

# Un banchiere di fiducia in famiglia

Nell'architettura della banca del Terzo Millennio le esigenze del cliente devono essere l'unico «centro» di interesse. Banca Mediolanum è andata in questa direzione. Partendo dalle necessità della clientela ha creato un istituto di credito «e», grazie al modello innovativo adottato, è diventato esso stesso il principale supporto per le famiglie. Con l'impiego delle nuove tecnologie si è realizzata un'organizzazione «multicanale», che consente alla Banca di abbattere i costi offrendo però al contempo servizi più efficienti e rapidi ai correntisti. Questi, infatti, risultano in grado di compiere le operazioni bancarie di routine comodamente da un

Sono i Family bankers, professionisti di nuova generazione in grado di soddisfare le necessità dei clienti

telefono di rete fissa o dal cellulare contattando il contact center, oppure mediante lo «sportello» via Internet o ancora utilizzando la televisione con il Teletext. Ma Banca Mediolanum, fin da principio, ha cercato di completare la «multicanalità» resa disponibile dall'apporto della tecnologia, con l'hi touch, cioè con il fattore umano. Da sempre, infatti, per investimenti e scelte previdenziali, le famiglie possono fare affidamento sulla competenza della Rete

di vendita, ossia 5.600 professionisti di risparmio disponibili in qualunque regione d'Italia. Questa però ha rappresentato la prima rivoluzione a cui oggi segue un'evoluzione. In uno scenario così dinamico e stimolante negli anni si è modificata anche la figura professionale in cui l'istituto di credito si identifica: affiancando il cliente nell'uso della Banca e della relativa piattaforma tecnologica, «banchiere» di fiducia è diventato a tutti gli effetti Family Banker, il fulcro della formula multicanale e soprattutto la guida e punto di riferimento insostituibile per le famiglie nelle attività legate al comparto del risparmio. In altre parole con Banca Mediolanum la banca arriva a casa o in ufficio a

qualunque ora della giornata: da un lato, con l'impiego della tecnologia, le operazioni possono essere effettuate 24 ore su 24. Dall'altro si potrà sempre contattare il proprio Family Banker disponibile a rispondere a qualunque quesito, in quanto «volto» umano della Banca a cui è affidato il compito fondamentale di soddisfare la clientela. Di qui l'importanza per la struttura centrale di poter contare su risorse organizzate a livello territoriale che siano professionalmente preparate: di qui l'impegno per valorizzare a tutti i livelli le potenzialità di qualunque collaboratore. La formazione segue la Rete giorno dopo giorno – cercando di

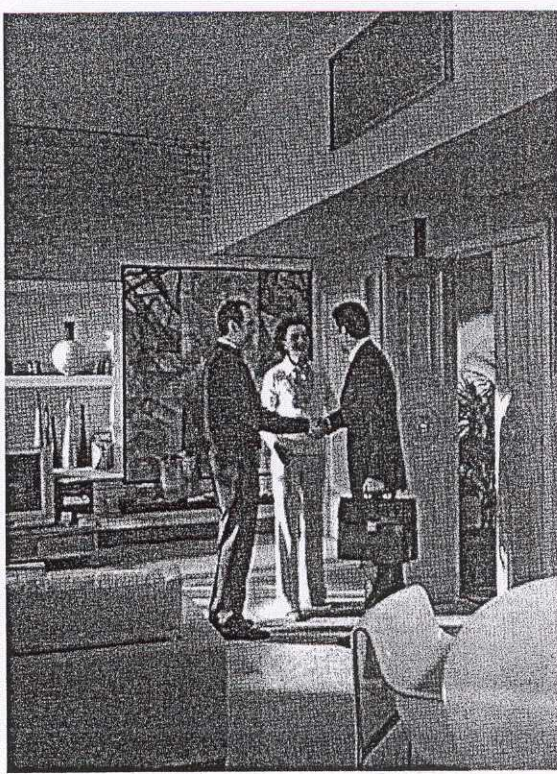
valorizzarla con corsi in aula e online e anche mediante strumenti innovativi come la tv aziendale –, in quanto non basta riuscire a diventare Family Banker occorre continuare ad esserlo nel tempo, aggiornando e affinando la preparazione. Se però la famiglia può ottenere un servizio a casa o altrove, allora il profilo del Family Banker non equivale a quello di un semplice dipendente ma è un vero e proprio «impiegato», che decide quanto tempo investire, realizzando un'azienda personale e in cambio di questa chance è pronto a rispondere alla domanda di flessibilità. In altre parole il «banchiere» capace di costruire una «filiale virtuale», costruita intorno al suo portafoglio clienti grazie al modello

