

# Tutta la struttura organizzativa a supporto delle varie operazioni bancarie

## La banca al servizio del cliente



Un gruppo di consulenti durante un corso di formazione

Nella Banca del III Millennio il rapporto tra "istituzione" e clientela si è invertito. Oggi è il cliente, con le sue personali necessità, che è protagonista della relazione, che ha il potere di decidere in piena autonomia il luogo, le modalità e i tempi per servirsi della consulenza e dei servizi del proprio Istituto di credito. Banca Mediolanum ha saputo rinnovarsi e stare al passo: ha creato, intorno alle reali esigenze della clientela, una banca che, forte della sua organizzazione e della sua strategia innovativa, è diventata essa stessa il principale supporto per i clienti.

Puntando sulle nuove tecnologie, infatti, si è dato vita al modello della "multicanalità", attraverso il quale le tradizionali operazioni bancarie possono essere effettuate, comodamente, dal telefono cellulare contattando il call center, mediante lo "sportello" Internet o ancora con il servizio Telex. L'apporto della tecnologia, però, per quanto importante, da solo non basta, occorre il "fattore" umano, l'hi touch. Ecco allora che, da sempre, per le decisioni di investimento e in materia di previdenza, le famiglie possono contare sulla professionalità e sulla competenza della rete dei Consulenti di Banca Mediolanum, oltre 5mila risorse a loro disposizione. In questo contesto così dinamico, col tempo, anche la figura del Consulente ha conosciuto un'evoluzione diventando a poco a poco il fulcro della "multicanalità", in quanto il suo compito, oltre a quello tradizionale di guida per gli investimenti e il risparmio, è divenuto anche quello di formare, assistere e guidare il cliente nell'uso della banca e della relativa piattaforma tecnologica. Dal suo ruolo, pertanto, dipende la soddisfazione dello stesso cliente. Per questa ragione Ennio Doris e il suo staff si sforzano di mettere il Consulente nelle condizioni che gli consentano di svolgere al meglio la sua attività.

Prima di tutto viene la formazione, che con i corsi e i seminari promossi dalla struttura centrale istituita ad hoc, resta il fiore all'occhiello della Banca: la rete di vendita, infatti, può crescere solo investendo sulla preparazione del personale, a qualunque livello e grado del percorso di carriera, che sia quello di supervisore e manager o di promotore.

In Banca Mediolanum, però, da ben quindici anni, l'aggiornamento professionale viaggia anche sulla televisione aziendale (si veda anche l'articolo in pagina), che avvalendosi di trasmissioni dedicate, si è dimostrata molto più

### Il correntista può richiedere in qualsiasi momento l'assistenza di un consulente e decidere in piena autonomia il luogo, le modalità e i tempi per usufruire dei servizi offerti da Banca Mediolanum

efficace di qualsiasi tipo di documentazione cartacea. Rappresenta uno strumento formativo e informativo al contempo: consente all'agente di approfondire novità e problematiche della consulenza finanziaria e all'azienda di intervenire tempestivamente nei momenti di difficoltà dettati dalla quotidianità lavorativa. Parlando di tv, ancora va ricordato che sul canale satellitare 803 di Sky, va in onda Mediolanum Channel, rivolto a un pubblico di clienti e non.

Il contributo tecnologico, inoltre, ha condotto alla realizzazione dell'info-rete, il sistema di informatizzazione, continuamente

aggiornato, che ogni Consulente può prendere in visione direttamente dal proprio pc portatile: si tratta di un insieme di filmati per illustrare aspetti dell'attività o dei prodotti, oltre ai software utili alla gestione della pianificazione finanziaria della clientela.

Accanto si pone la rete Intranet, ossia più di 50mila pagine web del sito riservato ai Consulenti, la "porta d'accesso" a materiale informativo, suggerimenti provenienti dalle diverse funzioni della banca, news e ancora alle "bacheche" virtuali che permettono lo scambio in tempo reale di esperienze ed opinioni e,

## La TV aziendale anche su PC

### Nuovi strumenti per i consulenti

Uno dei punti di forza della rete dei Consulenti è la televisione aziendale. Banca Mediolanum, quindici anni fa, è stata la prima realtà a sperimentare questo innovativo ed efficace strumento di comunicazione e formazione e al tempo stesso di motivazione delle risorse. Da oggi, se pur nel segno della continuità, la tv conosce una nuova stagione con un restyling nei format e nei contenuti.

