

Informazione commerciale a cura della Mediolanum

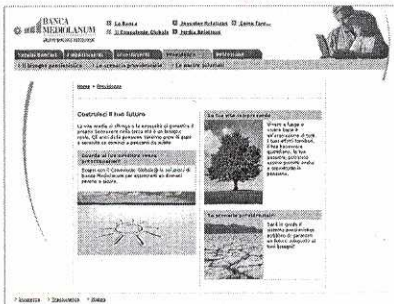


MULTICANALITÀ

# Cresce il numero dei clienti che preferiscono i servizi on line

Secondo una recente statistica nel mondo, in qualsiasi istante della giornata, ci sono 800 milioni di utenti che utilizzano il loro computer per lavorare, studiare, comunicare, informarsi, giocare. Molti di questi sono collegati via Internet. L'accelerazione - negli ultimi anni - è stata addirittura esponenziale. Banca Mediolanum, che da sempre ha promosso la filosofia della multicanalità - ov-

vero la scelta di concedere al cliente l'accesso alla banca attraverso il canale a lui più congeniale, dandogli comunque la possibilità di avere un contatto diretto 24 ore su 24, dovunque si trovi - ha sperimentato in prima persona questo cambiamento di abitudini. Attualmente i clienti di Banca Mediolanum che utilizzano con una certa frequenza il sito Internet sono il 43 per cento del totale; e il dato è in costante crescita.



Qualche altra cifra per dare una misura di come il canale virtuale sia in costante

ascesa: la percentuale degli ordini dei clienti eseguiti tramite Internet (rispetto al-

l'alternativa del call centre) è già oggi pari all'82 per cento; dal 2001 al 2003 gli ordini dei clienti via Internet sono aumentati del 49 per cento. Infine, lo scorso anno, i contatti via Internet hanno rappresentato il 55 per cento dei contatti totali considerando l'insieme dei canali a disposizione: Internet, appunto, ma anche call centre, VRU, teletext, messaggi sms. Un ultimo dato è per certi versi ancora più signifi-

cativo dei precedenti: lo scorso anno le visite al sito da parte di non clienti hanno quasi raggiunto quota 5 milioni di unità rispetto a 5,5 milioni di visite nella sezione clienti, effettuate dunque da chi già opera con Banca Mediolanum. Questo significa che non si tratta solo di un sito "dispositivo" riservato alla clientela, da visitare per effettuare operazioni, ma anche di un prezioso strumento informativo.

Il web diventa un supporto ancora più prezioso anche per l'attività dei Consulenti Globali

# Nuovo sito per Banca Mediolanum

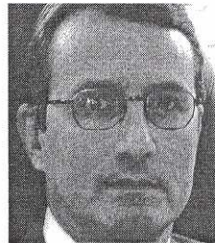
A un paio di settimane dalla messa on line del nuovo sito Internet di Banca Mediolanum (www.bancamediolanum.it) i feedback da parte degli utilizzatori sono stati più che positivi. Non si è trattato, infatti, di un semplice restyling grafico. Il sito è stato rivisto e aggiornato nei contenuti e nella sua filosofia di base. E i risultati si sono subito visti, con un aumento immediato di oltre il 20 per cento negli accessi, sia da parte dei clienti sia dei non clienti, che ha portato le visite medie giornaliere a ridosso delle 30 mila unità. Tre sono state le grandi linee guida che hanno ispirato questa revisione come spiega Antonio Maria Penna, Amministratore Delegato della Banca: la centralità del cliente, gli aspetti formativi e informativi, la piena operatività. D. Partiamo dal primo aspetto. R. Nello spirito della nostra Banca abbiamo voluto porre il cliente al "centro del sito". Già dal primo contatto il visitatore si accorge di essere il "dominus" del sito: di poterlo personalizzare e configurare in base alle sue esigenze. Sgfolgiando le pagine non ha a che fare solo con dati tecnici, con numeri e parole, per molti versi "freddi". L'aspetto fortemente relazionale viene, al contrario, privilegiato grazie anche all'uso di immagini e di colori. Non è, dunque, un sito "au-



stero" come ci si potrebbe attendere da una istituzione finanziaria. Ma è comunque un sito rigoroso, molto pulito e leggibile. D. La seconda linea guida ha a che fare con le finalità "formative e informative" di questo canale. Cosa può dirci? R. Sia il potenziale cliente, sia il risparmiatore che già conosce e utilizza i servizi della Banca, navigando può trovare materiale educativo, filmati, supporti, occasioni di confronto tra le sue opinioni in materia finanziaria e quelle degli esperti del settore. Le pagine web di Banca Mediolanum illustrano, ad esempio, la strategia delle SD (le regole per una corretta diversificazione), con un linguaggio chiaro e comprensibile. Stesso discorso vale per le problematiche della previdenza. Ciascuno può verificare con una sorta di test, quali sono le sue esigenze previ-

