

Banking Center, nome che fa la differenza

Un assicurato vuole controllare il valore della sua polizza, un investitore in Borsa ha bisogno di assistenza per il trading online e la compravendita titoli in tempo reale. Un cliente chiama per effettuare un bonifico bancario e una ricarica sul cellulare, un altro chiede informazioni sul saldo e sui alcuni pagamenti. A tutti risponde, ogni giorno ferialmente della settimana, dalle otto di mattina alle dieci di sera, sabato mattina compresi, il Banking Center di Banca Mediolanum.

Banking Center, e non Call Center. È la differenza non sta solo nel nome, ma è sostanziale: la particolare denominazione ne sottolinea appunto la profonda diversità. Perché se con il termine Call Center si intende generalmente un centralino aziendale composto da addetti poco specializzati, spesso al primo impiego o con un contratto precario, senza una formazione specifica per le mansioni svolte, e in grado di fornire un servizio di scarso profilo e a basso valore aggiunto all'interlocutore che chiama, il Banking Center

di Mediolanum rappresenta l'esatto contrario. Composto da circa 350 operatori specializzati, e per questo ribattezzati Banking specialist, tutti dipendenti della banca e formati all'interno, con un training specifico, appositamente studiato per soddisfare tutte le possibili esigenze della clientela. L'operatore del Banking Center ha, in pratica, non solo tutte le competenze e le funzioni di un addetto allo sportello bancario, ma molte altre in più, dato che è in grado di gestire dai normali servizi bancari, come bonifici e transazioni, alle operazioni di investimenti, dalle sottoscrizioni di polizze assicurative alle richieste d'informazioni, dalle operazioni di pagamento alle compravendite titoli in Borsa. A differenza di un tradizionale operatore allo sportello, quindi, ha competenze che vanno dal risparmio alla previdenza, dai servizi bancari ai vari settori d'investimento. «La qualità del servizio alla clientela - osserva Antonio Maria Penna, amministratore delegato di Banca Mediolanum



Antonio Maria Penna

- è sempre stato un elemento fondamentale della nostra attività. Per fare un esempio, siamo stati il primo istituto bancario in Italia ad attivare un Numero Verde, già nel lontano 1988. Per diversi anni siamo stati gli unici a offrire questo servizio, per quei tempi davvero innovativo. Da allora lo sviluppo dei nostri servizi ha sempre seguito da vicino l'evoluzione tecnologica, per portare la banca a casa del cliente attraverso il telefono, e poi, via via, il teletext, internet, la Tv via digitale terrestre, sino allo smart phone. Il modello organizzativo di sviluppo di Banca Mediolanum, del resto, si è sempre fondato su due pilastri: il rapporto umano e l'innovazione tecnologica. Un binomio che si riflette in ogni ambito di attività della banca, dove l'uso delle tecnologie mette a disposizione del cliente tutti gli strumenti per operare come e quando vuole, nel modo più semplice e accessibile possibile, e quando è il bisogno di assistenza o di una consulenza entra in gioco il Family Banker, che può raggiungere di perso-

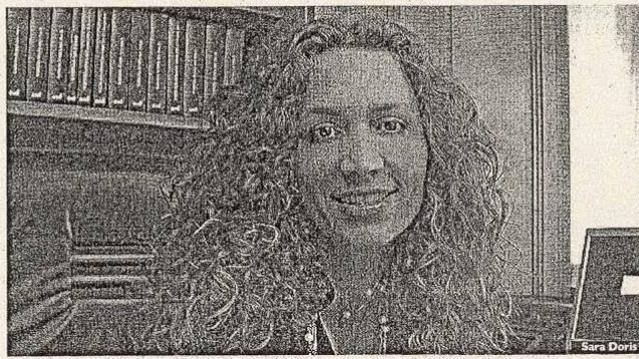
na il cliente direttamente a casa sua, o il Banking specialist, pronto a rispondere alle chiamate nel giro di pochi secondi. Che la qualità del servizio sia un obiettivo centrato lo confermano i dati e le analisi sulla "Customer satisfaction": il Banking Center risponde entro 20 secondi per il 97% delle chiamate, a fronte di una media di mercato che si ferma all'80% del totale, mentre per la fascia dei migliori clienti i tempi di risposta si riducono entro i 5 secondi nel 98% dei casi.

