

Il valore condiviso per le imprese e gli stakeholder: quali sono le leve per la sua creazione

La strategia e l'esperienza di Banca Mediolanum

Milano, 3 dicembre 2014

Gianluca Randazzo

Responsabile Corporate Social Responsibility



I valori



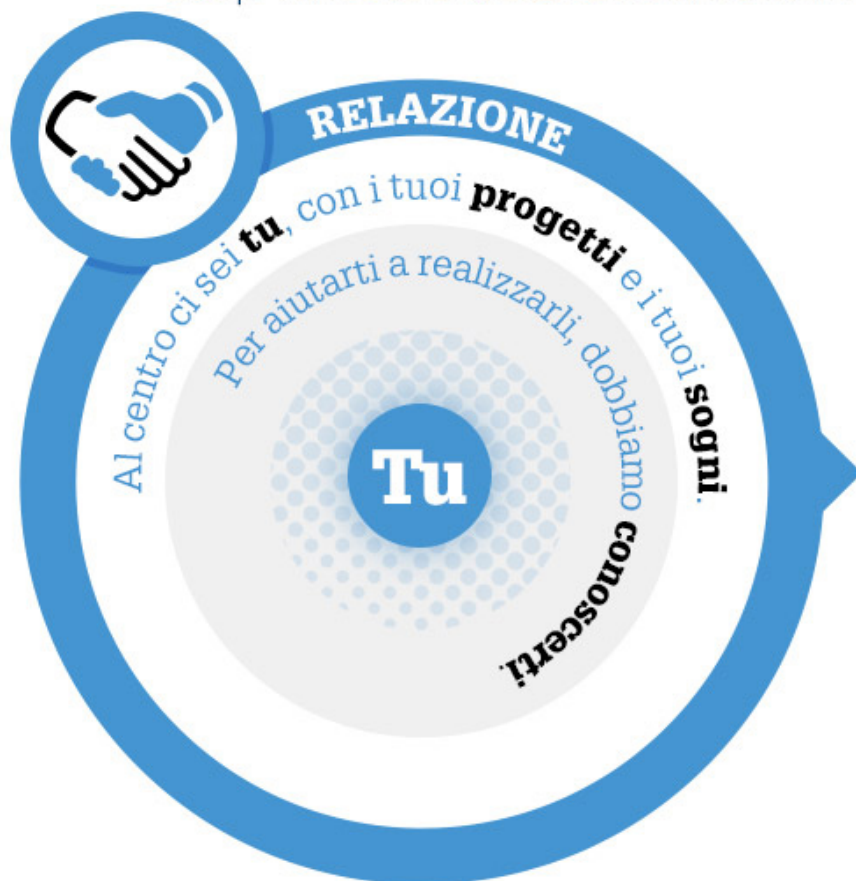
Asset e Bisogni sociali



Creazione di Valore

I NOSTRI VALORI

Scopri in cosa si traducono, in termini di servizi e vantaggi per te.