"L'obiettivo, - spiega Giuseppe Mascitelli, amministratore delegato di Mediolanum Comunicazione, la società del Gruppo che gestisce gli eventi, la TV Aziendale e Mediolanum Channel - è di arricchire ulteriormente le trasmissioni costruite per la rete dei consulenti con notizie ed argomenti utili alla stessa rete. A un primo cambiamento aveva già contribuito Vision, l'appuntamento che si rivolge e vede protagonisti supervisori e manager (e collaboratori del loro team); dopo di che è stata la volta di *Key moments*, il programma pensato per anticipare i problemi del mercato finanziario e portarli all'attenzione dei promotori". Ma tutto questo ancora non bastava. Se Banca Mediolanum, con l'impiego della tecnologia ha portato la banca a "casa" di ogni cliente, consentendogli di scegliere quando e con quale mezzo effettuare un'operazione bancaria, la tv aziendale oggi si attrezza e impara a sfruttare oltre al satellite altri supporti.

"La piattaforma tecnologica è stata completamente ridisegnata, cercando di coniugare comunicazione interna, tv aziendale e web - continua Mascitelli - d'ora in poi, infatti, grazie ad Internet e alle sue potenzialità, ogni consulente potrà seguire i programmi della tv dal proprio pc portatile, tramite l'Adsl ma anche utilizzando un comune modem".

A riprova, tra le new entry contemplate dal palinsesto, figura

anche *Community*, un programma che si propone di mettere a disposizione della rete la lunga tradizione e cultura maturata negli anni dalla Banca nel settore della comunicazione, ricorrendo a filmati, video per fiere ed eventi, testimonianze di esperti, e ancora rassegne stampate con articoli tratti dai principali quotidiani italiani ed esteri.

Per ogni consulente, però, la settimana lavorativa comincia con la riunione del lunedì quando i supervisori riuniscono i propri collaboratori imprenditori per programmare il lavoro, incontro legato a doppio filo con la tv aziendale. Ecco allora che, per rompere la routine e dare il via alla settimana con la carica e lo stato d'animo giusto, dopo 790 puntate viene rivisitato lo storico notiziario che anticipa la riunione. Arriva così *Good Monday Mediolanum* con l'inserimento di nuovi volti

alla conduzione, l'unico programma tele-radiofonico, in cui le voci sono particolarmente curate in quanto deve potersi "ascoltare ad occhi chiusi", una volta scaricato su cd o mp3 e sentirlo così in ogni momento. La carta vincente di Banca Mediolanum è stata però quella di completare la "multicanalità" con la professionalità dei consulenti, i soli in grado di gestire le emozioni del risparmiatore, orientandolo nelle sue scelte di investimento rispettando la regola delle 5D, delle cinque diverse linee di diversificazione degli impieghi finanziari. La consulenza è perciò il patrimonio di Banca Mediolanum, il suo "marchio" di fabbrica e di qualità, di qui l'avvento della trasmissione battezzata con il nome *Mediolanum Made*. La sfida della "bancarizzazione", però, l'essere banchieri del III millennio è fondamento essenziale della professione di consulente; ecco allora che per approfondire i temi legati alla quotidianità della Banca debutta *HT3*, che sta per *Hi tech, hi touch, hi trust*.



## Una nuova offerta di Banca Mediolanum ai suoi clienti

### Riflexcash, la carta prepagata che si ricarica in automatico

Debutta Riflexcash. A completare l'offerta di Banca Mediolanum dal prossimo mese di aprile arriva la nuova carta prepagata, che potrà essere richiesta da tutti i clienti della Banca.

Il nome scelto per questo nuovo strumento di pagamento richiama volutamente il conto corrente Riflex, il più innovativo pensato dalla Banca, tuttavia si tratta di una chance messa a disposizione di qualunque correntista che abbia optato per l'istituto di credito fondato da Ennio Doris. In ogni caso, guardando alle sue caratteristiche, si presenta come un prodotto legato alla stessa strategia di fondo di Riflex, che pertanto si sforza di andare incontro alle esigenze concrete della clientela. A riprova, come è accaduto per l'ultimo nato dei conti correnti, la Riflexcash, prima del lancio ufficiale sul mercato, è stata "testata" con una serie di questionari sulla rete di vendita dei consulenti della Banca, che ha accolto con entusiasmo la nuova modalità di pagamento e soprattutto ha dimostrato un buon interesse verso l'introduzione della ricarica "automatica".

