

CONTO E CARTA

# Riflex: più vantaggi a costo zero

Tra i tanti plus, prelievi bancomat gratis in tutti gli sportelli bancari italiani e possibilità di accedere alla banca con qualsiasi mezzo (telefono, sms, telex o mediante lo sportello web) e in qualsiasi ora del giorno e della notte.

Per buona parte degli italiani il rapporto con la propria banca continua ad essere conflittuale e difficile. Tanto che uno su tre, per le questioni finanziarie, preferisce operare in autonomia, facendo addirittura a meno di rivolgersi a un istituto di credito (il 32% degli italiani non farebbe uso di una banca, mentre il 54% ne utilizza una sola). In base, infatti, alla recente indagine pubblicata dalla stampa specializzata, sono ancora troppi i clienti che nutrono insoddisfazione e poca fiducia nei confronti della propria banca. Ma non è tutto. L'inchiesta mostra gli italiani come un popolo

in prevalenza "monobancario" e che per giunta, in genere, esaurisce la propria attività con l'apertura di un unico conto corrente (solo il 7% detiene oltre al conto corrente, investimenti e finanziamenti). Il gap è sul piano della trasparenza. La clientela, e in particolare l'affluent, quella di fascia patrimoniale più alta, chiede cioè maggior precisione e chiarezza nei rapporti che intercorrono con la banca. Non a caso, fin da principio, la parola d'ordine per l'offerta di Banca Mediolanum è stata, trasparenza. E da qualche mese, proseguendo in questa direzione, la banca fondata da Ennio Doris ha fatto ancora stra-

da, lanciando due nuovi prodotti: il conto corrente Riflex e la carta di credito Reflexcard, assai innovativa per le sue potenzialità. Riflex è il conto corrente che si propone lo specifico obiettivo di "riflettere" quelle che sono le aspettative del cliente bancario medio. Il debutto del nuovo prodotto, del resto, è stato anticipato da attente indagini di mercato ed analisi sul rapporto banca-clientela, commissionate a livello nazionale sia sui propri clienti che su quelli degli altri istituti di credito. Lo sforzo in termini di trasparenza però è stato compiuto soprattutto sul fronte dei costi: Riflex costa, veramente, da zero a un massimo di 5 euro al mese, in funzione di

adottata da Banca Mediolanum. Infatti, uno dei grossi problemi a cui vanno incontro i competitor è quello di continuare a relazionarsi con la propria clientela in modo troppo tradizionale, puntando sull'efficienza ma poco sull'efficacia. In pratica hanno rinnovato strumenti e prodotti, ma le modalità di vendita, così come quelle di comunicazione con il cliente sono rimaste sostanzialmente le stesse. L'unica eccezione è rappresentata, di solito, dalla possibilità di provvedere alle operazioni via Internet. Il differenziale di Banca Mediolanum, invece, sta nell'aver unito ai vantaggi delle tradizionali reti distributive con quelli derivanti dall'impiego delle

nuove tecnologie. Anche perché il cliente bancario medio oggi ha poco tempo ed esige che questo venga valorizzato. Come? Riflex consente un accesso multimediale alla banca, in quanto è solo e soltanto il cliente, in base alle sue necessità personali, che decide il mezzo con cui operare. Perché grazie alla multicanalità integrata Riflex è un conto che si usa quando e come si vuole, 24 ore su 24, al telefono o al pc, via sms o telex o ancora mediante lo sportello web, consultando il sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it). Per essere poi in Banca Mediolanum è sufficiente chiamare gratuitamente il call center della Banca e un operatore effettuerà l'operazione richiesta.

