

## *Cornèr Banca potenzia la distribuzione dei servizi in territorio cantonale*

*«L'importanza del rapporto umano»:  
da oltre 50 anni è il nostro motto vincente*

Parlare della crescita della Cornèr Banca senza soffermarsi sul contributo al suo sviluppo giunto dalle agenzie presenti nel Cantone, sarebbe come elogiare le prestazioni di un'automobile, affermando che può viaggiare a pieni regimi anche con un numero di cilindri inferiore a quello previsto dalla casa costruttrice. Il paragone sembrerà un po' azzardato, ma la metafora del motore è di immediata comprensione e corrisponde al senso che vogliamo dare a questa ampia presentazione delle nostre agenzie luganesi e della succursale e agenzia locarnese.

### *Un po' di storia*

La decisione di portare i nostri servizi al di fuori del perimetro luganese giunse poco tempo dopo la costituzione della banca.

Cronologicamente parlando, la Cornèr Banca (750 dipendenti) è stata fondata a Lugano nel 1952 da Vittorio Cornaro che, credendo fortemente nelle potenzialità della piazza finanziaria luganese, decise di aprire una propria banca.



*Marco Soldati, responsabile Clientela Privata e Intermediari Finanziari*



*Agenzia di Cassarate  
Alberto Porta, Davide Novacco, Alessia Togni, Daniel Di Grazia*

Sin dall'inizio, l'obiettivo era quello di offrire alla clientela un ventaglio completo di servizi, passando dalle normali operazioni di sportello, alle più complesse contrattazioni di borsa, ai finanziamenti ipotecari, fino alla gestione patrimoniale, vero asso nella manica della nostra banca. L'intuizione del fondatore, però, non fu solo quella di creare una banca privata che potesse rispondere a tutte le esigenze di una piazza caratterizzata da un'economia in piena espansione: occorreva essere dinamici e agevolare il più possibile l'accesso della clientela.

### *Lo sviluppo geografico*

Nonostante sia trascorso quasi mezzo secolo, siamo tuttora fieri di essere stati i primi a Lugano a portare i servizi bancari nelle aree limitrofe della città, cominciando da Cassarate e da Massagno nel 1958, ossia solo sei anni dopo la costituzione della Cornèr.

Può sembrare strano oggi, in un mondo sempre più globale e collegato tecnologicamente, descrivere con entusiasmo un passo come quello di aprire un'agenzia nei dintorni di Lugano. Eppure, rapportato a quei tempi, si trattava di un grande segno di modernità e, soprattutto, di lungimiranza.



*Agenzia di Massagno  
Véronique Jobin, Lorenzo Forni, Stefania Rippstein*

Da lì, infatti, ebbe inizio il processo di espansione, proseguito in territorio ticinese con l'apertura di Paradiso (1961), Ascona (1964), Locarno (succursale, 1970) e Pregassona (1972). Le altre tappe importanti: succursale di Losanna (1976), due affiliate estere a Lussemburgo (1989) e Nassau (1996), sbarco in Italia (2001), con l'acquisizione di Uniprof SIM di Milano.

### *La vicinanza al cliente*

Tutt'oggi la politica bancaria su cui poggia l'attività delle agenzie è la stessa di allora: essere vicini all'utenza che non vive nel cuore di Lugano e quindi facilitarne l'accesso agli sportelli, senza costringerla a sprecare troppo tempo. Dov'è stato possibile, inoltre, come a Paradiso, Pregassona o Locarno, abbiamo anche realizzato delle aree di parcheggio per favorire i clienti che devono spostarsi in automobile. Si tratta di piccoli accorgimenti che, però, nel tempo sono stati apprezzati da una clientela che ci ripaga con grande fedeltà.

