AUA 2,1 mld +20% a/a) e della base di depositi (a 14,2 mld +6% a/a);
- **la raccolta netta dell'esercizio ("Net new money, NNM") è stata pari a €2,2mld**, di cui €1mld raccolta gestita, €0,4mld raccolta amministrata, €0,8mld raccolta diretta; quest'ultima vede un aumento della componente transazionale più fidelizzante (€7,5mld i conti correnti e i prodotti transazionali) e una stabilità del conto deposito;
- **la crescita delle masse deriva da un equilibrato apporto dei principali canali distributivi:**
  - **Rete proprietaria:** €0,8mld di NNM. Le masse TFA facenti capo al canale proprietario sono pari a €20,9mld, suddivise in €7,3mld di AUM/AUA e €13,6mld di depositi;
  - **Consulenti finanziari:** €1,4mld di NNM. Le masse TFA facenti capo a consulenti finanziari raggiungono nel loro primo anno €1,7mld, suddivise in €1,1mld di AUM/AUA e €0,6mld di depositi;
- **i mutui ipotecari alle famiglie salgono da €7,5mld a €8,1mld per effetto di un erogato di €1,6mld (+29% rispetto ai €1,2mld di Giugno 2017). La qualità dell'attivo si mantiene su ottimi livelli:** le attività deteriorate nette diminuiscono da €180,6m a €155,1m e rappresentano l'1,9% degli impieghi netti con un tasso di copertura del 53,3% (47,8%); le sofferenze nette sono pari a €92,7m (1,1% degli impieghi netti) coperte al 60,9% (56,4%). Le deteriorate lorde flettono da €346,1m a €332,1m con un'incidenza del 4% (4,5%).

## REDDITIVITÀ IN MIGLIORAMENTO

**RICAVI +7% A €293M, RISULTATO OPERATIVO RADDOPPIATO A €41M**

Nell'esercizio il conto economico mostra la seguente evoluzione:

- **i ricavi aumentano del 7%** (da €274,6m a €292,5m) in particolare grazie alla crescita delle commissioni (+16%; da €68,9m a €79,7m);
- parallelamente **si riducono i costi di struttura** (-0,7%, da €237m a €235,3m) che tuttavia a perimetro omogeneo, mostrerebbero una riduzione del 6,9% per effetto delle sinergie rivenienti dalla fusione ed integrazione del ramo Barclays;
- **le rettifiche su crediti flettono** da €19,4m a €16,5m per il miglioramento del rischio sui mutui ipotecari e per l'avvio dell'utilizzo dei modelli interni;
- **l'utile netto si attesta a €27,7m**, in crescita rispetto ai €26,9m dello scorso anno che incorporavano, però, un provento straordinario di €15,2m.

## PRINCIPALI INIZIATIVE E RICONOSCIMENTI

L'esercizio appena concluso è stato oggetto di numerose iniziative volte al costante aggiornamento delle piattaforme tecnologiche ed alla creazione di prodotti capaci di soddisfare le mutevoli esigenze dei clienti. Le principali:

- **Ottimizzazione della presenza sul territorio per aumentare la capacità di consulenza e l'efficienza operativa e transattiva;** il progetto ha riguardato sia le filiali (~70% dei punti vendita fino ad ora coinvolti) sia i nuovi uffici dei consulenti finanziari ed è stato caratterizzato dalla revisione delle postazioni dedicate alla consulenza, dal potenziamento degli ATM evoluti e delle service station funzionali all'attività transattiva in autonomia e, infine, dall'adeguamento dei modelli elettronici di firma per consentire un'apertura rapporti ed un'esecuzione delle transazioni in modalità digitale;
- **Potenziamento continuo delle piattaforme operative,** in particolare del software di CRM (che ha integrato al suo interno tutti i processi banca front-to-front e front-to-back, nonché il completamento della scheda cliente) e dell'applicativo di consulenza e di pianificazione finanziaria - "PFP" - di ultima generazione completamente integrato che ha visto l'introduzione della web collaboration, una modalità di accettazione delle proposte di consulenza a distanza totalmente senza utilizzo di carta);
- **Rafforzamento del modello operativo della Filiale Remota** tramite strumenti di co-browsing, video chat e consulenza a distanza;
- **Evoluzione dell'APP.** Lanciata ad aprile 2017, l'APP, anche grazie a continue evoluzioni, ha sempre mantenuto una valutazione media superiore alle altre APP disponibili sul mercato sia su Android che IOS. Nel corso dell'esercizio l'APP è divenuta, inoltre, il primo canale in assoluto quanto ad accessi e visitatori, superando il canale HomeBanking. Accanto alla completezza delle operazioni transazionali, l'APP si distingue per la sua capacità di fornire una vista integrata di tutta la posizione cliente;
- **Allargamento gamma prodotti/servizi dedicata al servizio della clientela più sofisticata** tramite l'introduzione a partire da luglio 2017 degli affidamenti contro-garantiti, dell'operatività in valuta estera, dei

