

MEDIOLANUM UNA INIZIATIVA DI BANCA MEDIOLANUM IN COLLABORAZIONE CON AMERICAN EXPRESS

"PrimaFila" per i clienti Top

La migliore clientela otterrà agevolazioni e servizi personalizzati

I possessori della "Carta Oro" emessa con i loghi dei due istituti riceveranno una assistenza personalizzata da Consulenti Globali specializzati in grado di soddisfare tutte le loro esigenze con vantaggi rilevanti sia in termini economici e di efficienza

PrimaFila Banca Mediolanum è un progetto realizzato in partnership con American Express che per la prima volta partecipa ad un progetto così articolato con un altro istituto del settore finanziario e mette a disposizione dei clienti selezionati la sua Carta Oro.

L'alleanza strategica con American Express, forte dell'esperienza costruita con più di 6 milioni di clienti, consente di attivare per i migliori clienti di Banca Mediolanum il primo sistema di loyalty integrato tra i più sofisticati ed innovativi in Europa.

La società americana diretta in Italia da Giglio Dal Borgo, è stata la prima ad applicare la segmentazione del mercato seguendo una logica di categorie di appartenenza, ottenendo così la leadership internazionale. L'essere titolari di una carta di credito preziosa garantisce in qualche modo la fruizione di un servizio migliore; Banca Mediolanum persegue l'obiettivo di crescita con altri servizi ed altri prodotti, ma con la stessa logica di segmentazione.

Il cliente con una buona capacità di risparmio ha normalmente necessità di ottimizzare al meglio la gestione del proprio tempo, oltre a rappresentare quasi sempre il segmento di mercato più attivo nell'utilizzo dei servizi bancari. Banca Mediolanum offre perciò un nuovo servizio riservato ad una clientela selezionata che riceve speciale assistenza su misura da parte di tutta la struttura.

Passando dalla valorizzazione della clientela di alto profilo alla fornitura di servizi a essa dedicati non si può prescindere dalla realizzazione di una struttura di Consulenti Globali specializzati nella gestione di patrimoni di livello superiore e formati per affrontare con altissima professionalità tutte le

problematiche a essa connesse. Pertanto, contestualmente al lancio del programma PrimaFila con American Express, in Banca Mediolanum si è provveduto allo start up di una struttura di promotori guidata dal manager Paolo Suriano, esclusivamente dedicata alla clientela di fascia molto alta.

Qual è il portafoglio minimo che il cliente deve avere per poter far parte di Prima Fila?

Il portafoglio ideale per questo tipo di servizio esclusivo - risponde Paolo Suriano - è stato identificato per importi medi in gestione di 250.000 euro, benché, in un'ottica di supporto ad un target destinato a crescere sempre di più, sono ammessi anche clienti con portafogli inferiori che presentano un alto potenziale di crescita; ad oggi sono 38.000 i clienti di Banca Mediolanum che rientrano in questo segmento. Al momento sono stati selezionati i primi 50 Consulenti Globali Top che riceveranno una formazione mirata e un supporto tecnico maggiore per lo sviluppo di questo tipo di clientela.

Quali sono i vantaggi del cliente selezionato per il programma PrimaFila Banca Mediolanum?

I privilegi ed i servizi riservati ai possessori della Carta Oro Mediolanum American Express coprono gran parte delle esigenze di chi conduce una vita di lavoro, con vantaggi rilevanti.

Tra le principali agevolazioni previste dal programma di PrimaFila, per quanto riguarda i servizi tipicamente finanziari, è possibile ottenere l'aumento dei massimali dei prelievi bancomat, che possono arrivare fino a 1.500 euro al giorno e 5.000 euro al mese; la gestione prioritaria per il rilascio di carte aggiuntive, carte bancomat o remissioni; la gestione prioritaria per la concessione di finanziamenti e mutui e comun-

que un canale preferenziale per ogni esigenza.

