

# Banking Center, l'eccellenza in linea

Tasso del 2,50 netto sulle somme oltre i 15mila euro con la polizza Mediolanum Plus, aggiornato ogni trimestre per offrire al cliente le condizioni più vantaggiose presenti sul mercato

Non basta fornire al cliente un buon prodotto. Il prodotto deve essere il migliore. E il servizio (nei limiti umani) perfetto. La regola vale per chiunque faccia impresa. E vale soprattutto per Banca Mediolanum, che sa che i suoi clienti hanno assimilato la filosofia che sta alla sua base, quella che il fondatore, Ennio Doris sintetizza nello slogan "La banca costruita intorno a te." E che Oscar Wilde rendeva in questa forma: "To ho gusti semplici: mi accontento sempre del meglio".

Gli anglosassoni la chiamano "customer oriented organization", organizzazione che ruota attorno all'utente, a ciò che l'utente vuole e a ciò di cui ha bisogno.

## LIBERTÀ DI GESTIONE

Un esempio di ottimo prodotto è il Conto corrente Freedom, che richiede all'utente due elementi: di depositarvi almeno 15 mila euro (e non più di un milione), e di sottoscrivere la polizza Mediolanum Plus di Mediolanum Vita Spa, polizza gratuita e che non vincola il capitale. Analizzando i guadagni, i servizi, la libertà di gestione che il Conto corrente Freedom dà al cliente, si può subito valutarne la convenienza.

I servizi. Sotto questo aspetto Freedom è un conto corrente come tanti altri, che consente di compiere tutte le operazioni e di usufruire di tutti i servizi tipici: accrediti, bonifici, pagamenti, assegni, carta di credito, bancomat e così via. Libertà di gestione. Anche qui Freedom, come altri conti correnti, permette al cliente di prelevare la cifra che vuole, anche tutto il denaro fino all'ultimo centesimo in qualsiasi momento. Non esistono scadenze prima delle quali il capitale non è, in tutto o in parte, disponibile.

Guadagno. Qui sta la differenza. Attualmente e sino al 31 dicembre 2009 il tasso di interesse è del 2,50 per cento, ma non lordo: netto. E non calcolato alla fine dell'anno, ma giorno per giorno. Il tasso del Conto corrente Freedom viene infatti aggiornato ogni tre mesi per poter offrire le condizioni più vantaggiose presenti sul mercato.

## OPERAZIONI GRATUITE

A questo guadagno netto, sicuro, va ag-



Il Banking Center Mediolanum nella sede della Banca, a Milano Tre City (Bastiglio), nel Milanese

giunto, per tutti i correntisti che abbiano sul conto corrente almeno 15 mila euro

(o un patrimonio gestito di almeno 30 mila) il vantaggio della gratuità di tutte le principali operazioni bancarie: nessuna spesa per il conto, e nemmeno per i prelievi bancomat, Rid, bonifici, sms alert e versamenti di contante presso oltre 18.000 sportelli convenzionati in tutta Italia.

Ma il successo straordinario di Conto corrente Freedom si deve anche all'organizzazione di Banca Mediolanum,

ai suoi Family Banker, ma anche al suo Banking Center.

I risultati che emergono dal 5° rapporto dell'osservatorio sui call center bancari, condotto e pubblicato dall'ABI, permette di confrontare il servizio offerto da Banca Mediolanum con quello rilevato sul mercato per il 2008.

In Banca Mediolanum è presente "un esercito" di 430 specialisti che rispondono a 2,3 milioni di telefonate annue, e subito danno l'informazione richiesta o svolgono ogni operazione che il cliente richiede. Suddivisi in turni, dalle 8 alle 22, il sabato fino alle 12.

## EFFICIENZA E COMPETENZA

"La nostra filosofia è investire sulla forma-

zione di ogni singola persona sino al raggiungimento del massimo della competenza, solo allora viene messa "in linea", solo quando si ha la certezza che il suo comportamento è coerente con il nostro obiettivo di massima soddisfazione del cliente", spiega Pierluigi Vergari, responsabile Canali Diretti. E così il cliente Mediolanum che chiama aspetta in media solo 2 secondi (42 secondi la media del mercato). Ma mentre la media generale di durata della telefonata è di 3 minuti e mezzo, in Mediolanum supera i 4 minuti: "più" del numero di chiamate gestite da un singolo operatore - dice Vergari - per noi è fondamentale che la telefonata sia conclusa solo quando abbiamo la certezza di aver soddisfatto il cliente". Risultato: solo nel 2 per cento dei casi non basta quella telefonata per risolvere l'esigenza, contro una media generale del 15 per cento.

Non sono risultati casuali. Nascono da una formazione e da un aggiornamento che non hanno uguali. E - onore al merito del Banking Center - sono superiori non solo ai risultati medi di mercato ma anche all'obiettivo, già molto ambizioso, che ogni giorno Banca Mediolanum si pone.

## MESSAGGIO PUBBLICITARIO

Condizioni contrattuali nei Fogli Informativi sul sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) e presso i Family Banker. Il 2,50% è riconosciuto fino al 31/12/09 oltre i 15.000 euro quando la giacenza arriva a 17.000 euro ed è garantito sino ai 13.000 euro. Ciò sottoscrivendo la polizza Mediolanum Plus di Mediolanum Vita S.p.A. Prima della sottoscrizione leggere Nota informativa e Condizioni di polizza sul sito [www.mediolanumvita.it](http://www.mediolanumvita.it) e presso i Family Banker.

Selezione e reclutamento  
tel. 840 700 700  
[www.familybanker.it](http://www.familybanker.it)

ENTRA IN BANCA MEDIOLANUM  
BASTA UNA TELEFONATA  
840 704 444  
[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

Notizie Mediolanum  
a cura di Roberto Scippa  
[roberto.scippa@mediolanum.it](mailto:roberto.scippa@mediolanum.it)

## IN 220 FAMILY BANKER OFFICE

### Eravamo in 20 mila

Sabato 31 ottobre, in occasione dell'85 Giornata Mondiale del Risparmio, 220 Family Banker Office di tutta Italia hanno aperto le porte ai risparmiatori, clienti e non. Circa ventimila le persone che vi hanno partecipato spinte dal desiderio di saperne di più su argomenti importanti oltre che sensibili. In alcuni casi sono stati invece i Family Banker che si sono trasferiti in scuole locali, dalle elementari alle superiori, per una lezione sul risparmio a scolari e allievi; in altre città i Family Banker hanno invece allestito un gazebo in piazza, e invitato clienti e passanti a discutere insieme di risparmi e investimenti. La giornata è stata anche arricchita da momenti ludici quali la partecipazione a un concorso a premi. A tutti i partecipanti è stato offerto l'aperitivo e un tradizionale e simbolico salvadanaio. Semplici ma apprezzate iniziative alle quali gli ospiti hanno aderito divertendosi.

Per Mediolanum si è trattato del secondo appuntamento, dopo quello organizzato per la Giornata Mondiale del Risparmio 2008.

## Gruppo Mediolanum - Risultati primi 9 mesi 2009

Comunicato stampa completo disponibile sul sito [www.mediolanum.it](http://www.mediolanum.it)

Consolidato		Banca Mediolanum			
Utile Netto	Euro 192 milioni	+86% *	Raccolta netta	Euro 3530 milioni	+110% *
Masse amministrate	Euro 37 miliardi	+20% *	Totale Clienti	1.093.300	
Acconto Dividendo	Euro 0,085 per Azione		N° Conti Correnti	573.000	

\* Rispetto al 30.09.2008