

In qualsiasi momento si può contare sull'intervento della Rete con i suoi professionisti per eventuali valutazioni su investimenti o per le operazioni bancarie

# Family Banker, fulcro della multicanalità

I clienti, standosene a casa o in ufficio, avranno sempre a disposizione un aiuto prezioso nel proprio rapporto con la banca

Per tutte le operazioni oltre quelle ad «alto valore aggiunto», vale a dire gestione del risparmio, l'accensione di un mutuo o la definizione di un piano pensionistico, il cliente può rivolgersi a uno dei quasi 6.000 Family Banker della Rete

Una banca che fa leva sul contributo della tecnologia per offrire servizi di alta qualità, ma che al tempo stesso ha voluto conservare un'impostazione fondata sul rapporto umano. E' questo il punto di forza di Banca Mediolanum.

Negli ultimi anni diversi istituti di credito hanno rivisitato il rapporto con la clientela, in particolare dal punto di vista dell'operatività: ne è prova la nascita di molti conti correnti che in cambio di un accesso esclusivamente online azzerano o comunque riducono di molto i costi di gestione. Tuttavia, da un lato, Internet non è diffuso fra tutte le famiglie,

Per bonifici, prelievi, ricariche telefoniche, informative su saldi, il correntista può muoversi in autonomia con il telefono, Teletext, Internet e oggi anche il T-Banking

dall'altro introdurre forti innovazioni che permettano di ottenere economie di scala, contenendo i costi delle operazioni, non è sufficiente e non tutte le operazioni sono sempre gratuite. Una banca può avere anche essere in grado di garantire servizi di elevata qualità ed efficienza.

Ecco allora che il differenziale della Banca fondata da Ennio Doris, che ha pensato a un nuovo modello di banca "diretta" e "multicanale", sta proprio nel mettere a disposizione un insieme di servizi articolando una varietà di strumenti, di canali, in modo da superare l'equazione basso costo = bassa qualità.

Al centro dell'organizzazione interna ci sono da sempre il cliente e in particolare il singolo nucleo familiare che, in

base alle proprie esigenze, può valutare fra due fattispecie di "aiuti" da parte della Banca.

Per le decisioni di routine, a "minor valore aggiunto", ossia bonifici, prelievi, ricariche telefoniche, informative su saldi e bonifici, cioè le operazioni da sportello, il correntista può rifarsi ai cosiddetti "canali diretti", cioè il telefono, il Teletext, l'accesso via Internet e oggi anche al T-Banking che sfrutta il digitale terrestre (vedi altro servizio in pagina), in piena autonomia in qualsiasi ora della giornata, da casa o dall'ufficio.

Ma Banca Mediolanum ha anche un "volto" umano grazie alla figura del Family Banker, che è in grado di portare la banca nel salotto di casa di ogni famiglia, ogni volta che questa lo richieda.

Infatti, per quanto riguarda le operazioni chiamate ad "alto valore aggiunto", quelle che in genere sono di competenza del direttore della filiale o del responsabile dell'ufficio titoli, vale a dire asset allocation, l'accensione di un nuovo o ancora la definizione di un piano pensionistico, il cliente può rivolgersi a uno dei 6.000 Family Banker della Rete di Banca Mediolanum, operanti su tutto il territorio nazionale.

Il "banchiere" di fiducia, pertanto, è diventato a tutti gli effetti Family Banker, molto più di un consulente per le scelte di investimento, in quanto è la chiave d'accesso alla Banca: affiancando la famiglia nell'uso della piattaforma tecnologica è il fulcro della stessa formula multicanale.

Di conseguenza se da un lato, grazie all'impiego della tecnologia, le operazioni semplici possono essere effettuate in autonomia, dall'altro ci sarà sempre a disposizione un Family Banker per soddisfare le necessità della clientela.

