

L'ISTITUTO OFFRE AI CLIENTI LA LIBERTÀ DI OPERARE ATTRAVERSO TUTTI I CANALI DISPONIBILI SENZA RINUNCIARE AL RAPPORTO UMANO

UNO SPORTELLLO SEMPRE A DISPOSIZIONE

I Family Bankers, in qualsiasi momento, accompagnano le famiglie di clienti nell'uso della Banca, dei suoi servizi e prodotti, della sua piattaforma tecnologica, ne sono i "facilitatori", il fulcro della multicanalità.

Chi è Banca Mediolanum per la sua clientela? E' la sola che, abbinando la professionalità del Family Banker al valore aggiunto della multicanalità, riesce a mettere a disposizione di ciascuna famiglia una "filiale" dedicata, su misura. È questa primogenitura di un modo nuovo di fare banca, il comune sentire di correntisti e prospect, sulla base delle recenti indagini di mercato condotte da parte dell'istituto di credito.

Da sempre, del resto, il modello adottato da Banca Mediolanum, centrato sui vantaggi della multicanalità integrata, rappresenta un grande passo avanti nel-

l'offerta dei servizi bancari.

In particolare, l'unicità, il *plus* del sistema fatto proprio dalla Banca fondata da Ennio Doris, sta nel racchiudere le caratteristiche del modello bancario organizzato tradizionalmente - ossia con personale presso gli sportelli delle filiali dislocate a livello territoriale - e di quello cosiddetto virtuale, che abbatta i costi offrendo conti correnti accessibili esclusivamente online.

Banca Mediolanum è l'unico istituto che consente ai suoi clienti l'opportunità di usufruire di una sfera di libertà e insieme di relazione: a tutte le famiglie vie-

ne offerta la libertà di operare dove, quando e mediante i canali disponibili e preferiti, senza rinunciare alla centralità della relazione personale. Ma contenere i costi delle operazioni, non è sufficiente. Un istituto di credito, infatti, deve essere in grado di garantire soprattutto servizi di alta qualità. Ecco allora l'intuizione, quando ancora Internet era poco conosciuto, di proporre una gamma di servizi articolando una pluralità di strumenti, che si fondavano sul mezzo del telefono, molto più alla portata di tutti rispetto all'ingresso via web.

Al centro del sistema c'è sempre il cliente, che in base all'esigenza del momento può scegliere fra due fattispecie di "aiuti" da parte della Banca.

Per le decisioni quotidiane, come prelievi, bonifici, ricariche telefoniche, informative su saldi e bonifici, il correntista può ricorrere ai "canali diretti", - vale a dire il telefono contattando il contact center, l'accesso via Internet, il telerivenditore a cui oggi si aggiunge anche il T-banking che sfrutta il digitale terrestre, - in piena autonomia e a qualunque ora della giornata, da casa o dall'ufficio.

Ogni volta che invece si devono compiere operazioni che richiedono esperienza e competenza, come decisioni legate all'investimento, la pianificazione di un piano pensionistico piuttosto che l'apertura di un mutuo per la prima casa di proprietà, ci si può rivolgere a uno dei quasi 6000 Family Banker della Rete di vendita. Questi "banchieri" di fiducia" accompagnano le famiglie nell'utilizzo della Banca e della sua piattaforma tecnologica, ne sono i "facilitatori", il fulcro della formula multicanale.

LA CASA PER BIMBI DI STRADA

La prima meta del percorso è stata raggiunta. Il 17 dicembre nelle vicinanze di Kibera, in Kenia, è stata inaugurata la prima casa che inizialmente ospiterà quaranta bambini di strada grazie al progetto etico-sociale "Piccolo Fratello", portato avanti dalla Fondazione Mediolanum. È stato possibile raggiungere la somma necessaria per realizzare le opere in cantiere (circa 400mila euro) grazie ai fondi arrivati con le donazioni dei clienti della Banca, alle somme stanzi-

raccolta fondi - spiega Arnoldo Mosca Mondatori, il giornalista che figura tra i maggiori sostenitori dell'attività di Padre Kizito - è andata a supportare il programma di intervento su diversi fronti: la costruzione della casa che è andata ad aggiungersi alla struttura di prima accoglienza, operativa fin da ottobre 2005; e la realizzazione di un cen-



La casa per bimbi di strada.

dalla stessa Fondazione e ancora con quanto raccolto in occasione di eventi promossi a favore dell'iniziativa di service. In Kenia il fenomeno dell'infanzia di strada è davvero allarmante: purtroppo entro il 2010 si prevedono 2 milioni di bambini. Qui si è andati ad aiutare l'opera iniziata dal Padre comboniano Renato Kizito Sesana. "La

tro di formazione per "educatori dell'emergenza", che, in collaborazione con docenti ed esperti provenienti da numerose università italiane e straniere, consentirà di conseguire, al termine di un ciclo di studi, il titolo di laurea in pedagogia dell'emergenza". Il progetto "Piccolo Fratello" non si ferma a questo primo successo, infatti Fondazione

Mediolanum ha intenzione di percorrere la strada della formazione e dell'educazione anche in altri Paesi in via di sviluppo in maniera da creare strutture che siano un'alternativa reale alla vita di strada. Inoltre fin da principio si è cercato di dare un grande valore aggiunto nei termini di concretezza e trasparenza: i donatori, per rendersi conto dei progressi ottenuti grazie anche al proprio contributo, potevano sintonizzarsi sulla rete satellitare Mediolanum Channel e verificare lo sta-

to dell'arte dei lavori di costruzione. Tra l'altro si sta realizzando un filmato che immortalerà anche l'ingresso nella casa di accoglienza e che andrà in onda il 22 dicembre in diverse fasce orarie. Chi volesse saperne di più può trovare tutte le informazioni relative al progetto "Piccolo fratello" sul sito internet www.piccolofratello.it.

ENTRA IN BANCA MEDIOLANUM
Basta una telefonata
840 704 444
www.bancamediolanum.it

Notizie Mediolanum a cura di **Roberto Scippa**
roberto.scippa@mediolanum.it

Selezione e Reclutamento tel. 840 700 700
www.familybanker.it