



**Donato VADRUCCIO**  
**Responsabile Divisione Servizi Bancari**  
**Banca Mediolanum**

Milano, 4 dicembre 2013

ABI CARTE 2013

# Carte, Multicanalità e le nuove esperienze d'uso

1. Banca Mediolanum
2. Evoluzione del mobile
3. Il nuovo modello integrato del Cliente
4. Un esempio di integrazione dei nuovi attori
5. Conclusioni

# Storia del gruppo

Ennio Doris fonda  
Programma Italia S.p.A.  
La prima rete ad offrire  
consulenza globale nel  
settore del risparmio

**1982**

Nasce Banca  
Mediolanum S.p.A.

**1997**

Il titolo Mediolanum  
entra nel MIB30,

**1998**

Nasce la figura del  
Family Banker®

**2006**

Nasce  
Mediolanum  
Best Brands

**2008**

Mediolanum  
Corporate University,  
centro di formazione  
di primaria rilevanza,  
diventa una realtà  
operativa del  
Gruppo Mediolanum

**2009**

Viene lanciato il  
prodotto  
InMediolanum, il  
conto deposito ad  
alta remunerazione e  
senza spese, apribile  
direttamente online

**2011**

**1996**

Nasce Mediolanum  
S.p.A. holding di tutte  
le attività di settore  
che viene quotata in  
borsa il 3 giugno '96

**2000**

Banca Mediolanum  
acquisisce in Spagna il  
Gruppo Bancario  
Fibanc. L'anno  
successivo procede  
l'espansione europea  
con l'acquisizione di  
Bankhaus August Lenz  
& Co. e di Gamax  
Holding AG

**2007**

Il Gruppo  
Mediolanum  
festeggia il 25°  
anniversario.  
Banca  
Mediolanum  
compie 10 anni  
superando il  
milione di clienti

**2010**

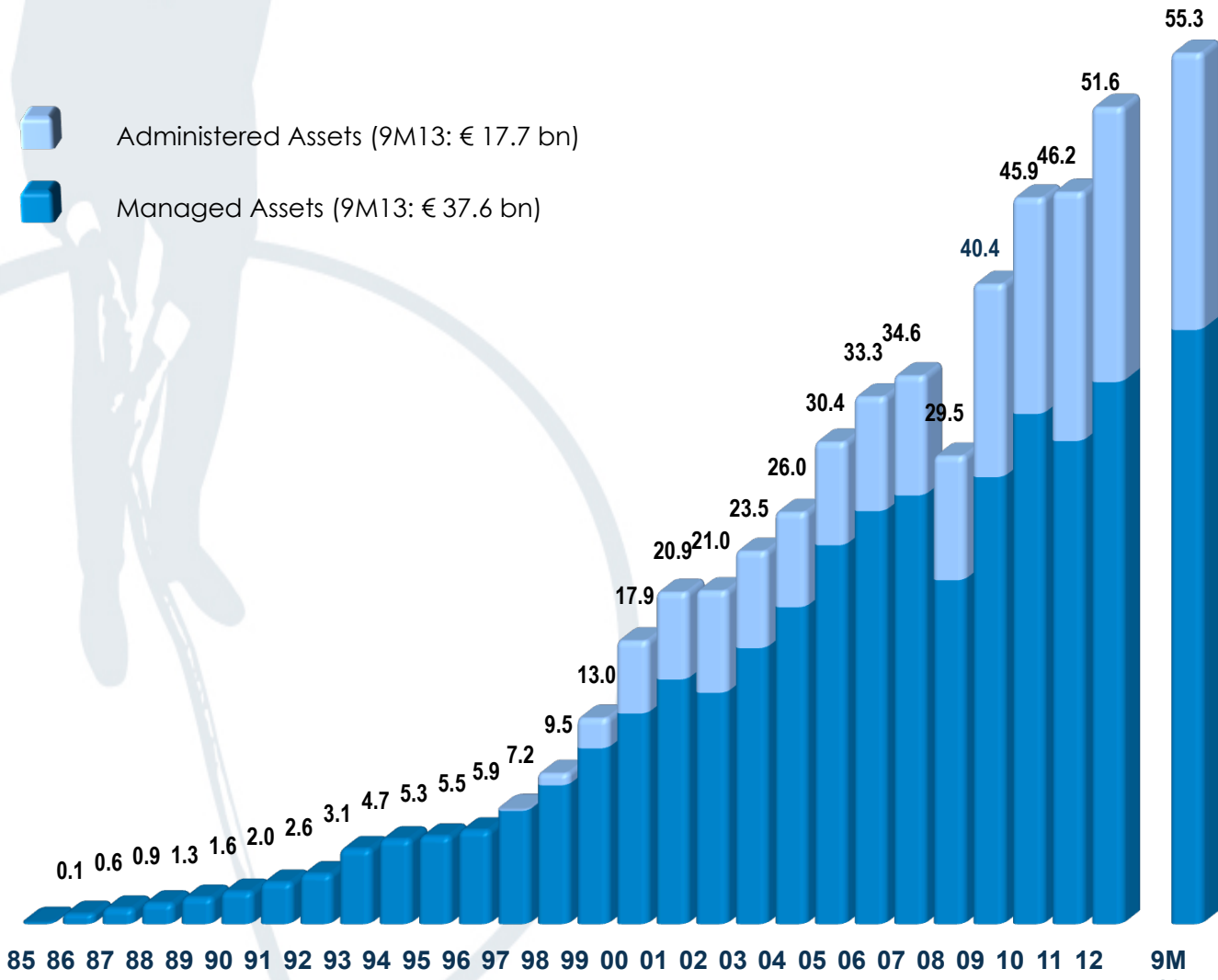
L'offerta Mediolanum  
Best Brands si amplia  
con nuovi prodotti  
nati dalle alleanze  
con partner  
internazionali scelti  
tra le più importanti  
società di gestione  
del risparmio del  
mondo.

