

COME CAMBIA IL RAPPORTO TRA BANCA E CLIENTI

# Più trasparenza e più vantaggi col Conto Reflex

● Per buona parte degli italiani il rapporto con la propria banca continua ad essere complicato 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 "mono-bancario" e che per giunta, in genere, esaurisce le proprie 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'affluente, 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 Duvri ha fatto ancora strada, lanciando due nuovi prodotti: il conto corrente Reflex e la carta di credito Reflexcard, assai innovativa per le sue potenzialità. Reflex è il conto corrente che si propone lo specifico obiettivo di "riflettere" quelle che sono le aspettative del cliente bancario medio. Lo sforzo in termini di trasparenza però è stato compiuto soprattutto sul fronte dei costi. Reflex, così, in verità, da zero a un massimo di 5 euro al mese, in funzione di quanto complessivamente si è affidato al Gruppo Mediolanum come garanzia e risparmio gestito. All'anno però 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 quan-

Come nasce la nuova figura del professionista del risparmio fulcro del modello multicanale di Banca Mediolanum

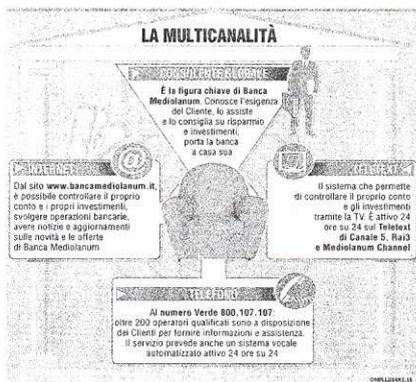
# Una banca dal volto umano

È il Consulente Mediolanum il banchiere in grado di risolvere tutti i problemi bancari, previdenziali e assicurativi

● 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 prova 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 filia-



le, 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 banchiere. Vale a dire è un imprenditore a cui viene offerta la chance di costruirsi la sua "azienda" per-

sonale 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, nel resto, la motivazione gioca un ruolo fondamentale. In fase di selezione le qualità soggettive pesano in modo rilevante sulla valutazione del candidato, in particolare, la capacità di comunicare, la determinazione e, ancora, il grado di penetrazione nel tessuto sociale della zona 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, avendo la possibilità di soddisfarne oltre ai fabbisogni bancari e di investimento, anche quelli di carat-

tere 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 adempimenti anche ad una missione sociale, assicurando ai propri clienti quel supporto tecnico e psicologico che produce decisioni di investimento corrette.

## MICROCREDITI

# Aiuti ai superstiti dello Tsunami

Una iniziativa promossa da Banca Mediolanum e Caritas

● Banca Mediolanum e Caritas Internationalis insieme per aiutare le popolazioni del Sud Est asiatico messe a dura prova dallo Tsunami. Grazie alla solidarietà dei suoi clienti la banca è riuscita a raccogliere 210mila euro da destinare a due iniziative di aiuto nelle zone maggiormente colpite dal maremoto che nello scorso mese di dicembre sconvolse tutto il mondo.

Il primo intervento umanitario interessa l'India e, in particolare, le isole Andamane e Nicobar, nella diocesi di Port Blair. Si tratta di un'operazione che, nell'ambito della letteratura dell'"emergenza", ruota intorno al nuovo concetto di "microcredito". Il progetto da principio si articolerà in un triennio e prevede lo stanziamento iniziale di 150mila euro per i primi due anni, ma con l'intenzione di creare un flusso di fondi stabile e continuativo», spiega Giovanni Pirovano, direttore generale di Banca Mediolanum. In occasione dell'anno 2005, proclamato dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite come anno del "micro-



Giovanni Pirovano

credito", Banca Mediolanum ha deciso di compiere una scelta ben precisa: «Invece di recare assistenza con derrate alimentari e medicine - prosegue Pirovano - grazie al prezioso supporto e all'esperienza della Caritas Ambrosiana e Indiana, abbiamo preferito realizzare un piano in cui le famiglie e le persone davvero più bisognose possano ottenere un contributo concreto e tangibile, ricevendo crediti da 500-800 euro». L'obiettivo di fondo sta nell'aiutare le famiglie beneficiarie ad uscire dal circolo vizioso della totale indigenza in modo