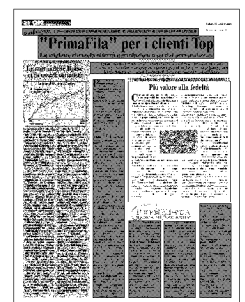
Quali sono le principali convenzioni attivate per fornire i servizi non tipicamente finanziari?

Grazie ad accordi esclusivi, il titolare di Carta Oro Mediolanum American Express può prenotare voli aerei ed organizzare interi viaggi con una semplice telefonata alla Membership Travel Service, partecipare da vero protagonista ad eventi sportivi, culturali e musicali, beneficiando di trattamenti esclusivi, ricevere offerte riservate di Arval PHH per il noleggio a lungo termine di qualunque tipo di autovettura, senza preoccuparsi delle pratiche burocratiche.

Ogni caratteristica del programma del club è stata studiata con attenzione e cura per poter soddisfare e "coccolare" la clientela.

Quando avete pensato di attivare questa iniziativa?

PrimaFila prende ispirazione dall'esperienza maturata con Banca Esperia, nata dalla partnership di Mediolanum con Mediobanca, che ha fornito preziose indicazioni per lo sviluppo del business ed ha confermato ancora una volta come le motivazioni che spingono l'individuo ad effettuare le scelte di carattere economico siano dettate dall'emozione. Banca Esperia, rivolgendosi alla fascia più alta della clientela con portafoglio medio di 2 milioni di euro, ha raccolto più di 4 miliardi ed è il primo distributore italiano di hedge fund.



Iniziativa di Banca Mediolanum in collaborazione con American Express

Un posto in «Prima Fila» per i clienti importanti

Il nuovo servizio è riservato alla migliore clientela che riceverà la Carta Oro e potrà usufruire di agevolazioni particolari e dell'assistenza di consulenti globali specializzati

UN PROGETTO UNICO IN EUROPA

Più valore alla fedeltà

Chiediamo al dottor Paolo Famiglioni, vicepresidente responsabile italiano marketing e vendite di American Express, le finalità di questo accordo.

Si tratta di un accordo unico a livello europeo; infatti è la prima volta, in Europa, che American Express sigla un accordo con un istituto finanziario che esce dalla classica logica di distribuzione dei propri prodotti, per entrare in una partnership basata sul valore aggiunto offerto al cliente, attraverso la costruzione di un sistema integrato di loyalty personalizzata per la banca e mirata alla soddisfazione del cliente.

Da questo accordo, la nascita del Programma PrimaFila; può chiarirci di che cosa si tratta?

PrimaFila nasce dalla volontà di Banca Mediolanum di dedicare attenzioni speciali ai propri migliori clienti attraverso una gamma di servizi e privilegi tali da rendere ancora più unico e personale il rapporto con la banca stessa.

Ci siamo quindi concentrati sulla realizzazione di un programma che abbinasse alle migliori condizioni e servizi offerti da Banca Mediolanum il meglio dei servizi Lifestyle e Rewarding che da sempre caratterizzano e differenziano l'offerta di American Express nel mondo delle carte di pagamento.

L'accesso a PrimaFila avviene esclusivamente «su invito» e la chiave d'accesso a PrimaFila è la Carta Oro Mediolanum American Express.



PrimaFila Banca Mediolanum è un progetto realizzato in partnership con American Express che per la prima volta partecipa a un progetto così articolato con un altro istituto del settore finanziario e mette a disposizione dei clienti selezionati la sua Carta Oro.

L'alleanza strategica con American Express, forte dell'esperienza costruita con più di 6 milioni di clienti, consente di attivare per i migliori clienti di Banca Mediolanum il primo sistema di loyalty integrato tra i più sofisticati e innovativi in Europa.

