

Un punto di riferimento sicuro e una guida per le decisioni legate al risparmio e agli investimenti

Banchieri di fiducia al servizio delle famiglie

Sono i Family Bankers, professionisti di nuova generazione in grado di soddisfare le necessità 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, realiz-

zando 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 messogli 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.

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

Riflex: la soluzione contro il caro mutuo

La decisione della Banca Centrale Europea di aumentare nuovamente i tassi d'interesse dello 0,25%, portando il costo del denaro al 3,25%, ha destato preoccupazione nelle numerose famiglie italiane che hanno mutui o prestiti di lunga durata. Queste famiglie, infatti, si sono viste aumentare gli importi delle rate ancora da pagare a causa dell'adattamento operato dalle loro banche. Questo perché i prodotti sul mercato non consentono di modificare la scelta. Questa situazione, invece, non si verifica per chi ha scelto o sceglierà Mutuo Riflex di Banca Mediolanum.

Mutuo Riflex, infatti, a differenza degli altri esi-

stenti sul mercato, presenta un alto livello di personalizzazione e flessibilità al fine di rispondere a tutte le necessità del contraente. Banca Mediolanum ha voluto così dare 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 è 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.

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.

**ENTRA IN BANCA MEDIOLANUM
BASTA UNA TELEFONATA
840 704 444**

www.bancamediolanum.it

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

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