

Per soddisfare le attese della clientela la banca azzera i costi e semplifica le e procedure burocratiche

# Con Mediolanum rapporti chiari e niente stress

Con il conto corrente Reflex gratis tutte le operazioni e prelievi bancomat presso tutti gli sportelli italiani

Il conto corrente Reflex consente tutte le operazioni e prelievi bancomat gratis in tutte le banche italiane

Un rapporto carico di stress. E' 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 "inghiottiti" 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



Giovanni Pirovano direttore generale di Banca Mediolanum

richiesta dal mercato. Giovanni Pirovano, direttore generale di Banca Mediolanum ci spiega come.

**Qual è stato il punto di partenza di Banca Mediolanum per proporre qualcosa di veramente nuovo sul mercato?**

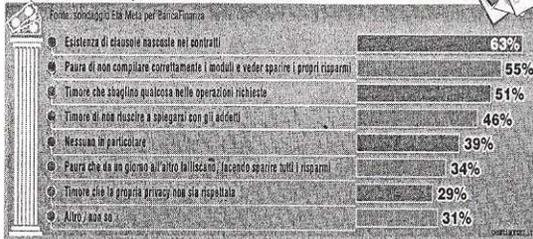
«Come ha evidenziato l'inchiesta di BancaFinanza, la banca per il cliente in genere è fonte di preoccupazioni a causa dell'incomunicabilità con lo sportellista, dei documenti spesso incomprensibili a chi

non è un tecnico, oltre 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 su base 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'eborsio sia adeguato, ossia porti 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 consci che il conto corrente è uno strumento e non un prodotto di investimento».

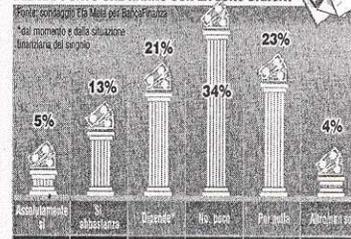
**Qual è il valore aggiunto del conto corrente Reflex?**

«Il conto corrente Reflex sintetizza alcune caratteristiche che offrono gli altri prodotti della nostra banca, contribuendo maggiormente a non far perdere 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, teletex, consulente, ecc.) da ogni luogo, sia in Italia che all'estero, 24 ore su 24, di qualsiasi giorno. Ha un costo

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



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



Con la carta di credito personalizzata la privacy del titolare è tutelata e offre un'ampia rosa di servizi

## Riflexcard è garanzia di sicurezza

La garanzia e maggiore tutela della privacy per il titolare. E' questa la mission 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'istitutario è possibile inserire la sua fotografia trasformando la carta, a tutti gli effetti, in un documento di riconoscimento che rispetchia, 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 e anche revolving, e oltre al bancomat, pagobancomat e fastpay, permette di effettuare acquisti online senza correre rischi.

In particolare, per quanto riguarda la modalità di pagamento rituale, la carta si preoccupa di salvaguardare la riservatezza del titolare. «Reflexcard 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 pagare 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».

sionale 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 o Mastercard); 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 la 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».

## Banca Mediolanum al Giro d'Italia con i suoi clienti

Banca Mediolanum porta i suoi clienti al Giro d'Italia. Per il terzo anno consecutivo la Banca sarà presente alla storica manifestazione ciclistica sponsorizzando il Gran Premio della Montagna che vedrà assegnate allo scalatore più tenace il tanto ambito 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 che sono oggetto da più di un mese di una nuova 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 diventare, come recita quello che da sempre è il nostro slogan Banca Mediolanum e 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, ma allo stesso tavolo avranno l'opportunità di sedersi anche i loro amici e parenti più stretti. Nel frattempo continueranno 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 della 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 il stesso tragitto della competizione».



## Una indagine sembra smentire l'equazione crescita uguale profitti. Se sale l'economia frena la Borsa

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 natura tecnica: i mercati anticipano per loro natura, anzitutto 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 orientate 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 coenti delusioni

«Il conto Reflex dà la possibilità illimitata e gratuita di prelevare 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 Bancalente, 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?**

«Si può provare senza vincoli di investimento, nel senso che è un conto corrente completo che può coesistere con altri ma anche "vivere da solo", rendendo in tranquillità il cliente "mono-bancario". Per questa ragione è molto adatto per chi vuole avvicinarsi gradualmente ed apprezzare i benefici 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 profes-

sionale 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».

