

Bank  
Banque  
Banca

CLER



# Il nostro 2017

Sintesi della relazione sulla gestione

# Highlight 2017



## Cler

Nuovo nome –  
nuova banca

Marchio cambiato con successo: il 20 maggio 2017 la Banca Coop è diventata Banca Cler.



## 400

mio. di CHF

Soluzione d'investimento

Ottimo risultato per la gestione patrimoniale a partire da 10 000 CHF: dal suo lancio nell'ottobre del 2016, a fine 2017 i clienti hanno investito all'incirca 400 mio. di CHF nella soluzione d'investimento, di cui 60 mio. di CHF in quella legata allo sviluppo sostenibile.



## 12,0

mia. di CHF

Depositi della clientela

Livello record: a fine 2017 la notevole liquidità delle PMI e dei clienti istituzionali ha fatto registrare un incremento dei depositi della clientela della Banca Cler a 12,0 mia. di CHF.



## +4,5%

Proventi d'esercizio

Eccellente performance: i proventi d'esercizio sono progrediti a 256,4 mio. di CHF. Questo risultato è attribuibile, oltre alle operazioni su interessi, anche ai proventi da commissioni sulle attività di negoziazione titoli e d'investimento, aumentati del 4,4%.



## +3,9%

Crediti ipotecari

Tasso di crescita superiore alla media del mercato: la Banca Cler ha consolidato la sua posizione sul mercato con un aumento dei crediti ipotecari pari a 555,9 mio. di CHF (nuovo livello: 14,6 mia. di CHF).



## 104,0%

Grado di  
rifinanziamento II

Più alto che mai: il grado di rifinanziamento II, come rapporto tra i depositi del pubblico e i prestiti alla clientela, è progredito dal 102,4 al 104%, raggiungendo un nuovo livello massimo.



Nel 2017 la Banca Cler  
ha spiccato il volo.  
La maggior parte dei  
clienti ha accettato il  
passaggio dalla Banca  
Coop alla Banca Cler:  
grazie per aver scelto  
di plasmare insieme  
a noi il futuro! E un  
caloroso benvenuto  
a tutti i nuovi clienti.  
Questa è la prima  
sintesi della relazione  
sulla gestione della  
nuova Banca Cler, che  
riassume i principali  
eventi e le cifre salienti  
dell'esercizio 2017.



# In sintesi

## Struttura del capitale

		2017	2016
Numero di azioni		16 875 000	16 875 000
Valore nominale per azione	in CHF	20.00	20.00
Capitale azionario	in 1000 CHF	337 500	337 500

## Quotazione di borsa

		2017	2016
Quotazione al giorno di chiusura del bilancio	in CHF	42.55	42.00
• Variazione	in %	1,3	0,2
Quotazione massima	in CHF	47.80	43.10
Quotazione minima	in CHF	41.10	40.35
Capitalizzazione borsistica al giorno di chiusura del bilancio	in mio. di CHF	718	709

## Indici per azione al portatore

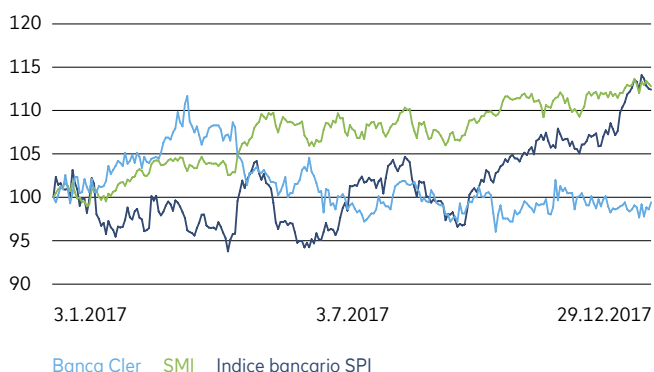
		2017	2016
Rendimento del dividendo	in %	4,2	4,3
Quota di ripartizione (payout ratio)	in %	79,3	66,4
Rapporto corso-utile (price-earning ratio)		18,75	15,50
Rapporto corso-valore contabile (price-book ratio)		0,61	0,61

