

CORNÈR BANCA: A NEW DIRECTION

AFTER HAVING PRESENTED FOR MANY YEARS NOW THE ACTIVITIES OF CORNÈR BANCA IN THE CREDIT CARD DEPARTMENT, WE HAVE THE GREAT PLEASURE TO INTRODUCE YOU TO THE MANY OTHER ACTIVITIES OF THIS IMPORTANT INSTITUTION OF THE CANTON OF TESSIN.

WE BEGIN WITH A BRIEF HISTORICAL OVERVIEW OF CORNÈR BANCA, AN INDEPENDENT SWISS PRIVATE BANK FOUNDED IN LUGANO MORE THAN 50 YEARS AGO BY VITTORIO CORNARO. TODAY, BANK MANAGEMENT IS GEARING UP TO RESTRUCTURE ITS OPERATIONS, TO BETTER RESPOND TO THE NEEDS OF A DECIDEDLY FORWARD-THINKING CLIENTELE.



72

Lugano is currently the third financial center in Switzerland, after Zurich and Geneva. But this was not always the case, especially fifty years ago when Vittorio Cornaro decided to open his own establishment, using his old family name – Cornèr – of Venetian origin. He chose to make it a universal bank, which offered not only traditional private banking operations such as portfolio and asset management, but also retail banking, credit, and financing (notably naval finance), and finally credit cards.

Today, the management of Cornèr Banca Group and its team of specialists are preparing to restructure the Private Banking Area by market sectors, while maintaining the founding qualities that have made its reputation. Cornèr Banca has always been, and remains a “finance boutique” rather than a “supermarket of finance,” constantly aware of the cornerstone of its success: the client.

> Interview with Cornèr Banca by Eric Grant

You seem particularly enthusiastic about this new vision of Wealth Management that Cornèr Banca has put forward...

Yes, it is indeed extremely motivating. Cornèr Banca is anything but a large and anonymous financial institution. It retains its original family spirit, and every employee is proud and excited to be part of this reorganization.

Could you explain exactly how this restructuring by market sectors will take place?

Of course. First of all, Cornèr Banca's core business has always been Private Banking, but we

are now moving towards Wealth Management. This means its core business will be no longer restricted simply to asset management, but will incorporate a client's global financial situation. The most important aspect of the new direction that the bank is taking is the emphasis we are placing on regional market sectors, after having thoroughly examined and



determined who are our clients. We've decided to put in place a number of advisors who can respond to each client's needs with a greater understanding of his or her particular cultural, economic and political environment, not only in Switzerland or Italy and Central Europe, but also in Eastern Europe, Latin America, Asia, Africa, and with precise knowledge of the fiscal and succession laws which may affect them. These already highly qualified advisors also follow an inten-

sive training program so that they can be fully operational.

This would imply that the primary objective of such a restructuring is client loyalty?

Of course! A fully satisfied client is rewarding in and of itself; it's also the best possible publicity for the reputation of the bank. But it's



more than a simple marketing objective. Client satisfaction and knowledge of our clientele are the foundation of our work at Cornèr Banca. The manner in which we handle client relations—through the advice and support which we provide—constitutes our “raison d'être”, our essential purpose.

In what way is the medium size of Cornèr Banca a competitive asset? Cornèr Banca is a private and independent institution, owned by management. The competitive

advantage is enormous. Personal service is not just a slogan here. The family spirit and intimate atmosphere are very present, and management is fully engaged in the day-to-day operations of the bank. In this way, every decision can be made rapidly and efficiently. In the case of the impending restructuring by regional market sectors, we rely first on our per-



sonnel resources in-house. The client can feel this family atmosphere. We have no intention of being a highly selective bank: Every person who steps through the front door must feel at home immediately, no matter his or her reasons for visiting us or the size of his or her portfolio. ■

CORNÈR 

A PRÈS AVOIR PRÉSENTÉ DES SERVICES DE LA CORNÈR BANCA DANS LE DOMAINE DES CARTES DE CRÉDIT, NOUS AVONS LE PLAISIR D'INTRODUIRE LES AUTRES ACTIVITÉS DE CETTE IMPORTANTE BANQUE TESSINOISE.

