

Dal direttore di banca al Family Banker l'evoluzione del servizio al cliente



«C'È UNA REGOLA che evidenzia come si comportano i consumatori in un sistema di mercato evoluto: si muovono sempre nella direzione della qualità. La riconoscono e la premiano, con le loro scelte. Nel settore bancario, invece, questa tendenza del mercato in passato non si è verificata, o è stata molto debole e lenta, perché, per diverse ragioni, nella stragrande maggioranza dei casi, il cliente per decenni rimaneva fedele sempre alla stessa banca. Anche se il servizio fornito, in realtà, si fermava a un livello più basso rispetto ad altre», rileva Stefano Volpato, Italian Network Manager di Banca Mediolanum, ovvero responsabile nazionale della rete di Family Banker. Oggi molte cose stanno cambiando, il mondo bancario e del risparmio è in rapida e forte trasformazione, con nodi strutturali e questioni congiunturali non facili da affrontare. Mentre risparmiatori e investitori privati sono sempre più esigenti, attenti alle diverse proposte, pronti a cambiare inter-

locutore e sportivo. In pratica, a premiare sempre di più la qualità. Che significa efficienza, costi più bassi, condizioni più vantaggiose, servizio realmente personalizzato. «Sono tutti fattori che, mentre altre realtà del settore sono in difficoltà e in una delicata fase di ristrutturazione fanno di Banca Mediolanum una banca di successo, ancora di più in prospettiva, proprio per il modello innovativo e unico, che rappresentiamo» sottolinea Volpato. «E che ha l'obiettivo dichiarato di diventare entro il decennio in corso la prima banca retail italiana, in uno scenario di mercato che per noi presenta grandi opportunità di crescita e di ulteriore sviluppo. Basti pensare che ai promotori finanziari è affidato circa il 7% delle risorse finanziarie degli italiani mentre il 93% rimane nelle banche tradizionali». In un'epoca in cui la tecnologia ha rappresentato il meteoro del sistema bancario, rompendo un ordine che sembrava essere inattuabile, cambiando tutti i ri-

ferimenti di base, per i clienti ma anche per gli addetti ai lavori.

Perché il vostro modello di banca risulta sempre così innovativo? «Perché Banca Mediolanum riunisce in sé le caratteristiche migliori dei due modi di fare banca. Mette insieme il meglio del modello di banca moderna, che è libertà, autonomia nell'operatività ordinaria, e il meglio di quello tradizionale, che è relazione, rapporto umano di fiducia costruito sulla conoscenza e competenza. Da sempre, ha posto il cliente al centro del servizio che gli forniamo, e allo stesso tempo ha messo il Family Banker al centro della relazione con ogni cliente. Una relazione che, in molti casi, continua per decenni. E anche per diverse generazioni di una stessa famiglia. È tutto costruito su queste due figure fondamentali. Nell'ottica del cliente non la possibilità di operare in assoluta libertà. Nell'ottica del Family Banker, tutte le strutture, come quelle di back-office e front-end, sono state costruite a supporto



Stefano Volpato

della mia attività. Un direttore di una banca tradizionale ha alcuni impiegati che lo assistono, mentre Banca Mediolanum ha una struttura di oltre 1.700 dipendenti a supporto di ogni Family Banker».

Con quali vantaggi?

«I vantaggi sono molteplici. Ad esempio, le differenze strutturali del modello, senza grandi e costose filiali sul territorio ma con tanta tecnologia e professionisti alta-

mente qualificati, ci consentono di offrire costi più bassi e condizioni migliori, per quanto riguarda i conti correnti, i mutui, conti di deposito, e via dicendo. E siamo quindi in grado di trasferire, al cliente da un lato, e al professionista finanziario dall'altro, tutti i vantaggi del nostro modello innovativo».

Come intendete crescere ancora?

«Raggiungendo sempre più clienti, desiderosi di un'assistenza finanziaria diretta, personale e continuativa nel tempo come quella che ci contraddistingue, e quindi ampliando ulteriormente la nostra rete di Family Banker, presenti su tutto il territorio nazionale, dalle grandi città ai piccoli centri di provincia».

È previsto un percorso di inserimento per i bancari e professionisti finanziari?

«Sì. Banca Mediolanum valorizza tutte le competenze che il professionista ha già maturato nel passato, che vengono poi integrate attraverso un percorso formativo che ci vede

assolutamente leader. Ad esempio, con i corsi e le attività costanti di Mediolanum Corporate University, che fa dell'eccellenza il proprio valore fondante. Inoltre disponiamo di un sistema di comunicazione interna estremamente versatile, attraverso Intranet e Tv aziendale forniamo un aggiornamento quotidiano e continuo, in tempo reale».

E dal punto di vista economico e di carriera?

