

Una professione che cambia per adeguarsi ai tempi e migliorare sempre più il rapporto con la clientela

# Il consulente ora è un Family Banker

Il banchiere del Terzo Millennio è in grado di soddisfare tutti i bisogni e le aspettative dei clienti

**S**tare al passo con i tempi. L'esperienza insegna come a dominare siano le specie che per prime imparano ad adattarsi ai cambiamenti del mondo esterno.

La stessa considerazione vale per i settori produttivi in genere e, in particolare, per il comparto del risparmio gestito e quindi per gli istituti di credito. Chi, infatti, perde terreno, resta troppo indietro e alla lunga rischia l'estinzione.

Per quanto riguarda l'orizzonte della consulenza finanziaria, la prima svolta arrivò con l'invenzione da parte di Banca Mediolanum della figura del Consulente Globale, che in un unico profilo professionale coniugava la possibilità di offrire un supporto alla

famiglia in tutte le scelte riguardanti il risparmio, la previdenza, la protezione e la casa. All'epoca il settore delle banche viveva in una sorta di "limbo", un auto-protezionismo che garantiva la crescita degli istituti solo attraverso i canali tradizionali, ostacolando la genesi di quelle "difese" necessarie per mettersi al riparo dagli attacchi dell'innovazione.

Quella di Banca Mediolanum, pertanto, fu un'intuizione che anticipò i tempi, tanto che fra i competitors alimentò una vera e propria corsa a copiare il suo modello bancario, innovativo, pensato e realizzato dopo un'attenta analisi del cambiamento delle esigenze della clientela e prima

**Il Family Banker aiuta le famiglie a risolvere problemi bancari, creditizi, finanziari, e quelli di investimento e assicurativo previdenziali**

ancora dell'ambiente esterno.

Però per dare il via a una fase di rinnovamento, nel segno della tradizione e della continuità, la cultura e la mentalità, per quanto importanti, non bastano occorrono anche i mezzi per gestire il cambiamento.

In pratica si deve disporre della capacità e soprattutto degli strumenti che assicurino un'adesione piena e soddisfacente ad un

nuovo stile di lavoro.

Ecco allora che un modello il cui DNA incorpori la flessibilità per adattarsi al meglio alle variazioni del sistema, viene a possedere quel valore aggiunto che gli consente di continuare la propria evoluzione.

È ciò a cui oggi si sta assistendo in Banca Mediolanum, in quanto il consolidamento della sua struttura - reso possibile da un im-

pegno sempre più all'avanguardia delle nuove tecnologie che permette il ricorso alla "multicanalità" - ha favorito la trasformazione della figura del promotore. Dopo la rivoluzione avviata dal Consulente Globale, con il Family Banker comincia l'era dell'evoluzione.

Nella banca del Terzo Millennio il rapporto tra istituzione e cliente ha conosciuto un'inversione di rotta: quest'ultimo è diventato il vero protagonista della relazione, il soggetto che ha il potere di decidere in autonomia il luogo, le modalità e il momento in cui servirsi della consulenza e dei servizi bancari.

In Banca Mediolanum questo scenario si è già tradotto da tempo in realtà grazie al contributo del

Family Banker che ha una duplice funzione: con il suo contributo umano completa la formula "multicanale", e al contempo rappresenta la "chiave d'accesso" alla stessa Banca, poiché forte della sua competenza e professionalità, ha il ruolo di guidare il cliente nell'uso della piattaforma tecnologica.

Fatta questa premessa esiste una differenza di fondo rispetto sia alle banche tradizionali sia a quelle che sfruttano le potenzialità del web. Le prime, infatti, per espandersi e raggiungere ulteriore clientela, sono tenute ad aprire nuove filiali, che tuttavia restano limitate a una collettività localmente circoscritta, a cui si aggiungono i costi che poi ricadono sui correntisti. Nelle seconde, invece, il risparmio che deriva dalla gestione online è in difetto per l'assenza del fattore umano.

Con Banca Mediolanum la banca arriva a casa o in ufficio a qualunque ora della giornata. Innanzitutto perché con la tecnologia le operazioni possono essere effettuate contattando anche dal proprio telefono cellulare il contact center, oppure tramite telextext o via Internet. Inoltre ci sarà sempre un Family Banker pronto a rispondere ai quesiti delle famiglie.

