

PROFESSIONALITÀ E NUOVE TECNOLOGIE

# Family Banker, fulcro della multicanalità

## Si può sempre contare sulla Rete per qualsiasi valutazione sugli investimenti

Per le operazioni chiamate ad "alto valore aggiunto", vale a dire gestione del risparmio, l'accensione di un mutuo o ancora la definizione di un piano pensionistico, il cliente può rivolgersi a uno dei quasi 6.000 Family Banker della Rete

Una banca che fa leva sul contributo della tecnologia per offrire servizi di alta qualità, ma che al tempo stesso ha voluto conservare un'impostazione fondata sul rapporto umano. È questo il punto di forza di Banca Mediolanum.

Negli ultimi anni diversi istituti di credito hanno rivisitato il rapporto con la clientela, in particolare dal punto di vista dell'operatività: ne è prova la nascita di molti conti correnti che in cambio di un accesso esclusivo online azzerano o comunque riducono di molto i costi di gestione. Tuttavia, da un lato, Internet non è diffuso fra tutte le famiglie, dall'altro introdurre forti innovazioni che permettano di ottenere economie di scala, contenendo i costi delle operazioni, non è sufficiente e non tutte le operazioni sono sempre gratuite. Una banca poi deve anche essere in grado di garantire servizi di elevata qualità ed efficienza.

Ecco allora che il differenziale della Banca fondata da Ennio Doris, che ha pensato a un nuovo modello di banca "diretta" e "multicanale", sta proprio nel mettere a disposizione un insieme di servizi articolando una varietà di strumenti, di canali, in modo da superare l'equazione basso costo = bassa qualità.

Al centro dell'organizzazione interna ci sono da sempre il cliente e in particolare il singolo nucleo familiare che, in base alle proprie esigenze, può valutare fra due fattispecie di "aiuti" da parte della Banca.

Per le decisioni di routine, a "minor valore aggiunto", ossia bonifici, prelievi, ricariche telefoniche, informative su saldi e bonifici, cioè le operazioni da

sportello, il correntista può rifarsi ai cosiddetti "canali diretti", cioè il telefono, il Teletext, l'accesso via Internet e oggi anche al T-Banking che sfrutta il digitale terrestre (vedi altro servizio in pagina), in piena autonomia in qualsiasi ora della giornata, da casa o dall'ufficio.

Ma Banca Mediolanum ha anche un "volto" umano grazie alla figura del Family Banker, che è in grado di portare la banca nel salotto di casa di ogni famiglia, ogni volta che questa lo richieda. Infatti, per quanto riguarda le operazioni chiamate ad "alto valore aggiunto", quelle

che in genere sono di competenza del direttore della filiale o del responsabile dell'ufficio titoli, vale a dire asset allocation, l'accensione di un mutuo o ancora la definizione di un piano pensionistico, il cliente può rivolgersi a uno dei 6.000 Family Banker della Rete di Banca Mediolanum, operanti su tutto il territorio nazionale.

Il "banchiere" di fiducia, pertanto, è diventato a tutti gli effetti Family Banker, molto più di un consulente per le scelte di investimento, in quanto è la chiave d'accesso alla Banca: affiancando la famiglia nell'uso della piattaforma tecnologica è il fulcro della stessa formula multicanale.

Di conseguenza se da un lato, grazie all'impiego della tecnologia, le operazioni semplici possono essere effettuate in autonomia, dall'altro ci sarà sempre a disposizione un Family Banker per soddisfare le necessità della clientela.

T-BANKING

## Nuovo accesso in banca



Una schermata di Banca Mediolanum sul digitale terrestre

Si arricchisce ancora la piattaforma multicanale di Banca Mediolanum. Arriva il T-Banking, il nuovo canale di accesso alla Banca a disposizione dei clienti che sfrutta il metodo innovativo di trasmissione del digitale terrestre.

