

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

Banking Center, un nome che fa la differenza

Gli operatori in linea hanno maggiori competenze di un addetto allo sportello in materia di servizi bancari, previdenza e investimenti

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 ricerca sul cellulare, un altro chiede informazioni sul saldo e su alcuni pagamenti.

compravendita 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.

via digitale terrestre, sino allo smart phone». Il modello organizzativo e 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 c'è bisogno di assistenza o di una consulenza entra in gioco il Family Banker, che può raggiungere di persona il cliente direttamente a casa sua, o il Banking specialist, pronto a rispondere alle chiamate nel giro di pochi secondi.



Antonio Maria Penna

“Formiamo tutte le condizioni per un servizio funzionale, facile da utilizzare e in linea con le esigenze dell'utenza”

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

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 investimento, dalle sottoscrizioni di polizze assicurative alle richieste d'informazioni, dalle operazioni di pagamento alle

La Carta dei valori del Gruppo

Debutta il primo Bilancio Sociale di Mediolanum

Un rapporto che rappresenta la cultura d'impresa

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 dedicate 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'.

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 dare visibilità alle svariate attività realizzate all'interno del Gruppo, monitorare lo stato di salute ciclico 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.

«L'importanza della persona e la valorizzazione delle risorse umane, l'attenzione alle esigenze e ai servizi nei confronti della clientela, l'impegno nel sociale, sono tutti elementi che hanno da sempre contraddistinto la nostra cultura d'impresa, le nostre attività e la nostra visione nel creare valore», spiega Sara Doris, responsabile degli Asset Intangibili del Gruppo Mediolanum.

«Adesso, in questa prima edizione del Bilancio Sociale, abbiamo riunito e riportato, dato forma e visibilità a tutto ciò, a tutte le iniziative e attività nei confronti della clientela, degli stakeholder, del personale interno e di realtà esterne, che realizziamo e portiamo avanti già da tempo».

Nel documento vengono analizzati i rapporti e le interazioni con tutti gli



Sara Doris

stakeholder, i portatori di interessi coinvolti a vario titolo nelle attività d'impresa, descrivendo l'impatto che queste attività hanno nei loro confronti, nell'ottica e secondo il principio di fare business portando vantaggi e creando valore per tutte le controparti interessate.

Tra i vari temi e 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 disgiunti o con problemi familiari e 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 Mediolanum - sottolinea Sara Doris - porta avanti diversi progetti in svariate 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».

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

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

Per fare i promotori finanziari l'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. L'attuale campagna di reclutamento, ampiamente pubblicizzata sui principali media, è la conferma di questo approccio.

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 a dare 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 precise per tranquillizzare ed evitare il panic-selling. In quel frangente abbiamo perso pochissimi clienti: anzi, chi ha seguito i nostri consigli è oggi un risparmiatore soddisfatto, dalla strategia suggerita dai nostri consulenti».

Dopo la gestione della crisi, lo step successivo è stata la nascita del Family Banker dell'inizio 2005: una data che segna la trasformazione

di Banca Mediolanum in istituzione a servizio del risparmiatore grazie a una nuova figura caratterizzata da maggiore professionalità rispetto al classico promotore finanziario.

Maggiore professionalità impone anche una diversa preparazione, visto che «la formazione - 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 iniziata, 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 prima l'esame scritto e poi quello orale da promotore, per diventare nell'arco di dodici mesi un consulente a 360 gradi.

I qualificati contributi 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 partecipazione ai corsi».

E per il futuro? Gli obiettivi sono tre: «Far crescere ancora di più la rete, migliorare la professionalità degli uomini e preparare - anticipa Cova - uno sviluppo, che non posso ancora rivelare, assolutamente impensabile della nostra struttura di formazione».

Anzi, nel periodo 2001-2005 Mediolanum non solo ha assorbito l'onda d'urto, ma è stata anche in grado di consolidare la rete, che già allora contava circa 4.500 persone, salite a oltre 6.600 allo scorso marzo». Come è stato possibile? «La scuola di formazione e addestramento che avevamo in casa ha permesso a chi entrava allora di



Bilancio Sociale

MISSIONE HAITI PER PICCOLO FRATELLO

PICCOLO FRATELLO

Fondazione Mediolanum

DALLA PARTE DEI BAMBINI

Dopo l'esperienza in Africa, dove Piccolo Fratello ha realizzato in Kenya una casa famiglia per 40 bambini di strada e un centro di formazione per educatori di strada, l'iniziativa di solidarietà promossa da Fondazione Mediolanum e Banca Mediolanum punta sulla costruzione di un prossimo obiettivo e aprire 4 scuole di strada in 4 anni a Port au Prince, capitale di Haiti. L'iniziativa, in collaborazione con la Fondazione francese Rava N'Pè, nella Onlus, propone di offrire a 1.800 bambini la possibilità di studiare ma anche un luogo dove crescere insieme, chi vuole può effettuare una donazione al fondo comune: 8800044890222 CAS 54110 intestata a Fondazione Francesco Rava N'Pè, nella Onlus, presso il piccolo Fratello Haiti. Lo sviluppo del progetto sarà guidato dalle transmittenti Piccolo Fratello e Mediolanum Channel e resoconto da ottobre 2007 sul sito www.piccolofratello.it



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

Entra in Banca Mediolanum bastando telefonare al 840 700 444

www.bancamediolanum.it

Selezione e reclutamento 840 700 700

www.familybanker.it

Notizie Mediolanum a cura di Roberto Scipia

Direttore Relazioni con i Media roberto.scipia@mediolanum.it