

La "multicanalità integrata" ha permesso a Banca Mediolanum di ottimizzare i risultati e di azzerare le spese dei correntisti

Più servizi e qualità: è questo il futuro

Il cliente può chiedere l'assistenza di un Consulente e servirsi, in qualsiasi momento, dei canali diretti

Penna: «L'intuizione sta nell'aver realizzato una banca che, pur conservando e potenziando un'impostazione basata sul rapporto umano, fa leva sull'apporto della tecnologia per offrire un miglior servizio»

Sistema bancario e nuove tecnologie: un binomio che negli ultimi anni è andato consolidandosi, riscrivendo il rapporto che lega l'istituto di credito alla sua clientela. Ma aprire le porte all'innovazione, avviando un trend di forte cambiamento che consenta di ottenere efficienza, economie di scala e contenere i costi delle operazioni non basta. La banca, al tempo stesso, deve essere in grado di garantire servizi di elevata qualità.

Banca Mediolanum è partita proprio da queste premesse per creare il nuovo modello di banca, con una "multicanalità integrata". Il suo valore aggiunto, come spiega Antonio Maria Penna, Amministratore Delegato di Banca Mediolanum, sta nel mettere a disposizione un insieme di servizi articolando una pluralità di strumenti, più canali, appunto, in modo da superare l'equazione low cost-low quality.

Cosa differenzia Banca Mediolanum dai suoi competitori?

«L'intuizione sta nell'aver realizzato una banca che, pur conservando e potenziando un'impostazione basata sul rapporto umano, fa leva sull'apporto della tecnologia per offrire un miglior servizio. Al centro della nostra organizzazione interna c'è da sempre il cliente che, in base all'esigenza del momento, può scegliere fra due diverse tipologie di "aiuti" da parte della Banca.

Per le operazioni cosiddette ad "alto valore aggiunto", che richiedono esperienza e soprattutto competenza e professionalità, vale a dire l'asset allocation dei propri risparmi, l'acensione di un mutuo o ancora la definizione di un piano pensionistico, il cliente può rivolgersi a uno dei 5mila Consulenti Globali della Banca, distribuiti presso i vari Punti Mediolanum esistenti su tutto il territorio nazionale.

Per le operazioni invece più semplici e di routine, a "minor valore aggiunto", quali bonifici, prelievi, ricariche telefoniche, informazioni sui saldi, il correntista può utilizzare quelli che noi chiamiamo "canali diretti", cioè il telefono, il teletext, l'accesso via internet, in piena autonomia e a qualunque ora della giornata, da casa o dall'ufficio».

Da principio a quali criteri vi siete rifatti per definire la strategia aziendale da intraprendere?

«Per essere competitivi sul mercato si doveva necessariamente creare qualcosa di nuovo. In particolare si dovevano pensare modalità differenti per raggiungere il cliente, mezzi non ancora sperimentati dal modello di banca tradizionale fondata sul sistema degli sportelli.

Siamo così partiti nel '97 proponendoci come banca sostanzialmente "telefonica", istituendo un call center che potesse soddisfare una molteplicità di funzioni operative per chi avesse aperto un conto corrente presso la nostra Banca.

Ma non è tutto. Grazie a dei sistemi informativi all'avanguardia, già in quegli anni abbiamo sviluppato la prima banca "televisiva": da un qualsiasi televisore era



Antonio Maria Penna

Più professionalità, più efficienza e più vantaggi con il nuovo sistema bancario introdotto dall'Istituto di Ennio Doris

ed è possibile prendere visione del proprio estratto conto, del valore dei propri investimenti, ma anche ordinare un libretto di assegni.

Questo perché il telefono fisso o mobile, così come la tv, si trovano nelle case di tutti gli italiani, al contrario della rete internet che era

ancora agli albori, una scelta di nicchia, riservata a chi già aveva le conoscenze informatiche di base.

Oggi invece la sfida sta nello sfruttare tutte le chance offerte da internet, dai telefoni cellulari di ultima generazione, ma anche dalla tv digitale.

Tuttavia - oggi come allora - il differenziale resta lo stesso: la possibilità di poter contare su un team di professionisti che è pronto a recarsi a casa del cliente per parlare di banca e di investimenti, ma anche - se lo desidera - per "abilitarlo", o meglio per far sì che familiarizzi, con modi semplici e alla

gestione di patrimoni consistenti, hanno a disposizione un "pacchetto" di attenzioni che garantisce un livello di servizio superiore rispetto a quello standard.

