

Il grande successo del conto corrente Freedom si deve anche all'alta qualità dei servizi alla clientela

Banking Center, l'eccellenza in linea

Rendimento del 2,50 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. Operazioni GRATUITE. A questo guadagno netto, sicuro, 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, Rti, 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 2,5 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 formazione di ogni singola

matte 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.

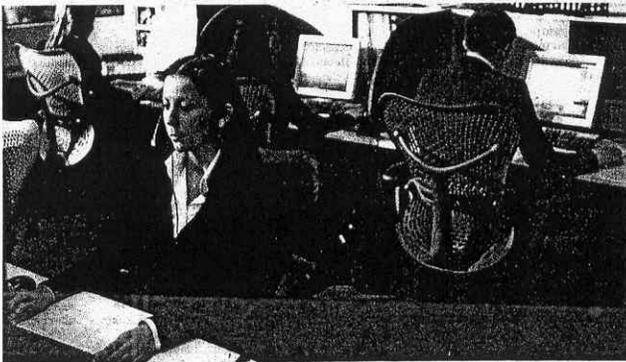
mentre la raccolta netta di investimenti e risorse finanziarie in gestione, sempre dall'inizio dell'anno a fine ottobre, per il Gruppo Mediolanum risulta positiva per oltre 1.360 milioni di euro, quanto il risultato analogo riferito al mercato bancario e finanziario nazionale complessivo risulta

2,50%
NETTO

OPERAZIONI GRATUITE

A questo guadagno netto, sicuro,

Il Banking Center Mediolanum, nella sede, a Milano Tre City (Basiglio), nel Milanese: 430 banking specialist al servizio del cliente ogni giorno dalle 8 alle 22



MESSAGGIO PUBBLICITARIO

Condizioni contrattuali nei Fogli Informativi sul sito www.bancamediolanum.it e presso i Family Banker. Il 2,50% è riconosciuto fino a 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 e presso i Family Banker.

INVESTIMENTI E PATRIMONI GESTITI

Le strategie che creano valore per il cliente

Negli investimenti e nella gestione del risparmio, a conti fatti, sono sempre numeri e risultati che contano. Conto, soprattutto, se la propria banca ha impiegato al meglio il denaro investito, scelto le strategie più vantaggiose ed adeguato, ottenuto performance e rendimenti ai livelli più alti tra quel-

le disponibili sul mercato. 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. Bastano qualche cifra e degli esempi concreti per evidenziarlo. Inanzitutto, mettendo in fila, come in una classifica, i risultati delle Società di gestione del risparmio (Sgr) del mercato bancario nazionale per rendimento ponderato del patrimonio gestito in fondi comuni italiani (vale a dire, il valore creato dall'attività di gestione degli investimenti della clientela) ottenuto dall'inizio del 2009, troviamo il Gruppo Mediolanum (considerando sia Mediolanum Gestione Fondi che Mediolanum International Funds) in testa alla classifica, avendo realizzato una performance ponderata del patrimonio gestito pari all'11,13%. La Sgr che compare al secondo posto di questa speciale graduatoria ha ottenuto una performance ponderata di circa l'11%, che dopo ancora di circa il 30,6% - per poi scendere attorno al 7,6% - va via a scendere. Numerose altre Sgr, del panorama finanziario nazionale, hanno ottenuto una performance ponderata del patrimonio gestito con valori inferiori al 6%. In sostanza, nella classifica dei migliori rendimenti ponderati riferiti ai patrimoni investiti e gestiti della clientela, il Gruppo Mediolanum ottiene risultati d'eccellenza.

Come Mediolanum crea valore per il cliente

Tanti i mutui erogati, pochi i crediti scoperti

Soluzioni coerenti con le esigenze e il profilo del singolo risparmiatore e investitore, e con l'assistenza del Family Banker di fiducia

Dei 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 diret-

toro 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 Ilsole24Ore,

oscillano 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, 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,

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 impattare pesantemente il reddito familiare e del singolo cliente.

Altre 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 predefiniti, senza che il cliente ne debba fare richiesta o debba contrattare 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.

ERAVAMO IN VENTIMILA

La Giornata Mondiale del Risparmio in 220 Family Banker Office

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 trasferiti in scuole locali, dalle elementari alle superiori, per una lezione sul risparmio a scuola 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 con entusiasmo. Per Mediolanum si è trattato del secondo appuntamento, dopo quello organizzato per la Giornata Mondiale del Risparmio 2008.



SICUREZZA
I finanziamenti prevedono forme di tutela per il cliente nel caso non possa più pagare per cause di forza maggiore

ta, 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 corrispon-

la non perché applichi una stretta al credito, alla concessione di finanziamenti immobiliari 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 pre-

del mercato, 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 di investimento e previdenziali. Banca Mediolanum applica poi una politica di erogazione di cre-

di, 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 impattare pesantemente il reddito familiare e del singolo cliente.

di, 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 impattare pesantemente il reddito familiare e del singolo cliente.

Gruppo Mediolanum - Risultati primi 9 mesi 2009

Comunicato stampa completo disponibile sul sito www.mediolanum.it

Consolidato		Banca Mediolanum	
Utile Netto	Euro 192 milioni	Raccolta netta	Euro 3530 milioni
Masse amministrative	Euro 37 miliardi	Totale Clienti	1.093.300
Acconto Dividendo	Euro 0,085 per Azione	N° Conti Correnti	573.000

* Rispetto al 30.09.2008

Notizie Mediolanum a cura di Roberto Scilpà roberto.scilpa@mediolanum.it

Questa è una pagina di informazione aziendale, il cui contenuto non rappresenta una forma di consulenza né un suggerimento per investimenti