## Dividendo

		2017	2016
Per azione al portatore di 20 CHF nominale			
Dividendo lordo	in CHF	1.80	1.80
• dedotta l'imposta preventiva federale del 35%	in CHF	0.65	0.65
• Dividendo netto	in CHF	1.15	1.15
Accredito del dividendo il		12.4.2018	26.4.2017
Numero di valore azione al portatore: 1 811 647 (ISIN: CH0018116472)			

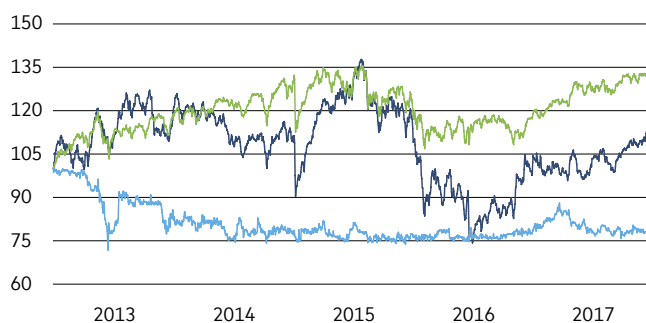
## Evoluzione del corso dell'azione al portatore Banca Cler SA 2017

Dati indicizzati



## Evoluzione su cinque anni dell'azione al portatore Banca Cler SA

Dati indicizzati



## Bilancio

		31.12.2017	31.12.2016
Somma di bilancio	in 1000 CHF	17 507 068	16 877 806
• Variazione	in %	3,7	1,7
Prestiti alla clientela	in 1000 CHF	14 923 066	14 521 294
• di cui crediti ipotecari	in 1000 CHF	14 637 652	14 081 710
Depositi della clientela	in 1000 CHF	11 967 448	11 881 179
Fondi della clientela	in 1000 CHF	12 004 777	11 945 723
Fondi propri palesi (dopo l'impiego dell'utile)	in 1000 CHF	1 179 733	1 166 151

## Conto economico

		2017	2016
Risultato netto da operazioni su interessi	in 1000 CHF	186 873	173 762
Risultato da operazioni in commissione e da prestazioni di servizio	in 1000 CHF	54 763	56 753
Risultato da attività di negoziazione e dall'opzione fair value	in 1000 CHF	11 488	11 142
Altri risultati ordinari	in 1000 CHF	3 243	3 767
Proventi d'esercizio	in 1000 CHF	256 367	245 424
• Variazione	in %	4,5	0,8
Costi d'esercizio	in 1000 CHF	197 969	161 116
• Variazione	in %	22,9	1,7
Ammortamenti e accantonamenti	in 1000 CHF	10 041	6 358
Risultato d'esercizio	in 1000 CHF	48 357	77 950
• Variazione	in %	-38,0	0,1
Utile dell'esercizio	in 1000 CHF	38 296	45 722
• Variazione	in %	-16,2	2,6

## Indici relativi al bilancio

		31.12.2017	31.12.2016
Prestiti alla clientela in % della somma di bilancio	in %	85,2	86,0
Crediti ipotecari in % dei prestiti alla clientela	in %	98,1	97,0
Depositi della clientela in % della somma di bilancio	in %	68,4	70,4
Grado di rifinanziamento I (fondi della clientela/prestiti alla clientela)	in %	80,4	82,3
Grado di rifinanziamento II (fondi del pubblico/prestiti alla clientela)	in %	104,0	102,4
Quota dei fondi propri	in %	6,9	7,1
Coefficiente Common Equity Tier I (coefficiente CET1)	in %	16,3	16,4
Coefficiente Tier I (coefficiente T1)	in %	16,3	16,4
Coefficiente capitale complessivo	in %	16,3	16,5
Obiettivo di fondi propri <sup>1)</sup>	in %	12,0	12,0
Leverage ratio	in %	6,6	6,8
Quota media per la liquidità a breve termine (LCR) 4° trimestre	in %	185,0	155,4