Un punto di riferimento sicuro e una guida per le famiglie alle prese con decisioni finanziarie, bancarie, creditizie e assicurative

multicanale messi a disposizione. Con il Family Banker, pertanto, la Banca consolida il target di riferimento, le famiglie, e la mission di questo banchiere del Terzo Millennio è di soddisfare l'insieme dei fabbisogni di un nucleo familiare: da quelli bancari, creditizi e finanziari, a quelli di investimento e ancora assicurativo-previdenziali. Entrare a far parte di Banca Mediolanum, dunque, significa partecipare a un'autentica evoluzione.

## A novembre gli incontri con i clienti nei Punti Mediolanum

A novembre Banca Mediolanum incontra la clientela. La banca fondata da Enrico Doris, per far conoscere il nuovo modello innovativo adottato grazie all'impiego delle tecnologie e i suoi prodotti, lancia l'Open day, un grande evento che si svolgerà in contemporanea in tutta Italia. Sabato 11 novembre, infatti, presso i Punti Mediolanum della Penisola, i Family Bankers dedicheranno un'intera giornata a clienti, famiglie, professionisti e in generale a chiunque voglia ricevere informazioni sulle comodità che derivano dalla formula multicanale e far proprie dall'istituto di credito, vale a dire l'opportunità di accedere ai servizi bancari contattando semplicemente il contact center con una telefonata, oppure utilizzando lo «sportello» Internet o ancora l'ingresso mediante il Teletext. In particolare sarà possibile ricevere notizie sulle caratteristiche e i vantaggi relativi alla linea Reflex, che comprende il conto corrente, la carta di credito Reflexcard, la prepagata Reflexcash e il mutuo Reflex. In ogni caso sarà possibile domandare al Family Banker di fiducia di recarsi a casa propria o in ufficio per ottenere qualunque tipo di chiarimento.



## Riflex, il mutuo flessibile con paracadute

Per l'Italia essere parte integrante dell'Unione europea e di Eurolandia significa beneficiare di grandi vantaggi in termini di crescita e competitività, ma, facendo parte di una comunità internazionale in cui vengono prese decisioni macroeconomiche, per i cittadini può voler dire anche effetti spiacevoli ai portafogli. Così l'effetto per le numerose famiglie italiane che hanno mutui o prestiti di lunga durata, dopo che la Banca Centrale Europea ha nuovamente aumentato i tassi d'interesse dello 0,25%, portando il costo del denaro al 3,25%, è stato di preoccupazione. Queste famiglie, infatti, si sono viste aumentare gli importi delle rate ancora da pagare a causa dell'adattamento operato dalla Banca Centrale. Questo perché, soprattutto nei mutui che hanno mediamente durate molto lunghe, i prodotti sul mercato non consentono di modificare la scelta, così che diventa, per assurdo, necessario prima garantire il pagamento delle rate, e poi pensare alla sussistenza primaria. Questa situazione,



invece, non si verifica per chi ha scelto o sceglierà Mutuo Riflex di Banca Mediolanum. Il punto di forza di questa modalità di finanziamento deriva dalla stessa filosofia che contraddistingue il conto Riflex, ovvero una soluzione non standardizzata ma capace di adattarsi alle esigenze del cliente tenendo conto come nel tempo possono cambiare. Mutuo Riflex, infatti, a differenza degli altri esistenti sul mercato, presenta un alto livello di personalizzazione e flessibilità al fine di rispondere a tutte le necessità del cliente al momento della scelta del mutuo e per tutta la sua durata. Nell'arco temporale medio-lungo richiesto da un prestito possono cambiare le condizioni di mercato, ma anche quelle della propria vita privata e professionale. Di qui, per la prima volta, la volontà di Banca Mediolanum di

