

NUOVE STRATEGIE

# Assistenza totale ai clienti di qualità

La divisione di Private Banking, con servizi ancora più personalizzati, curerà la gestione del patrimonio, dei beni immobili e della fiscalità di una fascia di clientela di alto prestigio.

Banca Mediolanum è la banca che ha cambiato il modo di "essere e fare" banca. Non solo nella sua fisicità, ma soprattutto nella qualità e nella quantità dei servizi offerti alla sua clientela. Una prima attenzione a una fascia alta dei clienti si è avuta con la nascita del Club PrimaFila e della carta di credito PrimaFila con la quale i migliori clienti vengono assistiti e identificati in maniera molto particolare e dedicata. Tra i propri clienti Banca Mediolanum ha individuato una fascia di alto prestigio alla quale ha deciso di dedicare servizi specifici ancora più personalizzati e soprattutto una serie di private bankers selezionati e preparati, in grado di risolvere tutte le necessità riguardanti la gestione e la conservazione del patrimonio, dei beni immobili, della fiscalità e così via.

Ad Ennio Doris, Presidente di Banca Mediolanum, chiediamo da cosa derivi la scelta di creare una divisione apposita per il Private banking.

Ci siamo resi conto che più passa il tempo e più il rapporto con i clienti di alto profilo si consolida: il consenso nei confronti del nostro Istituto di credito aumenta e di conseguenza gli asset a noi affidati crescono. Abbiamo pertanto voluto premiare e valorizzare questa fiducia individuando un nuovo segmento di mercato che si pone tra quello dei nostri tradizionali clienti e quelli di fascia molto alta già seguiti dalla nostra partecipata Banca Esperia. Si tratta di una fascia di nicchia che già esisteva ma a cui ora è stata riservata un'attenzione particolare. Quali sono i vantaggi per chi può ricorrere al Private?

Il ventaglio di opportunità è assai ampio. Per capirci, si va da accessi preferenziali al call center del-

**Mediolanum Private Banking**  
I Servizi ad hoc

- **CONSULENZA PERSONALIZZATA**
  - Il private banker è formato per fornire una consulenza su tutti gli aspetti che riguardano il patrimonio del cliente sia mobiliare sia immobiliare non tralasciando la fiscalità e le problematiche successorie
- **DIFFERENZIALI DI SERVIZIO**
  - Aumento dei massimali bancomat
  - Corsie preferenziali rilascio mutui, crediti, carte di credito
  - Priorità di accesso telefonico al servizio clienti
- **SERVIZI NON BANCARI**
  - Agenzia viaggi personalizzata
  - Partecipazioni ad eventi sportivi e culturali
  - Programma di fidelizzazione esclusivo
- **SERVIZI DEDICATI**
  - Analisi del deposito amministrato del cliente
  - Informativa periodiche sul mercato obbligazionario
- **PRODOTTI PERSONALIZZATI**
  - Definizione di prodotti strutturati personalizzati evoluti e continuamente aggiornati legati alla performance dei mercati finanziari mondiali

la banca mediante una linea dedicata di phone banking, alle prestazioni per conservare e tutelare il patrimonio, a prodotti personalizzati, a tempistiche di eccellenza nella risposta a istanze. A questo quadro vanno poi sommate tutte le offerte assicurate dal club Prima Fila, che hanno come denominatore comune il garantire una corsia preferenziale su tutti i diversi canali. Ci siamo infatti accorti che molti dei clienti con maggiori potenzialità di sviluppo erano seguiti da un numero abbastanza circoscritto di consulenti

finanziari, con un portafoglio qualificato. Da qui la decisione di raggrupparli in una nuova e unica struttura, pensata con servizi ad hoc, che garantiscano una copertura sul fronte bancario a trentesessanta gradi e costruita intorno alle esigenze dello stesso cliente.

Quanti sono i clienti di Banca Mediolanum che già possono beneficiare del Private Banking?

Allo stato attuale sono circa 50mila coloro che possono usufruire di questa lunga serie di benefici, ma ne abbiamo già selezionati circa 100mila che

presentano le caratteristiche e i requisiti "bancari" per entrare a far parte di tutti gli effetti di questa cerchia ristretta. Senza contare i nuovi clienti top che potrebbero approdare nella nostra banca nei prossimi mesi e, ancora, quelli che potrebbero arrivare grazie ai private bankers provenienti da altre banche e reti.

In questo scenario il ruolo del Consulente di Banca Mediolanum sta cambiando rotta?

Già i nostri consulenti con portafoglio di elevata patrimonialità e quindi con clientela private, frequentano corsi formativi e hanno approfondimenti diretti nel campo gestionale, bancario, fiscale direttamente dalle strutture di direzione Mediolanum, quindi per i consulenti che vorranno approcciare dall'esterno Mediolanum Private condizione necessaria è il fatto di poter vantare alle spalle un background bancario di una certa significatività.

Il mestiere di consulente globale sta perciò cambiando. Fare private banking significa prima di tutto ascoltare e andare incontro alle necessità della clientela, ossia offrire prodotti personalizzati, costruiti su misura. Non è più sufficiente un esperto che guidi soltanto nelle decisioni di investimento; serve invece qualcuno che in tutte le scelte finanziarie sappia consigliare e dare un contributo di grande qualità. Non solo un consulente perciò ma un autentico banchiere.



