



L'AUTHORITY DICE CHE: la spesa sostenuta per i servizi bancari è molto alta rispetto agli altri paesi europei

Costa troppo la gestione dei conti correnti in Italia?

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

Dopo il report della Commissione europea che ha puntato il dito sulle banche italiane per i costi di gestione dei conti correnti troppo elevati (in media 90 euro), anche il recente responso dell'Antitrust non è stato roseo per gli istituti di credito.

Secondo l'Authority Garante della Concorrenza, che ha terminato l'indagine conoscitiva sul costo dei servizi bancari avviata un anno fa, il costo medio di tenuta e movimentazione di un conto corrente in Italia è «molto alto rispetto agli altri principali Paesi dell'Unione europea». In particolare la spesa totale media annua sarebbe pari a 182 euro, contro i 108 euro della Spagna, i 99 della Francia, meno di 65 di Belgio e Gran Bretagna e addirittura al di sotto dei 35 euro in Olanda.

Lo studio è stato condotto sui dati raccolti su un campione di 72 banche, che rappresentano però il 68% degli sportelli in Italia; il dato più rilevante consiste nell'«enorme variabilità» dei prezzi dei conti correnti, fino a dieci volte per lo stesso tipo di conto: a seconda del profilo dei correntisti si va da 76,30 euro a 208,80 euro, con un valore medio di 182 euro.

L'Antitrust pertanto con una serie di suggerimenti invita le banche ad introdurre strumenti che consentano alle famiglie di scegliere in piena trasparenza il conto corrente che più si addice alle proprie esigenze. Tra le misure proposte, la redazione di fogli informativi sintetici con una chiara indicazione delle spese anche in una sola voce di costo; lo sviluppo di meccanismi che facilitino la portabilità del conto corrente e soprattutto la garanzia di stabilità, almeno per un arco temporale minimo, delle voci di costo di tenuta e movimentazione del conto corrente.

Tutto ciò però è stato riscontrato fotografando la situazione delle banche organizzate tradizionalmente con filiali e sportelli. Banca Mediolanum da sempre invece punta sulle nuove tecnologie - per offrire alla clientela un accesso multicanale - ma anche sulla trasparenza delle condizioni, sulla qualità e sull'estrema flessibilità dei suoi prodotti. In modo che ogni famiglia, affidandosi anche alla consulenza di uno dei seimila Family Banker, possa individuare la soluzione più adatta alle proprie necessità anche dal punto di vista economico.

Trasparenza dei costi ed estrema flessibilità sono infatti le caratteristiche che fin da principio hanno contraddistinto Reflex, il conto corrente lanciato nel 2005 da Banca Mediolanum con l'obiettivo di proporre un conto "su misura" del cliente, in grado cioè di riflettere e adattarsi alle sue esigenze personali. Oggi però il "marchio" Reflex contraddistingue altri importanti offerte: la Reflexcard e, la Reflexcash.

Il conto Reflex. La trasparenza, si diceva, è il primo punto di forza di Reflex. Ha infatti un costo certo, sicuro, che è pari a zero se il cliente conserva con la banca investimenti per 30mila euro oppure una garanzia minima sul conto di 6mila euro, negli altri casi il

costo mensile è di 5 euro. Ciò significa che annualmente Reflex costa zero o 60 euro, senza ulteriori spese. Per quanto riguarda il fronte dei servizi bancari, Reflex permette di effettuare tutte le operazioni ordinarie in modo illimitato e totale: dai prelievi agli assegni, dai pagamenti ai bonifici. Dà la possibilità senza limitazioni e sempre gratuitamente di prelevare contante presso i bancomat di tutte le banche italiane. Consente, sempre senza richiedere costi aggiuntivi, presso gli oltre 15mila sportelli convenzionati, di effettuare operazioni di versamento (assegni, contante) e di prelievo (sia euro che valute estere).