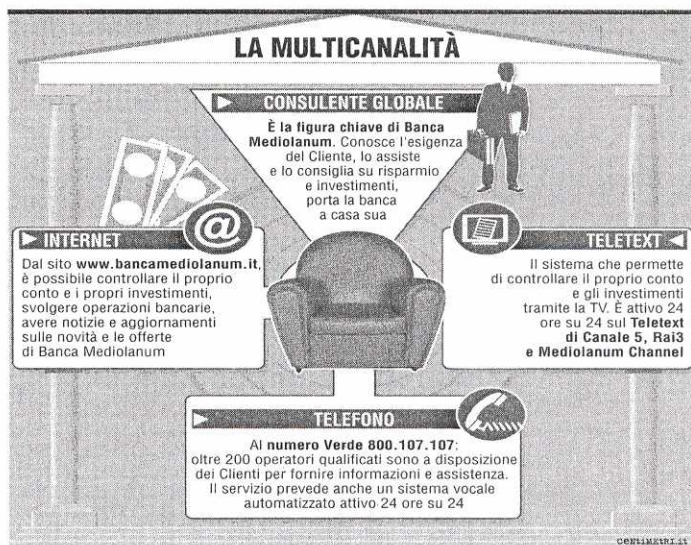
Un altro aspetto che ha rilevato l'indagine è che il cliente non desidera dalla propria banca soltanto prodotti, ma pretende anche soluzioni. Una banca, insomma, che sappia ascoltare e consigliare la sua clientela. Da sempre il motto di Banca Mediolanum, che si ritrova anche nella nuova campagna pubblicitaria relativa al lancio di Riflex, è quello di una banca costruita intorno ai bisogni della clientela. Obiettivo reso possibile, da un lato, soddisfacendo il ventaglio di esigenze della clientela, compresi i servizi di tipo assicurativo, dall'altro mettendo a disposizione la sua rete di quasi 5mila Consulenti Globali, in grado di fornire professionalità e consulenza, garantendo la massima chiarezza in tutta la gamma di operazioni bancarie e finanziarie. Il Consulente Globale è il fattore umano che completa il modello multicanale, supportando anche sul piano psicologico il cliente.



La ReflexCard personalizzata

quanto complessivamente si è affidato al Gruppo Mediolanum come giacenza e risparmio gestito. All'anno perciò al cliente può comportare al massimo un canone di 60 euro. Si tratta cioè di una sorta di patto di limpidezza stipulato con il proprio istituto di credito che assicura un costo pari a 0 quando si ha una giacenza minima o un investimento. Ciò significa che per una giacenza media giornaliera superiore a 6mila euro il conto corrente sarà gratuito. Senza contare che il costo mensile viene addebitato annualmente.

Oltre a questo valore aggiunto, Riflex è il prodotto che sintetizza i vantaggi ottenuti grazie alla innovativa metodologia



## Il Consulente Mediolanum è la tua banca di fiducia

È un professionista di nuova generazione in grado di soddisfare tutte le esigenze del cliente: da quelle bancarie e di investimento a quelle di carattere assicurativo e previdenziale.

dell'eventuale inserimento.

L'aspirante Consulente dovrà essere, in ogni caso, in possesso di requisiti oggettivi quali un'esperienza di lavoro e il titolo di studio, almeno il diploma di scuola media superiore, necessario per iscriversi all'Albo dei Promotori Finanziari, previo superamento dell'esame di Stato. Il titolo di laurea, invece, è elemento preferenziale che diventa indispensabile quando non si possa vantare una precedente e significativa esperienza di lavoro. L'età ideale è quella compresa fra i 30 e i 40 anni.

Ma qual è il ruolo di questo professionista?

Il Consulente di Banca Mediolanum ha come target le famiglie, ma a differenza di un normale istituto di credito il suo intervento è globale, avendo la possibilità di soddisfare oltre ai fabbisogni bancari e di investimento, anche quelli di carattere assicurativo e previdenziale.

Il bancario-banchiere-imprenditore del terzo millennio deve prima di tutto far salire il cliente sulla piattaforma di servizio della banca e poi evolvere il rapporto verso la consulenza e il financial planning, forte del continuo aggiornamento e del percorso formativo messo a disposizione da Banca Mediolanum (dalle lezioni in aula, all'auto-formazione online, alla tv aziendale).

