

I clienti avranno un punto di riferimento sicuro per affrontare le decisioni legate al risparmio e agli investimenti

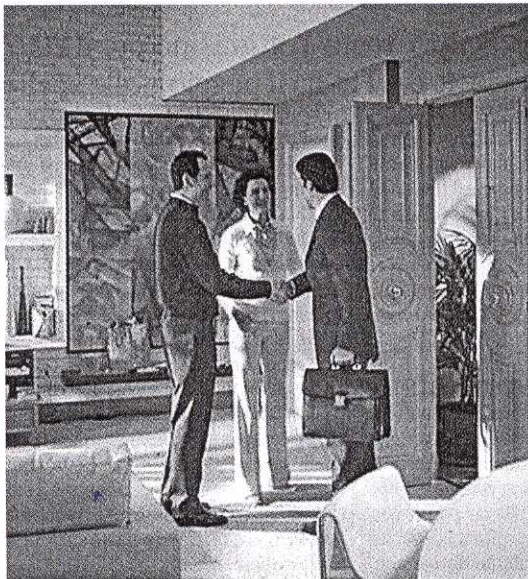
Un banchiere di fiducia per le famiglie

È il Family Banker, professionista di nuova generazione, sempre disponibile e in grado di rispondere a qualunque quesito

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 che, 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 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 del 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, il "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 decisioni 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 inno-



vativi 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 "imprenditore", 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 è un "banchiere" capace di costruire una "filiale virtuale", costruita intorno al suo portafoglio clienti grazie al modello multicanale messi a disposizione. Con il Family Banker, pertanto, la Banca consolida il target di riferimento, le fami-

glie, 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.

I Family Bankers incontrano i clienti

A novembre Banca Mediolanum incontra la clientela. La banca fondata da Ennio Doris, per far conoscere da vicino il 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 fatta propria 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 Riflex, che comprende il conto corrente, la carta di credito Riflexcard, la prepagata Riflexcash e il mutuo Riflex. In ogni caso sarà poi sempre possibile domandare al Family Banker di fiducia di recarsi a casa propria o in ufficio per ottenere qualunque tipo di chiarimento.

Il cliente può impostare il piano di rimborso scegliendo i parametri per lui più vantaggiosi

Riflex, il mutuo flessibile col 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 al 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 dalle loro banche. Questo perché, soprattutto nei mutui che hanno mediate 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 contraente 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 il capitale 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 a una serie di opzioni: aumentare o 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, si dimostra 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 saltare una rata del mutuo per sopperire a difficoltà economiche contingenti rimborsandola poi gradatamente 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 interviene poi a completare il prodotto il "pacchetto" di polizze assicurative "Multi Scudo" Mediolanum.

**MEDIOLANUM
MUTUORIFLEX**

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