## DIGITALE TERRESTRE

### T-Banking: nuovo servizio per i clienti

Si arricchisce ancora la piattaforma multicanale di Banca Mediolanum. Arriva il T-Banking, il nuovo canale di accesso alla Banca a disposizione dei clienti che sfrutta il metodo innovativo di trasmissione del digitale terrestre.

Banca Mediolanum dà sempre più ricorso alle nuove tecnologie per garantire ai correntisti una pluralità di "ingressi" al loro conto corrente e svolgere operazioni sia sul piano bancario che finanziario, attraverso l'impiego di diversi mezzi (Internet, telefono e tv). Oggi, però, forte soprattutto del background maturato con il Teletext, ha deciso di sperimentare anche una tecnologia già comune a molte famiglie italiane, alla portata di tutti in quanto semplice da utilizzare e che in breve tempo potrebbe sostituire l'attuale sistema televisivo di tipo analogico.

Il T-Banking, pertanto, consente di accedere alle principali funzioni informative e dispersive semplicemente at-

traverso l'uso del proprio televisore e di un decoder digitale terrestre collegato alla linea telefonica (il collegamento è indispensabile per lo scambio delle informazioni che verranno visualizzate sullo schermo).

La connessione è gratuita e avviene in sicurezza utilizzando i codici segreti a disposizione di tutti i correntisti per l'uso della banca multicanale.

Una volta connessi, in base alle proprie esigenze e grazie all'interattività del decoder, si può selezionare, scorrendo sul menu, l'area di interesse (servizi bancari, investimenti, servizi previdenziali e protezione) attraverso i tasti colorati del telecomando.

E' inoltre possibile ricevere le news della Banca selezionando la sezione Mediolanum Informa.

In particolare la prima sezione dedicata ai servizi bancari consente di accedere alle informazioni relative al proprio conto corrente (movimenti degli ultimi 90 giorni, saldo, fido); la si-

Una schermata di Banca Mediolanum sul digitale terrestre



tuazione di bancomat e carta di credito (elenco movimenti, massima spesa, prelievi gratuiti residui) a livello di operazioni il dispositivo è possibile ricaricare il telefono cellulare e richiedere l'emissione di carnet di assegni.

La seconda sezione permette, invece, di conoscere lo stato dell'arte di fondi, gestioni patrimoniali, dossier titoli e investimenti assicurativi posseduti. Con la terza sezione si può prendere visione delle informazioni relative alle

polizze previdenziali e di protezione sottoscritte.

In un'ultima area sono invece disponibili ai clienti tutte le novità dell'offerta della Banca.

Per qualunque problema e chiarimento è inoltre possibile ricorrere al Servizio Clienti di Banca Mediolanum al numero verde 800.107.107 presso cui è attivo un team di supporto per il T-Banking in grado di gestire tutte le istanze dei clienti.

## AVVENIMENTI

### I marattoneti di New York



Un gruppo Mediolanum alla grande manifestazione americana

Tra gli oltre quarantamila partecipanti alla Maratona di New York, che si è svolta domenica 5 novembre, c'era anche una folta schiera di colleghi che hanno completato tutto il percorso sventolando i simboli del Gruppo Mediolanum. La squadra era composta da Salvo La Porta, regional manager del Sud-Italia, Claudio Gilloli, Giuseppe Tamburello, Flavio De Matteis, Claudia Castano, Serena Maira, Fabrizio Brugnola, Simone Belfiore, Epifanio La Porta, Giuseppe Pizzino.

## MEDIOLANUM CHANNEL

### Si punta sul teatro con grandi eventi

L'attenzione di Banca Mediolanum alle nuove tecnologie per offrire alla sua clientela servizi e prodotti bancari e finanziari di alta qualità, si riflette anche in altri ambiti. Crescono infatti i dati di ascolto di Mediolanum Channel, l'emittente satellitare free del Gruppo Mediolanum visibile al canale 803 di Sky e in streaming su internet dal sito [www.mediolanumchannel.tv](http://www.mediolanumchannel.tv).

