AVVENIRE

INFORMAZIONE COMMERCIALE

Mediolanum investe sul capitale umano

Migliora la qualità della vita nell'azienda Dipendente soddisfatto, cliente conquistato

Danilo Benedetti

Banca Mediolanum da sempre ha fatto dell'attenzione ai propri dipendenti un must, ponendo particolare attenzione allo stato di salute dell'ambiente lavorativo. È giunta infatti alla quarta edizione l'indagine che, a cadenza biennale, si propone di fare un check up sul clima interno alle diverse strutture della sede aziendale al fine di migliorarne ancora di più la qualità e l'efficienza. Ne abbiamo parlato con **Danilo Benedetti,** direttore Risorse Umane del Gruppo Mediolanum, il regista di questa innovativa strategia.

Da che cosa deriva un così vivo interesse per chi vive ogni giorno la realtà dell'azienda?

Siamo convinti che la produttività e il successo della Banca possano affermarsi solamente se si punta sul valore e sulle potenzialità delle nostre persone. Non a caso Banca Mediolanum è un istituto di credito che da sempre inserisce giovani, neolaureati e diplomati e fa crescere professionalmente all'interno i propri collaboratori creando sviluppi di carriera. Tutto ciò grazie soprattutto alla cultura della formazione e dell'aggiornamento, fin da principio nostro fiore all'occhiello. Del resto, se migliora lo stile di vita del personale, i servizi ai clienti vengono ottimizzati e di conseguenza cresce la redditività della banca.

Quali strumenti utilizzate per "sondare" e migliorare le condizioni di vita aziendali?

Dal '99, ogni due anni, tutti i dipendenti della Banca sono invitati a compilare, in forma rigorosamente anonima, un questionario che conta 52 quesiti suddivisi in differenti aree tematiche. Le domande spaziano dal rapporto che intercorre con il proprio capo e i colleghi, alla disponibilità a lavorare in team e all'immagine che si ha dell'impresa fino, ad esempio, a esprimere un giudizio sul merito della retribuzione corrisposta o sullo status della mensa aziendale, così come dei vari servizi e benefit offerti. Inoltre vengono messe a disposizione due pagine in cui chiunque può manifestare opinioni, critiche e suggerimenti.

Come ha reagito il personale?

L'ultima edizione dell'indagine risale a giugno 2005 e anche stavolta la partecipazione da parte dei dipendenti è stata molto ampia, pari all'88%. L'inchiesta in ogni caso ha nuovamente fotografato una situazione di serenità e soddisfazione generale e ciò indifferentemente dal livello. Per le risposte, infatti, il voto poteva andare da un minimo di 1 fino al massimo apprezzamento pari a 5. Complessivamente la media è stata superiore al 3,5 con punte anche molto più alte su svariati temi.

A che metodo di confronto ricorrete per procedere alla valutazione?

Preso atto della situazione d'insieme passiamo ad analizzare le risultanze relative alle singole divisioni della Banca. Tra l'altro, a tutela dell'anonimato, per evitare che negli uffici più ridotti, composti oltre che dal dirigente da solo 2 o 3 collaboratori, si risalga facilmente agli autori del questionario, si è pensato di accorpare le divisioni, in modo da arrivare a gruppi di almeno una ventina di persone.

E quando riscontrate risultati negativi?

Tranne qualche raro caso di solito non è mai accaduto di registrare valori al di sotto del 3, voto di sufficienza. Comunque, nei casi meno positivi vengono coinvolte le persone stesse creando dei gruppi di lavoro che affrontano le problematiche e hanno l'obiettivo di studiare e testare soluzioni migliorative. Così si è fatto, per esempio, per migliorare il servizio di navetta aziendale che non effettuava fermate intermedie tra la metropolitana e l'azienda. In tal modo chi abitava lungo il percorso era impossibilitato a utilizzare il trasporto aziendale. Si è risolto il problema aggiungendo una serie di ulteriori fermate indicate dalle persone direttamente interessate. Altre soluzioni di più ampio intervento sono affrontate direttamente dall'azienda. Un'area critica è, come logico, quella relativa alla retribuzione. Chiunque vorrebbe sempre guadagnare di più ed è molto difficile ottenere risposte non condizionate da questo vizio di fondo. In occasione dell'ultimo questionario comunque la sezione specifica ha fatto registrare un rialzo di punteggio (2,97 rispetto al 2,5 dell'indagine precedente). A riprova di quanto detto siamo confortati dalle statistiche ABI. Secondo le rilevazioni dell'associazione i compensi corrisposti da Banca Mediolanum si attestano sopra la media.

Tra i nostri obiettivi c'è anche quello di insistere sulla comunicazione per rendere più trasparente il processo di sviluppo professionale e retributivo.