da rendere col tempo le popolazioni indigene autosufficienti e indipendenti. E per mettere a punto un'iniziativa di questa portata la banca sta creando l'"infrastruttura" attrezzata e in grado di gestire l'intero sistema di soccorso. «È stato redatto un progetto che prevede in prima battuta corsi di formazione per il personale, ma anche l'apertura di un fondo di garanzia presso l'Istituto di credito locale che avrà il compito di erogare i crediti - conclude il direttore generale di Banca Mediolanum - Inoltre abbiamo preventivato attività di monitoraggio e pretenderemo un rendiconto su base trimestrale sull'avanzamento dei lavori, di cui informeremo e mostreremo i risultati ai nostri clienti grazie all'impiego delle tecnologie adottate dalla nostra banca, dal sito Internet alla tv satellitare». Contestualmente, circa 60mila euro andranno invece in Indonesia, dove con l'aiuto della Comunità di Sant'Egidio si andrà a sostenere la costruzione e la gestione di un nuovo edificio scolastico.

## OPPORTUNITÀ DI LAVORO

# Nuovi esperti in mutui immobiliari

Si cercano settecento professionisti da inserire nella rete di Banca Mediolanum

● Da Banca Mediolanum arriva una nuova opportunità di business e di crescita professionale. La rete specializzata in mutui residenziali è alla ricerca di mediatori creditizi da inserire nei punti Banca Mediolanum, che se pur in autonomia, lavoreranno fianco a fianco dei Consulenti Globali della Banca.

Il progetto per questa nuova struttura è partito un anno e mezzo fa, a febbraio 2004. L'obiettivo è rendere Banca Mediolanum un attore di riferimento anche nel mercato dei finanziamenti immobiliari. spiega Piero Fattori, responsabile della rete Credit Executive di Banca Mediolanum - La rete, che si rivolge in particolare ad agenti immobiliari, imprese edili e aziende di costruzione, oggi può già contare su una sessantina di professionisti dislocati soprattutto fra Triveneto, Lombardia, Toscana e Lazio".

E in atto un piano di sviluppo di grande respiro. "Siamo partiti con una campagna di reclutamento che mira a inserire, a regime, circa 700 risorse - prosegue Fattori - che, oltre a vendere mutui e prodotti destinati al residenziale, dovranno svolgere una serie di servizi, al fine di



Piero Fattori

creare col tempo un portafoglio clienti ampio e duraturo". Le figure previste dal piano di inserimento si inquadrano in due diversi livelli professionali: innanzitutto Consulenti di credito immobiliare senior, con un'età compresa fra 40-45 anni, che, avendo responsabilità di esperienza, devono possedere un background significativo nel settore, ma anche nella gestione e nel coordinamento delle risorse. In secondo luogo, Consulenti di credito junior: il target di riferimento è compreso dai 25 ai 30 anni; i candidati, oltre al diploma di scuola media superiore - condizione necessaria per l'iscrizione

all'apposito Albo tenuto dall'Ufficio Italiano Cambi - devono poter vantare almeno sei mesi di esperienza nel settore finanziario o assicurativo. Ma oltre ai requisiti oggettivi, si intende cogliere questa nuova chance lavorativa offerta da Banca Mediolanum, dovrà presentare motivazione, determinazione e possedere buone capacità relazionali e imprenditoriali.

Si verrà così ad ampliare una struttura che già oggi può fare affidamento sul supporto e sulla "formula" innovativa adottata da Banca Mediolanum. "Si tratta di un "circuit" completamente integrato nell'ambito della Banca - conclude Fattori - e che pertanto può sfruttare e avvalersi della sua multicanalità. Grazie alle nuove tecnologie il cliente può relazionarsi con la Banca 24 ore su 24. Inoltre per la formazione dei suoi uomini, la banca mette a disposizione supporti via Internet ma anche una tv aziendale totalmente dedicata alla struttura commerciale". Per il futuro è in programma anche la creazione di un network multimediale e di un portale web riservato al settore immobiliare.