«La tendenza in atto - rileva l'ad di Banca Mediolanum - evidenzia che il cliente si sta sempre più abituando a fare per conto proprio le operazioni più semplici, attraverso l'accesso diretto alla banca tramite i diversi strumenti tecnologici, mentre per gli altri complessi o per qualsiasi altra necessità si rivolge al suo Family Banker. Per questo - conclude Penna - forniamo tutte le condizioni per un servizio funzionale, facile da utilizzare e in linea con le esigenze della clientela». E proprio per questo, si chiama Banking Center.

A disposizione della clientela di Banca Mediolanum un servizio dedicato gestito da specialisti

All'esordio il primo bilancio sociale

I valori aziendali, l'importanza delle persone e delle risorse umane, la cultura d'impresa. La qualità dei servizi e delle relazioni con la clientela, l'attenzione alla sicurezza e all'ambiente, le attività e l'impegno nel campo del sociale e della solidarietà. Con dati, resoconti e tabelle, raccolti in 170 pagine, suddivise in capitoli che vanno dall'Identità aziendale agli Indicatori economici e socio-ambientali, a Progetti e iniziative in fase di sviluppo. E con paragrafi e sezioni dedicati a "Qualità e responsabilità sociale" e "Crescita della persona", "Codice etico" e "Relazioni azienda-dipendenti", ma anche "Impatti ambientali nei trasporti" e il "Capitale sociale". C'è tutto questo e molto altro ancora nella prima edizione del Bilancio Sociale del Gruppo Mediolanum. Sulla carta, una novità assoluta. Nel merito, il compendio dei risultati di anni di lavoro. Un rapporto dettagliato, disponibile in consultazione anche presso tutti i Punti Mediolanum e sul sito web aziendale (www.mediolanum.it), per darne visibilità alle svariate attività realizzate all'interno del Gruppo, monitorare lo stato di salute etico dell'azienda, descriverne i trend e i percorsi in atto. E per far capire ancora meglio, con uno strumento articolato ma di facile consultazione, che in un Gruppo come Mediolanum, oltre ai servizi finanziari e alle tecnologie innovative, a nuove strategie di mercato e ai servizi di qualità alla clientela, oltre a capitali, risparmi e investimenti, c'è molto altro ancora.



Sara Doris

capitoli, una parte è dedicata in particolare alla Fondazione Mediolanum, istituzione privata creata nel 2002 e rivolta a promuovere attività e iniziative nel campo del sociale, dell'assistenza e della solidarietà, della ricerca e della cultura. Tra questi, l'iniziativa denominata "Il Faro", un centro di formazione gratuita già avviato da diversi anni, dove immigrati extracomunitari in regola con il permesso di soggiorno possono imparare mestieri e specializzarsi in attività artigianali. C'è poi, tra gli altri possibili esempi, il Centro di accoglienza di Nairobi, in Kenya, inaugurato nel dicembre scorso, che offre ospitalità e assistenza per 40 bambini disagiati e con problemi famigliari e

Mediolanum - sottolinea Sara Doris - porta avanti diversi progetti in svariati settori, ma intendiamo concentrarci in particolare sul settore dell'infanzia e su iniziative di solidarietà a favore dei bambini, continuando comunque il nostro impegno in iniziative già avviate anche nell'ambito della ricerca, della cultura o della lotta al disagio sociale».

È la Carta dei valori del Gruppo. Un rapporto che rappresenta la cultura d'impresa. Nel documento vengono analizzati i rapporti e le interazioni con tutti gli stakeholder, i portatori di interessi coinvolti a vario titolo nelle attività d'impresa

mette a disposizione anche una scuola di formazione dedicata ai formatori, per creare sul posto personale preparato ad affrontare le problematiche sociali delle popolazioni locali. Un'iniziativa alla quale è dedicata anche la trasmissione "Piccolo Fratello" in onda su Mediolanum Channel. «La Fondazione



