

# Banco Mediolanum y Cezanne HR

Nuevo modelo de negocio y tecnología innovadora para  
impulsar el crecimiento de un banco moderno



---

Por su particular modelo de negocio y su forma de entender los servicios financieros, Banco Mediolanum es una entidad bancaria innovadora, transparente y responsable a partes iguales. Se trata de una entidad que pone el foco en las familias y particulares a quienes prestan todo tipo de servicios bancarios, ya sea de ahorro, de inversión o de financiación. Lo hace a través de una amplia red de asesores financieros, sus Family Bankers, que son agentes financieros de la entidad, que aportan ese vínculo personal de confianza y colaboración con los clientes que tanto se valora en el mundo actual de la banca. Además, Banco Mediolanum cuenta con una plantilla de empleados de más de 260 personas, que dan servicios y apoyan tanto a los clientes como a los Family Bankers de la entidad.

A través de sus 1.000 Family Bankers, Banco Mediolanum, atiende, acompaña y asesora a sus más de 130.000 clientes en España. El hecho de tratarse de un banco sin oficinas ha impulsado el desarrollo de un avanzado servicio de banca multicanal, poniendo el foco en el desarrollo y la implementación tecnológica necesaria para proporcionar un acceso rápido, sencillo y eficiente desde cualquier canal ya sea vía APP, Web o atención telefónica. Siempre, con la premisa de proporcionar respuestas y servicios de calidad 24 horas al día, 365 días al año.

Gracias al éxito de su modelo de asesoramiento personalizado, Banco Mediolanum ha experimentado un crecimiento del 25% de su plantilla de empleados en los últimos 5 años. Unos datos que contrastan con la tendencia generalizada en la banca. En concreto, según el Banco de España, en menos de una década se ha producido un descenso del 30% en el número de empleados y entidades, a lo que se suma el cierre de casi el 40% de las oficinas.

Ante este panorama, muchas organizaciones han acelerado sus procesos de transformación digital con los que buscan mejorar su competitividad para adaptarse a un entorno cambiante y altamente competitivo, mientras que otras, como Banco Mediolanum, han continuado desarrollando un modelo de negocio que ya nació basándose en los principios que defiende la digitalización: personalización, inmediatez, transparencia, omnicanalidad, sencillez y confianza, lo que le ha valido para firmar un crecimiento de su plantilla de empleados del 4% solo en este último año.

## Una gestión de personas optimista e innovadora



**Oriol Fàbregas**, dice que “estamos muy satisfechos de nuestro continuo crecimiento y de seguir impulsando la incorporación de talento para ser cada vez una entidad de mayor dimensión y relevancia. Para lograrlo, nos hemos apoyado en la tecnología como uno de nuestros mejores aliados. En concreto, para la gestión de las personas hemos apostado por Cezanne HR, una solución con la que gestionamos todo lo que tiene que ver con el talento en nuestras oficinas centrales y servicios corporativos”.

---

---

**El objetivo era digitalizar el área de personas. Para ello había que eliminar al máximo el uso del papel, hacer más ágiles flexibles y colaborativos los procesos e involucrar a los usuarios para hacer más accesible y transparente para ellos, la información.**

En este sentido, cabe señalar que los 260 empleados que conforman los servicios centrales de Banco Mediolanum tienen básicamente dos clientes: por un lado, los asesores financieros (Family Bankers) a los que se les presta todo tipo de apoyo, ya sea normativo, informático, o de comunicación, formación, técnico o, incluso, comercial. “Hay que reconocer que el sector financiero está cambiando mucho, por lo que, desde servicios centrales, acompañamos a nuestra red de asesores, prestándoles también el soporte necesario para responder a este cambio permanente que hay en el sector financiero”, asegura Fábregas.

Y, por otro lado, nos encontramos con el cliente final. Un cliente cada vez más informado y que exige un mejor servicio financiero y de asesoramiento. “Para responder a sus requerimientos, incorporamos perfiles que tengan una clara orientación al cliente, que estén permanentemente adaptados a esos cambios, también normativos, que hay en el sector y que tengan voluntad de innovación, indispensable, en un entorno que, como decía, se está transformando”. El Responsable del Área de Personas de Banco Mediolanum añade, además, que “apostamos siempre por gente con una visión optimista y que esté alineada con los cuatro valores principales que defiende nuestra organización: libertad, relación, compromiso e innovación. La suma de todo eso es lo que responde a las necesidades de talento que tenemos y, lo que, de alguna manera, Cezanne HR también nos está ayudando a gestionar”.

## Un modelo de negocio en el que priman las personas

Entre los objetivos planteados por Banco Mediolanum para sustentar su crecimiento destaca el de digitalizar todos los procesos que tenían que ver con la gestión de las personas. En este sentido, apunta Fábregas, “teníamos tres metas claras: ser más paperless, o sea, reducir al máximo el uso del papel; hacer más ágiles, flexibles y colaborativos los procesos del área de personas para proporcionar a nuestros empleados un acceso más rápido y sencillo a la información; involucrar a los usuarios, tanto a los responsables como a los colaboradores, para hacer más accesible y transparente para ellos, la información y, al mismo tiempo, ahondar en una cultura de trabajo más colaborativa”.

