

Conti correnti, a gestione e costi troppo?

Con Reflex di Banca Mediolanum, che assicura trasparenza, flessibilità, qualità e bassi costi, no

L'Authority Garante della Concorrenza, che ha terminato l'indagine conoscitiva sul costo dei servizi bancari avviata un anno fa, dice che il costo medio di tenuta e movimentazione di un conto corrente in Italia «è molto alto rispetto agli altri principali Paesi dell'Unione europea».

Conto corrente Reflex: Le condizioni

(valori espressi in euro)

Operatività ordinaria (oneri vari)		Operatività straordinaria (oneri vari)	
Canone annuo per giacenza media giornaliera inferiore a 6.000 e contestuale patrimonio gestito inferiore a 30.000	60,00	Bonifici esteri in uscita (area euro)	Gratuiti per importo inferiore a 12.500, 10,00 per importo superiore a 12.500
Canone annuo per giacenza media giornaliera superiore a 6.000	Gratuito	Bonifici esteri in uscita (area extra euro)	10,00
Canone annuo per patrimonio gestito superiore a 30.000	Gratuito	Cambio convenzioni	5,00
Riga su estratto conto	Gratuito	Estinzione del conto corrente	Gratuita
Estratto conto on line	Gratuito	Imposta di bollo annua su estratto conto	34,20
Estratto conto trimestrale cartaceo	Gratuito	Pagamento imposte tramite Internet (costi tasse)	2,00
Comunicazioni via postafax da servizio Clienti	Gratuite	Pagamenti bollettini postali premarcati tramite Internet	2,00
Disposizioni attraverso servizio Clienti	Gratuite	Ricarica telefonica (escluse eventuali commissioni richieste dal gestore telefonico)	Gratuita
Spese unitarie per operazione	Gratuite	BANCOMAT (oneri vari)	
Canone servizio telefonico, internet e telextext	Gratuito	Canone annuo	Gratuito
Telefonata al servizio Clienti 800-107-107	Gratuita	Prelevi presso qualsiasi ATM in Italia (numero illimitato)	Gratuiti
Bonifici in uscita (Italia)	Gratuiti	CARTE DI CREDITO (emessa su circuito Carta SI) (principali spese)	
Emissioni assegni	Gratuita	Quota annuale Mediolanum REFLEXCARD	30,00
Invio libretto assegni	Gratuito	Quota annuale Mediolanum REFLEXCARD ORO	75,00
Commissione per emissioni assegni circolari e di trazione con addebito in c/c (assegni circ. emessi su mandato dell'Istituto Centrale Banche Popolari Italiane)	Gratuita		
Spese per singola operazione effettuata attraverso gli sportelli convenzionati	Gratuite		
Domiciliazione utenze	Gratuita		
Rimesse interbancarie dirette (RID)	Gratuite		

partnership Mediolanum Bocconi

Banca Mediolanum e l'Università Bocconi di Milano hanno istituito una nuova cattedra «Chair Banca Mediolanum in Customer & Service Science» e il Customer & Service Science Lab, un centro di ricerche sull'orientamento al cliente, la qualità e l'innovazione nel settore dei servizi. Da sempre Banca Mediolanum riserva una grande attenzione alla qualità del servizio e pertanto alla soddisfazione della sua clientela. Già negli anni Ottanta, infatti, nel panorama delle società che operavano in ambito finanziario-

assicurativo in Italia, è stata la prima a creare una struttura che si preoccupasse del rispetto di standard qualitativi per i prodotti e l'operatività offerti, oltre a mettere a disposizione un numero verde dedicato alla clientela. Del resto non si tratta affatto di un caso se il primo libro che si proponeva di tracciare la storia dell'azienda fondata da Ennio Doris, portava proprio il titolo «Il traguardo della qualità». Così come in tutti i profili organizzativi e professionali della Banca, a fare da bussola, sono stati e continueranno ad essere l'efficienza e l'efficacia percepita dal correntista. Basti pensare, per avere un'idea della centralità che riveste il rapporto «banca-cliente» nella Rete di vendita, che una parte della retribuzione degli oltre seimila Family Bankers dipende proprio dal rispetto di severi criteri di qualità nei rapporti con il cliente, fra cui figurano: la gestione cordiale ed empatica del

contatto, la comunicazione di tempi certi di soluzione/risposta, la flessibilità nei confronti delle richieste del cliente in modo da trovare una soluzione il più possibile personalizzata. Senza contare che ogni anno vengono condotte indagini di customer satisfaction per valutare il livello di gradimento dell'offerta sul mercato, così come ogni due anni si provvede a verificare se all'interno dell'azienda il clima si mantiene sereno e collaborativo. Ecco allora che questa lunga esperienza sul terreno della qualità oggi viene valorizzata con

