

Una banca che non stressa più

Un rapporto carico di stress. È questo il risultato dell'indagine condotta recentemente dal mensile *BancaFinanza* che ha rilevato come l'82% degli italiani abbia un pessimo rapporto con la propria banca, vale a dire la maggior parte si dichiara non soddisfatta del proprio istituto di credito. Si va dalla semplice paura di recarsi in banca e di rimanere intrappolati tra le porte del metal detector al fatto di vedersi "inghiottita" la propria card dall'apparecchiatura del bancomat e non poter far nulla. Ma ciò che più preoccupa è il timore di non comprendere il linguaggio dei moduli della banca, spesso troppo tecnico e difficile, provocando così conseguenze dannose sui propri conti correnti. Banca Mediolanum, che da sempre si sforza di essere la banca costruita intorno ai bisogni del cliente, ora si è sforzata di fare qualcosa in più, lanciando due prodotti innovativi, il conto corrente Reflex e la carta di credito Reflexcard che vanno proprio nella direzione richiesta dal mercato. Giovanni Pirovano, direttore generale di Banca Mediolanum ci spiega come.

Il conto è stato il punto di partenza di Banca Mediolanum per proporre qualcosa di veramente nuovo sul mercato? Come ha evidenziato l'inchiesta di *BancaFinanza*, la banca per il cliente in genere è fonte di preoccupazioni a causa dell'incomunicabilità con lo sportellista, dei documenti spesso incomprensibili a chi non è un tecnico, o tre che per il forte caricamento dei costi e della complessa macchina burocratica. A proposito, Banca Mediolanum prima di lanciare il conto Reflex e la Reflexcard, ha voluto conoscere da vicino le vere aspettative ed esigenze della clientela, svolgendo una ricerca di mercato nazionale tra clienti e non clienti. Indagine da cui è emerso che gli italiani vogliono prima di tutto un conto corrente che sia trasparente e certo sul piano dei costi e, pur diffidando delle offerte totalmente gratuite, chiedono che l'esborso sia adeguato, ossia portarli a pagare al massimo 50/60 euro all'anno. Un conto corrente senza asterischi e trappole; con un alto livello di servizio che possa essere utilizzato senza nessun vincolo temporale o di localizzazione. Tra l'altro dalla nostra ricerca è risultato chiaro che i clienti sono convinti che il conto corrente è uno strumento e non un prodotto di investimento. Qual è il valore aggiunto del conto corrente Reflex?

Il conto corrente Reflex sintetizza alcune caratteristiche che offrono gli altri prodotti della nostra banca, contribuendo maggiormente al cliente in tempo e risorse preziose al cliente. Come per qualunque altro nostro conto corrente, il cliente deve compilare e sottoscrivere un solo modulo che reca tutte le istruzioni del caso. In secondo luogo, offre in modo ancora più ampio, l'opportunità di usufruire della "multicanalità" di Banca Mediolanum. Il conto corrente Reflex consente infatti di eseguire tutte le operazioni bancarie, di investimento, di pagamento, di finanziamento ecc., con la massima libertà, utilizzando il canale più comodo o disponibile (Internet, telefono, telex, consulente, ecc.) da ogni luogo, sia in Italia che all'estero, 24 ore su 24, di qualsiasi giorno. Ha un costo sicuro, chiaro, onnicomprensivo (al massimo 60 euro all'anno) che può azzerarsi se il cliente mantiene con la banca investimenti per 30mila euro oppure una giacenza minima sul conto.

SECONDO LEI GLI ITALIANI SONO SODDISFATTI DEL RAPPORTO CHE HANNO CON LA LORO BANCA?



Le banche addebitano le commissioni per i prelievi effettuati presso i bancomat di altre banche. Con Reflex i prelievi sono sempre gratuiti?

Il conto Reflex dà la possibilità illimitata e gratuita di elevare contante presso tutti i bancomat di tutte le banche italiane, possibilità che è stato calcolato si traduca in un risparmio di circa 150 Euro all'anno per famiglia. Permette, gratuitamente, presso gli oltre 15mila sportelli delle Poste e di Bancalnet, operazioni di versamento (assegni, contante) e di prelievo (sia euro sia valute estere).

