



Lo 'sportello telefonico' di Banca Mediolanum

INFORMAZIONE PUBBLICITARIA

BANCA
MEDIOLANUM
GRUPPO BANCARIO MEDIOLANUM

Banking Center, l'eccellenza in linea

Il successo del conto corrente Freedom (tasso 2,50% netto) grazie anche alla qualità dei servizi alla clientela

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.

**2,50%
NETTO**

CONDIZIONI VANTAGGIOSI

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 valutare 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.

EFFICIENZA E COMPETENZA

«La nostra filosofia è investire sulla formazione di 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 solo 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. 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

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 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 un 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

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.

Il risultato di un rapporto personalizzato, tra Banca e cliente

Tanti mutui, pochi '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).

È 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, fino al 70% rispetto a un anno prima), 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 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 precisa: quella di fornire alla clientela non solo un 'prodotto' bancario (come il singolo mutuo o prestito) ma un servizio di consulenza altamente 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. Banca Mediolanum è già intervenuta attivamente a favore dei clienti, riducendo di propria iniziativa lo 'spread' (il margine di ricavo) sui mutui a partire dal settembre 2008, quando i tassi erano alle stelle, diventando in molti casi insostenibili, e riducendo in questo modo, in maniera significativa, il costo totale del finanziamento.

E 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, in maniera automatica, e senza che il cliente ne debba fare richiesta o debba ri-contrattare le condizioni del mutuo, abbina e riduce lo 'spread' applicato al finanziamento, entro determinati parametri, e attenua in questo modo l'effetto della crescita dell'Euribor.

Come Mediolanum crea valore per il cliente



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%, quella dopo ancora di circa il 10,6%, per poi scendere attorno al 7,6%, e via via a scendere. Numero oltre 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.

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 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

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 ha permesso di raggiungere questi risultati di assoluto rilievo.

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. E i numeri lo dimostrano.

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

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