La tv, fin dal suo decollo nel 2001, vuole essere un punto di riferimento per tutta la comunità che ruota intorno alla Banca e che si identifica e condivide i valori su cui la Banca stessa si fonda, ossia la fiducia nel progresso, l'ottimismo di fondo e la centralità dell'individuo con tut-



le sue esigenze. Mediolanum Channel ha scelto di distinguersi nel panorama televisivo come canale multimediale e multi-tematico: è infatti diffuso gratuitamente sia via satellite sia via internet e dedica le

sue trasmissioni ad argomenti selezionati che affronta con stile approfondito e taglio innovativo.

"Quarta Parete" è la trasmissione di Mediolanum Channel dedicata al teatro, in prima emissione ogni mercoledì alle ore 23 e in multiprogrammazione all'interno del palinsesto settimanale.

La "quarta parete" è una definizione nata nel teatro ed è stata poi adottata dal cinema e dalla letteratura. Apparso sulla scena nel XX secolo con l'avvento del realismo teatrale - dove faceva riferimento a un muro immaginario, posto di fronte al palco attraverso il quale il pubblico osservava l'azione che si svolgeva nell'opera rappresentata - ha finito con il indicare più genericamente il confine tra il mondo della finzione e il pubblico. Il programma di Mediolanum Channel, scritto da Pino Strabioli, racconta la magia del teatro con un format innovativo. Ogni puntata è dedicata a uno spettacolo e ai suoi protagonisti che in forma di intervista si raccontano e raccontano i loro personaggi. Spezzoni di interviste si alternano con brevi scene della rappresentazione, il tutto unito dall'appassionata conduzione di 3 giovani studenti di recitazione.

## MERCATI

### Borsa: la diversificazione è sempre l'arma vincente

Walter Ottolenghi

Economia fiacca e borsa sui massimi: uno scenario che pone molte domande e induce non pochi dubbi, in particolare per quanto riguarda il nostro paese. Oltre che enigmatica, la realtà, come sempre, è un po' più complessa di quel che appare a prima vista.

Lo sfioramento della mitica quota 12.000 da parte del Dow Jones Industrial e il suo apparente riaggiungo con il trend degli Anni '90 e comportamenti molto simili da parte delle borse asiatiche, anche se con qualche pesante sussulto sul fronte giapponese, confermano un quadro di mercati ormai attestati sui valori massimi assoluti.

Lo stato del continente europeo sembrerebbe invece abbastanza diverso. Pur con una buona, anzi ottima, corsa dei prezzi, i livelli di fine decennio precedente sono ancora lontani. Queste differenze sono però neutralizzate se si vanno a rettificare i prezzi per gli effetti di variazione dei cambi valutari: sui massimi assoluti anche i prezzi europei se tutto viene calcolato in dollari, mentre ancora lontani dai massimi i prezzi americani ed asiatici se tutto viene calcolato in Euro.

In sintesi: per un investitore americano o asiatico i prezzi delle borse sono sui massimi ovunque, per un investitore europeo il valore degli investimenti boristici, in qualunque area geografica, sono ancora lontani da quelli di set-sette anni fa, di un buon 25% in America e a Hong Kong e di quasi il 40% in Giappone. Nell'insieme, situazioni non molto diverse, Giappone a parte, a quelle che si riscontrano in Europa misurando tutto in Euro. In questa situazione, lo stress da massimi storici risulta quanto meno ben ridimensionato.

Sul piano dei fondamentali, si percepisce poi

Gli indici azionari si mantengono sui massimi, nonostante l'andamento dell'economia sia ancora piuttosto fiacco

che gli utili delle società quotate continuano, un po' ovunque, a riservare sorprese positive e a confermare un buon andamento della profittabilità aziendale. Questo anche per molte società europee, frutto di processi di riorganizzazione o di benefici indotti dagli interessi sempre più internazionali sia per quanto riguarda i processi produttivi sia per quanto riguarda i mercati di sbocco. Sempre minore, quindi, anche la dipendenza da sistemi economici un po' apatici.