«Ritengo che per chi possiede un patrimonio di competenze e di relazioni maturato nel corso degli anni, accedere alla professione del Family Banker sia un'opportunità straordinaria. Potrà trovare nella libera professione, e nelle gratificazioni economiche tipiche della libera professione, qualcosa in grado di valorizzare al massimo il percorso fatto fino a oggi. Senza trascurare la possibilità di continuare a crescere in una banca moderna, innovativa, sempre al passo con i tempi. In pratica: più vantaggi ai clienti, più vantaggi per sé».

InMediolanum: più si è, più si guadagna

Continua fino al 30 giugno l'operazione InMediolanum, che consente a clienti vecchi e nuovi di ottenere un interesse particolarmente vantaggioso sull'omonimo conto deposito: in pratica, fino al 30 giugno, il cliente ottiene uno 0,20 per cento in più sugli interessi maturati con le somme vincolate per 12 mesi se presenta un amico che a sua volta apre un conto deposito InMediolanum. E se gli amici sono due, l'aumento è dello 0,40; se sono tre, dello 0,60. Dal 4 per cento lordo per le somme vincolate a un anno i tassi salgono così rispettivamente al 4,20, al 4,40 e al 4,60. Trovi dieci amici che aprono il conto deposito? Oltre al 4,60 per cento, avrai un iPhone 4S di ultima generazione.

Ma c'è di più, puoi coinvolgere i tuoi amici anche attraverso Facebook. Grazie all'applicazione "friends" potrai "passare il favore" ai tuoi amici (massimo 20 al giorno) invitandoli a sottoscrivere il conto deposito e a beneficiare quindi della stessa opportunità. Infatti, a sua volta, ogni amico partirà da un interesse lordo del 4,20 fino al 4,60 se due suoi amici apriranno lo stesso tipo di conto.

In altre parole: più si è, più si guadagna.

È questa la nuova proposta di Banca Mediolanum, attiva dal 20 marzo, un'iniziativa che accresce così i vantaggi di questo conto deposito.

Un conto completamente gratuito*, che non ha spese di apertura e di gestione e che non ti fa pagare penali se ti trovi nella necessità di svincolare prima della scadenza delle somme vincolate.

Un conto che si può aprire anche on line sul sito inmediolanum.it e che anticipa gli interessi ogni tre mesi**.

E soprattutto che, fino al 30 giugno, offre queste condizioni a tutti, anche ai vecchi clienti.

Per ogni informazione si può consultare il sito InMediolanum.it, oppure rivolgersi a un Family Banker.

CONTO DEPOSITO INMEDIOLANUM

PIÙ SIETE, PIÙ CI GUADAGNATE.

<p>4%</p>	<p>4.20%</p>
<p>4.40%</p>	<p>4.60%</p>

E GLI INTERESSI* ANTICIPATI OGNI 3 MESI.

PER TE:
 • 4% lordo
 • 0,20% in più per ogni amico che presenti
 • FINALE 4,60%

PER TUTTI GLI AMICI CHE PRESENTI:
 • 4,20% lordo
 • 0,20% in più per ogni amico che presenti
 • FINALE 4,60%

*Ad eccezione delle imposte di legge

Messaggio pubblicitario. Promozione valida dal 20/03/2012 al 30/06/2012 per importi vincolati fino a un massimo di 200.000 euro. Versamento minimo di 1.000 euro. Interesse annuo lordo massimo 4,60% riconosciuto sui nuovi vincoli a 12 mesi attivati dal 02/04/2012. Ad eccezione delle imposte di legge.

vigenti. *Sui nuovi vincoli attivati entro 31/12/2012, fino al tasso del 4% verranno riconosciuti anticipi trimestrali sugli interessi che matureranno alla scadenza del vincolo. Condizioni contrattuali. Regolamento promozione InMediolanum Friends e Fogli Informativi su InMediolanum.it e presso i Family Banker*.

4Assistance, stop ai disagi quotidiani

Si chiama 4Assistance il nuovo prodotto per la protezione del singolo e della famiglia, che Banca Mediolanum offre ai suoi clienti.

Creata da Mediolanum Assicurazioni con la collaborazione di Europ Assistance, questo servizio ha una caratteristica tutta sua: il suo scopo è sollevare il cliente dalle noie che derivano dai piccoli incidenti, dai guasti, dagli imprevisti che possono succedere ogni giorno. L'assicurazione classica copre le grosse spese, risolve i problemi principali, ma lascia irrisolti gli aspetti che sembrano marginali, ma non lo sono. Per questi, c'è ora 4Assistance.

