

Una divisione di Private Banking si occuperà della gestione personalizzata del patrimonio, dei beni immobili e della fiscalità

# Task force al servizio di clienti di qualità

Ennio Doris: «La nuova struttura garantirà una copertura sul fronte bancario a trecentosessanta gradi»

**B**anca Mediolanum e la banca che ha cambiato il modo di "essere e fare" banca. Non solo nella sua fisica, ma soprattutto nella qualità e nella quantità dei servizi offerti alla sua clientela. Ultimamente sta riscuotendo grande successo il conto corrente Riflex e soprattutto piace al pubblico la rivoluzionaria Riflexcard, che unisce in un solo strumento una serie di funzioni (carta di credito, prelievo bancomat, pagamento Pos, carta revolving, acquisti on-line sicuri) per coprire le quali la concorrenza deve dare ai propri clienti più carte. Inoltre, per chi lo vuole, esiste il vantaggio di poter inserire sulla carta la propria fotografia. Tutti questi punti di forza hanno accresciuto il numero dei clienti di Banca Mediolanum e con il numero è cresciuta anche la qualità della clientela e il valore dei loro patrimoni.

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 della 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 corsa 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 garantiscono una copertura sul fronte bancario a trecentosessanta 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 "bancomat" per entrare a far parte a tutti gli effetti di questa cerchia ristretta. Senza contare i nuovi clienti to 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?

Gli i nostri consulenti con portafoglio di elevata patrimonialità e quindi con clientela privata, frequentano corsi formativi e hanno approfondimenti diretti nel campo

**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

gestionale, bancario, fiscale direttamente dalle strutture di direzione Mediolanum, quindi per i consulenti che vorranno apprezzare dall'esterno Mediolanum Private condizione necessaria è il fatto di poter vantare alle spalle un background bancario di una certa significatività (per i requisiti professionali si veda anche l'articolo a fianco-n.d.r.). Il

metiere 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 giudica 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. Il Private banking di Banca Mediolanum sposa quindi un mix di prodotti e servizi, con la tradizionale cultura della consulenza, che oggi come un ulteriore passo avanti in termini di professionalità e competenza.

I consulenti che entreranno a far parte della nuova divisione dovranno possedere qualità individuali e professionali di alto profilo per poter soddisfare le esigenze della clientela



## Solo professionisti speciali

**P**arola 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.

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.

E' del resto in programma un piano di sviluppo di grande respiro, che ancora una volta potrà contare sul fiore all'occhiello di Banca Mediolanum, ossia il supporto formativo. 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 del modello multicanale della Banca e dell'impiego della multimedia e delle nuove tecnologie, organizzando l'attività quotidiana con il valore aggiunto della televisione aziendale e supporti di aggiornamento formativo, informativi e di marketing dedicati. In più è stato previsto un tier formativo di tre anni in collaborazione con l'ateneo milanese che

da sempre è conosciuto per il suo elevato standing. L'università Luigi Bocconi. Si parla quindi di un servizio fortemente personalizzato intorno ai bisogni della clientela e dei consulenti Private.

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 con portafogli caratterizzati da clientela di standing elevato e analisi del mercato esterno atto a comprenderne le aspettative. Solo dopo si è passati allo step successivo, estendendo i servizi agli altri clienti potenzialmente interessati. Indagini che poi hanno condotto ai successi attuali e ci consentono di offrire ai private provenienti dall'esterno una piattaforma unica, esclusiva e consolidata".

Sono già al lavoro gli educatori impegnati nel progetto sostenuto dalla Fondazione Mediolanum

## Nasce in Kenia la casa per i bimbi di strada. Entro un anno sarà costruito tutto il centro

**I**l "Piccolo fratello" muove i primi passi. Il progetto etico-sociale, sostenuto da Fondazione e Banca Mediolanum, a favore dei "bambini di strada" del Kenia, inizia a prender forma, e da dicembre, sintetizzandosi sul canale satellite Mediolanum Channel (Canale 803 di Sky) sarà possibile seguire passo dopo passo lo stato di avanzamento dei lavori.

"Lo scopo è duplice - spiega il giornalista Arnoldo Mosca Mondadori (nella foto), che coordina la strategia di raccolta dei fondi - la costruzione nelle vicinanze di Kiibera di una casa che sia in grado di accogliere quaranta bambini, ma anche un centro di formazione per "educatori dell'emergenza". L'idea, per affrontare il problema alle sue radici, è di unire all'appoggio in termini di assi-



Arnoldo Mosca Mondadori

stenza un vero e proprio intervento culturale".

