

MEDIOBANCA

Crisis Management

Covid-19

Milano, 10 aprile 2020



MEDIOBANCA

COVID-19: CRISIS MANAGEMENT & BUSINESS CONTINUITY

Nel corso del mese di marzo l'Italia, seguita a breve da numerose altre nazioni, ha assistito all'esplosione di un'emergenza sanitaria senza precedenti.

La pandemia Covid-19 ha costretto l'intero paese ad una quarantena improvvisa e inaspettata per limitare gli effetti del contagio che hanno avuto, comunque, considerevoli conseguenze umane, sociali ed economiche.

Sebbene probabilmente nessuno fosse pronto a fronteggiare questa crisi, grazie alla crescente cultura della gestione dei rischi ed alla tecnologia, la risposta di imprese ed istituzioni non si è fatta attendere.

Il Gruppo Mediobanca, forte di una struttura di governance ed una piattaforma tecnologica solida ed efficace, è stato in grado di adattarsi rapidamente alla nuova modalità di lavoro "diffuso" imposto dalle circostanze.

La tecnologia ha permesso di mettere in sicurezza i dipendenti del Gruppo, massimizzando il lavoro da remoto, pur senza interrompere il servizio offerto ai nostri clienti, sia in filiale che con i canali telematici.

Tramite donazioni delle società del Gruppo ed alla raccolta di fondi interna organizzata dai suoi dipendenti, il Gruppo Mediobanca ha donato oltre 1 milione di euro a sostegno di chi è stato colpito e di chi combatte l'infezione in prima linea.

GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA CRISI

Nuova Unità di Crisi

Per gestire l'emergenza e garantire la sicurezza dei propri dipendenti e clienti, Mediobanca ha tempestivamente provveduto ad istituire un'Unità di Crisi fin dallo scoppio del primo focolaio il 28 febbraio. Tale Unità, presieduta dal Direttore Generale, comprende i responsabili delle aree di Operations, Risk Management, Risorse Umane, Compliance e Comunicazione.

Pronta implementazione dei nuovi decreti

La Banca, oltre a monitorare i decreti emessi e adeguare la propria operatività in ottemperanza a tali disposizioni, si impegna a mantenere costantemente aggiornati i propri dipendenti riguardo alla continua evoluzione dell'emergenza attraverso il costante invio di newsletter

Misure di sicurezza negli uffici e filiali

La Banca mantiene stretti contatti con il medico competente e le strutture sanitarie di cui il Gruppo si avvale per recepire al meglio tutte le misure necessarie al fine di garantire la massima sicurezza presso i propri uffici e le proprie filiali

Reportistica e aggiornamenti costanti

Per consentire all'Unità di Crisi di svolgere al meglio la propria attività di monitoraggio e gestione dell'emergenza, è stato introdotto un sistema di reportistica giornaliero sugli elementi chiave ed aggiornamenti periodici su temi più generici

IL GRUPPO A TUTELA DEI DIPENDENTI

Le principali misure adottate a beneficio dei dipendenti hanno riguardato le seguenti tematiche:

Sicurezza ed organizzazione del lavoro

- ◆ Attivazione di tutti i protocolli in tema di salute e sicurezza per proteggere i propri dipendenti e clienti
- ◆ Incentivazione massiva del lavoro da remoto che ha raggiunto a regime circa 3.300 dipendenti del Gruppo (70% circa del totale)
- ◆ Rollout di una piattaforma professionale di collaborazione di Gruppo per agevolare lo Smart Working
- ◆ Annullamento di tutte le missioni e trasferte di lavoro in Italia e all'estero ed incentivazione dei meeting virtuali o da remoto
- ◆ Riduzione dell'orario di apertura delle filiali solo al mattino (CheBanca!) e operatività gestita solo su appuntamento (CheBanca! e Compass) con potenziamento dei canali digitali e basati sulle tecnologie

Welfare

- ◆ Attivazione di una copertura sanitaria integrativa legata al contagio da Covid-19 per i dipendenti del Gruppo e i consulenti finanziari ed ampliamento degli strumenti di welfare già esistenti
- ◆ Sportello psicologico: attivazione di un canale di ascolto e supporto psicologico attivo 24h/24 e 7gg/7 rivolto a tutti i dipendenti del Gruppo