## I FLUSSI DEL RISPARMIO

# Investimenti diversificati premiano i risparmiatori

● L'inversione di marcia è cominciata con il nuovo millennio. Gli italiani da allora confidano meno nella Borsa e preferiscono investire i loro risparmi in strumenti finanziari a bassa rischiosità e sempre in misura maggiore sul "matteone". Banca Mediolanum ha solo minimamente risentito di questa tendenza in quanto ai propri clienti ha sempre consigliato una strategia su misura per ognuno basata sul concetto che la diversificazione deve essere alla base di ogni investimento. Inoltre per ogni tipo di investimento deve essere studiata la giusta time allocation cioè, tanto per semplificare, in borsa si fanno solo investimenti a lungo termine. Quindi Banca Mediolanum, istituto di credito leader per il risparmio gestito, anche in questa occasione ha saputo andare incontro alle esigenze della clientela. Il suo punto di forza consiste infatti nell'essere in grado di offrire un "tracentosantantigradi" di prodotti al risparmiatore, offrendo una rosa di prodotti sul piano dei servizi bancari e finanziari, così come nel campo assicurativo. Il portafoglio finanziario "familiare" in base alla fotografia scattata dalla Banca d'Italia nella relazione per il 2004, relativa al risparmio delle famiglie, ha infatti conosciuto una rivisitazione: è in rialzo il flusso di depositi bancari e postali (38 miliardi) e quello delle obbligazioni bancarie (35 miliardi, contro i 21 del 2003) e di prodotti assicurativi e previdenziali. In ripresa risulta anche l'investimento in titoli pubblici, a fronte di cessioni nette di quote di fondi comuni e di azioni. Nel complesso, gli investimenti in depositi, obbligazioni bancarie e titoli pubblici made in Italy hanno rappresentato il 73% del flusso di attività finanziarie, un valore decisamente superiore alla media degli ultimi dieci anni. Nel 2004, comunque, complessivamente il flusso del risparmio finanziario del settore delle famiglie (che comprende oltre alle famiglie consumatrici, le imprese individuali fino a 5 dipendenti e gli enti locali del "privato") ha conosciuto una lieve crescita, al 5,5 per cento del Pil, pari a 74 miliardi (contro i 69 miliardi del 2003).

In controtendenza il flusso del risparmio finanziario investito in attività estere che ha subito un calo, stazionandosi a quota 1,2 miliardi. Le famiglie hanno acquistato quote di fondi comuni esteri per 8 miliardi (3,5 nel 2003), ma hanno ridotto l'ammontare dei depositi e dei titoli a medio e a lungo termine. Nel complesso la quota di attività finanziarie estere sul totale è lievemente diminuita al 5,5 per cento. In ogni caso la composizione del "portafoglio" di attività finanziarie delle famiglie italiane si è a poco a poco avvicinata a quella degli altri Paesi dell'"area" dell'euro. Non va perso di vista un altro aspetto significativo, evidenziato nella relazione di Bankitalia: nel 2004, per il terzo anno consecutivo, le famiglie si sono indebitate principalmente per l'acquisto di abitazioni. Anche su questo fronte Banca Mediolanum si dimostra però preparata, grazie alla sua rete specializzata in mutui residenziali. Tuttavia, se è vero che negli ultimi tempi l'indebitamento delle famiglie italiane è in forte aumento, è anche vero che si presenta in ogni caso ancora contenuto rispetto agli altri Paesi industriali: il rapporto tra debiti finanziari e Pil è pari al 28 per cento, contro il 54 nell'area dell'euro e oltre l'80% negli Stati Uniti e nel Regno Unito.

## Operazioni illimitate e costi azzerati

do si ha una giacenza minima o un investimento. Ciò significa che per una giacenza media giornaliera superiore a 5mila euro il conto corrente sarà gratuito. Senza contare che il costo mensile viene addebitato annualmente.

Oltre a questo valore aggiunto, Reflex è il prodotto che sintetizza i vantaggi ottenuti grazie alla innovativa metodologia 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. 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? Reflex 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 Reflex 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. Obiettivo reso possibile da Banca Mediolanum soddisfacendo il ventaglio di esigenze della clientela, compresi i servizi di tipo assicurativo, e mettendo a disposizione di sua rete di quasi 5mila Consulenti.



**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.

CIC 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)



Entra in Banca Mediolanum Basta una telefonata

**840-704-444**

[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

PAGINA INFORMATIVA PER I CLIENTI MEDIOLANUM A CURA DI ROBERTO SCIPPA roberto.scippa@mediolanum.it

Selezione e reclutamento **02/30492778**