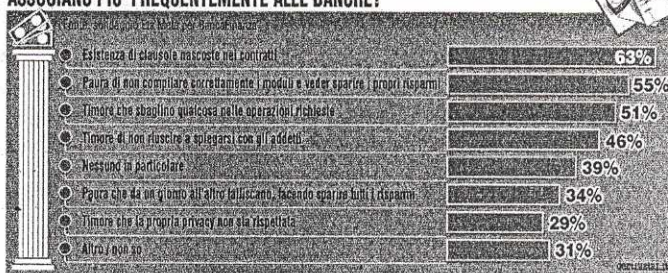
Vi è la possibilità di usare il conto Reflex senza affiancare da subito gli investimenti?

Sì può provare senza vincoli di investimento, nel senso che è un conto corrente completo che può coesistere con altri ma anche "vivere da solo", restando in tranquillità il cliente "monobancario". Per questa ragione è molto adatto per chi vuole avvicinarsi gradualmente ed apprezzare i livelli di servizio. Il conto corrente Reflex, comunque, si affianca alla vasta gamma di conti correnti già offerti da Banca Mediolanum per determinate categorie di clienti ed esigenze. Non va poi dimenticato che, come sempre, Banca Mediolanum mette a disposizione la consulenza professionale dei suoi Consulenti Globali che guidano e supportano il cliente nelle sue decisioni di investimento. Un contributo, dunque, in termini di competenza ma che interviene anche sotto il profilo psicologico.

Quali sono le potenzialità della nuova carta di credito Reflexcard?

A tutti coloro che scelgono il conto corrente Reflex - ad oggi si contano già migliaia di aperture di conto - viene distribuita la carta di credito Reflexcard, la prima sul mercato che copre tutte le esigenze di pagamento, in quanto è Bancomat e Pagobancomat in Italia e all'estero; è carta di credito (Visa e Mastercard); è carta per rimborsi rateali; è carta per acquisti sicuri online mediante l'utilizzo di codici unici. Ma la principale novità sta nell'essere più sicura contro il rischio di smarrimento, senza contare che si preoccupa di tutelare in misura maggiore la privacy del cliente. Nella carta, che è riflettente, può infatti essere incorporata la foto del titolare. Inoltre, nell'ipotesi che si voglia effettuare un pagamento a rate, con questa carta non si rivela al negoziante che si sta utilizzando una carta revolving e, pertanto, permette di non svelare il proprio stato di necessità.

QUALI SONO GLI INCUBI CHE GLI ITALIANI ASSOCIANO PIU' FREQUENTEMENTE ALLE BANCHE?



Più privacy e garanzie con Reflexcard

Più garanzie e maggiore tutela della privacy per il titolare. E' questa la missione che Banca Mediolanum si propone con Reflexcard, la carta di credito che viene distribuita a tutti i

correntisti della Banca che la richiedono. Due sono i punti di forza che la rendono uno strumento di pagamento rivoluzionario sul mercato, a prova di furto o smarrimento.



«La carta è innovativa già a partire dalla veste grafica», spiega Francesco Minelli, direttore Marketing di Banca Mediolanum. «Il nome non è casuale, in quanto su richiesta dell'istituto è possibile

inserire la sua fotografia trasformando la carta, a tutti gli effetti, in un documento di riconoscimento che rispecchia, come il conto corrente, il cliente». Maggiore sicurezza, quindi, ma anche una rosa più ampia di servizi. Grazie alla collaborazione con CartaSI, al costo fisso annuale di 30 euro, Reflexcard è carta di credito a saldo o anche revolving, e oltre al bancomat, pagobancomat e fastpay, permette di effettuare acquisti online senza correre rischi. In particolare, per quanto riguarda il numero verde 800 107 107 oppure ricorrere al Consulente Globale messo a disposizione da Banca Mediolanum.

permette di decidere mensilmente gli importi da pagare a saldo e quanto invece deve venire addebitato sul conto a rate, senza decidere pertanto in anticipo le modalità di rimborso», continua Minelli. «Basta telefonare al call center della Banca entro il 28 del mese. Tra l'altro, se si desidera effettuare un acquisto online, il servizio consente di pagarlo in tutta sicurezza poiché non occorre fornire il numero di carta. Come per il conto Reflex, per informazioni e chiarimenti è possibile contattare il numero verde 800 107 107 oppure ricorrere al Consulente Globale messo a disposizione da Banca Mediolanum.