Quattro gli ambiti in cui questa assicurazione è attiva: salute, casa, mobilità, viaggi. Facciamo un esempio: ci troviamo all'estero in viaggio con la nostra automobile, un banale infortunio alla caviglia ci porta al pronto soccorso ma non conoscendo bene la lingua del posto non siamo in grado di comunicare con il medico, in questo caso 4Assistance ci fornisce un interprete. L'infortunio alla caviglia ci toglie la possibilità di muoverci e svolgere le nostre attività quotidiane? 4Assistance ci trova anche un infermiere, o una colf che ci assistano a domicilio. Un altro esempio? Abbiamo perso le chiavi, è ferragosto e sono le 11 di sera: 4Assistance ci manda un fabbro. Abbiamo una perdita d'acqua in bagno? 4Assistance manda un idraulico. O ancora: la nostra auto si ferma per un guasto, 4Assistance ci manda un carro attrezzi che ci consegna un'auto sostitutiva e carica quella in panne.

In altre parole: un'assistenza globale affinché quelle seccature sempre legate agli inconvenienti non aggravino i danni. Per sollevare il cliente da quelle incombenze, da quei disagi di cui ci si rende conto solo quando capita qualche contrarietà. Una protezione, del cliente stesso se vive da solo, anche dei suoi familiari se ha coniuge e figli, che è lo "scudo" a difesa, se non del livello, almeno della qualità della vita.

Quattro polizze in una, per una spesa mensile a partire da 60 euro (il frazionamento mensile non prevede oneri aggiuntivi ed è riservato ai correntisti di Banca Mediolanum). Perché, come ben sappiamo per esperienza, i disagi sono spesso anelli di una catena, le ricadute spiacevoli di un piccolo accidente sono tante. E di tutti i tipi. E qui si evidenzia una peculiarità innovativa di 4Assistance cioè consentire, con un'u-



nica polizza, di avere una copertura completa senza doversi preoccupare di "prevedere" tutte le possibili conseguenze di un infortunio, e senza dover presentare denunce, dichiarazioni in uffici diversi: basta una telefonata, e il "servizio protezione" entra in funzione. Una copertura nello spirito di Banca Mediolanum, che da sempre intende fornire al cliente consulenze e servizi organici per un impiego ottimale delle risorse complessive del cliente stesso. Per questo motivo Banca Mediolanum consiglia di rivolgersi, anche solo per saperne di più, al Family Banker di fiducia, il quale saprà consigliare la formula più adatta.

Nessuno può garantirci che non ci succederà mai niente. Però 4Assistance garantisce che qualsiasi inconveniente ci succeda, in casa, nella salute, per strada, in viaggio, parte degli spiacevoli, a volte costosi e comunque sempre fastidiosi strascichi, ci saranno risparmiati.

(Prima della sottoscrizione leggere il Fascicolo Informativo)

Giro d'Italia, tra eventi e traguardi

Con l'edizione 2012 del Giro d'Italia che prende il via il 5 maggio, Banca Mediolanum festeggia, con un rinnovo quadriennale, il decimo anno di sponsorizzazione del Gran Premio della Montagna, assegnato al vincitore della classifica degli scalatori, che si aggiudicherà la Maglia Azzurra, simbolo del migliore atleta negli arrivi in vetta.

Per la Banca il Giro d'Italia rappresenta un grande appuntamento di passione sportiva e un'occasione per incontrare, lungo il percorso, migliaia



Ennio Doris con la maglia azzurra

di clienti e amici ospiti di eventi speciali e dedicati: lo scorso anno in circa 50mila hanno partecipato alle numerose iniziative, tra incontri con i campio-

ni, gabezi ai traguardi di gara, party e serate a inviti.

Anche quest'anno la campagna di comunicazione di Banca Mediolanum dedicata al Giro ha per protagonisti testimonial di eccezione e celebri campioni del ciclismo italiano: Maurizio Fondriest, Francesco Moser e Gianni Motta, che guideranno le ormai tradizionali "pedalate" con i clienti della Banca appassionati delle due ruote, organizzate a margine delle Tappe del Giro.

Questa è una pagina di informazione pubblicitaria con finalità promozionali. Il suo contenuto non rappresenta una forma di consulenza né un suggerimento per investimenti.



Banca Mediolanum Title Sponsor dell'unico circuito aziendale con formula Pro Am due risultati su quattro. Gli imprenditori si sfidano sui più prestigiosi golf club italiani alla ricerca del titolo di Company più forte del torneo. I numeri: 250 squadre iscritte, 1.200 giocatori, 27 prove di qualifica, 4 semifinali regionali e la Finale Nazionale a San Domenico.

Tra le novità per chi effettua Hole in One una Audi A1 in premio.

E' un'iniziativa Absolute Golf, per notizie e curiosità www.absolutegolf.it.



In collaborazione con Audi

Audi