## Indici relativi al conto economico

		2017	2016
Cost-income ratio (costi d'esercizio/proventi lordi) <sup>2)</sup>	in %	81,3	66,2
Risultato netto da operazioni su interessi in % dei proventi d'esercizio	in %	72,9	70,8
Risultato da operazioni in commissione in % dei proventi d'esercizio	in %	21,4	23,1
Proventi da negoziazione in % dei proventi d'esercizio	in %	4,5	4,5
Altri risultati ordinari in % dei proventi d'esercizio	in %	1,3	1,5
Costi per il personale in % dei costi d'esercizio	in %	40,1	41,4
Altri costi d'esercizio in % dei costi d'esercizio	in %	59,9	58,6

<sup>1)</sup> L'obiettivo di fondi propri è composto da fondi propri minimi dell'8% conformemente all'art. 42 OFoP nonché da un margine di capitale del 4% per banche rientranti nella categoria 3 conformemente alla circolare FINMA 2011/2.

<sup>2)</sup> Proventi lordi (proventi d'esercizio prima della variazione di rettifiche di valore per rischi di perdita e perdite da operazioni su interessi).

## La nostra visione

Ogni giorno  
semplifichiamo  
la gestione del  
denaro, per  
vivere meglio.  
Oggi e in futuro.



Care lettrici, cari lettori,

il 2017 è stato un anno speciale per noi. Dalla Banca Coop è nata la Banca Cler, il più giovane istituto bancario della Svizzera con una storia lunga 90 anni. Il risultato d'esercizio parla chiaro: nell'anno in rassegna la Banca Cler ha conseguito ricavi nettamente più elevati, sia nell'ambito della sua attività principale, ovvero le operazioni su interessi, sia in quello delle attività di negoziazione titoli e d'investimento nonché delle attività di negoziazione. Il nostro istituto è stato in grado di potenziare la sua posizione sul mercato anche grazie all'incremento superiore al mercato dei crediti ipotecari del +3,9% a 14,6 mia. di CHF.

La Banca Cler vuole continuare a crescere. Per raggiungere gli obiettivi della strategia definita per il triennio 2018-2021, il Consiglio di amministrazione, insieme alla Direzione generale, ha definito la visione e cinque orientamenti strategici. Il tutto in piena sintonia con la strategia globale del gruppo Basler Kantonalbank (BKB).

A giugno 2017 il Consiglio di amministrazione ha assegnato la guida operativa della banca a Sandra Lienhart. Sono molto contento che grazie a questa decisione sia salita ai vertici del nostro istituto una donna competente ed esperta.

Ci siamo prefissati di fare banca in modo più semplice e i primi risultati sono già sotto gli occhi di tutti. A luglio 2017 abbiamo inaugurato la nostra succursale virtuale myCler, che consente di aprire un conto online, effettuare investimenti o chattare in tutta sicurezza con i consulenti. Con la nostra nuova app Zak – la banca sullo smartphone – vogliamo definire nuovi parametri in termini di semplicità, fruibilità e servizi che vanno oltre le operazioni bancarie in senso stretto. Abbia-

mo ridotto il numero dei pacchetti bancari e uniformato i costi per i mandati di gestione patrimoniale.

Per fornire ai clienti una consulenza da pari a pari, continuiamo a investire nel nostro nuovo concetto di succursale, che è stato applicato per la prima volta nell'ufficio bancario di Uraniastrasse a Zurigo. L'ambiente aperto e semplice, caratterizzato da un design fresco e moderno, sta riscuotendo grande successo, anche tra i clienti più giovani. Il forte aumento dell'affluenza della clientela indica che abbiamo imboccato la strada giusta.