Informazione e Comunicazione

- ◆ Sezione dedicata della intranet Mediobanca e del Gruppo costantemente aggiornata con le informazioni utili e i documenti relativi all'emergenza
- ◆ Newsletter Legal: informativa continuativa degli impatti di carattere legale e normativo legati all'emergenza

Formazione

- ◆ Webinar su tematiche varie per la gestione dell'emergenza emotiva e operativa: Mindfulness, resilienza, comunicazione in tempo di crisi
- ◆ Video tutoring per genitori con figli 0-6 anni e adolescenti
- ◆ Webinar operativi su gestione delle riunioni da remoto, lavorare per obiettivi, postura e igiene nel lavoro da remoto
- ◆ Corso Cybersecurity

IL GRUPPO A SOSTEGNO DELL'EMERGENZA

Il fund raising effettuato tra i dipendenti, integrato da una donazione della capogruppo Mediobanca, ha permesso di devolvere oltre 1 milione di euro:

- ◆ 700.000 euro destinati alla Regione Lombardia per l'emergenza sanitaria
- ◆ 300.000 euro destinati al Fondo di Mutuo Soccorso lanciato dal Comune di Milano
- ◆ 100.000 euro destinati all'ospedale Sacco di Milano a favore dei reparti maggiormente esposti (Malattie Infettive - Rianimazione e Terapia Intensiva - Microbiologia e Virologia)
- ◆ 100.000 euro e strumenti di protezione per il personale sanitario donati da Compagnie Monégasque de Banque a strutture ospedaliere monegasche.

CheBanca! ha deciso che per ogni vincolo al tasso promozionale effettuato dai clienti devolverà lo 0,1% della nuova liquidità vincolata a favore dell'emergenza Coronavirus. I primi 300.000 euro sono stati donati alla onlus Hope per l'acquisto di 7 ecografi portatili e 6 respiratori polmonari.

Tecnologia e business continuity

Il Gruppo Mediobanca considera da tempo la componente tecnologica come un elemento differenziante di business per soddisfare le nuove esigenze di flessibilità della clientela. Proprio il piano industriale approvato a novembre 2020 che prevede una significativa crescita della capacità distributiva del Gruppo contempla un **piano di investimenti significativo a rafforzamento della digitalizzazione del Gruppo.**

Clienti e dipendenti, i principali beneficiari di tale indirizzo strategico, proprio in occasione di questa emergenza hanno trovato garanzia di continuità operativa grazie agli interventi di potenziamento dell'infrastruttura IT. Oggi l'attività del Gruppo si svolge in modo regolare con il 70% dei dipendenti circa che lavora in remoto garantendo alla clientela gli usuali elevati livelli di servizio.

Le società retail del Gruppo vantano tutte un'offerta multicanale che permette ai clienti di accedere ai principali servizi senza uscire di casa. Nell'ambito della multicanalità **le filiali sul territorio, pressoché tutte aperte e dotate di dispositivi atti a minimizzare le possibilità di contagio** tra i presenti, sono attive con orari ridotti e accesso gestito tramite appuntamento.

IL GRUPPO A TUTELA DEI CLIENTI (2/4)

Iniziative specifiche

L'emergenza COVID ha creato la necessità di misure legislative straordinarie per il sostegno all'economia (quali il D.L. «Cura Italia» e l'Accordo per il Credito sottoscritto da ABI). Il Gruppo Mediobanca valuta l'estensione di analoghe misure anche a categorie non specificamente previste dalla normativa a sostegno di particolari casi di necessità.

Governance processi : per intervenire tempestivamente ed aiutare la propria clientela nell'attivazione delle misure anti-crisi, all'interno delle società del Gruppo sono stati istituiti team dedicati e procedure di istruttoria semplificate che velocizzano i tempi di lavorazione ordinari.