Ma Reflex, soprattutto, si può utilizzare 24 ore su 24, in quanto è il conto che meglio realizza il modello di accesso multicanale adottato da Banca Mediolanum. Permette cioè al cliente di entrare in banca con lo sportello che preferisce: via

Conto corrente Reflex: Le condizioni		(valori espressi in euro)	
Operatività ordinaria (onorari)			
Canone annuo per gestione media giornaliera inferiore a 6.000 e contestato patrimonio gestito inferiore a 30.000	60,00	Bonifici esteri in uscita (area euro)	Gratuito per importo inferiore a 12.500, 10,00 per importo superiore a 12.500
Canone annuo per gestione 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 convenzione	5,00
Riga su estratto conto	Gratuito	Estinzione del conto corrente	Gratuito
Estratto conto on line	Gratuito	Imposta di bollo annua su estratto conto	34,20
Estratto conto transmittibile cartaceo	Gratuito	Pagamento imposte tramite internet (scad. fiscali)	2,00
Comunicazioni via posta (a da servizio Clienti)	Gratuito	Pagamenti bollettini postali premarcati tramite internet	2,00
Dispositivi attraverso servizio Clienti	Gratuito	Ricarica telefonica (sempre eventuali commissioni ridotte sul gestore telefonico)	Gratuito
Spese unitarie per operazioni	Gratuito	BANCOMAT (onorari)	
Canone servizio telefonico, internet e teletext	Gratuito	Canone annuo	Gratuito
Trasferimento al servizio Clienti 800-107-107	Gratuito	Prelievi presso qualsiasi ATM in Italia (turnover libero)	Gratuito
Bonifici in uscita (Italia)	Gratuito	CARTE DI CREDITO (onorari)	
Emissione assegni	Gratuito	Canone annuo (emessa sul circuito Carta Si) (principali spese)	30,00
Invo libretto assegni	Gratuito	Quota annuale Mediolanum REFLEXCARD	75,00
Commissione per emissione assegni circolari e di banca con addebito in c/c (assegni con annesso su mandato dell'istituto Centrale Banche Popolari Italiane)	Gratuito	Quota annuale Mediolanum REFLEXCARD OPD	75,00
Denuncia conto corrente	Gratuito	SEMPRE SU	
Spese per singola operazione effettuata attraverso gli sportelli convenzionati	Gratuito		
Denuncia conto corrente	Gratuito		
Rimessa interbancaria diretta (RID)	Gratuito		

web piuttosto che quello telefonico o televisivo.

La Reflexcard. Chi sceglie Reflex, o un altro conto corrente di Banca Mediolanum, può richiedere Reflexcard, la carta di credito multifunzione

innovativa sotto tutti gli aspetti: dal materiale riflettente con cui è realizzata, alla possibilità di inserire la fotografia dell'instauratore, rendendo così la carta anche documento di riconoscimento.

Una carta di credito, dunque, che tutela il cliente dal rischio di furto e che può essere richiesta anche online così come il conto corrente Reflex può essere sottoscritto via Internet consultando il sito

www.bancamediolanum.it. Creata in collaborazione con CartaSi, Reflex, inoltre, è in grado di soddisfare una lunga serie di funzionalità e di esigenze di pagamento.

Al costo fisso annuale di 30 euro è bancomat e pagobancomat, viacard, carta di credito (Visa o Mastercard), carta per rimborsi rateali (carta revolving).

In particolare la carta permette di valutare mensilmente gli importi da corrispondere a saldo e quanto invece addebitato sul conto a rate, senza dover decidere al momento dell'acquisto la modalità di rimborso. Inoltre Reflexcard permette al titolare di effettuare acquisti via Internet in modo più sicuro attraverso i servizi Verified by Visa e Mastercard SecureCode.