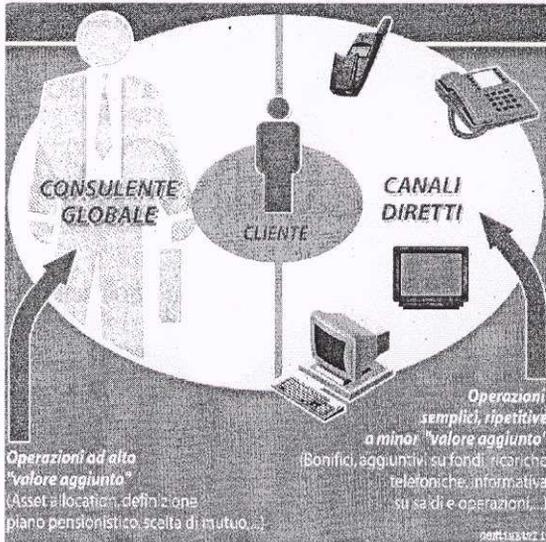
Una "corsia preferenziale" che si realizza su diversi aspetti. Si tratta della clientela "Prima Fila" per la quale è stata ideata, ad esempio, una particolare carta di credito, per la quale l'accesso al centro è facilitato: se ve ne fossero, viene bypassata qualsiasi coda e la richiesta è

gestita da operatori senior più preparati.

Per garantire la qualità occorre però lavorare sia sui servizi che sul prodotto?

«Esattamente è proprio da questa riflessione che siamo arrivati a proporre il conto corrente Reflex, l'ultimo nato della nostra famiglia. Studiando i comportamenti del cliente, lo sforzo è stato quello di offrire sul mercato uno strumento adeguato che consenta di svolgere tutte le operazioni abi-

tuale azzerando le spese, dai prelievi ai bonifici, dal pagamento delle utenze ai bollettini postali, etc. Un conto corrente che è veramente "senza astensioni", che garantisce la piena trasparenza e la gratuità della gestione e dei servizi. A Reflex, come a tutti gli altri conti correnti, è poi abbinata la Reflexcard che, tra le varie potenzialità, può diventare anche uno strumento di identità se l'interessato decide di inserirvi la propria fotografia».



gestita da operatori senior più preparati.

Per garantire la qualità occorre però lavorare sia sui servizi che sul prodotto?

«Esattamente è proprio da questa riflessione che siamo arrivati a proporre il conto corrente Reflex, l'ultimo nato della nostra famiglia. Studiando i comportamenti del cliente, lo sforzo è stato quello di offrire sul mercato uno strumento adeguato che consenta di svolgere tutte le operazioni abi-

tuale azzerando le spese, dai prelievi ai bonifici, dal pagamento delle utenze ai bollettini postali, etc. Un conto corrente che è veramente "senza astensioni", che garantisce la piena trasparenza e la gratuità della gestione e dei servizi. A Reflex, come a tutti gli altri conti correnti, è poi abbinata la Reflexcard che, tra le varie potenzialità, può diventare anche uno strumento di identità se l'interessato decide di inserirvi la propria fotografia».

Bilancio 2005 record per il Gruppo Mediolanum

Salgono gli utili (+42%) e i consulenti (5220)

In questo articolo presentiamo alcuni dati estratti dal comunicato ufficiale distribuito alla stampa e alla comunità finanziaria il 27 marzo 2006.

Il testo integrale e la presentazione agli analisti finanziari sono consultabili sul sito www.mediolanum.it

Lo scorso esercizio, infatti, si è chiuso con un utile netto consolidato pari a 233 milioni di euro, che equivalgono a un balzo del 42% rispetto al 2004. Parallelamente è cresciuta la rete di vendita della Banca, che ha superato i 5 mila consulenti (5.220 di cui 3.976 promotori finanziari), al servizio di 362.500 clienti totali della banca (il 16% in più rispetto al 31 dicembre 2004). Anche il numero dei conti correnti è in aumento del 14%, attestandosi su 392.300, con un incremento di 48.300 conti.

del bilancio consolidato, le masse amministrative sono cresciute del 17%, superando i 30 milioni di euro (30,4), mentre il valore intrinseco (Embedded Value) - ossia la somma del patrimonio netto, considerando le attività ai valori di mercato, e del valore del portafoglio in essere - è salito del 18%, a quota 2,95 miliardi di euro. E quanto risulta dal progetto di bilancio d'esercizio e di bilancio consolidato del gruppo al 31 dicembre 2005, approvato dal Consiglio di amministrazione di Mediolanum Spa lo scorso 27 marzo.