Dopo l'Africa, Missione Haiti per il Piccolo Fratello

Dopo l'esperienza in Africa, dove Piccolo Fratello ha realizzato in Kenya una casa famiglia per quaranta bambini di strada e un centro di formazione per educatori di strada, l'iniziativa di solidarietà e solidarietà di Piccolo Fratello è partita da Fondazione Mediolanum e Banca Mediolanum punta sull'istruzione. Il prossimo obiettivo è aprire 4 scuole di strada in 3 anni a Port au Prince, capitale di Haiti. L'iniziativa, in collaborazione con la Fondazione Francesca Rava N.P.H. Italia Onlus si



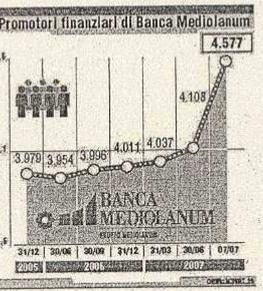
vuole poter effettuare una donazione al conto corrente 860000 ABI 03062 CAB 34210 intestato a Fondazione Francesca Rava N.P.H. Italia Onlus - causale Piccolo Fratello Haiti. Lo sviluppo del progetto sarà seguito dalla trasmissione "Piccolo Fratello" su Mediolanum Channel a partire da ottobre 2007 e sul sito www.piccolofratello.it.

formazione

«Vuoi fare il promotore? L'unica scuola siamo noi»

Per fare i promotori finanziari la unica scuola è quella di Banca Mediolanum. A suffragare l'affermazione di Franco Cova, responsabile reclutamento e formazione di Banca Mediolanum, sono i dati dell'esame di Stato. Nell'ultima tornata, su 1.634 candidati iscritti all'esame che provenivano dalla "scuola" di Mediolanum sono arrivati all'orale in 1.060, con una percentuale di promossi del 73%, a fronte di una media generale del 27,6%.

Quello della formazione è un valore aggiunto di Mediolanum, che i suoi promotori finanziari (Family Banker) li crea in casa, senza bisogno di cercare, se non in rari casi, professionisti dalle reti esterne. Attuale campagna di reclutamento, ampiamente pubblicizzata sui principali media, è la conferma di questo approccio. «La capacità di Pa-



va circa 4.500 persone, sale a oltre 6.600 allo scorso marzo». Come è stato possibile? «La scuola di formazione è un centro di formazione che avevamo in casa ma permesso a chi entrava allora di resistere e sviluppare l'attività, affrontando la professione in un momento così complicato. Il tragico evento delle Torri Gemelle, per certi versi, è stato il punto di svolta che ha evidenziato la differenza tra la rete di Banca Mediolanum e le altre. «A poche ore dall'attacco al World Trade Center - ricorda Cova - sulla TV Aziendale, canale dedicato alla rete, è andata in onda un'intervista del presidente Ennio Doris a supporto dei nostri agenti. Quell'iniziativa, mirata ad indicazioni su come gestire il rapporto con i clienti e il futuro dei loro investimenti. Ha trasmesso alla nostra rete (e quindi, indirettamente ai clienti) un senso di protezione, fornendo indicazioni

All'ultimo esame di Stato promosso il 73% dei candidati formati dall'Istituto, a fronte di una media generale del 27,6%

osserva Cova - è il primo passo per creare un professionista di successo». Il percorso di addestramento del Family Banker parte sin dai primi passi mossi in Banca Mediolanum: prima di venire a seguire un Master presso la sede di Mediolanum, all'aspirante Family Banker viene chiesta una serie di passaggi formativi (in parte da autodidatta e in parte affiancato dal suo futuro supervisor) che lo preparano, senza che la fase formativa vera e propria sia ancora inizia-

ta, su tutti gli aspetti normativi inerenti alla professione. La fase successiva è quella del master, che prevede cinque giornate di formazione su materie prettamente bancarie e finanziarie. Il master è l'inizio di un percorso formativo di durata annuale che porta l'aspirante Family Banker a superare il primo esame scritto e poi quello orale da promotore, per diventare nell'arco di dodici mesi un consulente a 360 gradi. I qualificati contribuiscono con la preparazione di docenti esterni nella preparazione all'esame da promotore si sposano al totale coinvolgimento del Gruppo, «che - sottolinea Cova - è coinvolto in pieno nei processi formativi, grazie a una perfetta sintonia tra le attività in aula e l'assistenza del management di tutte le linee nella par-



Quest'anno ricorre il 25° anniversario della nascita del Gruppo Mediolanum, fondato da Ennio Doris il 2 febbraio 1982.