È quindi ovvio che, seguendo questa impostazione, la scelta della casa madre, sita al numero 16 della storica via Canova, non poteva che essere quella di dotare le



*Agenzia di Pregassona  
Comado Grassi, Walter Dolci, Maruska Brignoli, Rodolfo Campioni,  
Barbara Bruga, Giovanna Dominelli*

singole agenzie di tutte le strutture e le risorse necessarie per operare come banca universale, a tutti gli effetti. Ciò significa che le cinque agenzie e la succursale di Locarno operano esattamente come la sede principale per qualsiasi operazione trattata o qualsiasi servizio erogato. Essendo il loro ruolo dinamico e attivo, il cliente che si reca allo sportello può fruire di un servizio commerciale ed ipotecario, consulenza, gestione patrimoniale, area mercati e carte di credito. Possiamo asserire con piena cognizione di causa che, di fatto, le agenzie **sono dei centri di vendita e assistenza di tutto quanto viene offerto da Cornèr.**



*Francesco Bizzozero, responsabile Intermediari Finanziari*

### *Il servizio personalizzato*

Da qui un obiettivo fondamentale: erogare quei servizi che la clientela locale richiede. Ciò significa che è anzitutto necessario conoscere le esigenze diversificate della popolazione ticinese, in base alla località in cui risiede. Il nostro Ticino, infatti, pur essendo territorialmente piccolo, è ricco di sfumature che, in base alla nostra lunga esperienza bancaria, si riscontrano anche nel comportamento e nelle domande della clientela. A queste specificità locali, si aggiunge il fatto che nel Sottoceneri, in particolare a Paradiso o agli sportelli della sede, si affaccia spesso anche molta clientela proveniente dall'Italia, mentre nell'area Sopracenerina vi è una prevalenza di clienti originari della Svizzera tedesca e della Germania.

I nostri funzionari e consulenti attivi nelle agenzie non sono, quindi, solo dei professionisti in ambito bancario, ma dei profondi conoscitori della realtà locale in cui operano. Occorre infatti conoscere ed appartenere all'ambiente in cui si lavora, per comprenderne appieno le necessità finanziarie e quelle dei suoi residenti, pubblici e privati.



*Supporto tecnico e controllo  
Michele Pedrioli, Fausto Pozzi, Fiorella Donizetti*

## *La nuova organizzazione*

In un'epoca contrassegnata dalla globalizzazione siamo convinti che, per essere concretamente al servizio di tutti gli utenti, l'attenzione e la dedizione alle necessità specifiche della clientela locale siano tanto necessarie oggi quanto lo erano in passato.

Con l'obiettivo di rendere le agenzie ancora più funzionali, abbiamo deciso di migliorare la nostra offerta di servizi e prodotti, cominciando dall'organizzazione interna. Anzitutto, abbiamo inserito una figura nuova, quella dell'**account manager**, che è in grado di illustrare tutti i prodotti e servizi della Cornèr, salvo segnalare al capo agenzia i casi speciali per servizi sofisticati, quali ad esempio i prodotti strutturati o i crediti navali. Ci stiamo pertanto impegnando assiduamente sulla formazione dei nostri collaboratori e, nello specifico, degli account manager, affinché possano capire, condividere e realizzare il ruolo e gli obiettivi prefissati.

Ogni **capo agenzia**, a sua volta, è un consulente di private banking, che contribuisce ad alimentare lo sviluppo dell'attività complessiva. Funge inoltre da supporto nella vendita globale e segue con particolare attenzione il collegamento con tutte le altre aree della banca.



*Cassa centrale e tesoro  
Daniela Sciolino, Raffaella Valtulini, Arianna Rizzi,  
Pierangelo Colombi, Manuela Sciolino, Gloria Pellizzoni Leone*

## *I collaboratori delle agenzie e della succursale*

■ **Cassate**: capo agenzia è **Alberto Porta**, affiancato da Davide Novacco nel ruolo di account manager senior (a.m.s.), Daniel Di Grazia e Alessia Togni account manager junior (a.m.j.);

■ **Massagno**: capo agenzia è **Lorenzo Forni**, assistito da Stefania Rippstein e Véronique Jobin a.m.j.;

■ **Paradiso**: capo agenzia è **Mario Rocchi**, che è anche il coordinatore generale di tutte le agenzie del luganese. Giovanni Anzalone a.m.s., Caterina Scotti e Christian Dürst completano l'organico nel ruolo di a.m.j.;

■ **Pregassona**: capo agenzia è **Walter Dolci**, coadiuvato da Rodolfo Campioni, a.m.s., Maruska Brignoli, Barbara Bruga, Giovanna Doninelli e Corrado Grassi a.m.j.;

■ **Sede di via Canova**: comprende la «cassa centrale e tesoro», sotto la responsabilità di **Pierangelo Colombi**, affiancato da Gloria Pellizzoni a.m.j. e Silvano Albisetti, e gli «sportelli sede», guidati da **Raffaella Valtulini**, con Arianna Rizzi, Daniela Sciolino e Manuela Sciolino a.m.j.;