Il suo compito è quello di definire un progetto di pianificazione finanziaria che, partendo da una specifica fase del ciclo di vita del risparmiatore, si caratterizza in funzione di bisogni assai diversi. Tipicamente si va dalla fase di accumulo a quella di capitalizzazione a quella dell'utilizzo delle risorse generate. In conclusione, il ruolo del Consulente è anche quello di proteggere il cliente da condotte irrazionali, frutto dell'emotività che possono mettere in discussione il raggiungimento di obiettivi vitali. Da ciò consegue che adempie anche ad una missione sociale, assicurando ai propri clienti quel supporto tecnico e psicologico che produce decisioni di investimento corrette.

Il Consulente Mediolanum è il fulcro del modello "multicanale" di Banca Mediolanum, la figura professionale centrale nella nuova banca del terzo millennio. Sono quasi 5mila i componenti della rete, l'elemento umano che costituisce il fattore di integrazione di un canale distributivo multiplo che si avvale di tecnologie consolidate come telefono e tv, assieme a strumenti più sofisticati e innovativi come Internet. Il primo compito del Consulente è quello di assistere e guidare i clienti nel corretto utilizzo della piattaforma dei servizi della banca.

Il cliente nell'ambito del sistema multicanale ha il potere di scegliere, di volta in volta e in piena autonomia, il luogo, il modo e il tempo per accedere ai servizi bancari, che sono il presupposto necessario per arrivare ai servizi di consulenza.

In questo scenario il Consulente può essere definito come il funzionario di banca di nuova generazione, un vero e proprio imprenditore che decide come e quando investire tempo e risorse per acquisire, gestire e sviluppare i propri clienti, ma che al tempo stesso è anche una sorta di "banchiere" che può crearsi la sua filiale, nella quale mettere a disposizione dei clienti la multicanalità". In pratica, se la promessa è di fornire ai clienti i servizi della banca a casa loro o dove desiderano, il Consulente è allora molto di più di un semplice bancario. Vale a dire è un imprenditore a cui viene offerta la chance di costruirsi la sua "azienda" personale all'interno di Banca Mediolanum, nella quale il Consulente non sarà più un centro di costo ma un centro di profitto. Un'azienda bancaria costituita dal portafoglio clienti che riuscirà ad acquisire, senza limiti allo sviluppo, salvo quelli che dipendono dalle sue capacità, dalla sua volontà di crescere e dal suo entusiasmo.

In questa carriera professionale, del resto, la motivazione gioca un ruolo fondamentale. In fase di selezione le qualità soggettive pesano in modo rilevante sulla valutazione del candidato e, in particolare, la capacità di comunicare, la determinazione e, ancora, il grado di penetrazione nel tessuto sociale della zona

**SULLA STRADA NON DEVE RIMANERNE OMBRA.**

Partecipa al Progetto di solidarietà "Piccolo Fratello" promosso da Fondazione Mediolanum e Banca Mediolanum per dare accoglienza e sostegno ai bimbi di strada.

**REGALA UNA CASA A CHI HA SOLO LA STRADA.**  
C/C 636363 intestato a AMANI  
ABI: 03062 CAB: 34210

Per saperne di più collegati al sito [www.piccolofratello.it](http://www.piccolofratello.it) oppure [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

**PICCOLO FRATELLO**  
BANCA MEDIOLANUM  
CONTRATTO BANCARIO A T

**Entra in Banca Mediolanum**  
BASTA UNA TELEFONATA

**840 704 444**  
[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

Notizie Mediolanum a cura di **Roberto Scippa**  
[roberto.scippa@mediolanum.it](mailto:roberto.scippa@mediolanum.it)

Selezione e Reclutamento  
tel. 02-90492778