

# Dal direttore di banca al Family Banker l'evoluzione del servizio al cliente

Risparmi e investimenti: è sempre più importante poter contare su un esperto di fiducia

«C'è una regola che evidenzia come si comportano i consumatori in un sistema di mercato evoluto: si muovono sempre nella direzione della qualità. La riconoscono e la premiano, con le loro scelte. Nel settore bancario, invece, questa tendenza del mercato in passato non si è verificata, o è stata molto debole e lenta, perché, per diverse ragioni, nella stragrande maggioranza dei casi, il cliente per decenni rimaneva fedele sempre alla stessa banca. Anche se il servizio fornito, in realtà, si fermava a un livello più basso rispetto ad altre» rileva Stefano Volpato, Italian Network Manager di Banca Mediolanum, ovvero responsabile nazionale della rete di Family Banker.

Oggi molte cose stanno cambiando, il mondo bancario e del risparmio è in rapida e forte trasformazione, con nodi strutturali e questioni congiunturali non facili da affrontare. Mentre risparmiatori e investitori privati sono sempre più esigenti,

attenti alle diverse proposte, pronti a cambiare interlocutore, e sportivo. In pratica, a premiare sempre di più la qualità. Che significa efficienza, costi più bassi, condizioni più vantaggiose, servizio realmente personalizzato.

«Sono tutti fattori che, mentre altre realtà del settore sono in difficoltà e in una delicata fase di ristrutturazione, fanno di Banca Mediolanum una banca di successo, ancora di più in prospettiva, proprio per il modello, innovativo e unico, che rappresentiamo» sottolinea Volpato, «e che ha l'obiettivo dichiarato di diventare entro il decennio in corso la prima banca "retail" italiana, in uno scenario di mercato che per noi presenta grandi opportunità di crescita e di ulteriore sviluppo. Basti pensare che ai promotori finanziari è affidato circa il 7% delle risorse finanziarie degli italiani mentre il 93% rimane nelle banche tradizionali». In un'epoca in cui la tecnologia ha rappresentato il meteorite sul sistema bancario, rompendo un ordine che



Stefano Volpato, Italian Network Manager di Banca Mediolanum

sembrava essere inattaccabile, cambiando tutti i riferimenti di base, per i clienti ma anche per gli addetti ai lavori.

**Perché il vostro modello di banca risulta sempre così innovativo?**  
«Perché Banca Mediolanum riunisce in sé le caratteristiche migliori dei due modi di fare banca. Mette insieme il meglio del modello di banca online, che è libertà, autonomia nell'operatività ordinaria, e il

meglio di quello tradizionale, che è relazione, rapporto umano di fiducia costruito sulla conoscenza e competenza. Da sempre, ha posto il cliente al centro del servizio che gli forniamo, e allo stesso tempo ha messo il Family Banker al centro della relazione con ogni cliente. Una relazione che, in molti casi, continua per decenni. E anche per diverse generazioni di una stessa famiglia. È tutto costruito su queste due figure fondamentali. Nell'ottica del cliente ho la possibilità di operare in assoluta libertà. Nell'ottica del Family Banker, tutte le strutture, come quelle di back-office e front-end, sono state costruite a supporto della mia attività. Un direttore di una banca tradizionale ha alcuni impiegati che lo assistono, mentre Banca Mediolanum ha una struttura di oltre 1.700 dipendenti a supporto di ogni Family Banker».

**Con quali vantaggi?**  
«I vantaggi sono molteplici. Ad esempio, le differenze strutturali del modello, senza grandi e costose

filiari sul territorio ma con tanta tecnologia e professionisti altamente qualificati, ci consentono di offrire costi più bassi e condizioni migliori, per quanto riguarda i conti correnti, i mutui, conti di deposito, e via dicendo. E siamo quindi in grado di trasferire, al cliente, da un lato, e al professionista finanziario, dall'altro, tutti i vantaggi del nostro modello innovativo».

**Come intendete crescere ancora?**  
«Raggiungendo sempre più clienti, desiderosi di un'assistenza finanziaria diretta, personale e continuativa nel tempo come quella che ci contraddistingue, e quindi ampliando ulteriormente la nostra rete di Family Banker, presenti su tutto il territorio nazionale, dalle grandi città ai piccoli centri di provincia».

**È previsto un percorso di inserimento per i bancari e professionisti finanziari?**  
«Sì. Banca Mediolanum valorizza tutte le competenze che il professionista ha già maturato nel passato, che vengono poi integrate attraverso

un percorso formativo che ci vede assolutamente leader. Ad esempio, con i corsi e le attività costanti di Mediolanum Corporate University, che fa dell'eccellenza il proprio valore fondante. Inoltre disponiamo di un sistema di comunicazione interna estremamente versatile, attraverso Intranet e Tv aziendale forniamo un aggiornamento quotidiano e continuo, in tempo reale».