**2012**

Vengono liquidati i Clienti e i  
Family Banker® danneggiati  
dall'alluvione in Liguria, Toscana  
e Sicilia; sono stati forniti  
supporti, agevolazioni e  
stanziamenti liberalità ai Clienti e  
Family Banker® colpiti dal  
terremoto in Emilia Romagna,  
dall'alluvione in Centro Italia e  
dal sisma a Potenza e Cosenza

# Managed & Administered Assets

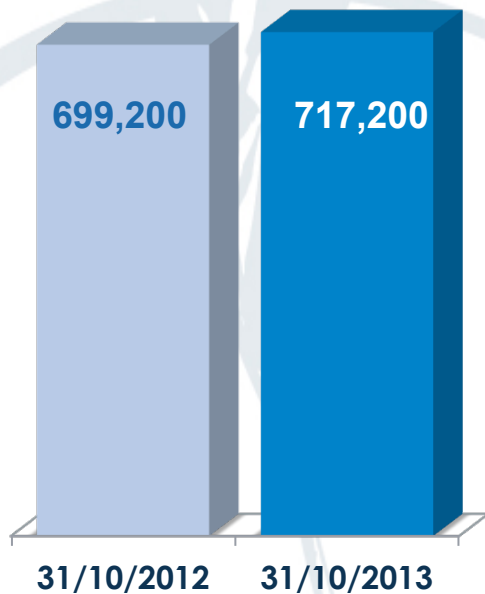
