

A disposizione della clientela un servizio dedicato gestito da specialisti

Banking Center, un nome che fa la differenza

Gli operatori in linea di Banca Mediolanum hanno maggiori competenze di un addetto allo sportello

Un assicurato vuole controllare il valore della sua polizza, un investitore in Borsa ha bisogno di assistenza per il trading online e la compravendita titoli in tempo reale. Un cliente chiama per effettuare un bonifico bancario e una ricarica sul cellulare, un altro chiede informazioni sul saldo e su alcuni pagamenti.

A tutti risponde, ogni giorno ferialmente della settimana, dalle otto di mattina alle dieci di sera, sabati mattina compresi, il Banking Center di Banca Mediolanum.

Banking Center, e non Call Center. E la differenza non sta solo nel nome, ma è sostanziale: la particolare denominazione ne sottolinea appunto la profonda diversità. Perché se con il termine Call Center si intende generalmente un centralino aziendale composto da addetti poco specializzati, spesso al primo impiego o con un contratto precario, senza una formazione specifica per le mansioni svolte, e in grado di fornire un servizio di scarso profilo e a basso valore aggiunto all'interlocutore che chiama, il Banking Center di Mediolanum rappresenta l'esatto contrario.

Composto da circa 350 operatori specializzati, e per questo ribattezzati Banking specialist, tutti dipendenti della banca e formati all'interno, con un training specifico, appositamente studiato per soddisfare tutte le possibili esigenze della clientela. L'operatore del Banking Center ha, in pratica, non solo tutte le competenze e le funzioni di un addetto allo sportello bancario, ma molte altre in più, dato che è in grado di gestire dai normali servizi bancari, come bonifici e transazioni, alle operazioni di investimento, dalle sottoscrizioni di polizze assicurative alle richieste d'informazioni, dalle operazioni di pagamento alle compravendite titoli in Borsa. A differenza di un tradizionale operatore allo sportello, quindi, ha competenze che vanno dal risparmio alla previdenza, dai servizi bancari ai vari settori d'investimento.

«La qualità del servizio alla clientela - osserva Antonio Maria Penna, amministratore delegato



Antonio Maria Penna,
amministratore delegato
di Banca Mediolanum

to di Banca Mediolanum - è sempre stato un elemento fondamentale della nostra attività. Per fare un esempio, siamo stati il primo istituto bancario in Italia ad attivare un Numero Verde, già nel lontano 1988. Per diversi anni siamo stati gli unici a offrire questo servizio, per quei tempi davvero innovativo. Da allora lo sviluppo dei nostri servizi ha sempre seguito da vicino l'evoluzione tecnologica, per portare la banca a casa del cliente attraverso il telefono, e poi, via via, il telex, internet, la Tv via digitale terrestre, sino allo smart phone».

Il modello organizzativo e di sviluppo di Banca Mediolanum, del resto, si è sempre fondato su due pilastri: il rapporto umano e l'innovazione tecnologica. Un binomio che si riflette in ogni ambito di attività della banca, dove l'uso delle tecnologie mette a disposizione del cliente tutti gli strumenti per operare come e quando vuole, nel modo più semplice e acces-

sibile possibile, e quando c'è bisogno di assistenza o di una consulenza entra in gioco il Family Banker, che può raggiungere di persona il cliente direttamente a casa sua, o il Banking specialist, pronto a rispondere alle chiamate nel giro di pochi secondi. Che la qualità del servizio sia un obiettivo centrato lo confermano i dati e le analisi sulla 'Customer satisfaction': il Banking Center risponde entro 20 secondi per il 97% delle chiamate, a fronte di una media di mercato che si ferma all'80% del totale, mentre per la fascia dei migliori clienti i tempi di risposta si riducono entro i 5 secondi nel 98% dei casi.

«La tendenza in atto - rileva l'amministratore delegato di Banca Mediolanum - evidenzia che il cliente si sta sempre più abituando a fare per conto proprio le operazioni più semplici, attraverso l'accesso diretto alla banca tramite i diversi strumenti tecnologici, mentre per quelle più complesse o per qualsiasi altra necessità si rivolge al suo Family Banker. Per questo - conclude Penna - forniamo tutte le condizioni per un servizio funzionale, facile da utilizzare e in linea con le esigenze della clientela». E proprio per questo, si chiama Banking Center.

Missione Haiti per Piccolo Fratello



Dopo l'esperienza in Africa, dove Piccolo Fratello ha realizzato in Kenya una casa famiglia per 40 bambini di strada e un centro di formazione per educatori di strada, l'iniziativa di solidarietà promossa da Fondazione Mediolanum e Banca Mediolanum punta sull'istruzione. Il prossimo obiettivo è aprire 4 scuole di strada in 3 anni a Port au Prince, capitale di Haiti. L'iniziativa, in collaborazione con la Fondazione Francesca Rava N.P.H. Italia Onlus, si propone di offrire a 1.800 bambini la possibilità di studiare ma anche un luogo dove crescere insieme. Chi vuole può effettuare una donazione al conto/corrente 860000 ABI 03062 CAB 34210 intestato a Fondazione Francesca Rava

N.P.H. Italia Onlus - causale Piccolo Fratello Haiti. Lo sviluppo del progetto sarà seguito dalla trasmissione «Piccolo Fratello» su Mediolanum Channel a partire da ottobre 2007 e sul sito www.piccolofratello.it.

**ENTRA IN BANCA MEDIOLANUM
BASTA UNA TELEFONATA**

840 704 444

www.bancamediolanum.it

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

Selezione e reclutamento
tel. **840 700 700**
www.familybanker.it



Quest'anno ricorre il 25° anniversario del Gruppo Mediolanum, fondato il 2 febbraio 1982 da Ennio Doris