La società americana, diretta in Italia da Giglio Dal Borgo, è stata la prima ad applicare la segmentazione del mercato seguendo una logica di categorie di appartenenza, ottenendo così la leadership internazionale. L'essere titolari di una carta di credito preziosa garantisce in qualche modo la fruizione di un servizio migliore.

Banca Mediolanum persegue l'obiettivo di crescita con altri servizi e altri prodotti, ma con la stessa logica di segmentazione.

Il cliente con una buona capacità di risparmio ha normalmente necessità di ottimizzare al meglio la gestione del proprio tempo, oltre a rappresentare quasi sempre il segmento di mercato più attivo nell'utilizzo dei servizi bancari. Banca Mediolanum offre perciò un nuovo servizio riservato a una clientela selezionata che riceve speciale assistenza su misura da parte di tutta la struttura, dimostrando ancora una volta quanto sia prioritaria l'attenzione alla qualità del servizio.

Passando dalla valorizzazione della clientela di alto profilo alla fornitura di servizi a essa dedicati non si può prescindere dalla realizzazione di una struttura di consulenti globali specializzati nella gestione di pa-

trimoni di livello superiore e formati per affrontare con altissima professionalità tutte le problematiche a essa connesse. Pertanto, contestualmente al lancio del programma PrimaFila con American Express, in Banca Mediolanum si è provveduto allo start up di una struttura di promotori guidata dal manager Paolo Suriano, esclusivamente dedicata alla clientela di fascia molto alta.

Qual è il portafoglio minimo che il cliente deve avere per poter far parte di Prima Fila?

Il portafoglio ideale per questo tipo di servizio esclusivo, risponde Paolo Suriano, è stato

identificato per importi medi in gestione di 250 mila euro, benché, in un'ottica di supporto a un target destinato a crescere sempre di più sono ammessi anche clienti con portafogli inferiori che presentano un alto potenziale di crescita; a oggi sono 38 mila i clienti di Banca Mediolanum che rientrano in questo segmento. Al momento sono stati selezionati i primi 50 consulenti globali top che riceveranno una formazione mirata e un supporto tecnico maggiore per lo sviluppo di questo tipo di clientela.

I migliori clienti ai quali viene proposto l'ingresso nel club sono selezionati in base all'entità del loro portafoglio.

Tra le principali agevolazioni previste dal programma di PrimaFila, per quanto riguarda i servizi tipicamente finanziari, è possibile ottenere l'aumento dei massimali dei prelievi bancomat, che possono arrivare fino a 1.500 euro al giorno e 5 mila euro al mese; la gestione prioritaria per il rilascio di carte aggiuntive, carte bancomat o remissioni; la gestione prioritaria per la concessione di finanziamenti e mutui e comunque un canale preferenziale per ogni esigenza.

Quali sono le principali convenzioni che avete attivato per fornire i servizi non tipicamente finanziari?

Grazie ad accordi esclusivi, il titolare di Carta Oro Mediolanum American Express può prenotare voli aerei e organizzare interi viaggi con una semplice telefonata alla Membership Travel Service, partecipare da vero protagonista a eventi sportivi, culturali e musicali, beneficiando di trattamenti esclusivi, ricevere offerte riservate di Arval PHH per il noleggio a lungo termine di qualunque tipo di autovettura, senza preoccuparsi delle pratiche burocratiche.

PrimaFila prende ispirazione dall'esperienza maturata con Banca Esperia, nata dalla partnership di Mediolanum con Mediobanca. Banca Esperia, rivolgendosi alla fascia più alta della clientela con portafoglio medio di 2 milioni di euro, ha raccolto più di 4 miliardi ed è il primo distributore italiano di hedge fund, accumulando un'esperienza autorevole e risultati economici decisamente superiori alla media di mercato.