Lo scorso esercizio, infatti, si è chiuso con un utile netto consolidato pari a 233 milioni di euro, che equivalgono a un balzo del 42% rispetto al 2004. Parallelamente è cresciuta la rete di vendita della Banca, che ha superato i 5 mila consulenti (5.220 di cui 3.976 promotori finanziari), al servizio di 362.500 clienti totali della banca (il 16% in più rispetto al 31 dicembre 2004). Anche il numero dei conti correnti è in aumento del 14%, attestandosi su 392.300, con un incremento di 48.300 conti.

Per il quarto anno consecutivo l'Istituto sponsorizzerà la "Maglia verde" del Gran premio della Montagna

Al Giro con la carovana di Banca Mediolanum



Con l'avvio dell'89° Giro d'Italia riparte anche la "carovana" di Banca Mediolanum. Per il quarto anno consecutivo la banca porterà i suoi migliori clienti alla storica manifestazione ciclistica e sarà nuovamente sponsor del "gran premio della montagna", la competizione che premia con l'ambita "maglia verde" lo scalatore che realizza la performance più eccellente negli arrivi in salita.

Tra gli obiettivi principali che Banca Mediolanum si pone con questa sponsorizzazione, figura soprattutto quel-

I clienti potranno pedalare con i campioni di ieri (Francesco Moser, Gianni Motta, Maurizio Fondriest, Roberto Conti) e incontrare quelli di oggi

lo di instaurare con la propria clientela un rapporto privilegiato, facendo vivere da vicino questa grande kermesse.

Già di prima mattina, anti-

cipando la partenza del cronometro, verrà offerta l'opportunità di fare una pedalata, indossando la "maglia verde", in compagnia di un testi-



Ennio Doris premia la "Maglia verde" José Rujano, vincitore del Gran Premio della Montagna al Giro d'Italia 2005



La carovana di Banca Mediolanum ad un arrivo di tappa durante il Giro d'Italia dello scorso anno

monial d'eccezione quali Francesco Moser, Gianni Motta, Maurizio Fondriest e Roberto Conti; così come, nel pomeriggio, sempre al fianco del proprio divo dello sport, sarà possibile percorrere gli ultimi chilometri dello stesso tragitto e tagliare il traguardo poco prima degli atleti in gara. Ma non è tutto: ci si potrà anche concedere il lusso di seguire la tappa a bordo di un'auto messa a disposizione dalla banca entrando così nel vivo della gara accanto al gruppo dei ciclisti. E ancora i migliori clienti, muniti di pass e invito, avranno accesso all'ospitalità vip, dai cui, comodamente seduti, con tanto di servizio catering, potranno assistere in diretta al "taglio" del traguardo, dopo aver seguito la competizione davanti a un maxi schermo. Tra l'altro, un'area riservata simile sarà allestita nei pressi della partenza, dove si potranno incontrare corridori e

Sarà possibile seguire la corsa su una macchina messa a disposizione dall'azienda e partecipare al Mediolanum party nei locali più esclusivi delle varie tappe

personalità.

A disposizione di tutti gli spettatori, ci sarà lo stand personalizzato nel "villaggio" degli sponsor, presente sia all'inizio che in prossimità dell'arrivo di tappa, punto in cui ai visitatori saranno distribuiti gadget pubblicitari e le cartoline per partecipare a Reflexplay, il nuovo concorso lanciato dalla banca, che fino ad ottobre 2006 mette in palio ogni mese 10 premi da 2mila euro.

Alla sera poi i Mediolanum

party. Verrà infatti ripetuta l'esperienza della passata edizione: nella cornice delle località che ospitano le varie tappe, la banca porterà a cena i migliori clienti della zona,

ospiti dei ristoranti più esclusivi, dove con big del mondo, filmati sul tema e musica live si entrerà giorno dopo giorno sempre più nel vivo dell'atmosfera del Giro.

Entra in Banca Mediolanum
Basta una telefonata
840704444
www.bancamediolanum.it

Selezione e Reclutamento
tel. 02-90492778

Notizie Mediolanum a cura di Roberto Scippa
roberto.scippa@mediolanum.it