# CheBanca!

servizi affluent (deleghe, conti intestati a non residenti, operatività fiduciaria, conti scudati) nonché del collocamento delle gestioni patrimoniali;

- **Lancio ad aprile 2018 del prodotto CheBanca! Yellow Life 4**, una nuova soluzione multiramo che, in un contesto di incrementata volatilità, combina la sicurezza di una polizza assicurativa tradizionale con le opportunità di investimento dei mercati. Il prodotto si inserisce all'interno della open - guided architecture di CheBanca! e beneficia delle capacità di consulenza di Mediobanca SGR.

**In coordinamento con la capogruppo CheBanca! sostiene l'iniziativa triennale di CSR denominata "Accademia del Legno"** avente come obiettivi:

- la sostenibilità della start-up Contrada degli Artigiani (che nasce dall'esperienza di "Cometa") finalizzata alla creazione di un modello di impresa sociale sostenibile.
- l'accoglienza e la formazione degli studenti della Scuola Oliver Twist grazie ad una formazione in assetto lavorativo con maestri artigiani attraverso job rotation, tirocini curriculari ed extra-curriculari favorendo il placement degli allievi del settore Legno.
- l'inserimento lavorativo offrendo opportunità lavorative a ragazzi con disabilità o con particolari situazioni di svantaggio.

**Lo scorso esercizio è stato inoltre impreziosito dal ricevimento di due importanti premi:**

- Il primo, in **continuità** con gli **ultimi 5 anni**, ha visto CheBanca! premiata dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza come la **Miglior Banca Digital Multicanale** per soddisfazione dei clienti;
- il secondo ha invece visto la consegna da parte di CFI.co a CheBanca! del "**Most Innovative Digital Smart Bank Italy Award**" per la qualità della *customer experience* e dei processi, supportati dall'approccio tecnologico fortemente votato all'innovazione.

Infine, nelle nostre ricorrenti misurazioni interne, gli indici di **Soddisfazione del Cliente** (*Customer Satisfaction index* e *Net Promoter Score*) continuano ad essere **significativamente superiori** rispetto al campione delle **banche tradizionali**.

Milano, 27 luglio 2018

**Mediobanca Investor Relations**  
tel. +39-02-8829.1

[jessica.spina@mediobanca.com](mailto:jessica.spina@mediobanca.com) (860)  
[luisa.demaria@mediobanca.com](mailto:luisa.demaria@mediobanca.com) (647)  
[matteo.carotta@mediobanca.com](mailto:matteo.carotta@mediobanca.com) (290)

**Mediobanca Media Relations**  
tel. +39-02-8829.1

[lorenza.pigozzi@mediobanca.com](mailto:lorenza.pigozzi@mediobanca.com) (627)  
[stefano.tassone@mediobanca.com](mailto:stefano.tassone@mediobanca.com) (319)  
[simona.rendo@mediobanca.com](mailto:simona.rendo@mediobanca.com) (914)

