

CON LA MULTICANALITÀ SI PUÒ SEMPRE OPERARE NEL MOMENTO E NEL LUOGO PIÙ CONGENIALI

IL CONTO CORRENTE IDEALE È COMODO E CONVENIENTE

Una recente indagine pubblicata dal *Corriere Economia* rivela che i costi medi di un C/C sono attualmente pari a 176 euro all'anno, pur trattandosi di prodotti agevolati, studiati per rispondere alle esigenze della famiglia.

Se oggi chiedessimo al risparmiatore italiano quali devono essere le caratteristiche della sua banca ideale, vedremmo delinearsi una realtà molto diversa dal credito tradizionale. La banca dei sogni – come testimoniano numerosi studi e ricerche di settore – non ha limiti di orario. Consente di operare anche durante i weekend, oppure la sera, al ritorno dal lavoro. È una banca che non ha neppure limiti geografici. Il correntista cambia città? Nessun problema, lo sportello lo «segue» nella sua nuova residenza con lo stesso servizio, le stesse condizioni, la medesima possibilità di operare. La lista dei desiderata prosegue con la richiesta di un conto corrente facile da leggere e da consultare, in qualsiasi momento. Anche se, per esempio, in piena notte un dubbio induce il risparmiatore a una verifica immediata. Naturalmente i servizi della banca dei sogni dovrebbero anche essere completi, versatili e ragionevolmente economici.

D'acchito, rileggendo queste richieste, verrebbe da pensare a un incontentabile visionario. In realtà questa lista di elementi non è altro che l'elenco dei pregi del servizio offerto dai conti correnti di Banca Mediolanum.

Il conto corrente di Banca Mediolanum si basa su una impostazione ad alto contenuto tecnologico e consente quindi di operare attraverso i vari canali multimediali. Ma, a differenza dei classici conti correnti proposti dalle banche dirette (che spesso sono solo delle emanazioni alternative e incomplete proposte da banche tradizionali), offre la professionalità e il contatto umano del Consulente Globale, figura di eccellenza per preparazione e competenza nella consulenza al risparmio familiare.

Il valore aggiunto di questa formula è evidente. Il risparmiatore si trova a operare con una banca che attua una giusta ed equilibrata suddivisione dei compiti e dunque può da un lato contenere al massimo i costi e dall'altro fornire tutta la competenza necessaria. Ci sono operazioni a basso valore aggiunto, come per esempio controllare il proprio saldo o effettuare un bonifico, che il cliente – grazie all'approccio della multicanalità – può effet-

tuare da solo, direttamente da casa propria o dall'ufficio, usando lo strumento a lui più congeniale. Viceversa, se deve accendere un mutuo o pianificare un piano di investimenti ha certamente bisogno del consiglio e del supporto di un professionista preparato. In quel caso a sua disposizione ha un Consulente Globale. Questo è il punto di forza rispetto a una banca tradizionale che, tendenzialmente, offre la stessa competenza – quella dell'o-

Quanto costa un conto corrente?

Costi annui rilevati a febbraio 2004 per una famiglia tipo con giacenza media di 10 mila euro, 122 operazioni, canone per C/C, Bancomat, carta di credito

Costo massimo	253 euro
Costo medio	176 euro
Costo minimo	120 euro

Fonte: elaborazione dati *Corriere Economia*.

Conto Standard di Banca Mediolanum 37 euro

Costi annui Il costo annuo relativo al conto Standard è stato calcolato da Banca Mediolanum utilizzando gli stessi criteri usati da *Corriere Economia* nell'elaborazione del suo confronto.

peratore di sportello – per tutte le operazioni. Una competenza eccessiva per le operazioni routinarie, ma probabilmente non sufficientemente preparata per quelle più complesse di investimento.

Alla base della multicanalità c'è infatti la scelta di concedere al cliente la possibilità di operare con la banca nel momento e nel luogo che egli sceglie, attraverso il canale che preferisce: la rete dei Consulenti Globali, come detto; il servizio clienti telefonico e televisivo (attraverso call center, teletext e messaggi sms) che è in grado di gestire con la massima professionalità fino a molte migliaia di contatti giornalieri; il canale Internet (grazie al web, in particolare, è possibile effettuare le operazioni di banking online e di trading online con caratteristiche di avanguardia in termini di funzionalità e di possibilità di personalizzazione); la

possibilità di utilizzare senza costi (per 36 prelievi all'anno e poi a costi modesti per i successivi) qualunque Bancomat della rete bancaria italiana e non solo quelli del proprio istituto; un network di sportelli bancari e postali convenzionati dove è possibile versare e prelevare contanti (di entità elevata) e versare assegni. Ciascun cliente può accedere al canale a lui più congeniale, usando un unico codice e le stesse password, e questo è un ulteriore e caratterizzante elemento di comodità nell'utilizzo della multicanalità. Tutte le transazioni effettuate con qualunque tipo di canale confluiscono poi nello stesso estratto conto.

Proprio questa scelta di operare attraverso la multicanalità e di coinvolgere direttamente il cliente, fatto questo che consente di evitare un network di costosi sportelli, permette a Banca Mediolanum di essere assolutamente competitiva sui costi nel panorama finanziario italiano. Sulle pagine del *Corriere Economia*, lo scorso 2 febbraio, è stato pubblicato uno studio periodico che valuta i costi medi di utilizzo dei conti correnti tradizionali agevolati per la famiglia proposti da alcune delle maggiori banche italiane. I dati sono riferiti a un risparmiatore e a un utilizzo medi (10 mila euro di giacenza, canone annuo per il C/C, per il Bancomat e per la carta di credito, 122 operazioni annue). Dalla tabella elaborata dal *Corriere Economia* si evince che i conti correnti presi in esame avevano dei costi annuali variabili da un massimo di 253 euro a un minimo di 120, con una media di 176 euro. A parità di condizioni di utilizzo il correntista del conto «Standard» di Banca Mediolanum spende oggi solo 37 euro all'anno, quindi poco più di 3 euro al mese.

Servizio clienti
 Numero Verde
800-107.107
www.bancamediolanum.it

Venerdì 24 settembre
 il prossimo
 appuntamento con
 la pagina Mediolanum.

Selezione e Reclutamento tel. 02-90492778

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