

## S I COME I SOLDI

RISPARMIO GESTITO/3



Gianluca Bosisio

«Banca  
**Mediolanum**  
punta sempre  
più sui grandi  
clienti,  
che negli  
ultimi 6 anni  
sono cresciuti  
del 15%. E  
che richiedono  
attenzione  
e qualità»

di ENNIO  
MONTAGNANI

**S (COME) SOLDI**  
RISPARMIO GESTITO/3

## Parla Gianluca Bosisio, direttore generale di Banca **Mediolanum**

# «Un banker cucito su misura»

**D**opo la vittoria della Brexit al referendum britannico lo scenario sui mercati si è fatto ancora più difficile. I tassi di interesse delle obbligazioni e dei titoli di stato sono ai minimi storici (o negativi) mentre le Borse, anche dopo la correzione, non possono certo dirsi convenienti. In questo contesto il ricorso ad un consulente di fiducia è diventata una vera necessità, soprattutto per le variegate necessità della clientela. Una delle nuove priorità è concentrarsi sui clienti di fascia alta, garantendo i più elevati standard qualita-

tivi, sulla scia di quello che è già realtà nei paesi anglosassoni. Un obiettivo non semplice anche perché la concorrenza è forte. Abbiamo chiesto allora al direttore generale Gianluca Bosisio come si sta muovendo Banca **Mediolanum**, tra gli operatori di mercato più attivi in questo segmento, che ha registrato negli ultimi anni un costante miglioramento della qualità della clientela. Basti pensare che i clienti con patrimonio oltre il milione di euro sono oggi il doppio rispetto al 2010 e valgono da soli il 15% delle masse amministrate dall'istituto. E, in

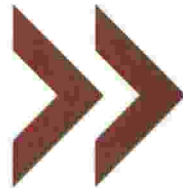
parallelo, è raddoppiato anche il numero dei private banker. Molti clienti importanti scelgono oggi la banca guidata da Massimo Doris perché è una banca molto solida, con un Cet1 del 19,7%, uno dei livelli più elevati del sistema bancario italiano. L'ultima novità è la costituzione di una nuova direzione strategica - Asset & Wealth Management.

**Dott. Bosisio ci può spiegare di cosa si tratta?**

«Una nuova Direzione interna di Banca **Mediolanum** a beneficio e supporto dei nostri private bankers, oggi cir-

S [COME] SOLDI

RISPARMIO GESTITO/3



## Una direzione ad hoc a supporto dei nostri 500 private banker

ca 500 su tutto il territorio nazionale con l'obiettivo aziendale di presidiare in modo sempre più organizzato ed efficace il segmento più alto e promettente del mercato. La guida della nuova direzione strategica è stata assegnata ad un nostro manager di grande esperienza e professionalità, Vittorio Gaudio. Alcuni servizi sono già operativi da anni come la gestione di patrimoni fiduciari che, avviata nel 2012, al momento conta su 250 milioni in gestione. Anche l'attività di «credit corporate», specificamente rivolta al già cliente imprenditore, nata nel 2013, ha superato oggi i 500 milioni di erogazioni a favore delle aziende dei clienti di Banca [Mediolanum](#).

### Come si muovono i consulenti specializzati?

«I private bankers sono anche supportati nel loro lavoro da un team di sede ad essi rivolto. Un «private banking service», un team dedicato in grado di fornire con massima priorità e tempestività risposte altamente specializzate al banker a contatto con il cliente, su questioni di servizio, ma anche sui temi più complessi in materia fiscale e successoria. Si tratta di un team di 25 professionisti, operativi full time dal lunedì al sabato, in grado di evadere in media 300 istanze al giorno, perlomeno in real time. I banker apprezzano davvero questo servizio, preziosissimo nella relazione e gestione del cliente».

### Come si affronta l'attuale contesto caratterizzato da tassi di interesse ai minimi storici e mercati sempre più indecifrabili?

«Il contesto è radicalmente cambiato. Tassi di interessi negativi, prezzo del petrolio altalenante, normativa del bail in: prima di tutto occorre scegliere una banca solida, come la nostra. Poi occorre affidarsi per i propri risparmi alla guida di un professionista serio e preparato per evitare che le opportunità offerte dai mercati diventino rischi e pericoli. Insieme al proprio professionista di riferimento capire e chiarire i propri obiettivi di investimento e il loro corretto orizzonte temporale. In sintesi, evitare assolutamente il "fai da te". I nostri banker sono esperti anche di previdenza, protezione e credito. Sono così in grado di seguire il cliente in tutte le fasi del proprio ciclo di vita finanziario, per esigenze cruciali e momenti specifici, come ad esempio il passaggio generazionale».

### Quali sono le principali sfide sul fronte della segmentazione delle clientela (millennials, anziani, lavoratori con gap previdenziali, imprenditori, famiglie facoltose)?

«Oltre ad un'offerta ed un servizio "generalista", Banca [Mediolanum](#) è sempre più attenta ai singoli target. E' il caso della nuova Direzione A&W sopra citata che va ad intercettare i bisogni delle famiglie più benestanti. Per quanto riguarda i millennials, le ultime generazioni, abbiamo sviluppato negli ultimi anni una serie di app per fruire della banca tramite il proprio smartphone. La vera sorpresa è stata che in realtà oggi "entrare in Banca" tramite smartphone e tablet è la

modalità preferita di accesso da parte dei nostri clienti. Proprio di recente, a maggio, il numero di accessi tramite smartphone, ovvero tramite mobile, ha superato quello attraverso internet, concludendo una rincorsa iniziata anni fa. Quindi servizi non solo per il segmento "young", ma che trovano il gradimento di tutta la nostra clientela. Infine sul tema della previdenza integrativa, siamo da sempre uno degli istituti più attenti».

### Infine ci faccia un accenno alle nuove tecnologie.

«L'innovazione costituisce una costante e la tecnologia è oggi un elemento abilitante, una vera e propria leva di business, tra le più cruciali. I numeri come già sopra menzionato indicano che la direzione da continuare a seguire è quella del mobile, la "banca dentro lo smartphone". In quest'ultimo anno abbiamo in tal senso puntato molto su [Mediolanum](#) Wallet, una app - disponibile per IOS e Android - che costituisce un portafoglio virtuale all'interno dello smartphone. Il cliente ad esempio può trasferire danaro in real time confermando l'operazione con la propria impronta digitale in totale sicurezza e facilità. Ma anche tecnologia a supporto dei bankers: I-monitor è una piattaforma che consente l'analisi di portafogli complessi e la simulazione di investimenti e il monitoring di mercati e strumenti finanziari. Il tutto secondo la strategia di investimento e commerciale che inizia, prima di tutto, da una corretta diversificazione».