

Banca Mediolanum lancia l'operazione trasparenza per venire incontro alle aspettative e ai bisogni della clientela

C'è un conto corrente che azzera i costi

Con Reflex operazioni illimitate e prelievi bancomat gratis presso tutte le banche italiane

Parola d'ordine: trasparenza nel rapporto tra la banca e il cliente. Dopo l'attenzione portata dai media sui costi reali e apparenti dei conti correnti delle banche tradizionali, il cliente oggi, a maggior ragione, esige dal proprio istituto di credito un rapporto all'insegna della limpidezza. Ma non si deve generalizzare. Banca Mediolanum, con il suo modello "multicanale", da sempre cerca di soddisfare tutte le esigenze della clientela (compresi i servizi di tipo assicurativo), e mettendo a disposizione la sua rete di Consulenti Globali (oggi a quota 5mila) in grado di fornire professionalità e consulenza a trecentosessanta gradi, si sforza di garantire la massima chiarezza in tutta la gamma di servizi bancari e finanziari, accompagnata dalla certezza delle condizioni e dei costi previsti dai contratti di conto corrente. Oggi però Banca Mediolanum ha deciso di fare un passo in più lanciando due nuovi prodotti: il conto corrente Reflex e la carta di credito Reflexcard, assai innovativa per le sue potenzialità. Due novità presentate ufficialmente in occasione di una grande Convention che si è tenuta a Rimini il 3 e 4 marzo scorsi che ha riscosso un grande successo sia per gli argomenti all'ordine del giorno sia per la carica emotiva regalata dagli "Eroi dello spazio" ai 5mila agenti e manager presenti. Ospiti d'eccezione sono stati, infatti, due ex astronauti, David Scott, l'ultimo che nel 1971 ha messo piede sulla Luna, e Fred Haise che aveva fatto parte dell'Apollo 13, e Gerry Griffin "flight director" di una lunga serie di missioni della Nasa. Obiettivo: trasmettere il messaggio che non esiste missione impossibile quando c'è un team compatto, voglia di vincere, una forte motivazione e una salda leadership. E di voglia di vincere sul piano della trasparenza Ennio Doris e la sua Banca, costruita intorno alle esigenze e ai bisogni dei clienti, ne ha da vendere. Banca Mediolanum ha così messo a punto il conto corrente Reflex, che si propone di "riflettere" quelle che sono le aspettative del cliente bancario nei confronti della propria banca. Il debutto del nuovo prodotto del resto è stato anticipato da approfondite indagini di mercato ed analisi sul rapporto banca-clientela soprattutto in relazione alla gestione del conto corrente e alle aspettative dei clienti, commissionate su tutto il territorio nazionale sui propri clienti che su quelli di altri istituti di credito. Che cos'è Reflex? Reflex di Banca Mediolanum è un conto corrente completo e non a "pacchetto", che consente tutte le operazioni bancarie di tipo ordinario in modo illimitato e totale: dai prelievi agli assegni, dai pagamenti ai bonifici. La carta bancomat è gratuita e permette un numero illimitato di prelievi assolutamente gratuiti presso qualunque sportello bancomat italiano. Inoltre per prelievi e versamenti di somme che superino le disponibilità bancomat ci sono oltre 15mila sportelli convenzionati di tutti i Comuni d'Italia. Lo sforzo in termini di trasparenza però è stato compiuto soprattutto sul fronte dei costi: Reflex costa, veramente, da zero a un massimo di 5 euro al mese, in funzione

REFLEXCARD... E TUTTI TI RICONOSCONO

La carta di credito personalizzata consente pagamenti a saldo e a rate

Più garanzie e maggiore tutela della privacy per il titolare. E' questa la mission che Banca Mediolanum si propone con Reflexcard, la carta di credito che dal prossimo mese di aprile verrà distribuita a tutti i correntisti della Banca che la richiederanno. 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'intestatario è possibile inserire la sua fotografia trasformando la carta, a tutti gli effetti, in un documento di riconoscimento che rispetcia, 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 rateale, 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 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.



una giacenza minima o un investimento. Ciò significa che per una giacenza media giornaliera uguale o superiore a 6mila euro il conto corrente sarà gratuito. Diversamente il costo è di 5 euro, senza "sorprese" di costi aggiuntivi per operare. Ma non è tutto. Il conto cor-

rente Reflex rispecchia anche la formula innovativa adottata da Banca Mediolanum che ha messo insieme i vantaggi derivanti dall'impiego delle nuove tecnologie con quelli offerti dalle tradizionali reti distributive. Reflex permette cioè un accesso multimediale alla banca, in quanto è il