I nostri collaboratori sono stati un aiuto preziosissimo anche nel 2017. Con grande entusiasmo e impegno hanno partecipato al lancio del nuovo marchio. A nome del Consiglio di amministrazione, ringrazio tutti i collaboratori per aver contribuito a rendere tangibile, giorno dopo giorno, la nostra promessa di prestazione. E infine ringrazio voi, cari clienti e azionisti, per esserci rimasti fedeli anche dopo il cambio di nome. Per noi è molto importante dimostrarvi che siete in buone mani.



**Dr. Andreas Sturm**  
Presidente del Consiglio  
di amministrazione

## Indice

La strategia <b>Alla Svizzera serve una nuova banca</b>	Pagina 6
Il nuovo nome <b>Cler significa chiaro</b>	Pagina 10
Il rinnovo delle succursali <b>Sentirsi a proprio agio</b>	Pagina 12
Le insegne luminose <b>In bella vista</b>	Pagina 14
Il rebranding <b>Apertura</b>	Pagina 16
La banca digitale <b>Dove? Non conta.</b>	Pagina 18
Evento per il personale <b>Clima di fermento</b>	Pagina 21
L'andamento degli affari <b>Commento</b>	Pagina 22
Le cifre <b>Conto annuale</b>	Pagina 24
Gli organi direttivi <b>Consiglio di amministrazione e Direzione generale</b>	Pagina 30
I salari <b>Pubblicazione delle remunerazioni</b>	Pagina 32
<b>Indirizzi</b>	Pagina 34

Maggiori informazioni sono contenute nella relazione sulla gestione 2017 (in lingua tedesca) disponibile al sito [www.cler.ch](http://www.cler.ch) alla voce «Banca Cler/Relazioni con gli investitori».





**Dr. Andreas Sturm**  
Presidente del Consiglio  
di amministrazione Banca Cler

Andreas Sturm è il presidente del Consiglio di amministrazione della Banca Cler. Convive da molti anni con la sua partner e insieme hanno tre figli. Tutti i membri della famiglia condividono una passione: i viaggi. «Preferiamo organizzare vacanze lunghe e in località poco note e frequentate, evitando le mete più gettonate» afferma Sturm.

**Sandra Lienhart**  
CEO Banca Cler

Sandra Lienhart è la CEO della Banca Cler. È vedova e nel tempo libero ama praticare attività sportive a contatto con la natura e in compagnia di amici e familiari. È cresciuta in una famiglia di imprenditori a Winterthur. Di sé stessa dice: «L'orientamento alla clientela e l'attenzione ai servizi erano preoccupazioni costanti nella nostra quotidianità, e ormai li ho nel sangue. Quello che conta è essere disposti a dare il 110%.»



La Banca Cler è nuova ma ha alle spalle una storia lunga 90 anni. Il presidente del Consiglio di amministrazione Andreas Sturm e la CEO Sandra Lienhart forniscono informazioni sull'orientamento strategico dell'istituto, calibrato con cura, e svelano come le operazioni bancarie diventano particolarmente semplici per i loro clienti.

# Alla Svizzera serve una nuova banca

La Banca Cler, con il suo nuovo nome, ha aperto i battenti ad aprile 2017. La Basler Kantonalbank ha nel frattempo rilevato il pacchetto azionario detenuto dal Gruppo Coop Società Cooperativa. Ci sono molte banche in Svizzera, è vero, ma un piccolo istituto con un modello di business trasparente, offerte semplici, uno spiccato orientamento alla clientela e ai servizi nonché una chiara coscienza della propria responsabilità sociale è in grado di soddisfare le richieste di molti clienti. Nel corso del 2017 la Banca Cler ha ulteriormente affinato il proprio profilo: oltre

a semplificare l'offerta e a potenziare i canali e i servizi digitali, l'istituto ha compiuto i primi passi per rinnovare e riprogettare le proprie succursali in base alle mutate esigenze della clientela.

La forte presenza fisica sull'intero territorio svizzero va di pari passo con la digitalizzazione delle transazioni bancarie. L'obiettivo è ottenere una netta semplificazione e ampliare i servizi che vanno oltre le operazioni bancarie in senso stretto.