Il valore aggiunto della Riflexcash, infatti, rispetto ai 3 milioni di carte prepagate oggi in circolazione in Italia, sta nell'opzione aggiuntiva che consente la possibilità di stabilire in anticipo un importo mensile o comunque continuativo (ad esempio trimestrale, ecc) da "ricaricare" in automatico, a cui corrisponderà il relativo prelievo dal conto corrente di riferimento. La ricarica "automatica" comporta un duplice vantaggio: da un lato in termini di costi, in quanto comporta una minor spesa rispetto al caricamento volta per volta (il costo previsto per il cliente è di 1 euro a ricarica), dall'altro, va sottolineata la tranquillità di avere un "alimentazione" del prodotto sicura e in piena autonomia.

Tra l'altro, questo secondo aspetto, fa sì che la Riflexcash risulti particolarmente adatta per certe fasce di età e in determinate situazioni: per i più giovani, in quanto la carta, su richiesta di un parente correntista, potrà essere rilasciata



anche al figlio o al nipote che non abbia compiuto 12 anni; per i clienti che ancora non abbiano familiarizzato con i mezzi di pagamento elettronici e intendano provarli, ma anche per quelli più "evoluti", che al contrario abbiano dimestichezza con Internet e desiderino effettuare acquisti online; infine, per quando si è in viaggio oppure con necessità di un portafoglio di "backup".

Tutto ciò per creare uno strumento di reale utilizzo, al fine di allargare il "ventaglio" dei servizi bancari offerti da Banca Mediolanum. La ricarica funziona come quella di un telefonino, in quanto si può provvedere via Internet, tramite il sito web della Banca all'indirizzo [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) e servendosi del codice Pin personale che verrà distribuito ad ogni "titolare" della carta, oppure contattando il call center. La somma minima da spendere è pari a 50 euro, mentre (per ora) il retro massimo è di 500 euro. Di più, la ricarica può essere effettuata anche da parte di terzi in quanto si configura come un addebito su una carta di credito o, in quest'ultimo caso, come un bonifico verso una posizione. Ma la Riflexcash riprende anche le peculiarità della Riflexcard: la carta innovativa e dalle svariate potenzialità, distribuita a chi decide di sottoscrivere il conto corrente Riflex.

In prima battuta permette lo stesso "pacchetto" di servizi di sicurezza e tutela degli acquisti forniti da CartaSi e Visa (tra cui i sms di notifica grazie al quale è possibile essere informato ogni volta che la carta viene utilizzata), inoltre le analogie si riscontrano anche nella veste grafica, in quanto è realizzata con lo stesso tipo di materiale riflettente.

## 20mila euro ogni mese con il concorso Riflexplay

Banca Mediolanum lancia il nuovo grande concorso Riflexplay che da marzo fino ad ottobre 2006 mette in palio ogni mese 10 premi da 2mila euro.

La vera novità, però, consiste nel fatto che gli importi aggiudicati sono "caricati" su carte elettroniche, in modo da avere una disponibilità di spesa "a portata di tasca", una somma che il vincitore può spendere quando e come preferisce, ancora una volta in linea con la libertà di scelta resa possibile dal modello di banca "multicanale" inventato da Banca Mediolanum e applicato all'ampia gamma dei suoi prodotti e servizi. Il concorso prevede due tipi di estrazione: quella finale, fissata al prossimo mese di dicembre, che vedrà assegnare ricchi premi; a cui si aggiungono le estrazioni che mettono in palio mensilmente 20mila euro, grazie all'impiego di Riflexplay. Per partecipare basta compilare le cartoline cartacee che si trovano presso i Punti Mediolanum o distribuite in occasione di eventi e manifestazioni organizzati, o comunque sponsorizzati dai consulenti globali della rete di vendita, su tutto il territorio nazionale. Dopo di che, consultando la pagina web dedicata nel sito Internet della Banca, all'indirizzo [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it), o sintonizzandosi su Mediolanum Channel al canale 803 di Sky, c'è la possibilità di verificare se il codice riportato sulla propria cartolina corrisponde a quello pubblicato e il gioco è fatto. In alternativa esiste una versione online della cartolina a cui si può accedere direttamente dal sito web della banca.

Notizie Mediolanum a cura di Roberto Scippa  
roberto.scippa@mediolanum.it  
Selezione e reclutamento tel. 02 90492778

Pagina pubblicitaria  
a cura di Mediolanum

Entra in Banca Mediolanum  
basta una telefonata  
840 704 444  
[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)