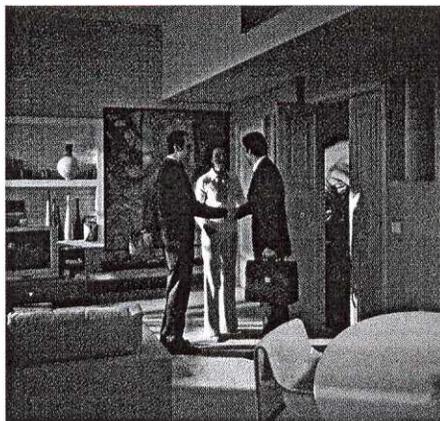


BANCHIERI DI FIDUCIA AL SERVIZIO DELLE FAMIGLIE

Il Family Banker è un professionista di nuova generazione in grado di soddisfare tutti i bisogni della clientela

Nell'architettura della banca del Terzo Millennio le esigenze del cliente devono essere l'unico "centro" di interesse. Banca Mediolanum è andata in questa direzione. Partendo dalle necessità della clientela ha creato un istituto di credito che, grazie al modello innovativo adottato, è diventato esso stesso il principale supporto per le famiglie. Con l'impiego delle nuove tecnologie si è realizzata un'organizzazione "multicanale", che consente alla Banca di abbattere i costi offrendo però al contempo servizi più efficienti e rapidi ai correntisti. Questi, infatti, risultano in grado di compiere le operazioni bancarie di routine comodamente da un telefono di rete fissa o dal cellulare contattando il contact center, oppure mediante lo "sportello" via Internet o ancora utilizzando la televisione con il Teletext. Ma Banca Mediolanum, fin da principio, ha cercato di completare la "multicanalità" resa disponibile dall'apporto della tecnologia, con l'hi touch, cioè con il fattore umano. Da sempre, infatti, per investimenti e scelte previdenziali, le famiglie possono fare affidamento sulla competenza della Rete di vendita, ossia 5.600 professionisti del risparmio disponibili in qualunque regione d'Italia. Questa però ha rappresentato la prima rivoluzione a cui oggi segue un'evoluzione. In uno scenario così dinamico e stimolante negli anni si è modificata anche la figura professionale in cui l'istituto di credito si identifica: affiancando il cliente nell'uso della Banca e della relativa piattaforma tecnologica, il "banchiere" di fiducia è diventato a tutti gli effetti Family Banker, il fulcro della formula multicanale e soprattutto la guida e punto di riferimento insostituibile per le famiglie nelle decisioni legate al comparto del risparmio. In altre parole con Banca Mediolanum la banca arriva a casa



o in ufficio a qualunque ora della giornata: da un lato, con l'impiego della tecnologia, le operazioni possono essere effettuate 24 ore su 24. Dall'altro si potrà sempre contattare il proprio Family Banker disponibile a rispondere a qualunque quesito, in quanto "volto" umano della Banca a cui è affidato il compito fondamentale di soddisfare la clientela. Di qui l'importanza per la struttura centrale di poter contare su risorse organizzate a livello territoriale che siano professionalmente preparate; di qui l'impegno per valorizzare a tutti i livelli le potenzialità di qualunque collaboratore.

E' la guida e il punto di riferimento insostituibile per le decisioni legate al risparmio e agli investimenti

Banker occorre continuare ad esserlo nel tempo, aggiornando e affinando la preparazione. Se però la famiglia può ottenere un servizio a casa o altrove, allora il profilo del Family Banker non equivale a quello di un semplice dipendente ma è un vero e proprio "imprenditore", che decide quanto tempo investire, realizzando un'azienda personale e in cambio di questa chance è pronto a rispondere alla domanda di flessibilità. In altre parole è un "banchiere" capace di costruire una "filiale virtuale", costruita intorno al suo portafoglio clienti grazie al modello multicanale messo a disposizione. Con il Family Banker, pertanto, la Banca consolida il target di riferimento, le famiglie, e la mission di questo banchiere del Terzo Millennio è di soddisfare l'insieme dei fabbisogni di un nucleo familiare: da quelli banca-

L'Open day in programma sabato 11 novembre presso tutti i Punti Mediolanum d'Italia

Incontro con la clientela

I Family Bankers dedicheranno tutta la giornata a chiunque voglia ricevere informazioni

A novembre Banca Mediolanum incontra la clientela. La banca fondata da Ennio Doris, per far conoscere da vicino il modello innovativo adottato grazie all'impiego delle tecnologie e i suoi prodotti, lancia l'Open day, un grande evento che si svolgerà in contemporanea in tutta Italia.

Sabato 11 novembre, infatti, presso i Punti Mediolanum della Penisola, i Family Bankers dedicheranno un'intera giornata a clienti, famiglie, professionisti e in generale a chiunque voglia ricevere informazioni sulle comodità che derivano dalla formula multicanale fatta propria dall'istituto di credito, vale a dire l'opportunità di accedere ai servizi bancari contattando semplicemente il contact center con una telefonata, oppure utilizzando lo "sportello" Internet o ancora l'ingresso mediante il Teletext.

In particolare sarà possibile ricevere notizie sulle caratteristiche e i vantaggi relativi alla linea Riflex, che comprende il conto corrente, la carta di credito Riflexcard, la prepagata Riflexcash e il mutuo Riflex. In ogni caso sarà poi sempre possibile domandare al Family Banker di fiducia di recarsi a casa propria o in ufficio per ottenere qualunque tipo di chiarimento.

La formazione segue la Rete giorno dopo giorno, - cercando di valorizzarla con corsi in aula e online e anche mediante strumenti innovativi come la tv aziendale - in quanto non basta riuscire a diventare Family

ri, creditizi e finanziari, a quelli di investimento e ancora assicurativo-previdenziali. Entrare a far parte di Banca Mediolanum, dunque, significa partecipare a un'autentica evoluzione.