

Il successo del conto corrente Freedom grazie anche alla qualità dei servizi alla clientela Banking Center, l'eccellenza in linea

Rendimento del 2,50% netto sulle somme oltre i 15mila euro, attraverso 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: di depositarvi almeno 15mila 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, 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 fino 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 almeno 15mila euro (o un patrimonio gestito di almeno 30mila) 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 del 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 quinto 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

**2,50%
NETTO**



Il Banking Center presso la sede di Banca Mediolanum a Milano 3

ogni singola persona fino 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 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 e presso i Family Banker.

Investimenti e patrimoni: importanti risultati nella gestione delle risorse finanziarie

Creare valore per la clientela

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

mance 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%, quella dopo ancora di circa il 10,6%, per poi

d'eccellenza. Ma c'è un altro dato rilevante e significativo, in termini di gestione del patrimonio, e che evidenzia bene quanto valore abbia generato Mediolanum per i propri clienti rispetto al resto del mercato: il valore del patrimonio

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 nazionale complessivo risulta negativo per oltre 5.700 milioni di euro. Dati e cifre che rendono evidente, in termini molto concreti e tangibili, il lavoro svolto dal Gruppo Mediolanum e i risultati raggiunti, che si traducono in 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 combinazione 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, è 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, attraverso efficaci strategie di asset class, ha saputo privilegiare le soluzioni più vantaggiose per la clientela, attraverso una composizione mirata e ben ponderata del Portafoglio finanziario». E i numeri lo dimostrano.

Come Mediolanum crea valore per il cliente



scendere attorno al 7,6%, e via 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

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

Gruppo Mediolanum - Risultati primi 9 mesi 2009

Comunicato stampa completo disponibile sul sito 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

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

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