Se la premessa dunque consiste in un servizio a casa del cliente o dove egli preferisca, allora il Family Banker è molto di più di un semplice funzionario o dipendente. È un "imprenditore" che decide quanto tempo e denaro investire, disponibile a sacrificarsi per rispondere alla domanda di flessibilità, a cui in cambio viene offerta la chance di realizzare un'azienda personale. Ovvero è un "banchiere" in grado di crearsi una "filiale virtuale", costruita intorno al suo portafoglio clienti mediante il modello multicanale messaggi a disposizione.

In questo contesto la "filiale virtuale" non sarà più "centro di costo" - come nonostante gli sforzi delle banche tradizionali rimangono invece quei sportelli tout court - ma "centro di profitto".

Con il Family Banker, perciò, la Banca si sposta per raggiungere le famiglie, il suo target di riferimento, e soddisfare l'insieme dei loro fabbisogni: da quelli bancari, creditizi e finanziari, a quelli di investimento e di tipo assicurativo-previdenziali. Un professionista che pone la "banca" ad i suoi servizi al centro dell'attività di sviluppo ed acquisizione della clientela.

Per i promotori perciò l'evoluzione può anche saltare alcune fasi di sviluppo: un promotore che resta nei confini della propria azienda rischia l'involutione, passando a Banca Mediolanum invece si può partecipare all'evoluzione della "specie".

**L'innovativo servizio, completamente gratuito, risponde a diverse funzioni: di comunicazione, tempestività e protezione**

## Un Sms dà sicurezza ai tuoi risparmi

Un breve messaggio sul display del cellulare conferma che le operazioni sono andate a buon fine

**I**mmaginatevi di doversi recare in banca con l'afa che quest'estate accompagnava le giornate del mese di luglio. Starete rinchiusi fra le pareti di casa, a godervi l'aria condizionata, ma purtroppo avete la necessità di richiedere un libretto assegni. Vi tocca così uscire per recarvi agli sportelli della vostra filiale, magari aspettando alla fermata dell'autobus sotto un sole caldissimo.

Questa è la condizione che di solito si verifica con un conto corrente aperto presso un qualunque istituto di credito organizzato in modo tradizionale.

Si potrebbe, in alternativa, optare per un conto consultabile solo via web, ma non tutti hanno la stessa dimestichezza a utilizzare il computer e a navigare in Internet.

Con Banca Mediolanum, invece, basta una telefonata per entrare in banca e per far sì che il servizio di cui si ha bisogno venga soddisfatto con efficienza e grande professionalità. Si ha cioè la possibilità di effettuare qualsiasi tipo di operazione comodamente dalla poltrona della propria abitazione oppure dall'ufficio o anche per strada, scegliendo il "canale" che si preferisce in quel determinato momento: il telefono fisso o cellulare chiamando il contact center, ma anche volendo, tramite Internet o la televisione con il teletext.

Ma oggi c'è di più. Supponiamo che abbiate deciso di contattare telefonicamente un operatore della banca per provvedere al vostro bonifico, grazie all'innovativo servizio degli sms "alert" (di notifica) nel giro di pochi secondi e a titolo gratuito avrete la certezza che la transazione sia andata a buon fine, ricevendo senza costi aggiuntivi un breve messaggio di conferma che sarà visualizzato dal display del cellulare.

Banca Mediolanum, pur conservando un'impostazione basata sul rapporto umano, si avvale infatti delle nuove tecnologie per offrire un servizio di migliore qualità.

In pratica, nel caso di opera-

zioni che richiedano particolare competenza ed esperienza, ossia la richiesta di un mutuo, consigli sui migliori investimenti o ancora la definizione di un piano pensionistico, il cliente può rivolgersi a uno degli oltre 5 mila promotori finanziari della rete di vendita presso i Punti Mediolanum e gli uffici esistenti su tutto il territorio nazionale.

Ma per le decisioni quotidiane più di routine, vale a dire bonifici, prelievi, ricariche telefoniche, informative su saldi e bonifici, il correntista può operare da solo e con grande semplicità attraverso i "canali diretti", cioè il telefono, il teletext, l'accesso via Internet, in piena autonomia e 24 ore su 24.

Con il valore aggiunto degli sms alert Banca Mediolanum è poi sempre al fianco della sua clientela. Nell'architettura del modello di banca multicanale il servizio del breve messaggio sul cellulare non rappresenta un optional ma è incluso nel "pac-

chetto" di vantaggi messi a disposizione di tutti i correntisti. La sua ricezione, infatti, a differenza di ciò che viene offerto sul mercato, è totalmente gratuita per qualunque operazione effettuata sul conto corrente.