**E dal punto di vista economico e di carriera?**  
«Ritengo che per chi possiede un patrimonio di competenze e di relazioni maturato nel corso degli anni, accedere alla professione del Family Banker sia un'opportunità straordinaria. Potrà trovare nella libera professione, e nelle gratificazioni economiche tipiche della libera professione, qualcosa in grado di valorizzare al massimo il percorso fatto fino a oggi. Non è da trascurare, inoltre, anche la possibilità di continuare a crescere in una banca moderna, innovativa, sempre al passo con i tempi».

Mancano solo 65 giorni al termine della promozione. Affrettati!

## InMediolanum: più si è, più si guadagna

Continua fino al 30 giugno l'operazione InMediolanum, che consente a clienti vecchi e nuovi di ottenere un interesse particolarmente vantaggioso sull'omonimo conto deposito: in pratica, fino al 30 giugno, il cliente ottiene uno 0,20 per cento in più sugli interessi maturati con le somme vincolate per 12 mesi se presenta un amico che a sua volta apre un conto deposito InMediolanum. E se gli amici sono due, l'aumento è dello 0,40; se sono tre, dello 0,60. Dal 4 per cento lordo per le somme vincolate a un anno i tassi salgono così rispettivamente al 4,20, al 4,40 e al 4,60.

Trovi dieci amici che aprono il conto deposito? Oltre al 4,60 per cento, avrai un iPhone 4S di ultima generazione. Ma c'è di più, puoi coinvolgere i tuoi amici anche attraverso Facebook. Grazie all'applicazione "friends" potrai "passare il favore" ai tuoi amici (massimo 20 al giorno) invitandoli a sottoscrivere il conto deposito e a beneficiare quindi della stessa opportunità. Infatti, a sua volta, ogni amico partirà da un interesse lordo del 4,20 fino al 4,60 se due suoi amici apriranno lo stesso tipo di conto.

In altre parole: più si è, più si guadagna. È questa la nuova proposta di Banca Mediolanum, attiva dal 20 marzo, un'iniziativa che accresce così i vantaggi di questo conto deposito. Un conto completamente gratuito, che non ha spese di apertura e di gestione e che non ti fa pagare penali se ti trovi nella necessità di svincolare prima della scadenza le somme vincolate.

Un conto che si può aprire anche on line sul sito [immediolanum.it](http://immediolanum.it) e che anticipa gli interessi ogni tre mesi! E soprattutto che, fino al 30 giugno, offre queste condizioni a tutti, anche ai vecchi clienti.

Per ogni informazione si può consultare il sito [immediolanum.it](http://immediolanum.it), oppure rivolgersi a un Family Banker. L'in-

**CONTO DEPOSITO INMEDIOLANUM**  
**PIÙ SIETE, PIÙ CI GUADAGNATE.**

<p><b>4%</b></p>	<p><b>4.20%</b></p>
<p><b>4.40%</b></p>	<p><b>4.60%</b></p>

**E GLI INTERESSI ANTICIPATI OGNI 3 MESI**

<p><b>PERTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 4% SUBITO</li> <li>● 4,33% PER OGNI AMICO CHE PRESENTI</li> <li>● FINO AL 4,60%</li> </ul>	<p><b>PER TUTTI GLI AMICI CHE PRESENTI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 4,20% SUBITO</li> <li>● 4,33% PER OGNI AMICO CHE PRESENTANO</li> <li>● FINO AL 4,60%</li> </ul>
---	--

immediolanum.it | 848.000.999 | Family Banker | BANCA MEDIOLANUM

ziativa è soltanto l'ultima, in ordine di tempo, messa a punto da Banca Mediolanum per offrire ai propri clienti servizi sempre più convenienti e sempre più aderenti alle necessità di ciascuno e di ciascun nucleo familiare. E continua nel solco della tradizione della Banca, che da sempre vede i propri clienti non come semplici fruitori ma come alleati nel proprio sviluppo, con i quali condividere i successi.

Massima pubblicità Promozione valida dal 20/03/2012 al 30/06/2012 per importi vincolati fino a un massimo di 200.000 euro. Foranzamento minimo di 1.000 euro. Interesse annuo lordo massimo 4,60% riaccontato sui rami mensili e 12 mesi anticipati dal 02/04/2012. \*Al ricevimento della somma di legge. \*\*Se i rami vincolati attivati entro il 31/03/2012, fino al tasso del 4% verranno riaccontati anticipi rimborsati sugli interessi che matureranno alle scadenze del vincolo. Condizioni contrattuali, Regolamento promozionale InMediolanum Friends e Regole Informativa su InMediolanum.it e presso i Family Banker. \*Quota è una pagata di informazione orizzontale. Il cui risultato non rappresenta una forma di orientamento né un suggerimento per investimenti.