denziali e come occorre pianificare fin da subito il proprio futuro. Altro aspetto importante, quello del conto corrente e dei servizi on line. Basta un semplice clic per comprendere la semplicità e l'efficacia di una banca on line come Mediolanum. Chi ha già avuto modo di navigare nel sito ha dunque potuto scoprire i tre vettori forti della "linea guida" educativa: i

principi del corretto investimento; le risposte sui bisogni previdenziali; l'operatività corrente. D. Una miniera di consigli, suggerimenti, strategie alla quale, comunque, può attingere anche il non cliente, come succede con i programmi formativi di Mediolanum Channel. R. Direi proprio di sì. Quest'ultimo è un aspetto di grande importanza, soprattutto in una fase dell'economia nella quale più che mai l'investitore ha bisogno di sicurezza, trasparenza, informazioni, consulenza. Basti un dato al riguardo: a fronte di oltre 200 pagine concernenti il portafoglio e le operazioni dispositive la sezione prodotti/educational ne offre addirittura oltre 700. D. Il sito può tornare utile anche ai Consulenti Globali? R. Soprattutto in questa sua nuova veste è uno strumento di fon-



Antonio Maria Penna

damentale importanza anche per il Consulente Globale; non a caso si registra un gran numero di visite da parte degli addetti ai lavori. Il promotore, quando visita il cliente, ha infatti questo straordinario mezzo di supporto. Può "parlare" al cliente usando anche il sito (concepito in completa sintonia e sinergia) mostrandogli esempi, supportando le sue parole con immagini, grafici, tabelle. In qualsiasi mo-

mento, poi, il risparmiatore può approfondire e rivedere i concetti. Il sito, dunque, non è solo una linea diretta tra la banca e il risparmiatore, attiva 24 ore su 24; a maggior ragione è un collegamento tra cliente e promotore. D. Veniamo all'ultima linea guida del sito. R. È quella che ha a che vedere con i principi della sicurezza, attiva e passiva, e della trasparenza. Il sito, come detto, non è solo una vetrina, ma è una "porta sempre aperta" sulla banca, con informazioni aggiornate sulla situazione del cliente. In momenti di incertezza dei mercati rappresenta il perfetto "air bag" dell'investitore, grazie al quale ciascuno può monitorare la sua situazione, visualizzando in qualsiasi momento anche le partite viaggianti, ovvero le operazioni in corso di valorizzazione e di esecuzione.

L'INNOVAZIONE

# Uno sportello bancario aperto in ogni casa

Sono passati quattro anni dal debutto on line del sito di Banca Mediolanum. Primavera 2000: era un periodo in cui la Borsa faceva scintille, il singolo risparmiatore poteva "illudersi" di poter giocare in prima persona sui mercati guadagnando sempre e comunque. Era il periodo del trading on line; novità di forte appeal in un contesto di listini favorevoli. Proprio il trading on line, in quei primi mesi di funzionamento del sito Banca Mediolanum, rappresentava di gran lunga il servizio preferito dai visitatori. Già in quella prima fase, comunque, il sito si era caratterizzato anche per l'offerta di servizi informativi e dispositivi rivolti ai clienti. Offerta che si è via via arricchita e



Fiore Della Rosa

completata fino ad arrivare al top di questa ultima versione. Oggi chi visita il sito si trova di fronte a una gamma di opzioni che ricalca l'offerta "globale" di Banca Mediolanum: servizi bancari, finanziamenti, investimenti, previdenza, protezione. Non è più, dunque, quello che gli addetti ai lavori chiamano un sito "trading-centrico", ma un vero e proprio sportello on line a disposizione di ogni singolo cliente ove poter svolgere in piena libertà, autonomia, comodità, la propria operatività completa, informativa e dispositiva. Tutto ciò che tradizionalmente l'utente di una banca svolge recandosi fisicamente allo sportello della filiale. I clienti hanno risposto subito più che positivamente a questa oppor-