**Andreas Sturm, lei è il presidente del Consiglio di amministrazione della Banca Cler. L'esercizio 2017 si è concluso. Come ha vissuto il lancio del nuovo istituto?**

Andreas Sturm: Negli scorsi mesi abbiamo investito parecchio nel nuovo marchio, nel nuovo concetto di succursale e nella digitalizzazione delle operazioni bancarie. Si tratta di investimenti nel futuro della nostra banca, un istituto con 90 anni di storia alle spalle. Se si osserva il contesto attuale, caratterizzato da parole chiave come trasformazione digitale, mutate esigenze dei clienti o tassi bassi, ci si rende conto che portare avanti questo compito rimarrà una grande sfida anche per i prossimi anni.

**Sandra Lienhart, lei è la nuova CEO della Banca Cler e per più di dieci anni è stata la responsabile del dipartimento Distribuzione. Conosce quindi il settore bancario «dai piani bassi». Come descriverebbe le mutate esigenze dei clienti a cui ha accennato Sturm?**

Sandra Lienhart: Abbiamo constatato che gli svizzeri vorrebbero una banca che li segua da pari a pari, ad esempio comunicando con loro con un linguaggio non infarcito di tecnicismi. La semplicità è la carta vincente. Altro punto importante: oggi non ci separiamo mai dal nostro smartphone, siamo connessi sempre e ovunque; possiamo confrontare prezzi e servizi oppure comunicare attraverso i social media. Consapevoli di questo trend, abbiamo deciso di proporci ai nostri clienti anche come banca semplice sullo smartphone, attraverso un'app che si riveli utile nella quotidianità. L'app deve semplificare la gestione del denaro e proporre offerte supplementari che vadano oltre le classiche operazioni bancarie. Nella nostra succursale virtuale myCler i clienti possono aprire un conto senza doversi presentare di persona o inviare documenti.

**Parlate entrambi di digitalizzazione.**

**È questa la nuova strategia della banca?**

Andreas Sturm: Vogliamo posizionarci come banca digitale con una forte presenza fisica nei centri urbani, per questo dobbiamo incrementare la nostra forza innovativa. Lo facciamo all'interno del gruppo con la Basler Kantonalbank. Ovviamente la digitalizzazione rientra nel nostro progetto, perché ci consente di attirare nuovi gruppi di clienti attraverso prodotti innovativi, semplificare le operazioni bancarie e integrare agevolmente e velocemente nella nostra offerta i servizi a valore aggiunto richiesti dai clienti. La nostra clientela deve comprendere senza difficoltà il funzionamento dei nostri prodotti e riuscire a utilizzarli e gestirli in modo semplice e pratico. E deve sapere che siamo al suo fianco in qualsiasi situazione di vita e per qualsiasi questione finanziaria.

Sandra Lienhart: Naturalmente vogliamo continuare a crescere e ampliare la nostra quota di mercato. Pertanto dobbiamo sviluppare nuovi modelli di business e generare così anche nuovi ricavi. Attraverso processi semplificati e sinergie all'interno del gruppo possiamo migliorarci diventando più veloci ed efficienti sul piano dei costi.

**Come fate a conciliare la digitalizzazione con le 32 succursali presenti su tutto il territorio svizzero?**

**Non è in contrasto con i vostri piani?**

Sandra Lienhart: No, assolutamente. Ci muoviamo volutamente su due fronti. Non tutto ciò che è nuovo e tecnicamente attuabile è per forza opportuno o gradito dai nostri clienti. La digitalizzazione a tutti i costi può rivelarsi un pericolo. Naturalmente facciamo di tutto per consentire ai nostri clienti di svolgere in modo semplice e comodo le operazioni quotidiane rilevanti attraverso lo smartphone. Ma il contatto umano e il confronto tra persone non sono sostituibili sempre e ovunque. Noi curiamo anche l'aspetto emotivo.

