

# Carte da primato

**Anticipa la sfida delle carte con chip Cornèr Banca, che detiene il 40% circa delle carte Visa e il 16% circa delle carte di credito internazionali sul mercato svizzero. Una scommessa fatta oltre trent'anni fa dall'istituto bancario e dimostratasi vincente.**

**S**ono oltre 30 milioni gli esercizi commerciali che oggi accettano le carte Visa e MasterCard, con le quali è possibile prelevare contante da 422mila sportelli bancari e 883mila distributori automatici in tutto il mondo.

Le carte sono quindi un pratico mezzo di pagamento e una riserva di denaro contante; con esse, sia in Svizzera che all'estero, si possono fare acquisti senza contanti in un numero sempre maggiore di negozi e su internet, pernottare in albergo, mangiare al ristorante, noleggiare un'auto, pagare i pedaggi autostradali e molto altro ancora. Per il futuro poi si prevedono sempre maggiori possibilità di utilizzo, correlate da una sempre più ampia accettazione e da una sempre maggiore sicurezza.

Oggi in Svizzera i pagamenti con le carte di credito corrispondono a quasi il 15% dei pagamenti totali effettuati sulle spese normali. Anche se tale proporzione è inferiore rispetto ad altri mercati, nel nostro Paese cresce costantemente il numero delle persone che scoprono la comodità rappresentata da una carta di credito; su ciò influisce pure l'alto grado di accettazione delle carte sul suolo elvetico.

Ecco perché Cornèr Banca, che oggi detiene il 40% circa delle carte Visa e il 16% circa delle carte di credito internazionali sul mercato svizzero, da oltre trent'anni riserva un ruolo importante all'interno del proprio core business al segmento delle carte di credito. «È stata una scommessa fatta negli anni Settanta, che si è dimostrata vincente», afferma Alessandro Seralvo, dal 1° luglio 2002 Center manager del Bank Card Center della Cornèr.

Cornèr Banca ha cominciato la propria attività nel settore carte di credito nel 1972, con l'accettazione di carte emesse da Bank of America; l'anno successivo è diventata uno dei membri fondatori di Visa International e nel 1975 ha emesso la prima carta di credito Visa in Svizzera. L'emissione della

MasterCard risale al 1998 e ha portato l'istituto ad essere il primo in Svizzera ad offrire entrambe le carte. Il primato nell' 'issuing' (emissione delle carte) è stato ripetuto nel 2002 per l' 'acquiring', e cioè l'accettazione di carte di credito Visa e MasterCard e quindi il convenzionamento di negozi e altri partner commerciali. Nel 2001 è stata raggiunta e superata l'importante soglia di 500 mila carte emesse dalla Cornèr Banca.

«Oggi Cornèr Banca racchiude in sé due anime molto diverse: da un lato un servizio focalizzato sul private banking, molto attento e personalizzato, con un mercato attivo sia a livello locale che internazionale; d'altro lato un mondo carte di credito con una presenza nazionale importante», commenta Alessandro Seralvo, che rappresenta questo mondo.

## Dal Ticino una finestra sul mondo

Istituto bancario svizzero privato e indipendente, Cornèr Banca nasce a Lugano nel 1952. Il suo nome deriva da quello dell'antico casato di discendenza del fondatore, Vittorio Cornaro. La famiglia è tuttora presente, grazie a Paolo Cornaro, che assieme a Luigi dell'Acqua, assicura la Direzione Generale della Banca. Cornèr Banca si distingue dagli altri istituti del Cantone per il fatto che i propri dirigenti sono al contempo banchieri e manager, essendo entrambi appartenenti ai gruppi familiari proprietari dell'istituto. Fatto che si ripercuote su un approccio caratterizzato da un coinvolgimento diretto e da un contatto particolare con i collaboratori, che oggi sono oltre 800, che si tramuta in una sorta di 'fedeltà', di particolare attaccamento al posto di lavoro da parte di questi ultimi. Sede principale e direzione generale sono tuttora a Lugano, capitale dell'economia ticinese e 'cuore' di una banca ticinese, in quanto nata e cresciuta in Ticino. Negli anni sono state aperte quattro agenzie nel Luganese e una ad Ascona, una succursale a Locarno e una a Losanna. Oggi il gruppo comprende pure le affiliate estere di Lussemburgo e Nassau, la Cornèr Trust di Guernsey, l'Uniprof Sim di Milano, la Finanziaria & Valori di Lugano, la Securicard di Losanna, l'Accent Financial Advisor Holding in Lussemburgo e un ufficio di rappresentanza a São Paulo. Offre inoltre servizi fiduciari in Italia, tramite la Cfg-Compagnia Fiduciaria Generale di Milano. Nonostante l'anima ticinese, Cornèr Banca ha quindi una vocazione internazionale, che si concretizza in una progressiva estensione a livello geografico, dall'operazione 'pionieristica' di decentramento degli sportelli nella periferia di Lugano all'apertura di un'affiliata nel Continente americano.