Il progetto è realizzato dalla Onlus italiana "Amami"

che opera in stretta collaborazione con "Koionnia Community", la comunità che sostiene l'opera cominciata fin dai primi anni Novanta dal padre comboniano Renato Kizito Sesana, che gestirà direttamente il progetto dal punto di vista organizzativo e gestionale.

Per i tempi di realizzazione dei due stabilimenti, ossia casa e centro, è stato previsto il periodo di un anno. Nel frattempo, grazie anche al contributo della Fondazione e della Banca, è già stato possibile acquistare una prima struttura, dove gli educatori stanno lavorando per stabilire un primo rapporto di fiducia con i bambini della baraccopoli di Kiibera. "Si tratta di un lavoro molto delicato e complesso in quanto i piccoli abbandonati a loro stessi e abituati a fare i conti solamente con situazioni di violenza e privazione, non ritengono possibile un modus vivendi differen-

te - prosegue Mondadori - Per questa ragione, almeno in questa prima fase, al fine di creare un contatto, è necessario che gli educatori siano persone che prima facevano parte di quella stessa tipologia di infanzia".

Per aiutare il progetto portato avanti da padre Kizito sono già stati devoluti 100mila euro (di cui 50mila sono arrivati dalla Fondazione Mediolanum e 20mila euro raccolti con le offerte dei clienti della Banca). L'obiettivo finale è di raggiungere entro maggio-giugno 2006 la soglia dei 400mila euro. Oggi padre Kizito sta cercando il terreno su cui costruire la casa di accoglienza, mentre tra poche settimane prenderà il via l'edificazione del Centro.

I diversi step del progetto e le sue fasi di sviluppo saranno immortalati dal regista Fabio Iacuga, che si è già occupato di un primo lavoro di riprese per testimoniare la realtà della baraccopoli, immagini molto forti e coinvolgenti che poi rappresenteranno il contenuto delle clip, ciascuna di cinque minuti, che andranno in onda su Mediolanum Channel.

Ma il Gruppo Mediolanum collaborerà ad altre iniziative di service, come spiega ancora il giornalista: "Stiamo organizzando una "Lotteria d'arte" che mette in palio dodici opere di alcuni fra i maggiori pittori contemporanei, da Mimmo Paladino a Emilio Vedova, da Sandro Chia a Mimmo Rotella. Senza contare che Paladino già donato una grande tela che raffigura il volto di Cristo per un valore di 50mila euro. L'asta e il quadro porteranno circa 100mila euro".

In cantiere è anche un evento conclusivo in cui verrà proiettato il filmato che illustrerà i passaggi dall'A alla Z del progetto, il tutto sulle note di un cantante di fama internazionale.

Può essere utilizzata anche come bancomat, viacard e pagobancomat

## Tutti i vantaggi di "Riflexcard" Carta di credito personalizzata



**L**a Riflexcard 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

non solo per la sua originalità sul mercato ma di ulteriore sicurezza in quanto immediatamente riconoscibile.

Riflexcard, pertanto, assicura maggiori garanzie sul piano della sicurezza. Ma non è tutto. L'altro punto di forza con-

**La nuova Carta consente al titolare (che può anche inserire la propria fotografia) di restituire ratealmente gli importi delle spese effettuate**

siste nell'essere una carta che mette a disposizione del suo titolare una rosa di modalità di pagamento. Al costo fisso annuale di 30 euro Riflexcard 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 Riflexcard. 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, contando anche gli altri prodotti affini della vasta gamma proposta dall'Istituto di credito.

Come per ogni prodotto di Banca Mediolanum, anche per la Riflexcard, per qualunque informazione e chiarimento è possibile chiamare il numero 840 704 444 oppure rivolgersi a uno dei promotori finanziari della rete di Banca Mediolanum.

**Entra in Banca Mediolanum**  
Basta una telefonata  
**840704444**  
www.bancamediolanum.it

**Selezione e Reclutamento**  
tel. 02-90492778

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

**Piccolo Fratello**  
UN TETTO NON SOLO D'AMORE PER I BIMBI DI STRADA

**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.

Contributi per aiutare i bambini di strada. Banca Mediolanum ed il Contratto di Servizio di Banca Mediolanum (addebito) - Piccolo Fratello - 1000000 - ANAMI Onlus - C/C 020325 - ABI 02002 - CAB 02011

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