La Reflexcash. E' la carta prepagata particolarmente adatta ai più giovani che può essere richiesta da chi abbia un conto presso la Banca ma utilizza-

ta da chiunque (minori, non correntisti). La sua novità, rispetto alle altre in circolazione in Italia, consiste nell'opzione aggiuntiva che permette di stabilire in anticipo un importo mensile da "ricaricare" in automatico, a cui corrispondere il relativo addebito dal conto corrente di riferimento. La ricarica "automatica" conferisce un doppio vantaggio: in primis sul piano dei costi, dato che la spesa risulta minore rispetto al caricamento volta per volta (il costo previsto per il cliente è di 1 euro a ricarica); in secondo luogo da la tranquillità di avere un "alimentazione" del prodotto sicuro e in piena autonomia. Alla ricarica, che può anche essere fatta da terzi (purché correntisti), si provvede anche via Internet. L'operazione di ricarica è semplice e immediata come una ricarica telefonica. La somma ricaricata è immediatamente disponibile sulla carta.

ACCORDO CON LA BOCCONI

Nasce il Centro di ricerca per l'innovazione e la qualità del servizio

Nel Comitato scientifico diretto dal professor Valdani, che assumerà la guida della cattedra in Customer & Service Science, anche il professor Parasuraman

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 opera-

vano 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 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 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 riguarda 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 modelli possano influenzare i risultati aziendali. La terza area, definita best-practices, ha il suo background negli studi di benchmarking e verrà sviluppata con l'analisi dei modelli di business relativi ad imprese nazionali ed internazionali di successo, particolarmente innovative e con effetti significativi sulle performance. In particolare verrà monitorato il settore dell'Information & Communication Technologies, che rappresenta uno dei principali motori di innovazione e quindi di qualità e competitività dei sistemi-paese.

Infine l'ultimo campo di studio consiste in un percorso generale del Centro al fine di integrare le principali 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 profes-

sor Valdani, A. Parasuraman, docente di rango internazionale, titolare della Cattedra di Marketing all'università di Miami e, soprattutto, uno dei massimi esperti del mondo sulla 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 dei servizi 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, conseguiranno il Service Quality Certificate Mediolanum.

LA BANCA CHE HA CAMBIATO LA BANCA

Una storia di primati e successi

Era il 1982 e sulla scena dell'economia italiana appariva un nuovo soggetto destinato ad incidere profondamente nei rapporti tra gli italiani e la gestione del risparmio e più tardi anche sul sistema bancario. Quel nuovo soggetto si chiamava "Programma Italia" e nasceva dalla intuizione e dalla esperienza di Ennio Doris con il supporto imprenditoriale e logistico del Gruppo Fininvest. Lobbiettivo era quello di fornire ai propri clienti una consulenza globale per tutti i problemi riguardanti il risparmio e la previdenza.

Da allora sono passati 25 anni. Un traguardo che merita certamente di essere festeggiato, ma anche e soprattutto ricordato. E' stata infatti una storia di conquiste e successi, sempre all'insegna di quattro fondamentali punti di riferimento: innovazione, tecnologia, tradizione e umanità. Già nel 1984, appena due anni dopo per ampliare il carnet dei prodotti, vengono acquistate le compagnie assicurative 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) Programma 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 il telefono e il teletext 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 España. Nel 2001 l'espansione all'estero prosegue con l'acquisizione di Gamax Holding AG e di Bankhaus August Lenz & Co. Il 2003 registra il grande abbraccio con il clesimo con la sponsorizzazione della Maglia Verde del Giro d'Italia. Nel 2004 viene potenziata Mediolanum Channel, la televisione digitale del Gruppo, e nel 2005 vengono lanciati i nuovi prodotti di punta Reflex e Reflexcard.



DONA UN SMS D'AMORE A "PICCOLO FRATELLO"

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

dal 1° al 28 febbraio 2007

www.piccolofratello.it, www.fondazioniemediolanum.it, www.ansafamfratello.org

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

Sringrazziamo per la collaborazione: TIM, Vodafone, Wind e 3.