€ bn



# Bank Accounts & Bank Customers

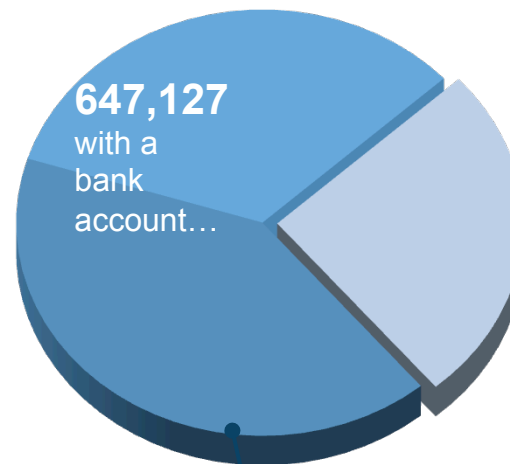
as at 31/10/2013

## Bank Accounts (including deposit accounts)



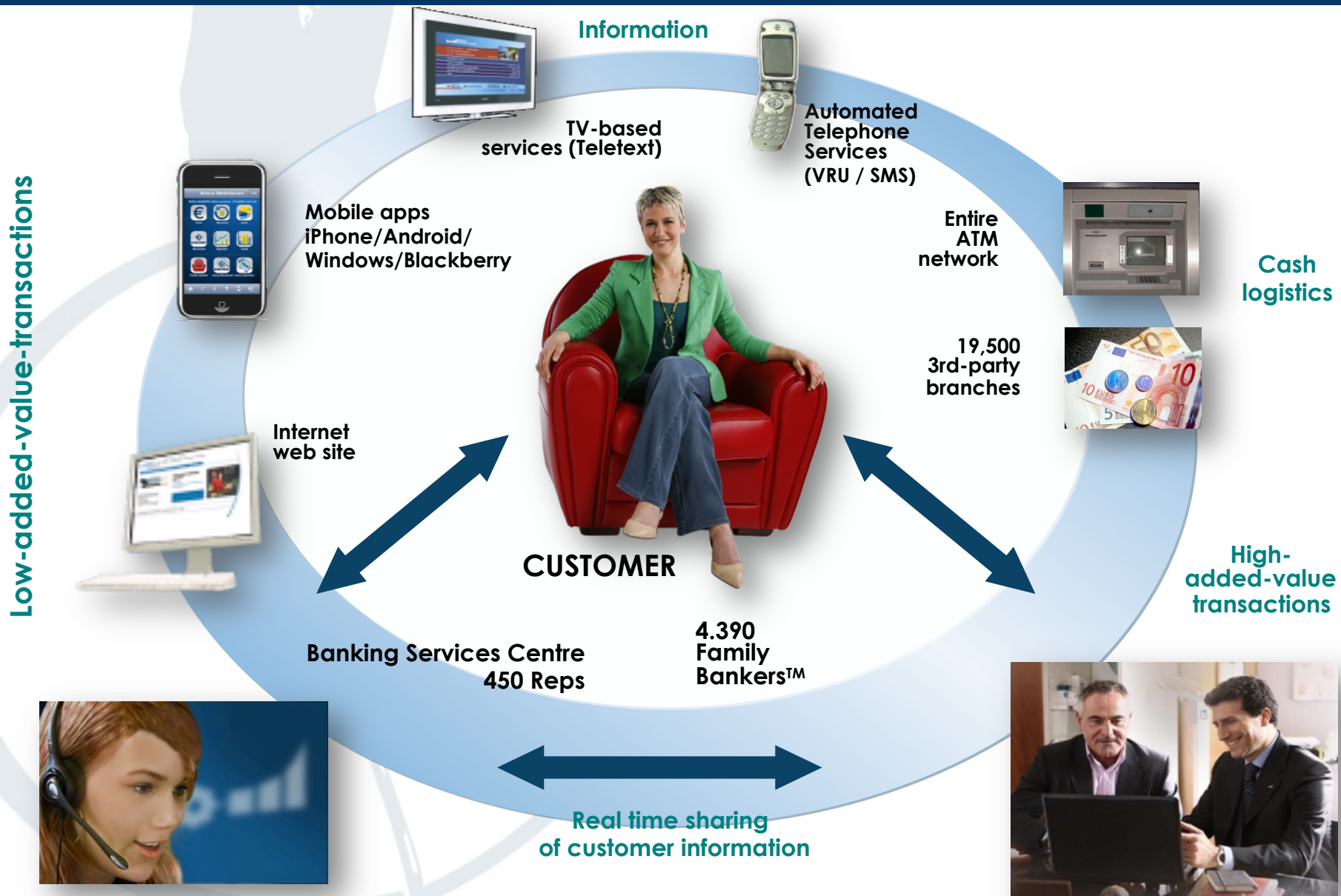
+3% YoY

## Customers (867,382 primary account holders)

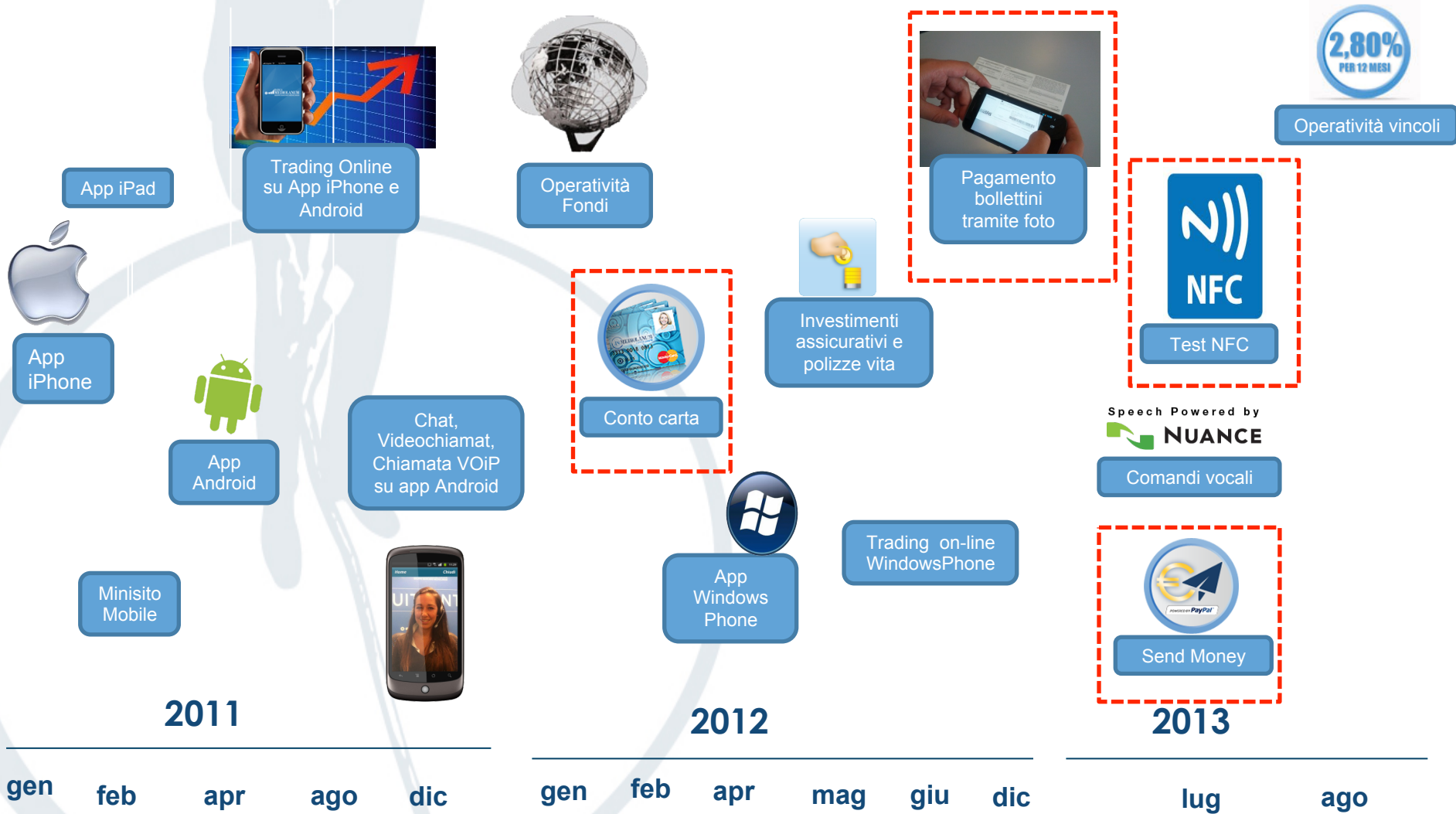


...**55%** of which use Mediolanum  
as their primary banking institution:  
355,725, up 17% vs. 31/10/2012