Banca Mediolanum da sempre fa ricorso alle nuove tecnologie per garantire ai correntisti una pluralità di "ingressi" al loro conto corrente e svolgere operazioni sia sul piano bancario che finanziario, attraverso l'impiego di diversi mezzi (Internet, telefono e tv). Oggi, però, forte soprattutto del background maturato con il Teletext, ha deciso di sperimentare anche una tecnologia già comune a molte famiglie italiane.

Il T-Banking, pertanto, consente di accedere alle principali funzioni informative e dispositive semplicemente attraverso l'uso del proprio televisore e di un decoder digitale terrestre collegato alla linea telefonica (il collegamento è indispensabile per lo scambio delle informazioni che verranno visualizzate sullo schermo).

La connessione è gratuita e avviene in sicurezza utilizzando i codici segreti a disposizione di tutti i correntisti per l'uso della banca multicanale.

Una volta connessi, in base alle proprie esigenze e grazie all'interattività del decoder, si può selezionare, scorrendo sul menu, l'area di interesse (servizi bancari, investimenti, servizi previdenziali e protezione) attraverso i tasti colorati del telecomando.

È inoltre possibile ricevere le news dalla Banca selezionando la sezione Mediolanum Informa.

In particolare la prima sezione dedicata ai servizi bancari consente di accedere alle informazioni relative al proprio conto corrente (movimenti degli ultimi 90 giorni, saldo, fido); la sezione di bancomat e carta di credito (elenco movimenti, massimale, spesa, prelievi gratuiti residui); a livello di operazioni dispositive è possibile ricaricare il telefono cellulare e richiedere l'emissione di carnet di assegni.

La seconda sezione permette, invece, di conoscere lo stato dell'arte di fondi, gestioni patrimoniali, dossier titoli e investimenti assicurativi posseduti. Con la terza sezione si può prendere visione delle informazioni relative alle polizze previdenziali e di protezione sottoscritte.

In un'ultima area sono invece disponibili ai clienti tutte le novità dell'offerta della Banca.

Per qualunque problema e chiarimento è inoltre possibile ricorrere al Servizio Clienti di Banca Mediolanum al numero verde 800.107.107 presso cui è attivo un team di supporto per il T-Banking in grado di gestire tutte le istanze dei clienti.

AL VIA "QUARTA PARETE"

## Grandi eventi teatrali su Mediolanum Channel

L'attenzione di Banca Mediolanum alle nuove tecnologie per offrire alla sua clientela servizi e prodotti bancari e finanziari di alta qualità, si riflette anche in altri ambiti. Crescono infatti i dati di ascolto di Mediolanum Channel, l'emittente satellitare free del Gruppo Mediolanum visibile al canale 803 di Sky e in streaming su internet dal sito [www.mediolanumchannel.tv](http://www.mediolanumchannel.tv). La tv, fin dal suo decollo nel 2001, vuole essere un punto di riferimento per tutta la community che ruota intorno alla Banca e che si identifica e condivide i valori su cui la Banca stessa si fonda, ossia la fiducia nel progresso, l'ottimismo

di fondo e la centralità dell'individuo con tutte le sue esigenze. Mediolanum Channel ha scelto di distinguersi nel panorama televisivo come canale multi-mediale e multi-tematico: è infatti diffuso gratuitamente sia via satellite sia via internet e dedica le sue trasmissioni ad argomenti selezionati che affronta con stile approfondito e taglio innovativo.

"Quarta Parete", è la trasmissione di Mediolanum Channel dedicata al teatro, in prima emissione ogni mercoledì alle ore 23 e in multiprogrammazione all'interno del palinsesto settimanale. La "quarta parete" è una definizione nata nel teatro ed è stata poi adottata dal cinema e dalla letteratura. Apparso sulla

scena nel XX secolo con l'avvento del realismo teatrale - dove faceva riferimento a un muro immaginario, posto di fronte al palco attraverso il quale il pubblico osservava l'azione che si svolgeva nell'opera rappresentata - ha finito con indicare più genericamente il confine tra il mondo della finzione e il pubblico.