L'interesse a rimanere investiti sui mercati azionari, con una buona diversificazione, resta quindi prevalente. Un'eventuale accelerazione della crescita ciclica europea potrebbe portare un buon contributo per gli investimenti nel nostro continente, così come un recupero ciclico delle altre valute nei confronti dell'Euro potrebbe dare soddisfazioni agli investimenti extraeuropei, soprattutto se accompagnato dalla tenuta del trend positivo dei conti economici societari, cosa che nulla lascia, in questo momento, contraddire. L'arma vincente rimane la diversificazione, eventualmente perseverando maggiormente negli investimenti aggiuntivi in quelle aree dove l'investitore europeo ha finora colto le minori soddisfazioni.

## TRIMESTRALE

### Ottime le performance del Gruppo Mediolanum

Crescono le masse e la raccolta netta del Gruppo Mediolanum. E' questa la fotografia scattata in base ai dati della relazione approvata dal consiglio di amministrazione del Gruppo e relativa agli ultimi tre mesi (relazione consolidata al 30 settembre scorso).

In particolare le masse amministrare a fine settembre, dopo i primi 9 mesi del 2006, hanno superato i 32 miliardi di euro con un rialzo del 9%, mentre la raccolta netta è stata di oltre 1.700 milioni di euro (+ 27%).

Banca Mediolanum con le sue performance continua ad avere un peso fondamentale sull'andamento del gruppo. L'asse vincente è sempre il comparto del risparmio gestito che è cresciuto del 34% (1.091 milioni di euro).

Il totale dei Clienti è aumentato: 824.700 primi intestatari, 34.200 in più rispetto al 30 settembre 2005 e complessivamente i conti correnti si sono attestati su un totale di 440.382, con un incremento di 67.242 conti rispetto al 2005 (+18%).

Di conseguenza per continuare ad affiancare le famiglie in modo competente, anche l'organico della Rete di vendita di Banca Mediolanum è stato al passo: sono state inserite altre 905 unità sfiorando quota 5.884 Family Banker.

Tuttavia il gruppo guidato da Ennio Doris ha conseguito un utile netto che, se pur alto, è in calo rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso: si è attestato a 166,4 milioni di euro in discesa dell'8%. Ma la ragione della perdita è da ricercarsi nel ribasso dei mercati che ha causato una generazione di commissioni di performance inferiori del 43%.

Con riferimento al mercato domestico (che

Dalla relazione del Consiglio di amministrazione si rileva, tra l'altro, che il risparmio gestito è cresciuto del 34% e la raccolta netta del 27%

limitatamente all'utile netto e alle masse include Banca Esperia per la quota di pertinenza pari al 48,5%) è stato registrato un utile netto pari a 166,8 milioni, con un calo del 9% dovuto alle stesse cause che hanno influito sul risultato del Gruppo. A fronte però le masse hanno visto un rialzo del 10% pari a 29.200,5 milioni di euro.

La situazione guadagna invece terreno nel settore previdenziale: i premi lordi relativi alle polizze vita hanno conosciuto un balzo nella misura del 20% (per un totale di 2.194 milioni di euro).

Ottimi risultati anche in termini di raccolta. In particolare quella lorda dell'Asset Management è stata pari a circa 2mila milioni, con un incremento del 65%; mentre la raccolta netta è stata positiva per 1.336 milioni, registrando un aumento del 28%.

Bene anche i mercati esteri con un risultato economico che è migliorato dell'88%. Inoltre le attività in Spagna attraverso Fibanc hanno contribuito all'utile consolidato per 4,5 milioni di euro.

L'intero comunicato si può consultare sul sito [Internet.www.mediolanum.it](http://Internet.www.mediolanum.it).

**Entra in Banca Mediolanum Basta una telefonata**  
840-704-444  
[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

Pagina informativa per i Clienti Mediolanum a cura di ROBERTO SCPPA [roberto.scppa@mediolanum.it](mailto:roberto.scppa@mediolanum.it)

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