

Un punto di riferimento sicuro e una guida affidabile per affrontare le decisioni legate al risparmio e all'investimento

# Un banchiere di fiducia in famiglia

Il Family Banker è un professionista di nuova generazione in grado di soddisfare le esigenze dei clienti

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.

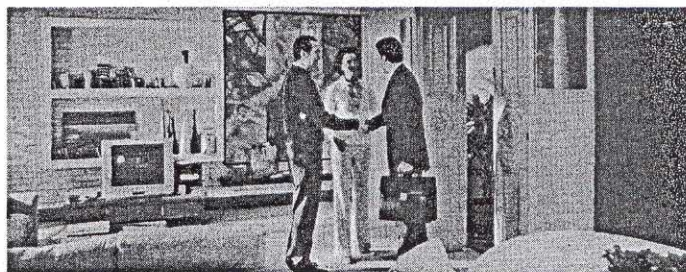
Di qui l'importanza per la struttura centrale di poter contare su risorse organizzate a livello territoriale che siano professionalmente preparate: di qui l'impegno per valorizzare a tutti i livelli le potenzialità di qualunque collaboratore. La formazione segue la Rete giorno dopo giorno, cercando di valorizzarla con corsi in aula e online e anche mediante strumenti 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 "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 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.



Una forma di finanziamento che permette di combinare parametri e durata

## Con Riflex il mutuo si adatta nel tempo

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 portafoglio. 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 della rata ancora da pagare a causa dell'adattamento operato dalle loro banche.

Questo perché, soprattutto nei mutui che hanno meno di 10 anni e in mutui a durata molto lunga, 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 deri-

### MEDIOLANUM MUTUORIFLEX

va 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'o-

perazione 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 imporrà 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 sopprimere 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.

Il cliente potrà impostare il piano di rimborso del capitale finanziato scegliendo i parametri per lui più vantaggiosi e la tipologia di tasso

## 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'istitu-

to 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 Reflexcard, la prepagata Reflexcash e il mutuo Riflex. In ogni caso sarà poi sempre possibile contattare al Family Banker di fiducia di recarsi a casa propria o in ufficio per ottenere qualunque tipo di chiarimento.

## Mediolanum Channel vince il Premio Aretè con "Piccolo Fratello"

Sara Doris:

«La Fondazione si propone con l'iniziativa "Piccolo Fratello" di costruire nei Paesi in via di sviluppo case di accoglienza per i bambini di strada»

Banca Mediolanum d'ora in poi offrirà la sua consulenza alle aziende dei propri clienti per quanto riguarda la comunicazione della loro immagine e del brand.

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.

In particolare, il primo posto è stato ottenuto con una trasmissione molto innovativa per modello e contenuti: si tratta di "Piccolo Fratello", legata all'omonima iniziativa umanitaria, che va in onda dallo scorso 17 febbraio e la cui programmazione si chiuderà a dicembre quando la mission etico-sociale dovrà essere raggiunta.

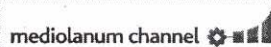
«Il progetto portato avanti da Fondazione Mediolanum si propone un obiettivo ben preciso, cioè costruire nei Paesi in via di sviluppo case di accoglienza per i più piccoli che a causa di malattie e malnutrizione finiscono per trascorrere la loro esistenza in strada», spiega Sara Doris, alla guida della Fondazione. «La prima meta da cui si è voluti partire è il Kenya».

«Fondazione Mediolanum è andata a sostenere l'opera cominciata a Nairobi dal Padre comboniano Renato Kizito Sesana, - afferma il giornalista Arnoldo Mosca Mondadori, principale promotore del progetto benefico - Consiste nel costruire una casa di accoglienza per 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 laggiù.

«Lo sforzo del nostro staff è stato 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 Ficara, 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 mezz'ora, ma in diverse fasce orarie, negli altri giorni, viene poi aperta una "finestra" virtuale da cui i telespettatori possono rendersi conto di quanto è stato fatto. «La trasmissione - continua Ficara - proprio per la sua mission 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.



Entra in Banca Mediolanum  
Basta una telefonata  
**840 704 444**  
www.bancamediolanum.it

Selezione e Reclutamento  
tel. 840 700 700  
www.familybanker.it

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