

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 15 mila euro, attraverso la polizza Mediolanum Plus

**N**on 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 15 mila 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



Il Banking Center presso la sede di Banca Mediolanum a Milano3, dove lavorano oltre 400 Banking Specialist, tutti impiegati di banca appositamente formati per fornire il miglior servizio alla clientela

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%, 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 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, Rid, bonifici, sms alert e versamenti di contante presso oltre 18 mila 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.

*Il conto corrente Freedom consente di compiere tutte le operazioni e di usufruire di tutti i servizi di un conto tradizionale: accrediti, bonifici, pagamenti, assegni, carta di credito, bancomat. E il tasso d'interesse viene aggiornato ogni tre mesi per poter offrire le condizioni più vantaggiose presenti sul mercato*

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 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% dei casi non basta quella telefonata per risolvere l'esigenza, contro una media generale del 15%. 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.

**2,50%**  
NETTO

Selezione e Reclutamento  
tel. 840 700 700  
[www.familybanker.it](http://www.familybanker.it)

ENTRA IN BANCA MEDIOLANUM  
BASTA UNA TELEFONATA  
840 704 444  
[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

Notizie Mediolanum a cura di  
**Roberto Scippa**  
[roberto.scippa@mediolanum.it](mailto: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

Messaggio pubblicitario. Condizioni contrattuali nei Fogli Informativi sul sito [www.bancamediolanum.it](http://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](http://www.mediolanumvita.it) e presso i Family Banker.

## Gruppo Mediolanum - Risultati primi 9 mesi 2009

Comunicato stampa completo disponibile sul sito [www.mediolanum.it](http://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