

Informazione pubblicitaria

Come cambia il rapporto banca-cliente Più trasparenza e più sicurezza col conto Riflex

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'attività 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 Doris ha fatto ancora strada, lanciando due nuovi prodotti: il conto corrente Riflex e la carta di credito Riflexcard, 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-cliente, 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 quanto complessivamente si è affidato al Gruppo Mediolanum come garanzia 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 garanzia minima o un investimento. Ciò significa che per una garanzia media giornaliera superiore a 5mila euro il conto corrente sarà gratuito. Senza contare che il costo mensile viene addebitato annual-

Costi azzerati e prelievi bancomat gratis in tutte le banche italiane

mente. Oltre a questo valore aggiunto, Riflex 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 competitors 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'avere 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. 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.

Una nuova figura professionale sempre al fianco del cliente per guidarlo e consigliarlo Il Consulente, la tua banca

È un professionista di nuova generazione in grado di soddisfare tutte le esigenze da quelle bancarie a quelle assicurative e previdenziali

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 ascoltare e guidare i clienti nel corretto utilizzo della piattaforma dei servizi della banca.

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?

Chi sono e come nascono i consulenti di Banca Mediolanum

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 consu-

lenza 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.

LA MULTICANALITÀ

CONSULENTE GLOBALE
È la figura chiave di Banca Mediolanum. Conosce l'esigenza del Cliente, lo assiste e lo consiglia su risparmio e investimenti, porta la banca a casa sua

INTERNET
Dal sito www.bancamediolanum.it è possibile controllare il proprio conto e i propri investimenti, svolgere operazioni bancarie, avere notizie e aggiornamenti sulle novità e le offerte di Banca Mediolanum

TELETEXT
Il sistema che permette di controllare il proprio conto e gli investimenti tramite la TV. È attivo 24 ore su 24 sul Teletext di Canale 5, Rai3 e Mediolanum Channel

TELEFONO
Al numero Verde 800.107.107: oltre 200 operatori qualificati sono a disposizione dei Clienti per fornire informazioni e assistenza. Il servizio prevede anche un sistema vocale automatizzato attivo 24 ore su 24

UN CONTRIBUTO CONCRETO PER IL SUD EST ASIATICO

Aiuti alle famiglie colpite dallo Tsunami

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.



Giovanni Pirovano

Il primo intervento umanitario interesserà l'India e, in particolare, le isole Andomane e Nicobare, 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 "microcredito", 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 credito 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'unificata 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 presteremo un rendiconto su base trimestrale sull'avanzamento dei lavori, di cui informeremo e mostriamo 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 e di crescita professionale

Si cercano specialisti in mutui immobiliari

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 tra 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 creare col tempo un portafoglio-clienti ampio e duraturo». Le figure previste dal piano di inserimento si inquadrono in due diversi livelli professionali: innanzitutto Consulenti di credito immobiliare senior, con un'età compresa fra i 30-45 anni, che, avendo responsabilità di espansione, dovranno 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'Albo tenuto dall'Ufficio italiano cambi - devono poter vantare almeno sei mesi di esperienza nel settore finanziario o assicurativo. Ma oltre ai requisiti oggettivi, chi intende cogliere questa nuova chance lavorativa offerta da Banca Mediolanum, dovrà presentare motivazione, determinatezza 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.

COSÌ BANCA MEDIOLANUM È RIUSCITA AD INTERCETTARE LA NUOVA TENENZA AL RISPARMIO DEGLI ITALIANI

L'investimento diversificato premia 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 basso rischio e sicuri in misura maggiore sul "mattoncino". 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

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 sociali 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 (5,5 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 6,5 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.

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
ABB: 03062 - CAB: 34210

Per saperne di più collegati al sito www.piccolofratello.it oppure www.bancamediolanum.it

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

Selezione e Reclutamento
tel. 02-9049.2778
Nuove Mediolanum e cura di
Pierluigi Scattolon
Pierluigi Scattolon