NOUS DÉSIRONS PARTIR D'UN BREF PROFILE HISTORIQUE, EN DISANT QUE CORNÈR BANCA EST UNE BANQUE SUISSE PRIVÉE ET INDÉPENDANTE, FONDÉE À LUGANO ILY A PLUS DE 50 ANS PAR VITTORIO CORNARO. AUJOURD'HUI, LA DIRECTION DE LA BANQUE S'APPRÊTE À SE RENOUVELER POUR LES BESOINS D'UNE CLIENTÈLE RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'AVENIR.

74

Lugano est actuellement la troisième place financière de Suisse, après Zurich et Genève. Mais ce ne fut pas toujours le cas notamment au début des années 1950 lorsque Vittorio Cornaro décida d'y ouvrir son propre établissement, sous l'ancien nom de sa famille d'origine vénitienne, Comèr.

Il choisit d'en faire une banque universelle, qui offrait outre des services traditionnels de la gestion de fortune et de patrimoine, des connaissances pointues dans les domaines du retail, du crédit et du financement, notamment dans le secteur naval et, ensuite, dans le secteur des cartes de crédit.

Aujourd'hui le management du Group Comèr Banca engage son personnel spécialisé dans une restructuration du Private Banking par marchés qui vise à pérenniser les qualités fondatrices de la banque, qui a toujours été une «boutique financière» plutôt qu'un supermarché de la finance, privilégiant avant tout la détermination de son succès: le client.

CORNÈR BANCA: LA VISION D'AVENIR

> Interview avec Cornèr Banca. Propos recueillis par Eric Grant.

Vous avez l'air particulièrement enthousiaste à l'annonce de cette nouvelle vision qu'offre la Cornèr Banca en matière de Wealth Management...

En effet, c'est très motivant. Il faut savoir que Comèr Banca est tout le contraire d'une

grande institution financière anonyme car elle maintient l'esprit familial de ses débuts; ses employés sont fiers d'être associés à et engagés dans ce processus

Pourriez-vous m'expliquer en quoi consiste

précisément cette restructuration par marchés?

Bien-sûr. Tout d'abord le «core business» de la Comèr Banca est le Private Banking mais elle se réorganise aujourd'hui pour avoir comme «core business» le Wealth Management. C'est-à-dire non plus la simple gestion de patrimoine, plus restrictive, mais la gestion intégrale de l'ensemble de la situation financière du client.

L'aspect le plus important de cette nouvelle direction est l'emphase que nous avons choisi de mettre sur les régions géographiques, après avoir examiné de manière très exhaustive qui était notre clientèle.

Nous mettons donc en place des gens dont la qualité première est leurs connaissances de la culture, de l'économie, de la politique d'une région géographique, des normes fiscales et successorales, afin de mieux comprendre chaque client selon son lieu d'origine, pas seulement en Suisse en Italie et en Europe Centrale mais aussi en Europe de l'Est, Amérique Latine, Asie, Afrique, et de répondre à ses besoins spécifiques

Ces conseillers déjà bien qualifiés suivent au sein de la Comèr Banca un programme de formation rigoureuse qui leur permettent de répondre à toute demande du client.

Pourrait-on donc dire par extension que l'objectif premier de cette restructuration est la fidélisation du client?

Tout à fait. Mais c'est plus qu'un simple «objectif». Servir le client est un état de fait. La manière dont nous gérons nos rapports avec le client – à travers les conseils et l'encadrement que nous lui fournissons – constitue notre raison d'être. Un client pleinement satisfait est une récompense en soi; c'est aussi la meilleure façon d'asseoir et d'étendre la réputation de la banque.

En quoi la taille humaine de la Cornèr Banca présente-t-elle un avantage compétitif?

Nous sommes un institut privé indépendant, dirigé par la propriété de la banque. C'est un avantage compétitif énorme. La personnalisation des services n'est pas un simple slogan chez nous. L'esprit de famille est réellement présent avec une direction très impliquée au quotidien dans la gestion des affaires de la banque. Ainsi toutes les décisions sont prises en un minimum de temps avec un maximum d'efficacité.

En ce qui concerne la restructuration par marché, par exemple, nous cherchons d'abord en interne les ressources nécessaires. Enfin, l'esprit familial se reflète aussi au niveau du client. Nous ne sommes pas une boutique «hyper select» et l'on considère chaque client de la même manière. Chaque personne qui franchit nos portes doit se sentir très vite chez lui, quelque soit ses raisons pour nous rendre visite et quelque soit le