Andreas Sturm: Il nuovo concetto di succursale mostra che prendiamo sul serio la consulenza da pari a pari. Vogliamo essere fisicamente presenti e curare consapevolmente il contatto personale con i nostri clienti. Anche e soprattutto in un mondo che si fa sempre più digitale.

**Da alcuni sondaggi è emerso che sempre più persone cercano imprese che si assumano la propria responsabilità sociale. Cosa significa in concreto questo desiderio in relazione alla Banca Cler?**

Andreas Sturm: Da noi la parità salariale e le pari opportunità sono un dato di fatto. Non solo dichiariamo di garantire lo stesso trattamento salariale a uomini e donne, ma lo facciamo anche certificare da un'istanza indipendente. Inoltre vogliamo promuovere la diversità a tutti i livelli, in riferimento a sesso, età o cultura. Non solo, ma anche, perché sono convinto che i team misti ottengano



risultati migliori. Il fatto che la nostra banca sia guidata da una donna dipende solo dalla sua esperienza e competenza. Ma naturalmente sono contento che ci sia lei ai vertici perché è anche un segnale importante all'interno dell'azienda e al suo esterno.

#### **Signora Lienhart, pensa di dirigere la Banca Cler diversamente da come farebbe un uomo?**

Sandra Lienhart: Questo lo devono valutare gli altri. Io cerco di fondare la mia vita privata e professionale sui valori in cui credo e di adottare questo approccio anche come dirigente. Del mio lavoro mi affascina la collaborazione con le persone, sia dipendenti che clienti. Per me contano molto rispetto, credibilità, fiducia e trasparenza. Questa filosofia di vita mi ha sempre ripagata.

#### **In veste di CEO, è soddisfatta dell'esercizio 2017?**

Sì, lo sono. In qualità di nuova banca possiamo già cogliere i primi frutti. Lo dimostrano la crescita in termini di volume della soluzione d'investimento, l'incremento dei ricavi nelle operazioni su interessi e non da ultimo le reazioni positive dei clienti alle offerte digitali. La Banca Cler viene percepita dai nostri clienti come fresca, dinamica e aperta. Il nuovo posizionamento ha generato un clima di fermento tra i collaboratori, che sostengono con convinzione il nostro rilancio. L'intera direzione generale ha partecipato a questo progetto per oltre 18 mesi e ha plasmato in modo determinante il riposizionamento. Un vero lavoro di squadra! Ora si tratta di portare avanti quello che ci siamo prefissati. Non vedo l'ora!

## La strategia della Banca Cler

### Entusiasmare i clienti

**Affiancamento in qualsiasi situazione di vita e su tutti i punti di contatto. Accrescere il grado di soddisfazione e quindi far sì che sempre più persone consiglino ad altri l'istituto. Fornire una consulenza su un piano di parità e utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile. Rendere il banking un vero piacere ed entusiasmare i clienti con servizi individuali.**

### Attirare nuovi gruppi di clienti

**Offrire prodotti bancari completi e comprensibili a prezzi allettanti. Intervenire attivamente sui social network e utilizzare in modo intelligente i dati per ampliare la base di clienti. Creare nuove offerte digitali.**

### Aumentare l'efficienza

**Semplificare e automatizzare i processi, sfruttare le sinergie all'interno del gruppo.**

### Incrementare la forza innovativa

**Sviluppare nuove idee e offerte, a livello interno e con i partner. Puntare sulla digitalizzazione ed elaborare nuovi modelli aziendali con valore aggiunto che vadano oltre il classico banking.**

### Promuovere la sostenibilità

**Promuovere i collaboratori e il loro spirito imprenditoriale. Garantire la qualità etica e l'ecocompatibilità dei prodotti. Impegnarsi sul fronte sociale.**

Tutte le informazioni sull'impegno a favore dello sviluppo sostenibile della Banca Cler sono disponibili in Internet alla pagina [www.cler.ch/sviluppo-sostenibile](http://www.cler.ch/sviluppo-sostenibile) o nel rapporto sullo sviluppo sostenibile.





