

Il grande successo del conto corrente Freedom si deve anche all'alta qualità dei servizi che vengono forniti al cliente

# Banking Center, l'eccellenza in linea

Il rendimento è del 2,50 per cento netto sulle somme oltre i 15mila euro mediante la polizza Mediolanum Plus

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: "Io 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.

Un esempio di ottimo prodotto è il Conto corrente Freedom, che richiede all'utente due elementi: 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.

A questo guadagno netto, sicuro, va aggiunto, 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. "La nostra filosofia è investire sulla formazione 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.

## INVESTIMENTI E PATRIMONI GESTITI

### Creare valore per la clientela

Negli investimenti e nella gestione del risparmio, a conti fatti, sono sempre numeri e risultati che contano.

E proprio numeri, valori, percentuali, danno un risultato ben preciso: il Gruppo Mediolanum, con la sua Banca, la sua rete di consulenza finanziaria, le sue Società di gestione del Risparmio (Mediolanum Gestione Fondi e Mediolanum International Funds), sa creare valore per i propri clienti e riesce a valorizzare al meglio risorse finanziarie e investimenti. Innanzitutto mettendo in fila i risultati delle Società di gestione del risparmio (Sgr) del mercato bancario nazionale per rendimento ponderato del patrimonio gestito in fondi comuni italiani ottenuto dall'inizio del 2009, troviamo il Gruppo Mediolanum (considerando sia Mediolanum Gestione

nale complessivo risulta negativo per oltre 5700 milioni di euro. Dati e cifre che rendono evidenti i risultati raggiunti, il valore creato a favore dei propri clienti. «Tutti questi risultati, straordinari, sono possibili grazie alla combinazione virtuosa di tre elementi e fattori fondamentali» sottolinea Vittorio Gaudio, responsabile Area Patrimoni Finanziari Clientela di Banca Mediolanum: «una strategia d'investimento e una asset allocation molto efficaci e premianti; una forte capacità gestionale dei fondi e delle soluzioni d'investimento da parte di Sgr e strutture gestionali del Gruppo; una raccolta nel settore degli investimenti che valorizza le opportunità del mercato, e che ha saputo puntare sui fondi e sui Portafogli finanziari che sono risultati più performanti e vantaggiosi per la clientela. La combi-

Message 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 a 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.

## È il risultato di una precisa strategia di Banca Mediolanum

# Tanti mutui, pochi crediti scoperti

Due risultati concreti dimostrano il successo di una strategia ben precisa, che mette sempre al primo posto gli interessi del cliente. Attraverso una consulenza mirata e personalizzata, che non si limita semplicemente a distribuire e vendere prodotti al mercato, alla massa dei risparmiatori e investitori privati. Ma che, attraverso l'assistenza diretta, personale e costante nel tempo del Family Banker, è in grado di conoscere bene, in maniera approfondita, caratteristiche, profilo, necessità di ogni singolo risparmiatore e investitore, mettendo a disposizione le soluzioni più adeguate. Anche nel campo del credito e dei finanziamenti immobiliari. E fornendogli anche misure di protezione e garanzia, come la possibilità di accedere a coperture assicurative, ad esempio sugli immobili acquistati con un mutuo, con una duplice tutela: del credito e del cliente.

Ecco il primo dato importante: le sofferenze nette che Banca Mediolanum registra nei confronti della propria clientela corrispondono a solamente lo 0,26% del totale dei crediti, mutui e finanziamenti, erogati. Un valore molto basso, ancora di più se paragonato a quelli che corrispondono a gran parte degli altri istituti di credito italiani, di livello nazionale e internazionale, che, secondo una

recente analisi di Assofin (associazione del credito al consumo e immobiliare) e IISole24Ore, oscillano invece in valori compresi tra circa l'1 e il 2,80% del totale (sempre considerando le sofferenze nette sui crediti, al netto dei fondi rischi).

E l'altro risultato rilevante è il seguente: nel corso del primo semestre 2009, sempre secondo analisi ed elaborazioni Assofin sul credito immobiliare erogato alle famiglie,

Banca Mediolanum nello stesso periodo ha fatto registrare un incremento del 200% dei valori dei mutui erogati alla clientela.

Cifre e risultati che indicano con evidenza un aspetto essenziale, fondamentale per gli stessi clienti: Banca Mediolanum registra sofferenze nette molto basse nei confronti dei crediti, alla clientela non perché applichi una stretta al credito, alla concessione di finanziamenti immo-

specializzato e costruito su misura, in linea con esigenze, possibilità finanziarie e progetti del singolo cliente, risparmiatore e investitore.