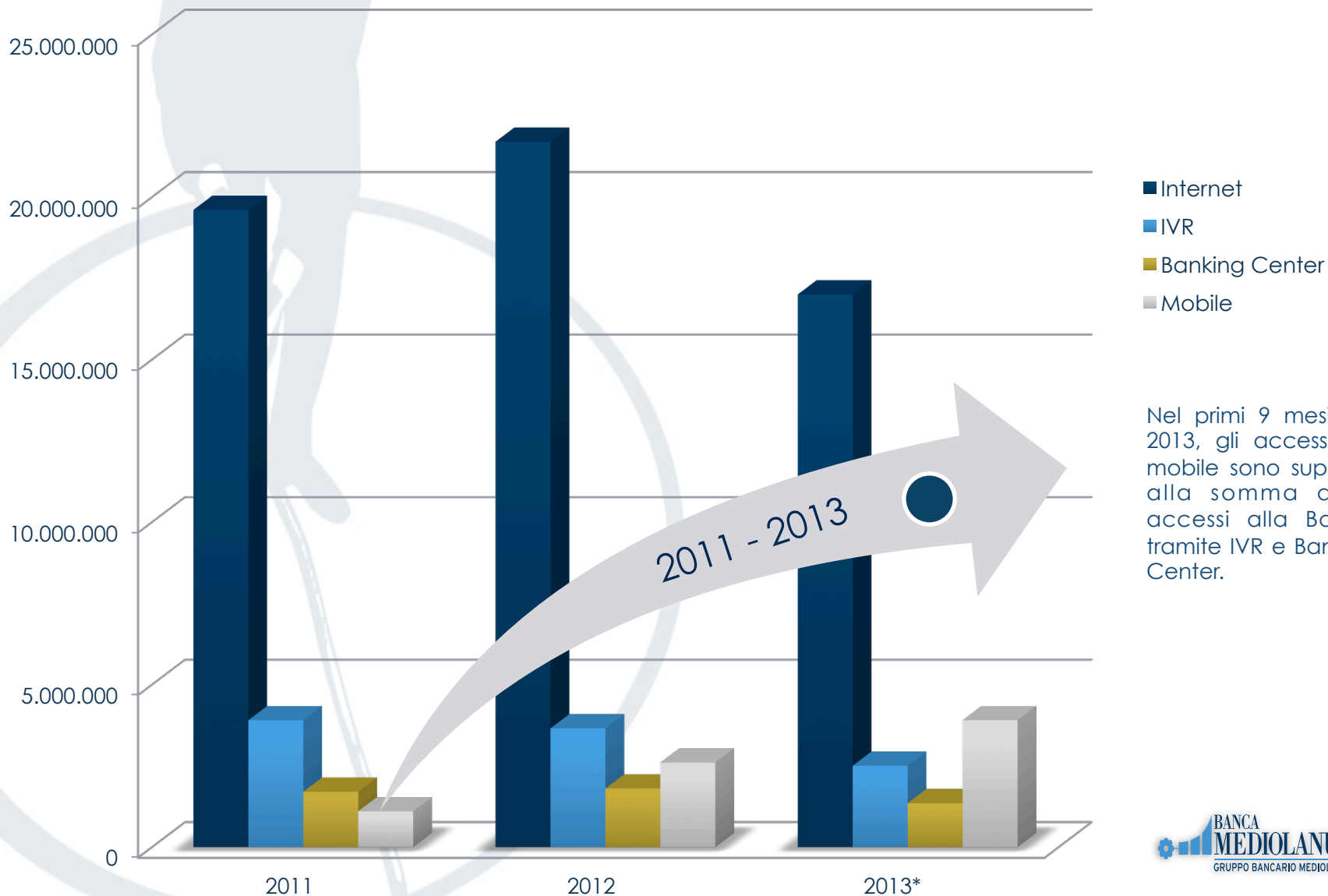
# Il modello integrato



# Evoluzione mobile



# Contatti - Mobile vs Internet vs IVR vs Banking Center



Nel primi 9 mesi del 2013, gli accessi via mobile sono superiori alla somma degli accessi alla Banca tramite IVR e Banking Center.



# Il nuovo modello integrato del cliente



# Send Money nel modello integrato

Servizio lanciato in partnership con PayPal ad agosto 2013, su mobile.

Dal 1 agosto al 30 settembre 2013 utilizzato dai Clienti per transazioni con un importo medio pari a 100 €





VIDEO SEND MONEY



1 NEW DEFINITION IS ADDED ON **urban**

1,600+ READS ON **Scribd**

13,000+ HOURS **MUSIC** STREAMING ON **PANDORA**

12,000+ NEW ADS POSTED ON **craigslist**

370,000+ MINUTES VOICE CALLS ON **skype**

98,000+ **TWEETS**



320+ NEW **twitter** ACCOUNTS

100+ NEW **LinkedIn** ACCOUNTS

1 **associatedcontent** NEW ARTICLE IS PUBLISHED

THE WORLD'S LARGEST COMMUNITY CREATED CONTENT!!

20,000+ NEW POSTS ON **tumblr**

13,000+ **iPhone** APPLICATIONS DOWNLOADED