*Agenzia di Paradiso  
Caterina Scotti, Giovanni Anzalone, Mario Rocchi, Christian Dürst*

■ **Sopraceneri**: responsabile dell'intera regione sopracenerina, Locarno e Ascona, è **Vittorio Gatto**, coadiuvato nel ruolo di a.m.s. da **Massimo Poncioni** e da **Maurizio Checchi**, responsabile dell'area retail. Gli altri collaboratori sono: ad Ascona, Gabriele Franzoni, Bruno De Taddeo e Sibilla Baccalà a.m.j.; a Locarno, Tania Jotti e Nicola Lanini a.m.s., Sara Scuffi Asaro, Athos Keller e Ursula Weber a.m.j., Danilo Muschietti alla ricezione.

Nel coordinamento e nella conduzione delle agenzie, diretti da **Mario Rocchi**, è di fondamentale importanza l'intervento tecnico, di controllo ed organizzativo



#### *Succursale di Locarno*

*Vittorio Gatto, Bruno De Taddeo, Maurizio Checchi, Massimo Poncioni, Athos Keller, Sébastien Kofler, Sara Scuffi Asaro, Danilo Muschiatti, Nicola Lanini*

fornito quotidianamente da **Fiorella Donizetti**, **Michele Pedrioli** e **Fausto Pozzi**, che contribuiscono dalla sede al buon funzionamento di tutte le attività svolte nelle agenzie.

#### *Il capo agenzia*

Da quanto detto in precedenza, il ruolo dei capi agenzia è legato allo sviluppo degli affari, attraverso la promozione di tutti i prodotti e servizi della Cornèr. Ciò comporta il possesso di spiccate doti commerciali e una conoscenza come generalista dell'intera banca. Inoltre, a pari livello di responsabilità, il capo agenzia deve gestire quest'ultima come struttura dotata di risorse umane e di strumenti. Il riscontro ricevuto dalla clientela incoraggia a sviluppare ulteriormente gli affari e a conseguire nuovi traguardi.

L'azione stimola l'azione, sempre nel rispetto dei requisiti di qualità che ci contraddistinguono, ossia: elevata personalizzazione del servizio, trasparenza, affidabilità e discrezione.



#### *Agenzia di Ascona*

*Tanja Jotti, Sibilla Baccalà, Gabriele Franzoni*

### *Gli obiettivi*

Ci stiamo già concentrando su quattro obiettivi fondamentali:

- vogliamo consolidare i requisiti di **cortesìa e attenzione** nei confronti della nostra clientela. In altri termini, vogliamo che il cliente quando si rivolge a noi sappia di essere importante e prezioso. Ci concentriamo in questa direzione, indipendentemente dalla dimensione patrimoniale del cliente;
- vogliamo coinvolgere tutti i nostri collaboratori, capi agenzia, account manager senior e junior nello **sviluppo** degli affari. Anche il collaboratore più giovane può portare il suo contributo in tale direzione;
- collaboriamo allo sviluppo dell'**economia cantonale**, continuiamo ad appoggiare Comuni ed aziende ticinesi, reinvestiamo nel nostro territorio i fondi raccolti in loco, perché crediamo nel futuro del Cantone;
- vogliamo acquisire ulteriore clientela di tipo «professionale». In particolare, alla luce dei nuovi strumenti informatici che abbiamo sviluppato per la clientela professionale, vogliamo dedicare parecchie risorse alle società fiduciarie e di gestione presenti nel cantone e agli avvocati e notai. Possiamo fornire tutti i servizi bancari necessari alla loro clientela. A tal proposito è stato creato un settore denominato **Intermediari Finanziari**, sotto la responsabilità di **Francesco Bizzozero**, che ha come obiettivo principale seguire, fidelizzare e sviluppare questa categoria di clientela.

Concludiamo la nostra presentazione, sottolineando che **unico responsabile** per tutta la clientela privata servita dalla sede e dalla struttura sin qui descritta è **Marco Soldati**. Forte della sua decennale esperienza, egli contribuisce con i suoi collaboratori ad accompagnare la nostra clientela locale verso il pieno soddisfacimento delle sue piccole e grandi esigenze finanziarie.

*Anna Russo*

*Comunicazione, Immagine e PR*

*Cornèr Banca*