«Con gli istituti di credito un rapporto difficile Per gli italiani andare allo sportello è una fatica»

E' la prima volta che commissionate un'indagine sul rapporto tra gli italiani e le loro banche?

La nostra testata - spiega Angela Scullica, direttore del mensile *BancaFinanza* - tratta e riprende periodicamente, da diversi punti di vista, il rapporto che lega il cliente alla sua banca e, pertanto, il risparmiatore al denaro. Nel caso specifico, con questo sondaggio, esaminando procedure e situazioni che il contratto di conto corrente comporta, si è cercato di analizzare la condotta del cliente tutte le volte che viene a contatto con il suo istituto di credito.

Quali risultati ha svelato l'inchiesta?

Lo scenario che è emerso non fa sorridere. Si era a conoscenza delle difficoltà di dialogo tra italiani e istituti di credito, ma non che i rapporti fossero così conflittuali. Almeno un italiano su due, infatti, non è soddisfatto della propria banca e a monte c'è un forte problema di comunicabilità. Si ha il terrore, per l'eccesso di tecnicismo utilizzato da carte e moduli, di trovarsi addebitati sul rendiconto mensile o annuale spese da capogiro che non si erano previste. Inoltre per il 31% già solo recarsi nei locali della propria banca, superare apparecchiature e dispositivi di

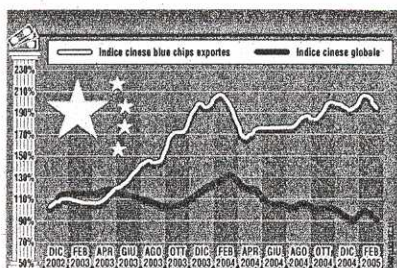
sicurezza, è fonte di stress che per il 19% addirittura si traduce in una forma morbosa di angoscia. Di qui il successo dell'*Internet banking*, che consente di effettuare molte operazioni collegandosi direttamente alla propria postazione Internet di casa o dell'ufficio. Con quali modalità è stato condotto il sondaggio? Il sondaggio è stato commissionato a Eta Meta Research che ha seguito per operare un "binario" di ricerca. L'indagine è stata infatti condotta su un campione di 50 psicologi e attraverso quattro focus group composti da 80 persone titolari di almeno un conto corrente.



La crescita del Pil non genera profitti

Nel lungo periodo l'evidenza insegna che sono le economie a più bassa crescita a registrare le migliori performance di Borsa. Il recente studio, che copre oltre un secolo di investimenti globali, redatto dalla London Business School in collaborazione con Abn Amro, sostiene proprio questo. Perché? L'indagine sembra smentire l'opinione comune, secondo cui a un forte rialzo dell'economia di un Paese non può che corrispondere un altrettanto forte crescita degli utili delle società quotate, dei dividendi e quindi, in ultimo, dei ricavi per gli investitori. In sintesi non reggerebbe l'equazione crescita uguale profitti, dividendi, migliori rendimenti borsistici. Emblematico è il caso della Cina. Nel 2004 il suo Pil ha conosciuto un robusto incremento (+9,5%); tuttavia la piazza cinese è stata l'unica delle 26 Borse mondiali a chiudere l'anno con una consistente perdita (-15%). Questo fenomeno "perverso" si verifica per due ragioni. La prima motivazione è di