FENOMENI

Basta sperperare denari Si vive bene anche a nolo

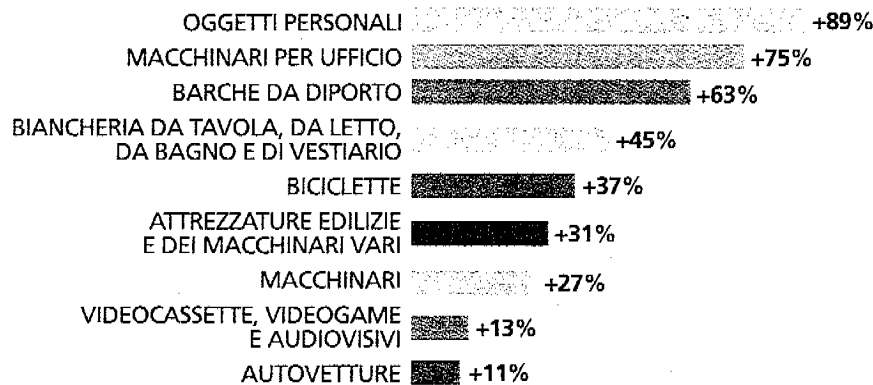
La mania del noleggio sta contagiando gli italiani che affittano di tutto. Sedie, computer, carrozzine. E per chi vuole togliersi lo sfizio anche l'elicottero

| COME SONO RIPARTITE LE IMPRESE DI NOLEGGIO SUL TERRITORIO NAZIONALE | | Regione | % | Regione | % |
|---|--|----------------|----|-----------------------|------------|
| Dati in percentuale | | LOMBARDIA | 13 | CALABRIA | 3 |
| | | CAMPANIA | 10 | LIGURIA | 3 |
| | | LAZIO | 9 | TRENTINO | 2 |
| | | SICILIA | 9 | MARCHE | 2 |
| | | VENETO | 9 | ABRUZZO | 2 |
| | | TOSCANA | 8 | FRIULI VENEZIA GIULIA | 2 |
| | | EMILIA ROMAGNA | 7 | BASILICATA | 1 |
| | | PIEMONTE | 7 | UMBRIA | 1 |
| | | PUGLIA | 5 | ALTRO | 2 |
| | | SARDEGNA | 5 | TOTALE | 100 |

Fonte: Registro delle imprese

La crescita tra il 2000 e il 2003 degli oggetti noleggiati

Fonte: Registro delle imprese - Elaborazione Camera di Commercio di Milano



Agli italiani piace vivere a noleggio. Secondo un'indagine della Camera di Commercio di Milano, condotta su scala nazionale, la crescita delle imprese del settore è imponente: tra il 2000 e il 2003 l'incremento è stato del 18 per cento. Oltre al noleggio tradizionale, quello cioè che da sempre riguarda automobili o videocassette, i dati indicano una chiara tendenza all'acquisto a consumo temporaneo anche su fronti del tutto nuovi. Si potrebbe definire una prima manifestazione dell'*Era dell'accesso* teorizzata dal sociologo ed economista americano, **Jeremy Rifkin**, che

ha codificato questo fenomeno di costume dei consumi: il progressivo abbandono della proprietà dei beni a favore dell'acquisto dei servizi. La passione per il noleggio è scoppiata con la crisi economica che ha reso molti beni di consumo troppo costosi da acquistare. Sono aumentate le offerte per il *long rent* delle automobili, il noleggio a lungo termine, proposto dalle maggiori case automobilistiche come alternativa all'acquisto. Si espande il *car-sharing*, la formula che prevede un parco auto cittadino a disposizione dei soci: l'auto si prende (e si paga) solo quando serve. Nessuna spesa di assicurazione, bollo o tagliando. La nuova

tendenza è noleggiare soprattutto oggetti di uso quotidiano come il passeggino per il bebè, gli uffici a tempo (con tariffe orarie e offerte speciali) per liberi professionisti e mobili da giardino. Tra le curiosità da «una volta nella vita» spicca, invece, l'idea di