La possibilità di accedere a un mutuo è riservata a chi è cliente della Banca, all'interno di un ventaglio di servizi e soluzioni di risparmio e investimento molto ampio e articolato, che va dal conto corrente alle polizze assicurative, ai piani d'investimento e previdenziali.

Banca Mediolanum applica poi una politica di erogazione di crediti, finanziamenti e mutui che prevede e può comprendere anche forme di tutela e polizze a garanzia del cliente, e della sua solvibilità, per esempio in caso di gravi infortuni, invalidità permanente, perdita del posto di lavoro, e altri eventi imprevedibili che possono intaccare pesantemente il reddito familiare e del singolo cliente.

Oltre ad altre importanti forme di tutela e sostegno. Per esempio, per tutti i clienti dal gennaio scorso sono previste per i mutui condizioni a tasso variabile che si adattano alle variazioni dell'Euribor (il tasso di riferimento europeo), prevedendo anche un meccanismo che, quando l'Euribor cresce e oltrepassa determinati valori prefissati, in maniera automatica, e senza che il cliente ne debba fare richiesta o debba ricontattare le condizioni del mutuo, aggiorna e riduce lo "spread" applicato al finanziamento, entro determinati parametri, e attenua in questo modo l'effetto della crescita dell'Euribor.



mentre all'interno del mercato bancario nazionale si è registrata una diminuzione media complessiva del valore dei mutui erogati pari al 19,3% rispetto allo stesso periodo del 2008 (con istituti bancari di primo piano che hanno fatto registrare diminuzioni dei valori dei mutui erogati pari al 20,30, fino al 70% rispetto a un anno prima),

biliari e mutui per le famiglie, che sono invece in forte crescita, e in netta controtendenza rispetto a gran parte del mercato. Ma perché raccoglie i risultati di una strategia, di una politica aziendale, ben precisa: quella di fornire alla clientela non solo un "prodotto" bancario (come il singolo mutuo o prestito) ma un servizio di consulenza altamente

## Come Mediolanum crea valore per il cliente



Fondi che Mediolanum International Funds) in testa alla classifica, avendo realizzato una performance ponderata del patrimonio gestito pari all'11,13%. La Sgr al secondo posto ha ottenuto una performance ponderata di circa l'11%, quella dopo ancora di circa il 10,6%, per poi scendere attorno al 7,6%. Numerose altre Sgr hanno ottenuto una performance ponderata inferiore al 6%. In sostanza il Gruppo Mediolanum ottiene risultati d'eccellenza.

Ma c'è un altro dato rilevante e significativo: il valore del patrimonio gestito dal Gruppo Mediolanum ha fatto registrare un incremento del 25,1%, dall'inizio dell'anno a fine ottobre, un vero e proprio balzo in avanti da primato, mentre il rialzo ottenuto dall'intero mercato a livello nazionale si è fermato al 3,1%. Un altro dato, un altro scarto netto, il 25% del Gruppo Mediolanum rispetto al 3% del mercato complessivo, che dimostra una importante differenza di risultati e performance.

Mentre la raccolta netta di investimenti e risorse finanziarie in gestione, sempre dall'inizio dell'anno a fine ottobre, per il Gruppo Mediolanum risulta positiva per oltre 1.360 milioni di euro, quando il risultato analogo riferito al mercato bancario e finanziario nazio-

onale e la convergenza di questi tre fattori, che Mediolanum dimostra di saper realizzare, creando valore per gli investimenti e le risorse finanziarie gestite dei clienti, ha permesso di raggiungere questi risultati di assoluto rilievo. Traguardi che non sarebbero possibili mancando anche solo una di queste tre componenti essenziali. Per quanto riguarda le strategie d'investimento e l'asset allocation, ad esempio, nei Portafogli finanziari della clientela del Gruppo Mediolanum la composizione azionaria corrisponde a circa il 60% del Portafoglio investimenti complessivo, i tre quinti del totale, e decisamente più alta rispetto alla media del mercato (in cui gli investimenti azionari sono meno del 20% del Portafoglio totale), e in una fase di rafforzamento e incremento del mercato azionario anche i risultati per i clienti Mediolanum ne hanno beneficiato in maniera significativa.

«A questo, si aggiunge il fatto che i nostri fondi d'investimento e l'attività di gestione finanziaria del Gruppo hanno ottenuto performance di assoluto rilievo nel corso dell'anno», osserva Gaudio, «mentre la raccolta degli investimenti ha saputo privilegiare le soluzioni più vantaggiose per la clientela».

## 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	+119%
Massa amministrata	Euro 37 miliardi	+20%	Totale Clienti	1.093.300	
Accanto Dividendo	Euro 0,095 per Azione		N. Conti Correnti	573.000	

\* Risultato al 30/09/2009