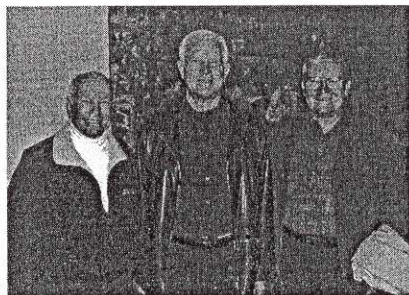
RIFLEX: LE CONDIZIONI

Operatività ordinaria (oneri vari)	
Canone annuo per giacenza media giornaliera inferiore a 6.000	60,00
Canone annuo per giacenza media giornaliera superiore a 6.000	Gratuito
Canone annuo per patrimonio gestito superiore a 30.000	Gratuito
Riga su estratto conto	Gratuita
Estratto conto on line	Gratuito
Estratto conto trimestrale cartaceo	Gratuito
Comunicazioni via posta per servizio Clienti	Gratuito
Disposizioni attraverso servizio Clienti	Gratuito
Spese iniziali per concessione	Gratuita
Canone servizio telefonico, Internet e telextext	Gratuito
Telefonata al servizio Clienti 800-107-107	Gratuita
Bonifici in uscita (Italia)	Gratuiti
Emissioni assegni	Gratuita
Invio libretto assegni	Gratuito
Commissione per emissione assegni circolari	Gratuita
Spese di tracciato con addebito in c/c, omessa su mandato del Istituto Centrale Banche Italiane	Gratuito
Spese per singola operazione effettuata attraverso gli sportelli convenzionati	Gratuito
Domiciliazioni usanze	Gratuite
Rimesse interbancarie dirette (RID)	Gratuite
Operatività straordinaria (oneri vari)	
Bonifici esteri (area euro)	Gratuiti per importo inferiore a 12.500
Bonifici esteri in uscita (area extra euro)	10,00
Canone convenzioni	6,00
Estinzione del conto corrente	25,82
Imposta di bollo annua su estratto conto	34,28
Pagamento imposte tramite Internet (costi taxtel)	2,00
Pagamenti bollettini postali prepagati tramite Internet	2,00
Ricarica telefonica (escluse eventuali commissioni richieste dal gestore telefonico)	Gratuita
BANCOMAT (oneri vari)	
Canone annuo	Gratuito
Prelievi presso qualsiasi ATM in Italia (numero illimitato)	Gratuiti
CARTE DI CREDITO (EMESSA SU CIRCUITO CARTA SI) (principali spese)	
Quota annuale Mediolanum RIFLEXCARD	30,00
Quota annuale Mediolanum RIFLEXCARD ORO	75,00

di quanto complessivamente si è affidato al Gruppo Mediolanum come giacenza e risparmio gestito. Il canone annuo perciò potrà essere al massimo di 60 euro. Una sorta di patto di limpidezza stipulato con il proprio istituto di credito che assicura un costo pari a 0 quando si ha

Gli astronauti americani si confrontano coi Consulenti Globali di Mediolanum

Si è tenuta a Rimini il 3 e il 4 marzo, nei locali della fiera Nuova, la Convention Nazionale di Banca Mediolanum. Un appuntamento di lavoro collettivo durante il quale sono state gettate le basi programmatiche per l'attività futura dell'istituto guidato da Ennio Doris. E' stata questa l'occasione per presentare alla rete di Consulenti Globali tutto il piano operativo fortemente legato allo sviluppo del settore bancario. Nuovi prodotti (su tutti il conto Reflex e la Reflexcard), nuova campagna pubblicitaria: sono questi i tasselli fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi importanti dichiarati nel corso della Convention stessa. Appuntamento di lavoro, ma non solo. La Convention, per Banca Mediolanum e per i suoi Consulenti Globali, rappresenta anche un momento mediatico di forte emozione e motivazione. A supportare sotto questo punto di vista il lavoro di Ennio Doris e dei suoi collaboratori hanno contribuito tre ospiti di eccezionale rilievo: i due astronauti delle Missioni Apollo, David Scott e Fred Haise, e il responsabile della sala di controllo Gerald Griffin. Il primo ha raggiunto e lasciato la sua impronta sul suolo lunare con l'Apollo 15, un'esperienza che David Scott ha raccontato direttamente agli oltre 5000 Consulenti Globali presenti in platea: "E' importante aver chiaro il proprio obiettivo - ha ribadito l'astronauta - ma è altrettanto importante la preparazione per riuscire a raggiungerlo". Gerald Griffin ha invece posto l'accento su quanto sia determinante il "Mission



Il responsabile della sala controllo della Missione "Apollo" Gerald Griffin e gli astronauti David Scott e Fred Haise

Control": "La stanza dei bottoni, quella da cui operavo - ha raccontato Griffin - era il centro di comando di tutte le operazioni spaziali. Tuttavia la sua funzionalità poteva esplicarsi solo attraverso la giusta correlazione con la fase operativa, quella che vedeva impegnati gli astronauti nello spazio. Abbiamo portato a termine con soddisfazione e risultati entusiasmanti tante operazioni Apollo: gli allunghi prima ed i rientri sulla Terra poi, hanno rappresentato sempre momenti straordinari. Tuttavia l'insegnamento maggiore lo abbiamo ricevuto dall'Apollo 13, allora, dirigeva le operazioni dal Mission Control. La straordinarietà di quel momento, la sua drammaticità, ci ha fatto capire quanto importante fosse il lavoro di squadra, quanto la complementarità tra tutte le componenti fosse necessaria e nel momento in cui i

nostri ragazzi sono riusciti a rientrare sulla Terra sani e salvi, la soddisfazione per il lavoro compiuto e l'emozione provata hanno raggiunto picchi elevatissimi». A bordo dell'Apollo 13 c'era proprio Fred Haise il cui racconto ha emozionato non poco la platea di Consulenti di Banca Mediolanum. Toccante l'accoglienza tributata ai tre astronauti che hanno vissuto con particolare intensità la loro partecipazione alla convention: «Non avevo mai visto un'organizzazione così capillare nella gestione di un evento simile - ha sottolineato Haise - dalle scenografie, ad ogni più piccolo particolare tecnologico, tutto, compreso il calore dei presenti in sala, ha contribuito a raggiungere quella forza partecipativa che ha reso questa convention davvero straordinaria...complimenti a Banca Mediolanum».