In Cina l'economia cresce del 9,5%, i listini perdono il 15%. Meglio affidarsi a un Consulente Globale



natura tecnica: i mercati azionari per loro natura, anticipano il movimento che si sta per realizzare. Quando quello che è stato previsto accade allora è troppo tardi per investire. Ma vi è anche una ragione strutturale più profonda. Solitamente, nelle prime fasi

dello sviluppo economico, i mercati finanziari non riflettono i cambiamenti che si registrano nell'economia di un Paese; il settore immobiliare, ad esempio è solitamente troppo rappresentato in Borsa. Diventa così particolarmente importante selezionare non

solo i paesi con le migliori prospettive ma anche in quali settori e con che strumenti investire. Nel grafico si riporta l'andamento dell'indice "globale" Cinese e quello delle blue chips maggiormente orientato alle esportazioni. E' evidente come i due abbiano avuto un movimento ampiamente differente. E' anche per questo che per avventurarsi in terreni nuovi è bene tenersi lontano dal "fai da te" e affidarsi, invece, a un consulente globale, la cui mission sta proprio nell'aiutare il risparmiatore a costruire un portafoglio investimenti ottimamente diversificato che ci terrà lontani dalle cocenti delusioni.

Giovanni Bagioti

Notizie Mediolanum a cura di Roberto Scippa roberto.scippa@mediolanum.it
Basta una telefonata 840 704 444
www.bancamediolanum.it
SELEZIONE E RECLUTAMENTO TEL. 02.90492873

Al Giro con Mediolanum

Banca Mediolanum porta i suoi migliori clienti all'88° giro d'Italia. Per il terzo anno consecutivo la Banca sarà presente alla storica manifestazione ciclistica sponsorizzando il "Gran Premio della Montagna", che vedrà assegnare allo scalatore più tenace la tanto ambita maglia "verde". Dal 7 al 29 maggio, grazie ad uno staff di supporto di quasi una quarantina di persone, l'istituto di credito seguirà giorno dopo giorno, tappa dopo tappa, l'intera competizione facendo così conoscere il suo modello innovativo di banca e i due prodotti appena lanciati - vale a dire il conto corrente Reflex e la carta di credito Reflexcard già oggetto da più di un mese di campagna pubblicitaria - il tutto, attraverso iniziative che tra l'altro potranno contare su quattro testimonial d'eccezione: Francesco Moser, Gianni Motta, Maurizio Fondriest e Roberto Conti. Quest'anno il giro partirà dalla Calabria per chiudersi a Milano e il tracciato è molto equilibrato, con dieci tappe in ipotesi destinate ai velocisti e tre arrivi in salita, di cui uno, quello al Colle di Tenda, inedito.



«Abbiamo voluto intraprendere questa avventura per la terza volta - commenta Francesco Minelli, direttore Marketing di Banca Mediolanum - in quanto il giro d'Italia è

un'occasione che ci consente di stare in mezzo alla gente e, in questo modo, di venire a contatto direttamente con i clienti di tutta la Penisola ma anche con chi potrebbe decidere di diventarlo. Come recita quello che da sempre è il nostro slogan, Banca Mediolanum è la banca costruita intorno alle esigenze della clientela ma per raggiungere questo obiettivo occorre davvero avvicinarsi alla clientela». Tra l'altro per questa nuova edizione il programma si arricchisce di una grande novità: ogni sera, infatti, sarà organizzata una cena in un ristorante esclusivo nella cornice delle diverse località che ospiteranno il Giro e a cui verranno invitati i migliori clienti della zona, getto da più di un mese di un'auto ad hoc per permettere ai parenti più stretti. Nel frattempo continuano le attività collaterali alla corsa dei due anni passati. In particolare, la Banca con il suo stand farà parte del grande "villaggio" degli sponsor che dalle prime ore del mattino sarà aperto per ogni tappa del Giro. Ma non è tutto. Banca Mediolanum metterà a disposizione auto ad hoc per permettere ai suoi clienti di seguire la gara fianco a fianco di chi corre, così come di poter concedersi il piacere di fare una pedalata con i quattro campioni testimonial dell'evento percorrendo lo stesso tragitto della competizione.