garantire una soluzione sempre aggiornata dando l'opportunità di intervenire sull'operazione di finanziamento apportando modifiche ad alcuni parametri scelti in precedenza, senza tuttavia aver bisogno di rinegoziare il mutuo con la banca e perciò senza spese aggiuntive. In pratica il cliente imposterà il piano di rimborso del capitale finanziato scegliendo i parametri che per lui risultino più vantaggiosi (interessi più capitale, solo interessi rimborsando) e il mutuo si adatterà automaticamente in base alla disponibilità oppure la soluzione mista al 50%); la tipologia di tasso (fisso, variabile, oppure in parte a tasso fisso e in parte variabile, definendo anche la percentuale da applicare). Poi, nell'ambito della gestione attiva del prodotto, ogni cinque anni, potrà ricorrere ad una serie di servizi pensati per diminuire la durata del mutuo; ridefinire la quantità di tasso fisso e variabile; cambiare la modalità di rimborso del capitale; inserire un tetto massimo alla variabilità del tasso (Cap). Quest'ultima opzione, proprio alla luce dei rialzi operati dalla Banca Centrale Europea, è ritenuta particolarmente utile e interessante in quanto il Cap consente di definire contrattualmente un valore massimo oltre il quale il tasso non andrà mai. Inoltre esiste l'opzione «salta la rata» che consente di salire una rata del mutuo per sopprimere a difficoltà economiche contingenti una serie di rate. Il mutuo può essere pagato con un lieve incremento dei pagamenti successivi. Ciò non toglie che, in qualsiasi momento, si possa decidere per rimborsi parziali oppure estinguere il debito per intero. Per tutelare ancora la famiglia e lo stesso immobile oggetto del mutuo, l'intervento può a completare il prodotto il «check-up» in polizza assicurativa «Multi Scudo» Mediolanum.

## Il Premio Aretè alla comunicazione responsabile a Mediolanum Channel per «Piccolo fratello»

Mediolanum Channel vince il premio Aretè alla comunicazione responsabile. La rete satellitare del Gruppo Mediolanum che trasmette in chiaro sul canale 803 di Sky, il 6 ottobre, a Siracusa, in occasione della terza Convention della comunicazione responsabile, è stata insignita del premio, per la categoria tv, che si propone di valorizzare l'impegno di aziende, enti ed istituzioni che, grazie alle loro campagne e attività di comunicazione, contribuiscono a trasmettere valori di correttezza e si dimostrano sensibili e attenti al contesto in cui operano.

## mediolanum channel

Sara Doris: La Fondazione, col programma Piccolo fratello, si propone di costruire nei Paesi in via di sviluppo case d'accoglienza per i bambini di strada

quello di studiare prima per poi realizzare un format che consentisse di mostrare in modo chiaro agli autori delle donazioni lo stato di avanzamento dei lavori e pertanto la concreta destinazione delle loro offerte», commenta Antonella Ficarra, responsabile di Mediolanum Channel.

Si è deciso così di mandare una troupe della tv in loco che riprendesse gli sviluppi passo dopo passo. «Piccolo Fratello», nell'ambito del palinsesto settimanale, va in onda in seconda serata al venerdì, a partire dalle 23 per una mezzora, ma in diverse fasce orarie, negli altri giorni, viene poi aperta una «destra virtuale» da cui i telespettatori possono rendersi conto di quanto è stato fatto. «La trasmissione – continua Ficarra – proprio per la sua misura di trasparenza, è condotta da Mosca Mondadori, che ogni volta intervista differenti ospiti dell'universo economico, politico o culturale competenti sul tema, dopo di che si passa alla parte sociale ed educativa vera e propria, con clip di complessivamente 10 minuti, relative a frammenti di vita quotidiana che riprendono immagini ed interventi di bambini ed educatori». Un programma, quello pensato da Mediolanum Channel, che sta davvero contribuendo a far trovare sempre più consensi all'attività umanitaria della Fondazione, dal momento che oggi a favore di «Piccolo Fratello» sono già arrivati circa 400mila euro.