Si chiamava Banca Coop, ora si chiama Banca Cler. Un nuovo nome, perché?  
Lukas Staudenmann di Scholtysik & Partner ci racconta come si è arrivati  
a questa decisione.

## «Cler significa chiaro.»

«Non capita tutti i giorni di assistere alla nascita di una nuova banca svizzera. Prendiamo ad esempio il nome: per settimane abbiamo coniato, scartato, testato e verificato oltre 400 idee. Un nome azzeccato deve soddisfare molte caratteristiche: essere breve, incisivo, gradevole e comprensibile in tutte le lingue nazionali, ma non deve essere mai stato utilizzato prima, in modo da poter essere tutelato a livello giuridico. E soprattutto deve essere in linea con le origini, l'impronta e la strategia della banca.

Per prima cosa ci siamo seduti intorno a un tavolo con i responsabili e li abbiamo bombardati di domande: chi è il vostro target? Cosa vi rende migliori di altri? Perché i vostri clienti si fidano di voi? Cosa deve cambiare? Insieme abbiamo quindi identificato l'«impronta genetica» che contraddistingue la banca: origini legate a una cooperativa, operato responsabile, focalizzazione solo sulla Svizzera e massima semplicità nei prodotti e servizi.

Il nome che abbiamo scelto ingloba tutte queste caratteristiche: 'Cler' è un termine romancio, quindi squisitamente svizzero, che significa 'chiaro, semplice, comprensibile'. Breve, pregnante e dal suono chiaro. Si pronuncia facilmente in tutte le lingue nazionali, il che è molto importante per una banca che opera sull'intero territorio elvetico. Il fatto che per alcuni ricordi il nome di una donna è un effetto secondario gradito.

La strada per trovare un marchio forte è in salita e irta di ostacoli, come ad esempio quando si è costretti ad abbandonare una buona idea perché dalle verifiche emerge che è attaccabile sul fronte del diritto dei marchi. Ma alla fine il coraggio e la costanza vengono premiati: il Consiglio di amministrazione non ci ha pensato due volte e ha approvato all'unanimità «Cler».

Malgrado il successo ottenuto con il lancio a maggio 2017, il lavoro è appena iniziato. Sono i collaboratori a dare senso al nuovo marchio riempiendolo di vita e a dimostrare che una banca onesta può essere fresca e semplice. Per diffondere in maniera capillare il messaggio, è necessario che tutte le persone coinvolte dimostrino impegno, tenacia e coerenza.»

**Chi sono i nostri clienti? Quali esigenze hanno? E con quale offerta possiamo fare sì che ottengano tutto ciò che desiderano? Le risposte a queste domande sono riassunte nel posizionamento di mercato, che funge da bussola in quanto chiarisce, semplifica e definisce l'orientamento di un'impresa.**



**Lukas Staudenmann**  
Scholtysik & Partner

L'esperto in scienze dei media e brand manager di lungo corso Lukas Staudenmann è contitolare dell'agenzia di branding e design Scholtysik & Partner, che ha seguito fin dall'inizio e realizzato il rebranding da Banca Coop a Banca Cler. Lui non ha dubbi: «Per essere forte, un marchio deve osare.»



Un ambiente piacevole semplifica molte cose, anche i colloqui personali. La Banca Cler rinnova il proprio arredamento. Stefan Stettler di Mint Architecture ci spiega perché.

## Sentirsi a proprio agio

**Stefan Stettler, lei è Client Director di Mint Architecture, l'azienda responsabile del rinnovo delle succursali della Banca Cler. Quali sono state le sue riflessioni?**

Tutti sappiamo che l'estetica degli interni non è tutto. Quello che conta è la visione di un'azienda, il marchio. Siamo stati coinvolti molto presto nel progetto, nell'agosto 2016. All'epoca non era stato ancora definito il nome della nuova banca, ma il suo posizionamento era chiaro. Il nostro compito era di rendere tangibile «a livello tridimensionale» il nuovo posizionamento della Banca Cler, il suo branding.