Affluent

Comunicazione

- ◆ Revisione sito con focus su multicanalità, sicurezza digitale, accesso filiali e, in generale, su argomenti specifici legati ai provvedimenti legislativi (es. richiesta sospensione rate mutui).
- ◆ Piano di comunicazione relativo a:
 - ◆ Utilizzo dei canali digitali, pagamenti online, sicurezza informatica
 - ◆ Nuove modalità di organizzazione delle filiali e orari del Servizio Clienti
 - ◆ Andamento dei mercati e gestione degli investimenti

Prodotti

- ◆ Promozione sulla liquidità per fornire una soluzione temporanea di gestione dei risparmi in momenti di forte volatilità. Alla promozione è legata anche un'iniziativa a sostegno dell'emergenza sanitaria («Il Gruppo a sostegno dell'emergenza»).

Governance processi

- ◆ Revisione processi per consentire la gestione telematica di operatività precedentemente gestiti solo in persona.

IL GRUPPO A TUTELA DEI CLIENTI (3/4)

Private banking

MB Private Banking, alla luce dei solidi legami di fiducia con i propri clienti, ha assistito coloro che, manifestando senso di responsabilità sociale e territoriale, hanno deciso di dare un contributo **tangibile** all'emergenza in corso. I professionisti del Gruppo hanno:

- ◆ offerto servizi di consulenza nella strutturazione di veicoli e società che consentissero donazioni ad enti ed iniziative di sostegno economico e beneficenza;
- ◆ facilitato l'approvvigionamento di strumentazione sanitaria tramite le relazioni esclusive con aziende produttive;
- ◆ favorito contatti tra clienti e aziende sanitarie, istituti di assistenza e amministrazioni territoriali per poter dare il proprio contributo in termini economici o di fornitura di materiali.

Consumer

◆ Interventi immediati

- ◆ Comunicazioni specifiche con istruzioni di pagamento semplificate da casa e generazione automatica su smartphone di codici a barre per pagare i bollettini anche presso le casse dei supermercati

◆ Governance e processi

- ◆ **Potenziamento del canale «pure digital»** per richiedere un prestito da casa in totale autonomia.
- ◆ **Creazione sul sito compass.it (web/smartphone) di un nuovo percorso di contatto filiale** con cui il cliente viene contattato telefonicamente entro 24h e può procedere alla richiesta di credito (firma dei documenti in filiale su appuntamento o firma elettronica avanzata ricevendo i documenti tramite email)

Leasing

- ◆ Tempestiva **informativa relativa alle misure di sostegno disponibili** mediante pubblicazione sul proprio sito internet di una sezione dedicata all'emergenza Covid-19.

IL GRUPPO A TUTELA DEI CLIENTI (4/4)

Corporate & Investment Banking

La Business Unit di Corporate & Investment Banking offre ai clienti un supporto costante su tutti i prodotti delle divisioni

Investment banking

- ◆ Gestione degli eventuali **impatti e/o rischi su operazioni straordinarie** di **Corporate Finance e Equity Capital Markets in corso**
- ◆ **Strutturazione di nuove operazioni** per garantire **flessibilità finanziaria** e mantenimento di una **compagine azionaria solida** e con prospettive di lungo termine
- ◆ **Individuazione di opportunità di crescita post crisi** per linee esterne in Italia e all'estero

Divisione Debito

- ◆ **Comprensione delle misure straordinarie varate dal Governo** al fine di favorire un rapido accesso agli strumenti, tra cui:
 - ◆ ottenimento di moratorie su linee di credito esistenti;
 - ◆ accesso a nuovi finanziamenti con o senza Garanzia Pubblica
- ◆ **Erogazione di liquidità a supporto dei clienti** per fronteggiare le esigenze immediate e dotarsi della flessibilità finanziaria necessaria
- ◆ **Assistenza nell'individuazione di fonti alternative alla finanza bancaria**

Divisione Mercati

- ◆ **Attivazione tempestiva di un servizio dedicato al supporto della clientela** in un momento di forte stress del mercato
- ◆ **Definizione ed esecuzione di strategie di mitigazione dei rischi di tasso, valuta, credito ed equity**
- ◆ **Identificazione di opportunità di investimento in tutte le asset class**, sia in ottica di breve termine che con un razionale strategico di medio-lungo periodo