L'sms alert, pertanto, risponde ad una duplice funzione, ovvero di comunicazione e al tempo stesso di sicurezza e protezione.

Il messaggio riferisce al cliente i prelievi e i pagamenti con bancomat e carta di credito; avvisa dell'arrivo sul proprio conto corrente dello stipendio mensile o di un eventuale versamento a suo favore; dà notizia di bonifici in ingresso e conferma di quelli in uscita; e ancora può trattarsi di alert per il saldo periodico e di superamento saldo soglia; di notifica dell'accesso alla banca online; dell'accredito interessi sul c/c, polizze vita e titoli.

Per ottenere l'operatività dei servizi sms basta una telefonata (o attraverso uno dei canali diretti) oppure si può ricorrere al proprio

Conti Mediolanum - tutti gli sms	
<b>SICUREZZA</b>	Cambio codici Accesso al sito
<b>CONTO CORRENTE</b>	Saldo - soglie prestabile dal cliente Saldo periodico
<b>ACCREDITI</b>	Accredito bonifico Accredito cedole DiPiu Accredito interessi Accredito polizza Accredito titoli Emolumenti/Pensioni Versamento assegni Versamento contanti
<b>ADDEBITI</b>	Conferma eseguito Bonifico/Giroconto Emissione/Pagamento assegni Addebito/Slorno RID
<b>BANCOMAT</b>	Prelievo ATM Pagamento POS Addebito mensile pedaggi se pagati con la tessera Bancomat Ricarica telefonica via bancomat Profili Bancomat gratuiti residui
<b>TITOLI</b>	Notifica eseguiti/non eseguiti di borsa Trading Operazione su capitale

promotore finanziario.

Alcuni messaggi, inoltre, vengono inviati in modo automatico (ad esempio per la richiesta di

bonifico over 10mila euro e la notifica di aumento massimale bonifici) per garantire la massima sicurezza.

**Il "Master Gold" debutta a fine ottobre - Il corso formerà i nuovi family bankers**

## In arrivo 250 new entry

**P**er diventare family banker da oggi c'è il Master "Gold". Il prossimo 23 ottobre debutterà la prima edizione del corso pensato per potenziare ulteriormente la rete di vendita di Banca Mediolanum e preparare alla nuova figura di promotore finanziario che ancora più di prima dovrà adoperarsi per soddisfare le esigenze di risparmio e le decisioni di investimento delle famiglie.

L'iniziativa celebrerà l'inizio ufficiale dell'attività per i primi 250 candidati che hanno superato un lungo iter di selezione e che, dopo aver maturato esperienza sul campo, potranno scegliere se occuparsi dell'attività di vendita o intraprendere la carriera manageriale. Si tratta, infatti, della prima tappa del percorso formativo con cui verranno formati i family bankers del futuro", spiega



Franco Cova, responsabile Sviluppo Rete di Banca Mediolanum.

Il master durerà quattro giorni (fino al 26 ottobre), dopo di che le successive edizioni si svolgeranno a novembre, dicembre e gennaio 2007 (per candidarsi si può consultare il sito Internet [www.familybanker.it](http://www.familybanker.it)). Alla fine questa operazione di reclutamento comporterà l'ingresso nella Rete Retail di circa 1.000 nuove risorse presso le sedi di tutta Italia.

Il corso rappresenta un'edizione straordinaria del già collaudato master Mediolanum - prosegua Cova - tuttavia si differenzia per il corpo dei docenti, costituito dai top managers della Rete, in secondo luogo dal fatto che ciascuna sessione giornaliera terminerà con una plenaria a cui parteciperanno testimonial del mondo del business e dello sport di fama internazionale che

**È la prima tappa del percorso formativo con cui saranno preparati i Family Banker del futuro**

porteranno la loro esperienza come esempio di successo. A chiudere i lavori sarà poi lo stesso presidente del Gruppo Mediolanum, Ennio Doris".

Più articolati, inoltre, sia la didattica che le materie oggetto delle lezioni. Si partirà dall'analisi del settore del risparmio e del fenomeno Internet per passare al particolare modello di banca "multicanale" creato da Banca Mediolanum grazie all'impiego delle nuove tecnologie e quindi ai vantaggi in termini di prodotti e servizi offerti rispetto a quelli degli altri istituti di credito.

**Entra in Banca Mediolanum**  
Basta una telefonata  
**840 704 444**  
[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

**Selezione e Reclutamento**  
tel. 840 700 700  
[www.familybanker.it](http://www.familybanker.it)

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