Vi preoccupate anche del benessere dei dipendenti al di fuori dell'azienda?

Certamente. Il questionario serve per venire a conoscenza di bisogni e necessità della quotidianità lavorativa, ma anche per approfondire gli hobby e le passioni che hanno parte rilevante nel tempo libero del nostro personale. A riprova, nell'ambito delle Risorse Umane c'è un dirigente addetto esplicitamente alle relazioni interne che, tra gli altri compiti, organizza seminari e visite culturali, piuttosto che gare e tornei sportivi. Molto apprezzati sono anche i servizi di lavanderia, l'organizzazione di viaggi e di vacanze che rafforzano molto lo spirito di gruppo, le passeggiate in montagna in mountain bike, la possibilità di acquistare libri a prezzi scontati e biglietti teatrali. Un capitolo a parte merita il coro dei dipendenti di Banca Mediolanum che, anno dopo anno, amplia il proprio repertorio e la propria esperienza ed è diventato un appuntamento tradizionale per il concerto di Natale che si tiene nelle più belle basiliche milanesi come Santa Maria delle Grazie e l'Abbazia di Chiaravalle.

multicanalità

Niente più code in banca con il conto corrente Riflex

Entrare in banca nel momento in cui si desidera e nel modo che si preferisce, grazie all'impiego di strumenti e nuove tecnologie. Il valore aggiunto di Banca Mediolanum si chiama "multicanalità", ovvero la possibilità di svolgere tutte le abituali operazioni bancarie, più una serie di servizi aggiuntivi, utilizzando il canale più comodo e veloce. Una rivoluzione nella concezione di banca, che rende il rapporto con il proprio istituto di credito più immediato, rapido e, soprattutto, costruito intorno alle reali esigenze della clientela. Basti pensare che per controllare il saldo del conto corrente, effettuare bonifici o ancora per richiedere un carnet di assegni, non si devono fare le consuete code e rispettare i limiti di orario di uno sportello tradizionale.

Con Banca Mediolanum ciascuna di queste operazioni può essere effettuata dal telefono, tramite Internet oppure mediante il servizio Teletext, semplicemente con l'uso del televisore, del telefono o del telecomando. Senza però rinunciare alla massima sicurezza: grazie al codice cliente e a due codici segreti, si può accedere a tutti i canali ricevendo informazioni aggiornate con estrema riservatezza e facilità. A ciò va aggiunto un "pacchetto" di servizi, tra cui il pagamento di alcuni tributi, di utenze e RID commerciali, di bollettini postali liberi e premarcati, ma anche la ricarica del cellulare, i versamenti su polizze e gestioni patrimoniali, sottoscrizioni di fondi e acquisto titoli. In più da oggi numerose informazioni possono essere visualizzate direttamente sul proprio cellulare grazie a un sms (si potrà così conoscere in pochi minuti il saldo del conto corrente, la situazione economica e patrimoniale, l'esito di alcune operazioni di trading). Basta comunicare il proprio numero di telefono per usufruire di uno strumento pratico e immediato, e in modo assolutamente gratuito.

Banca Mediolanum, pertanto, è una vera e propria banca a "tutto tondo", che offre la completezza dei servizi bancari, mutui, fidi, prestiti, ma il tutto adottando una formula innovativa. Dal 2005, inoltre, nella grande famiglia dei conti correnti è arrivato Riflex, il prodotto che meglio sintetizza i vantaggi messi a disposizione dalla multicanalità. L'ultimo nato, infatti, consente l'accesso multimediale in banca con lo sportello che si desidera: web piuttosto che quello telefonico o televisivo. Riflex è dunque un conto che si può utilizzare 24 ore su 24, quando e come si preferisce. Contattando poi il numero verde 800 107 107 un operatore del call center della Banca provvederà ad eseguire l'operazione domandata. Riflex del resto garantisce tutte le operazioni ordinarie in modo illimitato e totale: dai prelievi agli assegni, dai pagamenti ai bonifici. Dà la possibilità senza limitazioni e gratuitamente di prelevare contante presso i bancomat di qualunque banca italiana. Senza richiedere ulteriori spese aggiuntive, presso gli oltre 15mila sportelli convenzionati, è possibile effettuare operazioni di versamento (assegni, contante) e di prelievo (sia euro che valute estere).

