

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

Family Banker: così evolve il Consulente

È il banchiere del Terzo Millennio in grado di soddisfare tutte le esigenze delle famiglie

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.

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'innovazione 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



Un gruppo di operatori durante un corso di aggiornamento

clientela e prima 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 impiego 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 competen-

za 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 telex 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 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, crediti 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'involuzione, passando a Banca Mediolanum invece si può partecipare all'evoluzione della "specie".

L'innovativo servizio soddisfa esigenze di comunicazione, tempestività e protezione

Il tuo conto corrente al sicuro con un Sms

Arriva sul cellulare la conferma di tutte le operazioni

Conti Mediolanum - tutti gli sms	
SICUREZZA	Cambio codici
ACCESSO AL SITO	Saldo - soglia prestabilita dal cliente
CONTI CORRENTE	Saldo predefinito
ACCREDITI	Accredito bonifico
	Accredito bollette DPA
	Accredito interessi
	Accredito bollette
	Accredito titoli
	Emolumenti/Pensionari
	Versamento assegni
	Versamento contanti
ADEBITI	Conferma eseguito bonifico/circoronto
	Ricarica telefonica via bancomat
	Addebito Storno RID
BANCOMAT	Prelevato ATM
	Pagamento POS
	Modello mensile pedaggi se pagati con la tessera bancomat
	Prelevato telefonico via bancomat
TITOLI	Notifica esecuzioni non eseguiti di Borsa Trading
	Operazione su capitale

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

re da solo e con grande semplicità attraverso i "canali diretti", cioè il telefono, il telex, 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 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, polizza 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 promotore finanziario. Alcuni messaggi, inoltre, vengono inviati in modo automatico (ad esempio per la richiesta di bonifico over 10 mila euro e la notifica di aumento massimale bonifici) per garantire la massima sicurezza.

Il cliente viene tempestivamente informato su prelievi e pagamenti con bancomat e carta di credito; sull'accredito in conto dello stipendio mensile o di un eventuale versamento a suo favore; dà notizia di bonifici in ingresso e conferma quelli in uscita

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 telex.

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 dell'sms "alert" (di notifica) nel giro di pochi secondi e a titolo

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 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 sui saldi e bonifici, il correntista può opera-

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

In arrivo 250 new entry

Internet continua a guadagnare terreno, ma il telefono non perde il suo appeal. Banca Mediolanum, rivoluzionando il metodo di approccio alla clientela, ha reso possibile accedere ai servizi della banca 24 ore su 24, come e quando si desidera. Merito del ventaglio di strumenti di qualità ormai ben collaudati: dall'ingresso via Internet al telefono, al telex e da oggi anche via SMS.

Mezzi, tutti quanti caratterizzati dalla facilità d'uso e dall'alto livello di servizio, che a loro volta si distinguono in "attivi" che richiedono da parte del cliente di muoversi e svolgere certe azioni, ad esempio l'accesso al sito, - e "passivi", quali l'SMS, che risponde ad una funzione di sicurezza e informa in maniera personalizzata il cliente riguardo ai principali eventi del suo conto corrente.

Per diventare family banker ce n'è 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). Alla fine questa operazione di reclutamento comporterà l'ingresso nella Rete Reti di circa 1.000 nuove risorse presso le sedi di tutta Italia.

"Il corso rappresenta un'edizione straordinaria del già collaudato master Mediolanum - prosegue Cova -

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

Sono previsti interventi di testimonial del business e dello sport di fama internazionale

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 porteranno la loro esperienza come esempio di successo. A chiudere i lavori sarà proprio 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.

Si chiude in positivo il primo semestre 2006 di Banca Mediolanum

Crescono le masse, i correntisti e la rete

L'impiego delle nuove tecnologie per garantire al cliente, in qualunque momento della giornata, l'accesso "multicanale" alla banca e la professionalità degli oltre 5 mila 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 mln di euro.

In crescita le masse amministrative che, con un incremento del 10% rispetto al 30 giugno del 2005, si sono attestate a 31.062 mln di euro.

Così come un consistente progresso hanno conosciuto sia la raccolta lorda che quella netta: la prima è pari a 4.225 mln di euro e la seconda a 1.218 mln 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 mln di euro, in discesa del 6%). Ma va tenuto 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 mln di euro, in crescita del 129%, e quella netta, per un totale di 902 mln, è cresciuta del 24%. In particolare il risparmio gestito ha visto un balzo del 40% raggiungendo i 793 mln 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 instatari supera gli 800 mila, 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 a giugno 2005.

Passando al campo previdenziale i Premi Lordi Vita sono ammontati complessivamente a 1.580 mln di euro (+24%), mentre la nuova Produzione Vita è pari a 1.042 mln di euro (+425%), con i premi triennali (+28%) a quota 102 mln e i premi unici in crescita del 25% a 940 mln di euro.

L'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 cresci-

ta del 6%, da 2.807 mln (riclassificato secondo i principi dell'European Embedded Value) a 2.974 mln di euro.

Il valore della nuova Produzione Vita, asset management e Banca è stato positivo per 151 mln 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 mln a -1,5 mln di euro). A dare un forte contributo all'utile consolidato è stata Fibanc, il network operativo in Spagna (1,9 mln contro 0,6 mln di euro del 2005). Basti pensare che, in relazione al circuito iberico, il valore di Embedded Value di Nuova Produzione nei primi sei mesi del 2006 è stato di 9 mln di euro, vale a dire pari al valore dell'intero anno precedente. Le masse amministrative sono cresciute del 6% fermandosi a quota 2.968 mln di euro.

* Comunicato completo su www.mediolanum.it

Entra in Banca Mediolanum Basta una telefonata 840 704 444 www.bancamediolanum.it

Selezione e Reclutamento tel. 840 700 700 www.familybanker.it

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