La loro esistenza in strada», spiega Sara Doris, alla guida della Fondazione. «Il programma mediolanum channel si propone di costruire nei Paesi in via di sviluppo case d'accoglienza per i bambini di strada e un centro di formazione per educatori dell'emergenza, in modo da portare cure e viveri a chi quotidianamente si batte per la sopravvivenza: un intervento, quindi, tipo culturale, oltre che umanitario». Si voleva però rendere visibile a chiunque quanto stava accadendo in questi Paesi. «Lo sforzo del nostro staff è sta-



**COUNCIL**  
Sei economisti di fama internazionale. Nella foto sopra, i membri del Mediolanum Council of Economic Advisors al centro il presidente, professor Dominick Salvatore. Fordham University, New York; da sinistra, in senso orario: Zhixiang ZHANG, School of Finance - Renmin University China; Professor Yasuhiro MAEHARA, School of International and Public Policy, Hitotsubashi University - Japan; Nikolai MALYSHEV, Senior Economist - OECD - Russia; Jens ULBRICH, Europe Economics Department - Deutsche Bundesbank; Professor Luiz Roberto Azevedo CUNHA, Pontifícia Universidade Católica - Rio de Janeiro.

Il crollo delle Borse in Europa non ci sarà né per la fine di quest'anno né tendenzialmente nel 2007. Queste le previsioni delineate da Dominick Salvatore, consigliere del Fondo monetario internazionale e docente alla Fordham University di New York, che, in occasione della sua relazione alla Convention nazionale di Banca Mediolanum dello scorso settembre, ne ha spiegato le ragioni, soffermandosi sul tasso di cambio euro/dollaro, spiegando la situazione economica mondiale e analizzando l'andamento delle principali piazze finanziarie. Salvatore, tra l'altro, dal settembre 2005 presiede il Mediolanum Council of Economic Advisors, un comitato che, sull'esperienza del precedente «Comitato dei saggi», è com-

## Scenari positivi per le Borse anche nel 2007 Salvatore: «Bene le piazze europee, brillanti gli Usa»

posto da economisti di fama internazionale, e consiste in un vero e proprio organo consultivo del management della Banca, al fine di migliorarne ancora la gestione e l'operatività nei mercati dei prodotti. Nel Council sono rappresentate le più importanti economie accanto ai Paesi dalle maggiori potenzialità di sviluppo: dal Brasile arriva Luiz Roberto Azevedo Cunha; dal Giappone Yasuhiro Maehara; dalla Russia Nikolai Malyshev; dalla Russia Dominick Salvatore; per l'Europa, Jens Waldman; dalla Cina Zhixiang Zhang. Stare lontani dai pessimismi, pertanto, è stato il messaggio di fondo lanciato nel corso del suo intervento dal grande economista americano per quanto riguarda il futuro. «Si diceva che il dollaro sarebbe crolla-

to causando una crisi monetaria internazionale, che il petrolio avrebbe conosciuto un ulteriore balzo vertiginoso fino a costare 90-100 dollari al barile», afferma Salvatore. «Invece, come in passato e in un'ottica in quanto non ci sono le condizioni per un crollo dei mercati né per quest'anno, né per l'anno prossimo. Le borse hanno guadagnato terreno e finalmente, dopo una lunga stagione negativa, anche i rialzi dell'inflazione sono contenuti e una politica monetaria dinamica ha fatto sì che il tasso di interesse non aumentasse». Tutto ciò di conseguenza fa pensare che anche per l'anno prossimo indicativamente lo scenario sarà lo stesso. Per quanto riguarda le Borse di Stati Uniti ed Europa ci si potrà attendere un nuovo incremento, magari più forte per gli Usa, mentre per il vec-

chio continente il progresso sarà nella misura del 5-6% e del 10-11%; in particolare, più basso per Italia ed Inghilterra, più verso l'alto per Germania e Francia. Ampliando l'orizzonte guardando ai Paesi emergenti, in Giappone e Corea la crescita dell'economia si ridimensionerà, mentre nell'America Latina l'unico a procedere con il segno positivo sarà il Messico. Mentre India, Cina e Russia, che fino ad oggi hanno registrato risultati superiori al 30%, conserveranno la loro caratteristica di mercati di grande potenzialità ma altrettanto rischiosi a causa di corruzione e problemi di governance. Ancora, i tassi di inflazione continueranno ad essere abbastanza contenuti e il prezzo del petrolio, salvo grandi disastri, resterà stabile agli attuali livelli.

Entra in Banca Mediolanum  
BASTA UNA TELEFONATA  
840-704.444  
www.bancamediolanum.it

Selezione e Reclutamento  
840-700.700  
www.familybanker.it

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