tunità. Da una parte si assiste, infatti, a una continua crescita del numero di clienti "utenti". Dall'altra a un'utilizzo sempre più completo e "trasversale" del sito: informazioni, compravendita di titoli, bonifici, pagamento di tributi, di bollettini MAV e RAV, ricarica del proprio telefono cellulare, e così via. Fino ad arrivare alle disposizioni "a maggior valore aggiunto", effettuate da soli o con l'ausilio del proprio Consulente Globale (ad esempio l'ampliamento del proprio portafoglio di fondi tramite versamenti aggiuntivi). Tutto ciò grazie anche ai notevoli miglioramenti tecnici. Nel rifacimento del suo sito, in linea con la filosofia di essere la banca innovativa per eccellenza, Banca Mediolanum ha infatti voluto adottare le soluzioni tecnologiche più moderne oggi offerte dal mercato. Fiore Della Rosa, responsabile canale Internet.

TUTTI I NUMERI DEL SITO MEDIOLANUM

Visite medie giornaliere	28.000
Visite effettuate nel 2003	oltre 10.000.000
- di cui da parte di non clienti	quasi 5 milioni
Pagine disponibili	oltre 900
% di clienti che usano il sito	43%
Pagine più viste	estratto conto
	situazione fondi
	titoli

**L'INTERVENTO**

# Le prospettive per l'economia restano positive

**S**ono passate alcune settimane dal tragico evento di Madrid che ha reso tutti noi più europei; e, soprattutto, più spagnoli. Fin dalle prime ore successive all'attentato, alla condanna generale e al cordoglio, si è aggiunto un improvviso e dilagante pessimismo. Personalmente non condivido questo atteggiamento.

L'attentato terroristico di Madrid - a prescindere dalla matrice - ha innegabili punti di contatto con la strage dell'11 settembre a New York. Quell'attacco colpì l'America in un momento di grande debolezza economica (il Pil era ormai in calo da nove mesi).

Eppure rappresentò il punto di svolta. Subito furono aumentati notevolmente gli investimenti pubblici, ci fu un taglio netto delle tasse (in pochi mesi si passò da un avanzo di bilancio di 120 miliardi di dollari a un disavanzo di oltre 500) e una riduzione dei tassi di interesse. In brevissimo tempo l'ombra della recessione venne spazzata via dalla voglia di ripresa.

Quali conseguenze potrà avere sull'economia l'attentato di Madrid? Difficilmente la Ue potrà prendere decisioni analoghe a quelle prese dagli Usa, anche per i vincoli imposti dal trattato di Maastricht.

L'evento di Madrid è una tragedia umana e sociale di estrema gravità ma sono comunque convinto che l'economia reale, passato lo sbandamento dei primi momenti, continuerà a percorrere la sua stra-

## Lettera aperta del presidente di Banca Mediolanum Ennio Doris, dopo il tragico attentato di Madrid

da e che l'atto terroristico non avrà strascichi rilevanti. È vero, ad esempio, che negli Stati Uniti l'occupazione sta crescendo meno del previsto. Ma è altrettanto vero che gli Usa in questi ultimi anni hanno delocalizzato molte produzioni e quindi hanno

creato posti di lavoro all'estero. È altrettanto vero che, grazie al forte incremento della competitività e al contenimento dei costi della manodopera, molte aziende statunitensi hanno visto crescere in maniera sensibile i loro utili. Queste per l'investitore sono

tutte informazioni rilevanti e da tenere in considerazione. Anche i cali recenti di Borsa non devono spaventare e vanno considerati per molti versi "fisiologici". Da sempre i cicli di Borsa sono stati contraddistinti da un punto di svolta, un recupero

violento, un periodo di correzione e un successivo andamento più regolare, senza più gli strappi precedenti. I mesi scorsi sono stati all'insegna di una robusta e prolungata ripresa dei mercati, dopo la più lunga fase di ribasso del Dopoguerra; eventuali corre-

zioni sono dunque nelle "regole del gioco", anche se nel brevissimo periodo i tragici eventi di questi giorni che colpiscono la nostra coscienza, potrebbero accentuare questa tendenza.

Ennio Doris



## Etica e professione

Nella professione medica ci sono specialisti che si limitano a fornire al paziente una diagnosi e una cura solo per il problema di loro stretta competenza, senza affrontare il quadro clinico e umano nel suo complesso, senza effettuare un consulto con colleghi o esperti di altre specializzazioni. Sono sicuri della loro terapia e su questa rischiano di fossilizzarsi, trascurando ogni altro elemento. Qualcosa di simile può capitare nella professione di promotore finanziario. Ci sono, infatti, professionisti che si "innamorano" di un prodotto - o magari lo trovano più conveniente in termini di commissioni - e a quel punto lo "impongono" a tutti i clienti, senza scendere nel dettaglio di quelle specifiche esigenze che fanno di ogni risparmiatore un soggetto a sé stante.