La trasparenza è l'altra caratteristica vincente di Riflex: ha un costo certo, sicuro, che può azzerarsi se il cliente conserva con la banca investimenti per 30mila euro oppure una giacenza minima sul conto di 6mila euro. Vale a dire, può costare zero oppure 5 euro al mese, il che significa un costo annuo massimo di 60 euro, senza ulteriori spese aggiuntive. Chi sceglie Riflex, ma anche gli altri conti della Banca, può richiedere anche la nuova carta di credito Riflexcard (che, tra l'altro, può essere sottoscritta via Internet, così come Riflex può essere sottoscritto via Internet). La Riflexcard è in grado di coprire tutte le esigenze di pagamento, in quanto è bancomat e pagobancomat in Italia e all'estero; carta di credito (Visa o Mastercard); carta per rimborsi rateali e per acquisti sicuri online mediante l'utilizzo dei sistemi di sicurezza Verified by Visa e Mastercardsercode. La prima sul mercato che offre maggiori garanzie anche in termini di tutela della riservatezza : inserendo la foto del titolare diventa a tutti gli effetti un documento di riconoscimento che rispecchia, al pari del conto corrente, il cliente della banca.

Bimbi al sicuro, famiglie serene

Un esempio emblematico dell'attenta politica nei confronti del personale adottata da Banca Mediolanum, è rappresentato dall'asilo nido aziendale, che ha appena compiuto il suo primo anno di vita. La realizzazione della struttura, presso la sede centrale della Banca, a Milano 3 City (comune di Basiglio), è stata anticipata da un'indagine interna e da un lungo studio di fattibilità. Obiettivo: tenere conto soprattutto delle reali esigenze dei dipendenti.

Oggi l'asilo, in seguito a un ulteriore ampliamento, si sviluppa su una superficie di 700 mq e accoglie 60 bambini di età compresa dai 3 mesi ai 3 anni, ma entro i primi mesi dell'anno 2006 gli "ospiti" saliranno a quota 88 (7 posti sono riservati ai residenti del Comune di Basiglio). Vista la carenza di asili nido nell'ambito della provincia di Milano, ovvero gli istituti destinati ai più piccoli, si è preferito infatti puntare su questo target piuttosto che su quello delle scuole materne. Assunta questa decisione di partenza, il primo problema da affrontare è stato quello dello spazio e del luogo più appropriati per la nuova dimora. «La struttura doveva necessariamente essere vicina alla realtà aziendale per garantire ai genitori, in caso di urgenza, la comodità e la tranquillità di poter intervenire il prima possibile», spiega **Danilo Benedetti,** direttore Risorse Umane del Gruppo Mediolanum. «A seguito di un'accorta selezione, abbiamo così scelto la società di consulenza Happy child, esperta del settore, a cui ora è affidata la stessa gestione dell'asilo, che ci ha affiancato nella fase di costruzione suggerendoci anche architetti specializzati in questa tipologia di edilizia scolastica».

L'asilo aziendale di Banca Mediolanum, del resto, è all'avanguardia sotto diversi punti di vista. «Sono stati rispettati di gran lunga i migliori standard qualitativi previsti per il comparto, dai materiali impiegati alla location – commenta il direttore delle risorse umane del Gruppo – i locali, muniti di un sistema di video-sorveglianza e anti-incendio, si trovano al piano terra di una palazzina immersa nel verde, lontana dai pericoli e dalla confusione dei centri urbani».

Gli stessi livelli di eccellenza valgono pure per il servizio mensa: è stata allestita una cucina per preparare vivande e cibi caldi in loco, potendo contare su prodotti freschi di giornata in quanto nulla viene conservato dai pasti precedenti. Alle famiglie questo "pacchetto" costa una retta mensile di 250 euro per 11 mesi, potendo, tra l'altro, usufruire di un orario più flessibile che va incontro alle necessità di chi lavora in ufficio, ovvero dalle 8.30 alle 18. L'asilo nido è aperto tutto l'anno e il mese di agosto è gratuito.

Il tutto ha dato il via a un circolo virtuoso che dal benessere dei dipendenti comporta anche quello dell'azienda. «Da quando è attivo l'asilo è diminuita di oltre il 40% l'assenza post partum delle donne. La nostra è una azienda molto giovane, con un'età media di 32 anni rispetto alla media del settore che supera i 40; si può immaginare, quindi, quanti bambini possano nascere e quanto sia importante per i nostri collaboratori avere la disponibilità e l'accesso ad una struttura tanto innovativa e soprattutto "tranquillizzante"». Ma non è l'unico segnale positivo, in quanto - conclude Benedetti - «da quando è in funzione l'asilo è aumentato il tasso di natività all'interno dell'azienda». A riprova, per accedere all'asilo appena ampliato è già stato necessario ricorrere a una graduatoria con tanto di lista d'attesa.

Ennio Doris si intrattiene con le educatrici e i bambini dell'asilo

LA SCHEDA

UN'OASI NEL VERDE

La location. Si trova al piano terra di una palazzina immersa nel verde, a Milano 3 City, presso il Comune di Basiglio. Si sviluppa su una superficie complessiva di 750 mq.