La polizza per difendersi dalle conseguenze dei piccoli incidenti

## 4Assistance, stop ai disagi dei guai quotidiani

Si chiama 4Assistance il nuovo prodotto per la protezione del singolo e della famiglia, che Banca Mediolanum offre ai suoi clienti.

Creata da Mediolanum Assicurazioni con la collaborazione di Europ Assistance, questo servizio ha una caratteristica tutta sua: il suo scopo è sollevare il cliente dalle noie che derivano dai piccoli incidenti, dai guasti, dagli imprevisti che possono succedere ogni giorno. L'assicurazione classica copre le grosse spese, risolve i problemi principali, ma lascia irrisolti gli aspetti che sembrano marginali, ma non lo sono. Per questi, c'è ora 4Assistance.

Quattro gli ambiti in cui questa assicurazione è attiva: salute, casa, mobilità, viaggi. Facciamo un esempio: ci troviamo all'estero in viaggio con la nostra automobile, un banale infortunio alla caviglia ci porta al pronto soccorso ma non conoscendo bene la lingua del posto non siamo in grado di comunicare con il medico, in questo caso 4Assistance ci fornisce un interprete. L'infortunio alla caviglia ci toglie la possibilità di muoverci e svolgere le nostre attività quotidiane?



4Assistance ci trova anche un infermiere, o una colf che ci assistano a domicilio. Un altro esempio? Abbiamo perso le chiavi, è ferragosto e sono le 11 di sera: 4Assistance ci manda un fabbro. Abbiamo una perdita d'acqua in bagno? 4Assistance manda un idraulico. O ancora: la nostra auto si ferma per un guasto, 4Assistance ci manda un carro attrezzi che ci consegna un'auto sostitutiva e carica quella in panne.

In altre parole: un'assistenza globale affinché quelle seccature sempre legate agli inconvenienti non aggravino i danni. Per sollevare il cliente da quelle incombenti, da quei disagi di cui si rende conto solo quando capita qualche contrarietà. Una protezione, del cliente stesso se vive da solo, anche dei suoi familiari se ha coniuge e figli, che lo "scudo" a difesa, se non del livello, almeno della qualità della vita. Quattro polizze in una, per una spesa mensile a partire da 60 euro (il frazionamento mensile non prevede oneri aggiuntivi ed è riservato ai correntisti di Banca Mediolanum).

Perché, come ben sappiamo per esperienza, i disagi sono spesso anelli di una catena, le ricadute spiacevoli di un piccolo accidente sono tante. E di tutti i tipi. E qui si evidenzia una peculiarità innovativa di 4Assistance cioè consentire, con un'unica polizza, di avere una copertura completa senza doversi preoccupare di "prevedere" tutte le possibili conseguenze di un infortunio, e senza dover presentare denunce, dichiarazioni in uffici diversi: basta una telefonata, e il "servizio protezione" entra in funzione.

Una copertura nella spinta di Banca Mediolanum, che da sempre intende fornire al cliente consulenze e servizi organici per un impiego ottimale delle risorse complessive del cliente stesso. Per questo motivo Banca Mediolanum consiglia di rivolgersi, anche solo per saperne di più, al Family Banker di fiducia, il quale saprà consigliare la formula più adatta.

Nessuno può garantirci che non ci succederà mai niente. Però 4Assistance garantisce che, qualsiasi inconveniente ci succeda, in casa, nella salute, per strada, in viaggio, parte degli spiacevoli, a volte costosi e comunque sempre fastidiosi strascichi, ci saranno risparmiati.

(Prima della sottoscrizione leggere il Fascicolo Informativo)

**Company Golf Challenge**

Banca Mediolanum Title Sponsor dell'unico circuito aziendale con formula Pro Am due risultati su quattro. Gli imprenditori si sfidano sui più prestigiosi golf club italiani alla ricerca del titolo di Company più forte del torneo.

I numeri: 250 squadre iscritte, 1.200 giocatori, 27 prove di qualifica, 4 semifinali regionali e la Finale Nazionale a San Domenico.

E' un'iniziativa Absolute Golf, per notizie e curiosità [www.absolutegolf.it](http://www.absolutegolf.it). In collaborazione con Borgo Egnazia

**BORGO EGNAZIA**  
HOTEL VILLE SPA GOLF