cliente, in base alle proprie necessità, che sceglie se operare allo sportello Internet (consultando il sito www.bancamediolanum.it), piuttosto che a quello telefonico o ancora a quello televisivo. Perché grazie alla multicanalità integrata è un conto che si usa quando e come si desidera, 24 ore su 24, al telefono o al pc, via sms o telex. Insomma anche con questo nuovo prodotto, ancora una volta, non si devono rispettare orari e tempi per compiere operazioni. Per essere in Banca Mediolanum è sufficiente digitare dal proprio telefono cellulare il numero verde 800 107 107 (assolutamente gratuito); a rispondere sarà uno sportellista telematico della Banca che effettuerà l'operazione richiesta. Tuttavia non va dimenticato che chi decide di optare per Reflex, come tutti i clienti Banca Mediolanum, avrà diritto a un Consulente Globale che lo supporterà nelle sue scelte di investimento con competenza e professionalità. Reflex, con tutti gli altri conti correnti dell'offerta Banca Mediolanum, ha ottenuto la certificazione per poter aderire al Consorzio Patti Chiari per quanto riguarda l'iniziativa "Conti correnti a confronto" e quindi può fregiarsi del relativo marchio di qualità.

Entra in Banca Mediolanum
Basta una telefonata
840-704/444
www.bancamediolanum.it

Selezione e Reclutamento
tel. 02-90492778

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

IL CLIENTE AL CENTRO DELL'ATTENZIONE

Resta l'immagine del lago salato e soprattutto resta il cerchio disegnato con un bastone da Ennio Doris, presidente di Banca Mediolanum. Anzi l'immagine dell'uomo che delinea un cerchio nei nuovi spot pubblicitari diventa icona e accompagnerà il brand di Banca Mediolanum contraddistinguendo tutti i suoi prodotti come garanzia di qualità. In occasione del lancio del conto corrente Reflex e della carta di credito Reflexcard, Banca Mediolanum è partita infatti con una nuova campagna pubblicitaria conservando il carattere della multimedialità anche su questo versante, così come su quello dell'offerta dei servizi bancari e finanziari e della formazione per la rete dei suoi consulenti. Per un investimento complessivo di 30 milioni di euro a listino, l'attività di comunicazione vede coinvolgere i mezzi: dalla televisione generalista e satellitare alla carta stampata (quotidiani, settimanali e periodici), dalla radio ad Internet, senza rinunciare a maxi-affissioni nei punti chiave delle maggiori città italiane. Per la prima volta in Italia poi è stato realizzato anche uno spot interattivo sulle reti digitali terrestri Mediaset. Resta ferma l'immagine evocativa del cerchio perché, come sette anni fa, il modello della Banca che si vuole far conoscere è sempre lo stesso, quello di una banca costruita intorno ai bisogni della clientela. Il messaggio centrale della campagna è il quesito che Doris rivolge a clienti e potenziali clienti sulle capacità della loro banca di riflettere le proprie esigenze. Di qui l'impiego della simbologia dello specchio che esprime la flessibilità del modello "multicanale" adottato da Banca Mediolanum che si sforza di rispecchiare appieno le aspettative del cliente e dall'altra allude alla trasparenza delle condizioni offerte dall'istituto di credito. Ma c'è un'altra novità: "Grazie al nostro spot come testimone della sua esperienza - commenta Francesco Minelli, direttore Marketing di Banca Mediolanum - Abbiamo così realizzato qualcosa di più, quasi un film, in cui i nostri clienti raccontano il loro modo di rapportarsi con la banca". "Del resto - spiega ancora Minelli - oggi possiamo vantare l'importante risultato che 18 interlocutori su cento dichiarano di conoscere il marchio Mediolanum e anche vero che conoscere non significa scegliere e soprattutto conoscere il brand non significa conoscere il nostro metodo, da qui questa innovativa e mirata campagna pubblicitaria". La programmazione degli spot ruota sostanzialmente intorno a soggetti: il conto corrente Reflex (da 30 a 45 secondi) e la carta di credito Reflexcard, mentre il terzo è dedicato alla figura professionale del Consulente Globale che sintetizza la "Grazie" di competenza suggerite dalla multicanalità di Banca Mediolanum. Gli spot sono stati prodotti da Alboran e Mediolanum Comunicazione, entrambe società del Gruppo Mediolanum e per ottenere immagini e soluzioni di grande impatto sono stati realizzati con l'utilizzo del motion control.