Chi ospita. L'età dei bambini è compresa fra i 3 mesi e i 3 anni. Attualmente ne ospita 60 di cui 12 di età inferiore a un anno, mentre per gli altri 41 ospiti, così come per i 7 posti riservati al Comune di Basiglio, il target va da uno a tre anni.

Gli insegnanti. Sono distribuiti diversamente in base all'età dei bambini: un insegnante ogni 10 bimbi per quelli più "grandi", fra uno e tre anni; un insegnante ogni 5-6 bimbi per quelli da 3 mesi a 12 mesi.

Quanto costa. Le famiglie pagano una retta di 250 euro comprensiva di tutti i servizi per un periodo di 11 mesi (agosto è gratuito).

Entra in Banca Mediolanum
Basta una telefonata
840704444
www.bancamediolanum.it
Selezione e Reclutamento
tel. 02-90492778
Notizie Mediolanum a cura di Roberto Scippa
roberto.scippa@mediolanum.it

Borsa, c'è voglia di crescere

Lo scorso anno, di questi tempi, ci eravamo congedati dal 2004 ponendo su queste pagine degli interrogativi positivi, che, ci dicevamo, facevano ben sperare sull'evoluzione del mercato azionario nel corso del 2005. Speranza ben riposta, visto che le borse hanno infilato il terzo anno di rialzo consecutivo. Rialzo a passo di carica, come in Giappone, oppure, anche se meno accentuato, come negli Stati Uniti, da rileggersi opportunamente alla luce dello spettacolare recupero del dollaro, che ne ha esaltato la redditività per gli investitori internazionali, europei e giapponesi in particolare. Soddisfazioni, comunque, anche sulle piazze europee, beneficiate da rialzi generalizzati. Non è che i brividi siano mancati: un paio di energici scrolloni hanno marcato i passaggi primaverile e autunnale, segnati dal parossismo dei prezzi petroliferi e dall'ondata emotiva seguita agli eventi climatici anomali abbattutisi in particolare sul sud degli Stati Uniti. Come già nell'anno precedente, le fasi di smarrimento non hanno interrotto la marcia rialzista, così come, del resto, non si è interrotto il cammino di crescita dell'economia reale.

Quest'ultima crescita si è, anzi, andata estendendo anche alle aree che, come l'Europa, sembravano esserne escluse o, addirittura, penalizzate dalla crescente competitività dei Paesi di più recente e aggressiva industrializzazione.

Si conferma ancora una volta come la crescita provochi comunque un contagio virtuoso, immettendo nel circuito economico una trasfusione di domanda supplementare e trasmettendo impulsi destinati a risvegliare capacità produttive inespresse anche nei sistemi economici e nei paesi apparentemente meno reattivi. Scongiurato, inoltre, il rischio di una trasmissione infettiva dell'inflazione indotta dalle quotazioni petrolifere, con il sistema dei prezzi tenuto sostanzialmente sotto controllo, senza necessità di politiche monetarie particolarmente restrittive da parte delle autorità monetarie, intervenute con gradualità e moderazione sul fronte dei tassi, alle borse non è rimasto che festeggiare i nuovi incrementi degli utili periodicamente annunciati dalle società quotate. Questo è il quadro con cui si apre il 2006: un mondo non certamente privo di problematiche ambientali ed ecologiche e di contrapposizioni culturali, politiche e militari irrisolte, ma con una gran voglia di continuare a crescere. Basterà questa tensione, pur in un contesto per molti aspetti caotico, soprattutto in aree di più forte crescita, a sostenere lo sviluppo delle imprese e, con esso, la valorizzazione delle quotazioni borsistiche? Il percorso che abbiamo davanti si presenta indubbiamente accidentato. Gli ingranaggi dello sviluppo si sono però messi in movimento e il volano è potente: non sembra che sarà molto facile fermarlo.

Walter Ottolenghi

CIAO IVO!

La sera dell'11 gennaio si è spento Ivo Taddei.

Non è stato soltanto un grande professionista ed una persona amabile e buona, è stato uno di noi.

Come noi e con noi ha condiviso la visione di un'azienda nella quale non soltanto lavorare ma vivere con onestà, rettitudine e impegno circondati dall'affetto e dall'amicizia sincera dei colleghi.

«Quando è cominciata questa stupenda avventura, che ha portato oggi alla realtà di Banca Mediolanum, eravamo in pochi ma uniti più che fratelli, decisi ad impegnare tutti noi stessi per un sogno futuro – ricorda Valerio Baldini direttore generale delle reti – Ivo era un fratello, uno di quei pochi. È il primo a lasciarci; è il primo vuoto che si apre nella nostra squadra. Ma la gratitudine per quello che ci ha dato è sufficiente a colmare quel vuoto e a farci continuare con la stessa forza di allora. Grazie Ivo».