**La clave: actualización permanente y continuada de la solución y la comprensión de nuestra cultura y nuestra forma de trabajar, adaptando la herramienta a nuestras necesidades para dar respuesta rápida y eficiente a nuestras peticiones.**

Para acompañar en el cumplimiento de estas metas, Banco Mediolanum ha confiado en Cezanne HR por el “óptimo equilibrio que encontramos entre nuestras necesidades y el presupuesto que planteamos y los servicios de implantación y acompañamiento que nos propusieron. Una de las cosas que más nos gustó es que no nos dejaron solos en ningún momento y que nos acompañaron -todavía lo hacen- en este proceso de transformación continua que estamos experimentando en el Área de Personas”.

Actualmente, Banco Mediolanum utiliza Cezanne HR -el módulo central People- para gestionar el histórico de la experiencia laboral de los empleados, su trayectoria y formación, además, por supuesto, de utilizarlo para gestionar

---

---

toda la estructura organizativa de la entidad y proporcionar una mejor visibilidad de todo el staff. “De este modo, hemos podido optimizar los flujos de trabajo y facilitar una colaboración más fluida entre el entorno de la gestión de personas y los propios empleados, así como una mayor autonomía a todos los niveles”, comenta Fábregas.

Por otro lado, Banco Mediolanum aprovecha las múltiples funcionalidades que proporciona el módulo de Gestión del Desempeño de Cezanne HR para gestionar sus procesos de valoración de objetivos y competencias creando diferentes formularios a medida de sus necesidades. Necesidades que han ido evolucionando con los años, al igual que lo ha hecho la tecnología con la que se soportaban estos procesos. Es decir, “hemos podido comprobar la flexibilidad de una solución que ha crecido y evolucionado con nosotros”, asegura Oriol Fábregas.

## Soluciones que aportan beneficios reales

Con una política de permisos perfectamente definida (administrador, responsables, empleados) que garantiza el acceso y, a la vez, la protección de la información relevante, el Área de Personas de Banco Mediolanum dispone ahora de un repositorio de datos único y centralizado en el que se concentran todos los procesos clave relacionados con el capital humano, así como toda la información y la documentación necesaria para gestionar su talento con eficiencia.

Pero, desde el punto de vista corporativo, además, la entidad ha implementado una gestión más fluida y colaborativa, ya que, por ejemplo, los responsables de cada área disponen de una visión global, con perspectiva histórica de los empleados, así como la información clave para la toma de decisiones ontime. Mientras que estos últimos -los empleados- tienen acceso a toda la información

relacionada con su CV de manera integrada y sin tener que preguntar de forma recurrente por cuestiones básicas.

**El equipo humano de Cezanne HR nos ha ayudado desde el primer día en el que arrancamos este proyecto, permitiendo que fuera un éxito. Han sido ágiles, proactivos y se han implicado en nuestro desafío. Siempre nos han ayudado a buscar las mejores soluciones.**

Por lo tanto, eficiencia, colaboración y rapidez son algunas de las ventajas más significativas que Banco Mediolanum ha obtenido tras la implementación de una solución en la nube para la gestión de personas. En términos de rentabilidad, apunta, además, Oriol Fábregas y, sin entrar en datos concretos, la entidad ha registrado ahorros relevantes en papel -ya no se requiere la impresión de los formularios para completar los procesos de objetivos o desempeño- y de tiempo por parte de empleados y managers en la ejecución de los procesos de firmas y en la búsqueda de la información necesaria.



Además de las múltiples funcionalidades que proporciona la solución, así como de su amplia capacidad de personalización y las opciones de

---

---

integración con otras herramientas, Oriol Fábregas destaca muy positivamente, la calidad del servicio prestado por el equipo de Cezanne HR. En este sentido, el Responsable del Área de Personas de Banco Mediolanum dice que “estamos especialmente satisfechos porque levantamos el teléfono y siempre encontramos una respuesta positiva, ágil y acertada. El servicio de atención y soporte técnico, así como los diferentes consultores que participan en nuestro proyecto, han tenido siempre la capacidad de ponerse en nuestros zapatos y han resuelto cualquier duda o consulta que nos ha surgido sobre la marcha, simplemente con la intención de ayudar por ayudar y de seguir avanzando”.

De cara al futuro, Banco Mediolanum estudia la implementación de nuevos módulos que permitan acompañar y dar respuesta integral al ciclo de vida laboral del empleado. Por lo tanto, la entidad, muy centrada en la mejora permanente de la experiencia del empleado, está valorando la agregación de soluciones de Onboarding con las que agilizar y dotar de una mayor transparencia sus procesos de incorporación y vida laboral. “En este punto estamos convencidos de que Cezanne HR también podría ayudarnos a mejorar nuestra experiencia de empleado, desde su incorporación hasta su marcha”, concluye Oriol Fábregas, Responsable del Área de Personas de Banco Mediolanum.

## Acerca de Cezanne HR

En Cezanne HR hemos creado algo especial: una solución de software de RRHH potente y configurable que es fácil de implantar, fácil de gestionar y muy rentable, sea cual sea el tamaño de tu negocio. Como equipo, tenemos una larga trayectoria en la entrega de soluciones de RRHH exitosas a empresas de todo el mundo. Hemos trabajado con empresas de todos los tamaños y en todos los sectores empresariales. Por eso decidimos desde el principio construir una plataforma SaaS excepcionalmente robusta y escalable para la gestión de recursos humanos que, al igual que nuestra comunidad de clientes, crece constantemente.