## I rapporti che legano il cliente alla sua banca spesso sono conflittuali. Troppa difficoltà al dialogo

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



Angela Scullica, direttore del mensile "BancaFinanza"

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 dalla 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».

## L'analisi dell'economista Dominick Salvatore sul prezzo del greggio: cause e possibili scenari. Diversi interessi fanno ballare il petrolio

Nel corso di un'intervista rilasciata alla tv aziendale di Banca Mediolanum, Dominick Salvatore, uno dei più importanti economisti a livello internazionale, ha detto la sua per quanto riguarda il prezzo del greggio e del petrolio registrato nel corso degli ultimi giorni. Salvatore, dopo un breve excursus storico, si è soffermato sulle cause che hanno indotto al forte rialzo del prezzo del greggio concludendo la sua analisi con una previsione nell'immediato circa le sue ulteriori possibili oscillazioni.

«Nel 2003-4 ha esordito l'economista: il prezzo del petrolio era stato mediamente di 30 dol-

lari al barile, un prezzo che nel 2004 era stato, invece, di circa 40 dollari.

Ad ottobre dello scorso anno, però, il prezzo del greggio aveva raggiunto la punta massima di 57 dollari per poi scendere nuovamente intorno ai 35 dollari di fine 2004. Da allora l'ultima impennata, fino agli attuali prezzi di circa 56-57 dollari al barile, insomma dall'inizio del 2004 il prezzo del greggio è quasi raddoppiato, ma è ancora all'incirca la metà del picco massimo raggiunto durante la crisi petrolifera degli anni '70».

Le ragioni di questo rialzo sono di diversa natura - ha precisato Dominick Salvatore - su tutte il

forte incremento della domanda da parte di Stati Uniti e Cina ed un inverno che è stato particolarmente rigido.

«Inclie anche il valore della riserva. Oggi siamo a circa 1,5 milioni di barili al giorno, il livello più basso rispetto ai massimi del '91 quando era di 3,5 milioni di barili. Del resto in tal senso il Fondo Monetario Internazionale ritiene che, per evitare uno shock petrolifero in caso di riduzione dell'offerta, tale riserva dovrebbe essere portata ad almeno 2,5 milioni di barili al giorno. Molto basso è anche il livello delle scorte giornaliere: oggi sono di 52 giorni; si tratta del livello più basso dal 1990 quando erano di 62 giorni.

«A tutte queste ragioni strutturali va aggiunto l'aspetto speculativo. L'azione speculativa, in questo momento incide sul prezzo del greggio per almeno 10-15 dollari al barile, si tratta di un "premio" davvero molto alto.

«Bisogna poi tener conto che l'OPEC ha notato che la crescita mondiale non è stata influita dal forte aumento del prezzo del petrolio, ragion per cui fin d'ora ha fatto poco o nulla per intervenire davvero; anzi sostiene o vorrebbe sostenere un prezzo che, superiore al passato, consente margini molto più ampi di guadagno. Quali sono le attese?

«Se non ci saranno attentati

terroristici - sostiene Salvatore - e se la situazione politica in Nigeria, Venezuela e Iran si manterrà stabile, allora il prezzo del petrolio tornerà al di sotto dei 50 dollari entro la fine dell'anno. Nel 2006 tale prezzo potrebbe continuare a scendere fino ai 45 dollari a causa di un incremento produttivo e delle esportazioni di paesi come Russia e Canada e, se la situazione politica lo consentirà, dell'Iraq.

«Insomma, per concludere, il prezzo del petrolio nei prossimi diciotto, venti mesi, non sarà troppo a buon mercato, ma non raggiungerà neanche quei livelli di 60, 70 o 80 dollari al barile come molti pessimisti sostengono in maniera erronea».

**Entra in Banca Mediolanum**  
Basta una telefonata  
**840704444**  
www.bancamediolanum.it

**Selezione e Reclutamento**  
tel. 02-90492778

**Notizie Mediolanum a cura di**  
Roberto Scipia  
roberto.scipia@mediolanum.it