Banca Mediolanum ha da sempre promosso un approccio diverso. Innanzitutto esiste una forma di monitoraggio e di controllo sul portafoglio storico del singolo promotore, per evitare i rischi di uno "sbilanciamento" su singoli prodotti. Questa è una duplice garanzia. Per

il cliente significa avere alle spalle del "proprio medico" un primario, una équipe, meglio una vera e propria commissione di vigilanza che ne verifica l'operato. Questa stessa struttura di supporto favorisce la carriera e la crescita professionale del Consulente Globale: ne riduce la possibilità di errore e contribuisce a fidelizzare il cliente.

Un secondo punto di forza è la scelta di "ragionare in termini di persone e non di prodotti", riuscendo al limite ad andare contro la volontà del cliente (che magari vuole un singolo prodotto non adatto al suo profilo o non è consapevole della necessità della diversificazione). Lo fanno anche i buoni medici quando, magari per salvare a vita, "impongono" una terapia. Dietro ai due elementi precedenti c'è un principio di fondo al quale tutti noi ci ispiriamo. La consapevolezza di doverci comportare sempre con il risparmiatore, come ci comporteremo con uno dei nostri familiari più stretti. È questo il concetto di etica e professione alla base del mestiere di Consulente Globale.

**MEDIOLANUM CHANNEL**

## Navigando con "Gente di mare"

**F**atica e relax, sacrificio e passione, lusso e sobrietà. Dietro a concetti apparentemente così diversi tra di loro c'è un solo filo conduttore. Il mare. Il mare di una "inarrivabile" nave da crociera o di un capitano di fregata. Ma anche il mare dei pescatori di cozze o dei camalli che faticano sulla banchina di un porto. Il mare che è gioco, lavoro, ricordo... vita.

"Gente di mare", la trasmissione televisiva di Mediolanum Channel ideata e diretta da Fabio Bovini, per otto puntate è andata alla scoperta di questo universo. Ha riportato all'attenzione dello spettatore mestieri che sembravano ormai scomparsi anche dalla memoria, oppure ha svelato i contenuti di professionisti fino ad ora avvolte nel fascino del mistero: maestro d'ascia, capitano di sommergibile, ormeggiatore del porto, farista (che non è necessariamente un vecchietto trasognato dal-

la barba bianca, ma un vero e proprio professionista con grandi responsabilità). E, poi, gli uomini della Capitaneria di Porto, il metereologo marittimo, gli ufficiali della Marina Militare, marinai, piloti, biologi e studiosi della vita in mare. I veri protagonisti di Gente di mare sono le persone, non i mestieri. Le loro peculiarità, le loro emozioni, quel sentimento di odio e amore che spesso è alla base del rapporto tra il mare e l'uomo, il contrasto culturale che può esistere tra il pescatore a torso nudo e l'alto ufficiale in divisa. Sono loro i protagonisti, i veri lupi di mare che parlano di sé e raccontano agli spettatori di Mediolanum Channel i particolari e le curiosità della loro professione, ma non solo. Come non parlare, infatti, del mare come di un contenitore di suggestioni? Il timore dell'infinito e dell'immensità, la gioia del senso di libertà che può regalare a chi ne fa una

ragione di vita". Gente di mare ha anche proposto il diario di bordo di un viaggio: la traversata atlantica "Sulla scia di Cristoforo Colombo", realizzata da Fabio Bonini. Il bilancio dell'iniziativa è certamente positivo. L'obiettivo è quindi quello di ripartire alla scoperta di nuove rotte, con una seconda serie di puntate inedite. Non deve neppure meravigliare la scelta di Mediolanum Channel per ospitare questo format. "Lo spirito di fondo della trasmissione - spiega lo stesso Bonini - è in linea con quello del canale: parlare della gente e delle sue professioni. E poi c'è un parallelo tra la vita di mare e quella del Consulente Globale. Per entrambi conta molto lo spirito di team e l'appoggio di un buon equipaggio. Ma poi, alla fine, a fare la differenza sono sempre il carattere personale, e la voglia di sfidare le difficoltà. Mediolanum Channel è visibile su Sky, canale 803.



Notizie Mediolanum  
a cura  
di **Roberto Scippa**

Selezione  
e reclutamento  
tel. 02-90492778

SERVIZIO CLIENTI

Numero Verde

**800-107107**

www.bancamediolanum.it