Il programma di Mediolanum Channel, scritto da Pino Strabioli, racconta la magia del teatro con un format innovativo. Ogni puntata è dedicata a uno spettacolo e ai suoi protagonisti che in forma di interviste si raccontano e raccontano i loro personaggi. Spezzoni di interviste si alternano con brevi scene della rappresentazione, il tutto unito

dall'appassionata conduzione di 3 giovani studenti di recitazione.

Il prossimo appuntamento è fissato per il 29 novembre con "L'ultimo Gattopardo: il sogno del principe di Salina", interviste a Luca Barbareschi che interpreta il principe, e agli altri componenti del cast tra cui Bianca Guaccero e Alfredo Angelici.

Si prosegue, il 6 dicembre, con la commedia "Sabrina" con Corrado Tedeschi e Corinne Bonuglia e con la regia di Massimo Natta.

Mentre il 13 dicembre sarà la volta di "Liola", rivisitazione della commedia di Pirandello firmata da Gigi Proietti, con protagonista Gianfranco Januzzo e le musiche del maestro Pippo Causo.

Mercati

## Bene la Borsa, ma l'arma vincente è la diversificazione

Economia fiacca e Borsa sui massimi: uno scenario che pone molte domande e non pochi dubbi, in particolare per quanto riguarda l'Italia. Oltre che enigmatica, la realtà è un po' più complessa di quel che appare.

Lo sfondamento della mitica quota 12.000 da parte del Dow Jones

Industrials e il suo apparente riaggancio con il trend degli Anni '90 e comportamenti molto simili da parte delle borse asiatiche, anche se con qualche pesante sussulto sul fronte giapponese, confermano un quadro di mercati ormai attestati su valori massimi assoluti.

Lo stato del continente europeo

semberebbe invece abbastanza diverso. Pur con una buona, anzi ottima, corsa dei prezzi, i livelli di fine decennio precedente sono ancora lontani. In sintesi: per un investitore americano o asiatico i prezzi delle borse sono sui massimi ovunque, per un investitore europeo il valore degli investimenti borsistici, in qualunque

area geografica, sono ancora lontani da quelli di 6-7 anni fa, di un buon 25% in America e a Hong Kong e di quasi il 40% in Giappone. Nell'insieme, situazioni non molto diverse, Giappone a parte, a quelle che si riscontrano in Europa misurando tutto in Euro. Sul piano dei fondamentali, si percepisce poi che gli utili delle società quotate continuano, un po' ovunque, a riservare sorprese positive e a confermare un buon andamento della profittabilità aziendale.

L'interesse a rimanere investiti sui mercati azionari, con una buona diversificazione, resta quindi prevalente. Un'eventuale accelerazione della crescita ciclica europea potrebbe portare un buon contributo per gli investimenti nel nostro continente, così come un recupero ciclico delle altre valute

nei confronti dell'Euro potrebbe dare soddisfazioni agli investimenti extraeuropei, soprattutto se accompagnato dalla tenuta del trend positivo dei conti economici societari, cosa che nulla lascia, in questo momento, contraddire. L'arma vincente rimane la diversificazione: per esempio, perseverando negli investimenti nelle aree dove l'investitore europeo ha colto le minori soddisfazioni.

Avvenimenti

## I maratone di New York

Tra gli oltre quarantamila partecipanti alla Maratona di New York, che si è svolta domenica 5 novembre, c'era anche una folta schiera di colleghi che hanno completato tutto il percorso sventolando i simboli del Gruppo Mediolanum. La squa-



dra era composta da Salvo La Porta, Regional Manager del Sud Italia, Claudio Gilioi, Giuseppe Tamburello, Flavio De Matteis, Claudia Castano, Serena Maira, Fabrizio Brugnola, Simone Belfiore, Epifanio La Porta, Giuseppe Pizzino.

Selezione e Reclutamento  
tel. 840 700 700  
[www.familybanker.it](http://www.familybanker.it)

Notizie Mediolanum  
a cura di Roberto Scippa  
[roberto.scippa@mediolanum.it](mailto:roberto.scippa@mediolanum.it)

Entra in Banca  
Mediolanum  
Basta una telefonata  
**840 704 444**  
[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)