riguardo il primo ambito, si indagheranno i modelli teorici e gli strumenti manageriali in grado di approfondire i meccanismi che legano orientamento al mercato, fedeltà e soddisfazione del consumatore con l'obiettivo di migliorare uno degli aspetti tradizionalmente strategici nella gestione dei servizi, ovvero la qualità del servizio offerto. Con la seconda area di ricerca lo sforzo sarà di comprendere quali modelli organizzativi l'impresa di servizi deve adottare al fine di ottimizzare i propri processi innovativi e, ancora, come questi

tematiche di management dei servizi in una disciplina manageriale unitaria e coerente. Il Centro potrà contare sulla supervisione di un Comitato scientifico dell'eccellenza di cui fanno parte, oltre al professor Valdani, A. Parasuraman, docente di rango internazionale, titolare della Cattedra di Marketing all'università di Miami e, soprattutto, uno dei massimi esperti del mondo sul tema della qualità di prodotti e servizi, e A. M. Penna, amministratore delegato di Banca Mediolanum. Il Comitato si completerà con la presenza di un docente di fama europea ancora da nominare. Inoltre la Banca amplierà il proprio progetto di qualità e comunicazione con l'istituzione del Mediolanum Best Creatives Service Award, un riconoscimento che annualmente verrà assegnato alle aziende italiane che maggiormente si saranno distinte nella qualità del servizio e nella customer satisfaction e con la creazione, all'interno del Gruppo, di un percorso formativo sulla qualità riservato, per ogni sessione (aprile e settembre), a 10/12 neolaureati ad alto potenziale che, al termine del periodo, conferiranno il Service Quality Certificate Mediolanum.

Cattedra sulla Qualità



A. Parasuraman

Valdani alla guida della nuova cattedra in Customer & Service Science. Nel Comitato scientifico anche Parasuraman



E. Valdani



A. M. Penna

l'iniziativa promossa in collaborazione con l'Università che da sempre si contraddistingue per la sua vocazione economico-finanziaria, cioè la Bocconi di Milano. A rivestire il ruolo di coordinatore del Centro sarà il professor Enrico Valdani, già docente di economia e gestione delle imprese presso l'Ateneo milanese, che assumerà anche la guida della nuova cattedra in Customer & Service Science. In particolare il Centro verrà organizzato in laboratori che si occuperanno di diverse aree di interesse orientamento alla clientela, innovazione tecnologica e competitività, best-practices e service science. Per quanto



La lunga marcia del Gruppo fondato da Ennio Doris, sempre all'insegna di quattro fondamentali punti di riferimento: tecnologia, innovazione, tradizione e umanità

Venticinque anni di successi

Il Gruppo Mediolanum ha festeggiato i 25 anni di attività. È nato, infatti, il 2 febbraio del 1982 da una felice intuizione di Ennio Doris, che già vantava una ultradecennale esperienza nel settore. Si chiamava «Programma Italia» e nasceva

Mediolanum Vita e Mediolanum Assicurazione. L'anno successivo viene creata la società di Gestione Fondi Fininvest in grado di fornire Fondi comuni di investimento. Si arriva al 1995, l'anno della svolta: i due soci storici Doris e Fininvest danno vita a Mediolanum S.p.A., holding di tutte le attività del settore, anche in vista della quotazione in Borsa, cosa che avviene nel 1996.

L'anno successivo (1997) Programna Italia si trasforma in Banca Mediolanum che sarà la più innovativa banca telematica d'Italia e la prima a sfruttare le possibilità di interconnessione tra telefono e il text del televisore di casa. Nel 2000, forte dei risultati economici, Banca Mediolanum inizia l'espansione all'estero con l'acquisizione in Spagna del Gruppo Bancario Fibanc. Lo stesso anno acquisisce il 2% di Mediobanca con la quale crea Banca Espesna. Nel 2001 l'espansione all'estero prosegue con l'acquisizione di Bankhaus August Lenz e Co. Il 2003 registra il grande abbraccio con il ciclismo con la sponsorizzazione della Maglia Verde del Giro d'Italia. Nel 2004 viene potenziato il Mediolanum Channel, la televisione digitale del Gruppo, e nel 2005 vengono lanciati i nuovi prodotti di punta Reflex e Reflexcard. A completare la famiglia Reflex, l'anno successivo, la Reflexcash e il Mutuo Reflex.

Entra in Banca Mediolanum
BASTA UNA TELEFONATA
840-704.444
www.bancamediolanum.it

Selezione e Reclutamento
840-700.700
www.familybanker.it

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



DONA UN SMS D'AMORE A "PICCOLO FRATELLO"

Invia un SMS solidale al numero **48545** e contribuisci con **2 EURO** al progetto "Piccolo Fratello" per continuare ad aiutare i bambini di strada di Nairobi.

dal 1° al 28 febbraio 2007.

www.piccolofratello.it | www.fondazionevolontaripiccolofratello.it | www.sanzionefratello.org

Si ringraziano per la collaborazione TIM, Vodafone, Wind e 3

Obiettivo del progetto Piccolo Fratello sostenuto da Fondazione Mediolanum è offrire un futuro migliore a tanti bambini dei Paesi in via di sviluppo