QUESTIONS ASKED ON THE INTERNET...

100+

40+

Answers.com **YAHOO! ANSWERS**



600+ NEW VIDEOS

25+ HOURS TOTAL DURATION

70+ DOMAINS REGISTERED

60+ NEW BLOGS

1,500+ BLOG POSTS

168 MILLION EMAILS ARE SENT

694,445 SEARCH QUERIES

1,700+ **Firefox** DOWNLOADS

695,000+ **facebook** STATUS UPDATES

50+ **WORDPRESS** DOWNLOADS

6,600+ NEW PICTURES ARE UPLOADED ON **flickr**



125+ **PLUGIN** DOWNLOADS



79,364 **WALL** POSTS

510,040 **COMMENTS**



Google

Google Search



# Il futuro .... prossimo

Si delinea un “mondo dei pagamenti” con attori tradizionali e nuovi sempre più presenti sul mercato e nelle esperienze d’uso del Cliente.

E’ pronto il sistema a prevedere una regolamentazione, tempestiva e coordinata, che tenga conto dei cambiamenti in atto?





*... non é importante prevedere il futuro,  
quanto essere pronti ad affrontarlo  
(Pericle)*



**Grazie per l'attenzione**

**Donato Vadruccio**

[donato.vadruccio@mediolanum.it](mailto:donato.vadruccio@mediolanum.it)