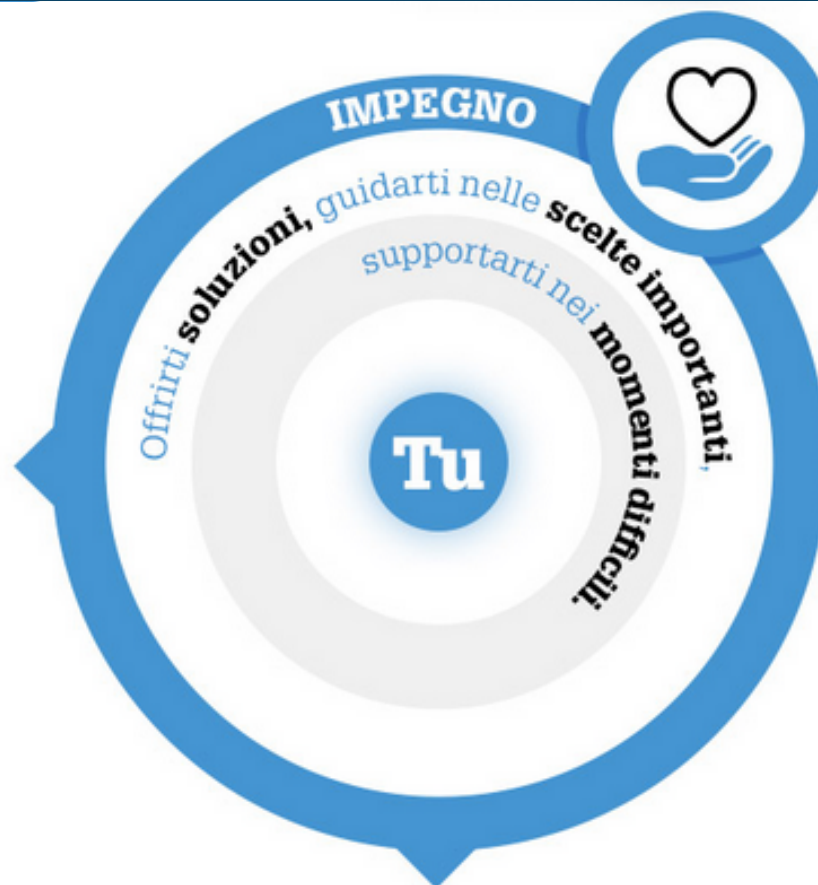


- **Family Banker®**
il consulente di famiglia che ti ascolta, ti conosce e ti guida in tutte le scelte finanziarie della tua vita.
- **Tool di contatto**
innovativi e facili da usare, all'interno del sito.
- **Social Network**
per continuare la conversazione.
- **Banking Center**
oltre 400 Banking Specialist sempre pronti ad ascoltarti e offrirti il loro supporto esperto.

I nostri valori

⚙ Durante la tempesta sui mercati finanziari del 2008:

- abbiamo ridotto unilateralmente lo spread sui mutui;
- i soci della capogruppo Mediolanum SpA si sono fatti carico delle perdite delle polizze con sottostante obbligazioni Lehman Brothers, garantendo i risparmi dei nostri clienti;
- abbiamo istituito un "Fondo di solidarietà" per i sottoscrittori di mutui, che a causa di grave malattia o infortunio, non avessero più la possibilità di pagare le rate.



⚙ Vicini ai nostri clienti e ai nostri Family Banker®

abbiamo sospeso le rate dei finanziamenti dei nostri clienti e collaboratori colpiti da calamità naturali per 12 mesi e azzerato per due anni i costi dei conti correnti.

I nostri valori



- Home Banking, tool interattivi, social network e App mobile ti permettono di “entrare in banca” dove e quando vuoi.

I nostri valori

- Sperimenta i vantaggi della multicanalità e la consulenza su misura del Family Banker: “Freedom in Banking” è la nostra mission, da sempre.



Il modello di Banca Mediolanum

AL CENTRO, CI SEI TU

Per soddisfare ogni **tua esigenza**, ci siamo fatti in **6**.
Ecco di cosa parliamo, quando parliamo di **multicanalità**.



Asset e Bisogni sociali



Creazione di Valore



Approccio al Cliente

Prodotti e Servizi

Vicinanza ai Clienti e Collaboratori nei momenti di difficoltà



LA RELAZIONE PER L'ECCELLENZA

Preservare e diffondere i **valori aziendali**

Conoscenze e Competenze dei collaboratori

Educazione con i Clienti (110)



Educare alla libertà, affinché i **bambini di oggi** possano essere gli **adulti liberi di domani**.

A fianco dell'istruzione di base e la possibilità di **imparare un mestiere** trova spazio la **soddisfazione dei bisogni primari**.

DANKSCHEEN
 SPASSIBO SNACHALHYA NUHUN TASHAKKUR ATU CHALTU YAQHANYELAY YUSPAGARATAM
 GRACIAS SUKSAMA TINGKI BIYAN SHUKRIA
 ARIGATO SUKSA EKHMET HUI
 SHUKURIA MERASTAHY SANCO MAAKE GRAZIE MEHRBANI PALDIES
 TAVTAPUCH MEDAWAGSE GOZAIMASHITA EFCHARISTO AGUYJE FAKAAUE KOMAPSUMNIDA LAH
 HATUR GU
 YOU
 BOLZIN MERCI
 UNALCHEESH
 SPASIBO DENKAUJA NEMACHALHYA
 EKOJU SIKOMO
 MAMETAI
 MINMONCHAR