Grazie a questa struttura e alle sue dimensioni che sono rimaste medie, Cornèr Banca agisce a livello cantonale, nazionale e internazionale in modo flessibile. Un'altra caratteristica del modo di agire dell'istituto è quella di mantenere un equilibrio tra passato e futuro, che si è tradotta, per esempio, in una certa cautela negli anni di euforia; strategia che si è rivelata alla lunga vincente.

## Primi della classe

Ai titolari di una carta di credito della Cornèr Banca viene offerta una vasta scelta di servizi di varia natura. Per esempio, Cornèr Banca è stata la prima ad offrire la possibilità per Visa e Mastercard di visualizzare online, gratuitamente, il saldo e il limite di spesa, gli ultimi sei estratti conto e la posizione attualizzata alla sera prima delle transazioni aperte, con possibilità di esportazione in Excel.

Sempre come prima banca svizzera, circa tre anni fa ha lanciato un sistema che garantisce la sicurezza degli acquisti online, dapprima per la Visa ('Verified by Visa') e poi lo scorso anno, per la MasterCard ('MasterCard SecureCode'). Ai fedeli titolari di una carta, Cornèr offre inoltre gratuitamente 'Securicard', il servizio di blocco in caso di furto o smarrimento. Il primato in Svizzera è stato raggiunto anche per il servizio Yellow Bill, che, grazie ad una collaborazione con la Posta, consente di pagare una fattura con un semplice clic. L'introduzione dell'assicurazione di protezione giuridica privata Cap, di cui beneficiano gratuitamente tutti i titolari di una carta della Cornèr, risale allo scorso anno. Di un altro vantaggio si usufruisce depositando denaro su una carta di credito della Cornèr: per ogni mese in cui la carta registra un saldo attivo medio di 500 franchi, il titolare approfitta di un interesse lordo annuo dello

0.75% (situazione febbraio 2004), che viene accreditato mensilmente sulla carta, cosicché la disponibilità viene automaticamente aumentata. Se la disponibilità, invece, in un dato momento manca, ma non si vuole rinunciare ad un acquisto importante - e nemmeno intaccare i propri investimenti - esiste la possibilità di pagare dapprima un acconto e versare successivamente il saldo in comode rate mensili.

Tra le possibilità di utilizzo delle carte, segnaliamo l'acquisto di prodotti finanziari - fondi di investimenti, obbligazioni, buoni di deposito a termine - e l'acquisto del Priority Pass ad un prezzo vantaggioso. Il Pass consente l'accesso ad oltre 350 Vip lounge aeroportuali del globo, a prescindere dalla compagnia aerea con cui si vola e dalla classe riservata, nonché di ottenere fino al 30% di sconto sui propri soggiorni in albergo.

In conclusione, una novità: le carte di credito dotate di chip, in fase di introduzione in tutto il mondo da Visa International, sono in funzione da novembre del 2003 con la Cornèr, che, ancora una volta, si è così aggiudicata un primato a livello elvetico. A partire dal mese di luglio di quest'anno le nuove carte Visa emesse dalla banca sono dotate della tecnologia destinata sul lungo termine a sostituire la banda magnetica. In futuro il chip permetterà tutta una serie di servizi aggiuntivi, che sono ora in preparazione. L'introduzione della tecnologia a chip per le MasterCard è prevista a breve.

Parallelamente, Cornèr Banca possiede pure un sito internet diviso in due sezioni ben distinte: una istituzionale e una per il Card Center. A quest'ultimo si accede per via diretta oppure attraverso il sito istituzionale. «Per le carte di credito l'attività online riveste un ruolo importante, di conseguenza il relativo sito è più dinamico ed ha una parte emozionale più forte di quello istituzionale», spiega Seralvo, «le differenze tra i due siti corrispondono alle differenze tra le due strutture, che infatti, pur vivendo sotto lo stesso tetto, si riferiscono a mercati diversi e si occupano di prodotti diversi».

La struttura che si occupa delle carte di credito, così come gli altri settori della banca, sono stati fin dalla loro creazione molto all'avanguardia, in particolare modo per quanto riguarda l'introduzione di nuovi servizi e nuove funzionalità, così che il settore è via via cresciuto, parallelamente all'importanza che le carte di credito hanno assunto nel mondo reale. «Oggi, dopo una serie di cambiamenti sul mercato,

la Cornèr è l'unica banca svizzera presente con Visa e MasterCard sia sull'issuing che sull'acquiring», commenta il Center Manager, «una completa autonomia operativa sia a livello di marketing che a livello informatico ci consente poi di evolvere rapidamente; e sui tempi brevi influisce pure una gerarchia che rende possibile delle prassi decisionali veloci e una vicinanza al mercato importante. Il mio superiore diretto è Paolo Cornaro - uno dei due direttori generali - attivo nel mondo delle carte di credito da circa 30 anni, che è stato a più riprese

**Alessandro Seralvo, Center manager del Bank Card Center della Cornèr.**



nel Consiglio d'amministrazione di Visa International».