## Solo professionisti davvero speciali

Parola d'ordine "selezione". Non ha dubbi sul punto Paolo Suriano, responsabile di Mediolanum Private Banking. "Per andare incontro alle esigenze di clienti speciali, di elevato livello - afferma Suriano - ci vogliono professionisti speciali, che posseggono qualità individuali e professionali ben precise".

Due, in particolare, sono i settori ove si sta guardando per la selezione delle risorse: le figure già inserite nel mondo del Private di provenienza bancaria e i professionisti provenienti da reti di promotori con esperienza decennale e clientela di alto profilo.

La nuova divisione è stata creata riunendo proprio i consulenti che già operavano nel circuito della banca e che presentavano un portafoglio clienti di alto profilo. Oggi Banca Mediolanum può fare affidamento su 42 private banker con un portafoglio medio procapite che si aggira sui 30 milioni di euro. Ed entro la fine dell'anno sono previsti ulteriori ingressi sino a raggiungere un patrimonio di 1.200.000. Per favorire la selezione di Private o per curare la personalizzazione dei rapporti, elemento molto importante nell'inserimento dei Private Banker, è stato predisposto il Comitato di Direzione che risponde direttamente al Banking Group Manager Vittorio Colussi. Del Comitato di Direzione fanno parte Daniele Gallo, Luinaro Rubertelli, Pietro Rosin, Nunzio Santangelo, tutti punti di riferimento per chi vorrà far parte della Divisione Private di Banca Mediolanum. Tra i primi neo inseriti sono da segnalare Carlo Melotti e Giancarlo Vinacci, provenienti da importanti istituzioni.

"L'obiettivo è di raggiungere entro il 2010 la soglia delle 200 risorse venendo così a coprire gradatamente l'intero territorio nazionale - prosegue Suriano -; il tutto puntando su un percorso formativo dedicato, sia fra le mura che al di fuori della nostra struttura". Anche i neo Private, infatti, si potranno avvalere dell'impiego della multimedialità e delle nuove tecnologie, organizzando l'attività quotidiana con il valore aggiunto della televisione aziendale e supporti di aggiornamento formativo, informativo e di marketing dedicati. In più è stato previsto un iter formativo di tre anni in collaborazione con l'università Luigi Bocconi. Come è stato possibile creare una divisione ex novo?

"Come per il lancio di nuovi prodotti sul mercato, anche la fase di start up del private è stata anticipata da studi e test svolti fin dal 2004 sui nostri clienti di alto profilo con il supporto dei nostri consulenti".

### CARTE DI CREDITO

## Tutti i vantaggi di Reflexcard

La Reflexcard è all'avanguardia anche dal punto di vista delle caratteristiche di produzione. La società spagnola Axalto, che produce il supporto plastico per la realizzazione della carta di credito Reflexcard, l'ha voluta fra i suoi "gioielli" esposti a Parigi dal 15 al 17 novembre, in occasione della fiera internazionale "Cartes" dedicata al settore carte di credito. La veste grafica della Reflexcard, la carta di credito innovativa a disposizione dei correntisti di Banca Mediolanum lanciata a partire dallo scorso mese di marzo insieme al conto corrente Reflex, ha del resto una peculiarità ben precisa: è realizzata con un materiale riflettente, chiamato f-cube, appositamente scelto per allinearsi alla filosofia che sta alla base di tutti i prodotti della banca milanese di riflettere e rispecchiare ogni specifica esigenza del cliente. Lo stesso nome pensato per la carta fa riferimento anche alla possibilità, su richiesta dell'intestatario, di poter inserire la propria fotografia, conferendo così alla card un ele-



mento di ulteriore sicurezza in quanto immediatamente riconoscibile.

Ma non è tutto. L'altro punto di forza consiste nell'essere una carta che mette a disposizione del suo titolare una rosa di modalità di pagamento.

Al costo fisso annuale di 30 euro Reflexcard è carta di credito a saldo e anche revolving, oltre che bancomat, viacard e pagobancomat. In particolare, per quanto riguarda il pagamento rateale, consente di valutare mese dopo mese gli importi da pagare a saldo e quanto invece deve essere addebitato sul conto a rate, senza dover decidere al momento dell'acquisto e coinvolgendo esclusivamente e semplicemente il call center della Banca entro il 28 del mese.

E' la combinazione di queste caratteristiche così nuove e rivoluzionarie che ha contribuito al grande successo della Reflexcard. Un valore aggiunto che ha permesso a Banca Mediolanum di conquistare, nell'arco di pochi mesi, il traguardo delle 100mila carte di credito emesse a favore dei propri clienti.



### DONA UNA CASA A CHI HA SOLO LA STRADA.

Piccolo Fratello, il Progetto di solidarietà promosso da Fondazione Mediolanum e Banca Mediolanum per dare una casa accogliente a 40 bambini di strada di Nairobi.

Contribuisce per aiutare i bambini di strada. Basta un dollaro, sul conto corrente di appoggio di Banca Mediolanum dedicato al "Piccolo Fratello" in memoria di... Associazione AMANI Onlus - c/c 639363 - ABI 03062 - CAB 34210

Per saperne di più collegati al sito [www.piccolofratello.it](http://www.piccolofratello.it) oppure vai su [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)



Entra in Banca Mediolanum BASTA UNA TELEFONATA

**840 704 444**  
[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

Notizie Mediolanum a cura di **Roberto Scippa**  
[roberto.scippa@mediolanum.it](mailto:roberto.scippa@mediolanum.it)

Selezione e Reclutamento  
tel. 02-90492778