

L'istituto offre ai clienti la libertà di operare in qualsiasi momento senza rinunciare al rapporto umano

# Uno sportello bancario sempre a disposizione

*Il Family Banker guida le famiglie nell'uso della multicanalità e nel rapporto con la banca*

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. E' 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 nell'offerta dei servizi bancari e costituisce una soluzione originale ed unica nel panorama italiano ed estero.

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 dislocata a livello territoriale - e di quello cosiddetto virtuale, che abbatta i costi offrendo conti correnti accessibili esclusivamente online.

Banca Mediolanum, infatti, si differenzia nettamente in quanto ha mantenuto il rapporto umano rafforzandolo però con l'apporto delle nuove tecnologie, al fine di garantire una maggiore efficienza delle operazioni. E' 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 viene offerta la libertà di operare dove, quando e mediante i canali disponibili e preferiti, senza rinunciare alla centralità della relazione personale.

Pertanto questa libertà di azione, unitamente al rapporto umano, è il vantaggio di fondo che la

Banca offre mediante il suo modello pensato intorno ai bisogni del cliente con una proposta di servizi completa e conveniente.

Va precisato però che Banca Mediolanum è partita dal presupposto che avviare un circolo virtuoso grazie al contributo dell'innovazione tecnologica, per contenere i costi delle operazioni, non sia 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.

Del resto, quando la Banca è partita, per essere competitivi sul mercato, occorreva escogitare modalità differenti per raggiungere il cliente, mezzi non ancora sperimentati. Da questa premessa è stata creata una banca che conserva un'impostazione basata sul rapporto umano e fa leva sulla tecnologia per offrire un miglior servizio.

Al centro del sistema c'è il cliente, - come dimostrano anche gli spot pubblicitari da anni in onda, con l'immagine diventata un'autentica icona, del fondatore Ennio Doris che disegna sul sale un cerchio per dare l'idea della banca costruita intorno alla clientela - 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 teletext 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 professionisti del risparmio accompagnano le famiglie nell'utilizzo della Banca e della sua piattaforma tecnologica, ne sono i "facilitatori", il fulcro della formula multicanale.

Realizzata in Kenia e inaugurata il 17 dicembre su iniziativa della Fondazione Mediolanum

## Una casa per i 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. E' 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 stanziolate 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 in tutto il continente africano si prevede che si conteranno circa 10 milioni di bambini di cui ben 2 milioni solo in Kenia. Qui si è andati ad aiutare l'opera iniziata dal Padre comboniano Renato Kizito Sesana.

"La raccolta fondi - spiega Arnoldo Mosca Mondadori, 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 centro 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".

Tuttavia il risultato ottenuto rappresenta solo la prima tappa. "E' già cominciata la fase altrettanto importante di mantenimento del progetto, ossia delle strategie e delle azioni affinché i bambini non ritornino sbandati in strada", conclude Mondadori. 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



Ecco la prima casa realizzata in Kenia con il "Progetto Piccolo Fratello": ospiterà inizialmente quaranta bambini

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 stato dell'arte dei lavori di costruzione, ripresi giorno dopo giorno dalla telecamera del canale. 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](http://www.piccolofratello.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. 840 700 700  
[www.familybanker.it](http://www.familybanker.it)