Oggi il Bank Card Center della Cornèr copre tutto il territorio nazionale - pur essendo gli unici in questo settore a non operare da Zurigo, ma bensì da Lugano, da dove vengono gestite le operazioni relative alle carte di credito - grazie ad una fitta rete di distribuzione. Complessivamente i dipendenti sono circa 270, a cui si aggiungono dei collaboratori esterni. Il team così composto assicura un servizio 365 giorni all'anno, e 24 ore su 24.

«Se all'interno di Cornèr Banca la lingua ufficiale è l'italiano, nel Bank

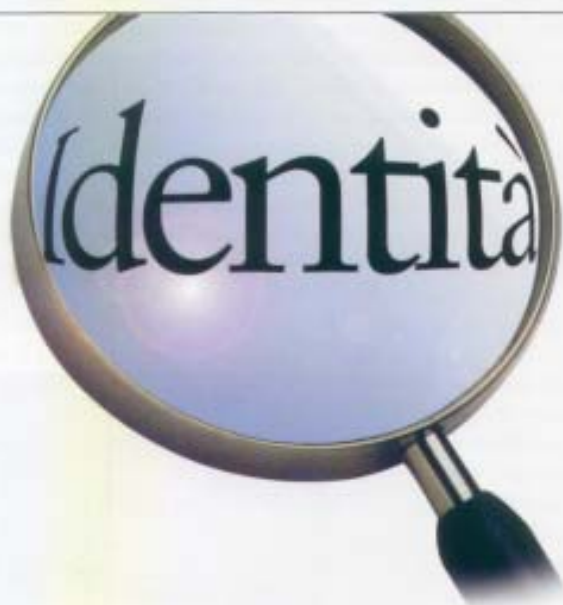
Card Center è l'inglese o addirittura lo svizzero tedesco. Io stesso sono una sorta di eccezione essendo ticinese, per quanto abbia lavorato 12 anni all'estero», spiega Seralvo, «il team delle carte di credito è molto eterogeneo per poter garantire il servizio richiesto dalla variegata clientela composta da titolari ed esercenti». E, dato che per capire i bisogni del cliente bisogna essere abituati al servizio, il team si compone, più che di veri e propri bancari, di persone che provengono dal settore dei servizi, del turismo, dal commercio, dal settore alberghiero. «La nostra struttura a livello di personale - sulla quale in-

vestiamo molto sia in tempo che in risorse finanziarie - riflette la tipologia dei nostri clienti. Secondo la nostra filosofia è infatti importante che il cliente della Svizzera interna possa parlare con persone di madre lingua svizzera tedesca, e che abbiano, almeno a grandi linee, la stessa cultura e modo di pensare. Anche a livello di marketing, i servizi offerti sono calibrati sul cliente: non esportiamo un prodotto ticinese, ma un prodotto svizzero, pensato per la Svizzera». Anche il tipo e la qualità di servizio offerto è allineato con le esigenze del mercato svizzero.

Come detto, il Bank Card Center della Cornèr si distingue per le sue ampie capacità innovative: ogni anno, infatti, la gamma delle prestazioni viene integrata con una serie di novità di tipo esclusivo, che rafforzano il prestigio della carta e dell'istituto (vedi Box a pag. 59).

La clientela è costituita in maggioranza da persone fisiche: oltre 580mila sono i titolari di carta, circa 50 mila gli esercenti. Per la provenienza, la clientela si suddivide in un 60% circa di svizzero tedeschi, un 30% circa di svizzero francesi e il restante 10% di persone della Svizzera italiana. Ma perché un Card Center ticinese ha la maggior parte della propria clientela al di fuori del Cantone? «L'aver mantenuto una connotazione locale, come origini e presenza della sede in Ticino, non impedisce alla Banca di guardare oltre. Il fatto che dal Ticino riusciamo a coprire il mercato nazionale è significativamente dimostrato dai dati relativi alle carte di credito», commenta il manager, «le cifre relative alla provenienza dei nostri clienti rispecchiano la natura del mondo carte di credito, che pone quale mercato di riferimento la Svizzera». In generale quella delle carte di credito è una realtà 'a sé', alla continua ricerca di nuove opportunità che trova sul mercato, grazie soprattutto alle innovazioni tecnologiche. Il management del Bank Card Center della Cornèr si impegna a fondo, per cogliere le evoluzioni più significative e promettenti.

*Alessandra Ostini*



Con riferimento alla Commissione Federale delle Banche:  
"...la cifra 14 sotto l'art. 2 **prevede che l'identità della controparte che sia una persona giuridica o società con sede all'estero può essere verificata sulla base di dati ottenuti su un sito internet ufficiale che pubblica estratti del Registro di commercio o documenti equivalenti...**"



**Satur System**

[www.saturfiduciaria.ch](http://www.saturfiduciaria.ch)

Al servizio delle banche  
e degli operatori di settore

Satur Fiduciaria Sa / CH-6901 Lugano / Piazza Dante 8  
Tel. +41-(0)91.913.73.73 / Fax +41-(0)91.913.73.79