una società veneta, la HeliAir Venice, che vuole rendere l'elicottero un mezzo di trasporto alla portata di tutti, abbattendo le tariffe per consentire il noleggio di posti singoli. L'idea risponde a una richiesta esistente e crescente di ampliare il target dei servizi che fino a oggi erano considerati elitari. Un settore nel quale il noleggio è consigliato dagli esperti è quello delle nuove tecnologie, cioè di tutti quei beni che diventano obsoleti nell'arco di pochi mesi. Le aziende lo hanno già capito tanto è vero che l'acquisto di scanner, fotocopiatrici e personal computer sta lasciando il posto a formule di affitto che consentono un aggiornamento più frequente delle forniture. I privati iniziano ad apprezzarlo, soprattutto grazie ad aziende che, come H3G, hanno intercettato l'esigenza dei consumatori e prevedono pacchetti che includono nella tariffa il noleggio del cellulare, da cambiare una volta l'anno. Si sta diffondendo anche l'assicurazione Rc auto a consumo: gli operatori più avanzati dispongono di un sistema satellitare in grado di rilevare gli spostamenti dell'auto dell'assicurato. In questo modo, privacy a parte, si paga per la copertura solo quando si utilizza la macchina. Secondo **Donatella Ferretti**, titolare di Noleggiando.com, è una vera e propria rivoluzione. «Le persone sono attratte dai vantaggi: non ci sono costi iniziali elevati, non ci sono spese di mantenimento, non esistono obblighi per la custodia, si elimina il rischio di una perdita di valore dell'oggetto acquistato». Non sempre al noleggio si avvicinano persone in difficoltà economica. Al contrario, aumentano le persone che scelgono questa formula per motivi ideologici e di comodità. «Chi si avvicina al noleggio - afferma Ferretti - difficilmente torna indietro». Se il primo passo è sempre di prova, soprattutto per chi non ha problemi economici, il secondo è sempre dettato dalla soddisfazione. «Si paga un oggetto solo quando lo si utilizza e non rimane tra i piedi. Qualche esempio: non dover esaurire l'intero spazio del ripostiglio per le sedie dove fare accomodare gli ospiti, o smettere di inveire contro il tagliaerba perché, dopo l'inverno, non funziona più».

Giulia Pacchioli

IL CASO

Noleggiando.com tanto per cambiare

Noleggiando.com nasce dopo una gestazione lunga due anni durante i quali Donatella Ferretti e Maurizio Gaia, titolari della giovane azienda con sede a Torino, hanno studiato a fondo le esperienze nel campo del noleggio di Stati Uniti e Francia. «In Italia c'era molta domanda ma pochissima offerta. Le nostre ricerche hanno messo in luce un vuoto nel campo del noleggio "non ortodosso". Un segmento che invece in altri Paesi è già molto avanti e dà ottimi risultati commerciali». Così, dopo vent'anni di esperienza nel campo della vendita all'ingrosso delle costruzioni meccaniche per l'industria, nel 2003 nasce Noleggiando.com, divisione interamente dedicata al noleggio che punta tutto su Internet. «Dopo il 2001 - ha spiegato Ferretti - con la crisi economica e l'effetto euro, molte persone si sono avvicinate al mondo del noleggio. Soprattutto le famiglie. Alle richieste tradizionali, come auto o attrezzature sportive, si sono affiancati nuovi canali. Oggi il nostro catalogo online comprende beni insoliti, come la macchina per lo zucchero filato oppure oggetti di uso comune come i seggiolini per le automobili, i condizionatori d'aria e i videoproiettori».

G.P.

Rassegna del 30/10/2004

| | |
|--|---|
| GIORNO - CARLINO - NAZIONE - Intervista a Paolo Suriano - "Prima fila" per i clienti Top - ... | 1 |
| MILANO FINANZA - Un posto in "Prima Fila" per i clienti importanti - ... | 2 |
| TUTTOFONDI - Basta sperperare denari. Si vive bene anche a nolo - Pacchioli Giulia | 4 |