

Una professione che cambia per adeguarsi ai tempi con un nuovo rapporto tra cliente e consulente

# Family Banker: un banchiere in famiglia

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

Nel rapporto con la Banca il correntista è il protagonista, il soggetto che ha il potere di decidere, in autonomia, il luogo, le modalità e il momento in cui servirsi della consulenza



Un gruppo di Family Banker durante un corso di aggiornamento

Il Family Banker è in grado di crearsi una "filiale virtuale", costruita intorno al suo portafoglio clienti mediante il modello multicanale messaggi a disposizione. Stare 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.

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

ricadono sui correntisti. 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 gli 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" ed 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".

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

sa 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 locale circoscritta, a cui si aggiungono i costi che poi

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. E' un "imprenditore" che decide quanto tempo e denaro investire, disponibili a sacrificarsi per rispondere alla domanda di flessibilità, a cui in cambio viene offerta la chance di realizza-

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

## Più sicuri in banca con un SMS

Con il nuovo servizio il cliente viene informato di prelievi e versamenti, di bonifici in ingresso e in uscita, dell'accredito dello stipendio

L'innovazione tecnologica soddisfa le esigenze di comunicazione, tempestività, protezione e assicura un servizio di migliore qualità.

Immaginate di dovervi 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 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 telextext. 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 del sms "alert" (di notifica) nel giro di pochi secondi e a titolo gratuito avrete la certezza che la transazione sia andata a buon fine, rice-

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

vedo 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 operazioni che richiedono 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 5mila 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, informazioni su saldi e bonifici, il correntista può operare da solo e con grande semplicità attraverso i "canali diretti", cioè il telefono, il telextext, l'accesso via Internet, in piena autonomia e 24 ore su 24. Con il valore aggiunto dell' 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 "pacchetto" 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 a tempo stesso di sicurezza e protezione. Il messaggio riferisce al cliente i prelievi e i pagamenti con bancomat e carti di credito; avvisi dell'arrivo su proprio conto corrente dello stipendio mensile o di un eventuale versamento a suo favore; di notifica di bonifici in ingresso ( conferma di quelli in uscita; ancora può trattarsi di alert per il saldo periodico e di superamento al saldo soglia, di notifica dell'accesso alla banca online, dell'accredito interesse sul c/c, polizza vita e titoli. Per ottenere l'attività dei servizi sms basta un telefonata (o attraverso uno dei canali diretti) oppure si può ricorrere al proprio promotore finanziario. Alcuni messaggi inoltre, vengono inviati in modo automatico (ad esempio per la richiesta di bonifico over 10mln. euro e la notifica di aumenti massimali bonifici) per garantire la massima sicurezza.

Per ottenere l'operatività dei servizi sms basta una telefonata gratuita o un clic sul sito oppure si può ricorrere al proprio promotore finanziario

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

## Sono in arrivo 250 new entry

Sono previsti interventi di testimonials del mondo del business e dello sport di fama internazionale

Per 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



sedì di tutta Italia. "Il corso rappresenta un'edizione straordinaria del già collaudato master Mediolanum - prosegue 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 testimonials del mondo del business e dello sport di fama internazionale che 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.

Positivi i risultati per Banca Mediolanum rispetto allo stesso periodo del 2005

## Nel primo semestre 2006 in crescita masse, rete e correntisti

L'impiego delle nuove tecnologie per garantire al cliente, in qualunque momento della giornata, l'accesso "multicanale" alla banca e la professionalità degli oltre 5mila consulenti globali della rete di vendita, rappresenta il punto di forza del Gruppo Mediolanum. A riprova, il Gruppo guidato da Ennio Doris, attivo nel settore del risparmio gestito e in quello dei prodotti assicurativi e previdenziali, ha concluso il primo semestre del 2006 in modo nuovamente positivo con un utile netto pari a 106 milioni di euro. In crescita le masse amministrative che, con un increment-

to del 10% rispetto al 30 giugno del 2005, si sono attestate a 31.062 milioni di euro. Così come un consistente progresso hanno conosciuto sia la raccolta lorda che

In forte aumento la raccolta e il risparmio gestito

quella netta: la prima è pari a 4.225 milioni di euro e la seconda a 1.218 milioni di euro, rispettivamente in salita del 47% e del 30%. Confrontando i risultati relativi allo stesso periodo del 2005 il Gruppo Mediolanum ha registrato un utile netto in calo dell'8% (mentre l'utile "ante imposte" è stato pari a 139 milioni di euro, in discesa del 6%). Ma va tenu-

to presente che il primo semestre dell'esercizio scorso aveva assistito a una ripresa dei mercati azionari, con la conseguente generazione di commissioni di performance del 72%, più elevate di quelle del 2006. Al netto delle commissioni di performance, l'utile "ante imposte" sarebbe cresciuto del 17% rispetto allo stesso semestre del 2005. Lo scenario complessivo, infatti, è decisamente di segno positivo. La raccolta lorda dell'asset management è stata pari a 1.647 milioni di euro, in crescita del 129%, e quella

netta, per un totale di 902 milioni, è cresciuta del 24%. In particolare il risparmio gestito ha visto un balzo del 40% raggiungendo i 793 milioni di euro. Visto il valore aggiunto della consulenza globale, Banca Mediolanum ha puntato sulle sue risorse: al 30 giugno 2006, l'organico della Rete di vendita, con 823 new entry, è arrivata a 5.658 Consulenti Globali (di cui 3.954 promotori finanziari). Ancora, il totale dei clienti primi interstatali supera gli 800mila, ossia 26.900 in più. In salita anche il numero dei conti correnti (+17%, per un totale di 424.676), con un incremento di 61.531 conti rispetto

to a giugno 2005. Passando al campo previdenziale i Premi Lordi Vita sono ammontati complessivamente a 1.580 milioni di euro (+24%); mentre la nuova Produzione Vita è pari a 1.042 milioni di euro (+25%), con i premi pluriennali (+28%) a quota 102 milioni e i premi unici in crescita del 25% a 940 milioni di euro. Embedded value - elaborato da Tillinghast-Towers Perrin, con riferimento alle attività del comparto Vita, dell'asset management, dell'attività bancaria e del business spagnolo - ha fatto registrare una crescita del 6%, da 2.807 milioni (riclassificato secondo i principi dell'European

Embedded Value) a 2.974 milioni di euro. Il valore della nuova Produzione Vita, asset management e Banca è stato positivo per 151 milioni di euro, in crescita del 64% rispetto all'anno scorso. Con riferimento ai mercati esteri il risultato economico è pure migliorato del 35% (da -2,4 milioni a -1,5 milioni di euro). A dare il forte contributo all'utile consolidato è stata Fibanc, il network operativo in Spagna (1,9 milioni contro i 0,6

milioni di euro del 2005). Basti pensare che, in relazione al circuito iberoico, il valore di Produzione Value di Embedded Value è stato di 2,9 milioni di euro, vale a dire pari al valore dell'intero anno precedente. Le masse amministrative sono cresciute del 6% fermandosi a quota 2.968 milioni di euro.

\* Comunicato completo su [www.mediolanum.it](http://www.mediolanum.it)

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 Scipio  
[scipio.roberto@mediolanum.it](mailto:scipio.roberto@mediolanum.it)