# CheBanca!

## 1. CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (€M)

CheBanca!	12 mesi	12 mesi	Var. %
	30/06/2017	30/06/2018	
Margine di interesse	205,3	212,0	3,3%
Proventi di tesoreria	0,4	0,8	n.s.
Commissioni ed altri proventi netti	68,9	79,7	15,7%
<b>Margine di intermediazione</b>	<b>274,6</b>	<b>292,5</b>	<b>6,5%</b>
Costi del personale	(101,5)	(102,6)	1,1%
Spese amministrative	(135,5)	(132,7)	-2,1%
<b>Costi di struttura</b>	<b>(237,0)</b>	<b>(235,3)</b>	<b>-0,7%</b>
(Rettifiche)/riprese di valore nette su crediti	(19,4)	(16,5)	-14,9%
<b>Risultato operativo</b>	<b>18,2</b>	<b>40,7</b>	<b>123,5%</b>
Proventi non ricorrenti	15,2	-	-100,0%
<b>Risultato lordo</b>	<b>33,4</b>	<b>40,7</b>	<b>21,9%</b>
Imposte sul reddito	(6,5)	(13,0)	100,0%
<b>Utile netto</b>	<b>26,9</b>	<b>27,7</b>	<b>3,0%</b>
<b>Utile netto civilistico<sup>1</sup></b>	<b>16,4</b>	<b>19,0</b>	<b>15,8%</b>

## 2. TOTALE ATTIVITA' FINANZIARIE DELLA CLIENTELA (TFA, €M)

CheBanca!	30/06/2017	30/06/2018
Risparmio gestito (AUM)	5.309	6.319
Risparmio amministrato (AUA)	1.770	2.116
Depositi	13.353	14.163
<b>Totale TFA</b>	<b>20.432</b>	<b>22.598</b>

## 3. TOTALE ATTIVITA' FINANZIARIE DELLA CLIENTELA - RETE CONSULENTI FINANZIARI (TFA, €M)

CheBanca!	30/06/2017	30/06/2018
Risparmio gestito (AUM)	233	942
Risparmio amministrato (AUA)	46	149
Depositi	95	644
<b>Totale</b>	<b>374</b>	<b>1.735</b>

<sup>1</sup> L'utile netto civilistico qui riportato differisce dall'utile netto riportato nella divisione "affluent-premier" del Gruppo Mediobanca in quanto comprensivo dei contributi al Fondo interbancario dei depositi (rispettivamente pari a €15,3m nel FY17 e €13,0m nel FY18)

# CheBanca!

## 4. RACCOLTA NETTA TOTALE (NNM, €M)

CheBanca! 12M al 30/06/2018	TOTALE	di cui CONSULENTI FINANZIARI
Risparmio gestito (AUM)	1.036	715
Titoli in amministrazione (AUA)	389	108
Depositi	810	549
<b>Totale Raccolta (NNM)</b>	<b>2.235</b>	<b>1.372</b>

## 5. ALTRE INFORMAZIONI PATRIMONIALI (€M)

CheBanca!	30/06/2017	30/06/2018
Mutui alla clientela – erogato	1.241	1.594
Impieghi alla clientela – stock	7.513	8.107
Attivi ponderati per il rischio <sup>2</sup>	3.522	3.715

## 6. INDICI

CheBanca!	30/06/2017	30/06/2018
Impieghi a clientela / Depositi da clientela	56%	57%
Deteriorate nette / Impieghi	2,4%	1,9%
Sofferenze nette / Impieghi	1,4%	1,1%
Costi / Ricavi	86,3%	80,4%
ROAC normalizzato <sup>3</sup>	4,5%	8,4%

## 7. DATI DI STRUTTURA

CheBanca!	30/06/2017	30/06/2018
N. dipendenti	1.401	1.321
di cui gestori <i>affluent-premier</i>	322	416
N. consulenti finanziari	65	226
N. filiali	141	111
N. negozi finanziari dei consulenti	19	46

<sup>2</sup> Gli attivi ponderati per il rischio differiscono marginalmente da quanto riportato nella divisione “affluent-premier” del Gruppo Mediobanca per talune rettifiche di consolidamento

<sup>3</sup> ROAC = Redditività del capitale allocato = utile netto rettificato/capitale allocato dove: i) utile netto rettificato = *Utile/perdite da cessione titoli disponibili per la vendita, adeguamenti di valore, poste straordinarie positive/negative escluse, aliquota fiscale normalizzata* = 33%. ii) capitale allocato = capitale medio del periodo = 9% degli attivi ponderati per il rischio.