**Come si è concretizzato tutto questo negli ambienti interni?**

Attraverso l'uso di colori freschi si è voluto prendere le distanze dalla classica atmosfera da banca (rigida, formale e glaciale). Volevamo creare ambienti aperti, accoglienti e dinamici, che facessero sentire a proprio agio clienti di tutte le fasce d'età: giovani, famiglie e anziani. Ognuno deve sentirsi libero di sedersi, bere un caffè o controllare qualche informazione al computer. Il cuore pulsante delle nuove succursali è l'area dedicata agli eventi. La Banca Cler intende organizzare eventi serali per divulgare informazioni e conoscenze su importanti questioni finanziarie o attinenti alla quotidianità. In quest'area si trovano una tribuna, grandi schermi e un videoproiettore. Ci si può sedere comodamente tutti insieme e, se necessario, aggiungere altre sedie.

**Sono già state rinnovate tutte le succursali della Banca Cler?**

No, il lavoro è appena iniziato. Il roll-out ci terrà impegnati ancora qualche anno. Abbiamo però già attuato un restyling in tutte le succursali per creare un'atmosfera fresca e dinamica attraverso i colori, i tessuti e lo stile dei mobili.

**Qual è stata la sfida più ardua?**

Oltre al design abbiamo dovuto tenere in considerazione anche aspetti prettamente aziendali. Come si svolgono i processi nel settore bancario? Quali prodotti si vendono? Quanti contanti si prelevano ancora? Quante sale riunioni occorrono? Attraverso quali percorsi si raggiungono i vari ambienti? Conciliare esigenze di vendita ed esigenze del marchio non è stato facile, ma le discussioni su questo punto sono state estremamente interessanti e arricchenti.

**Il futuro delle succursali è già realtà, ad esempio nella sede di Uraniastrasse 6 a Zurigo. Tutti i clienti della Banca Cler devono sentirsi ugualmente a proprio agio, per questo sono state create aree che offrono diverse possibilità di sedersi. Abbiamo scelto poltrone e divani in cui non si «sprofondasse», con sedute relativamente alte e schienali non troppo reclinati che consentano di alzarsi con facilità. Per i bambini che accompagnano i genitori abbiamo allestito un angolo giochi.**



**Stefan Stettler**  
Mint Architecture

Stefan Stettler è Client Director presso Mint Architecture. Ha seguito una prima formazione da decoratore-espositore, poi ha studiato architettura d'interni. Ha alle spalle 30 anni di esperienza in graphic design e architettura d'interni sul mercato al dettaglio. «Senza investimenti», afferma Stettler, «non è possibile attuare una strategia orientata al futuro.»



A man in a black shirt is working on large, blue, 3D block letters that spell out 'Bank Cler'. He is using a screwdriver to adjust the letter 'C'. The letters are arranged in a row, and the man is positioned behind them. The background is a plain white wall.



Facciate e vetrine: ovunque risplende il nuovo nome Banca Cler.  
André Wohlgemuth della Neonwidmer AG Werbeanlagen ha fatto  
un grande lavoro con il suo team.

## In bella vista

André Wohlgemuth è un uomo attaccato alla famiglia. In settimana non rincasa quasi mai prima delle sette di sera, ma poi si dedica interamente ai suoi cari. «Prima producevo pezzi che venivano installati dentro alle macchine. Adesso invece il mio lavoro si può vedere ovunque. Quando sono in giro con la mia famiglia, ogni tanto mio figlio mi chiede: 'Papà, questo l'avete fatto voi?' Ecco il bello del mio lavoro.»

In effetti, André Wohlgemuth ha appena terminato di disseminare tracce luminose in tutta la Svizzera. Insieme al suo team, infatti, ha progettato e realizzato le nuove insegne della Banca Cler. Un compito davvero impegnativo, a partire dalla raccolta di tutte le autorizzazioni necessarie. A decidere cosa è consentito o meno sono infatti i singoli Cantoni e comuni, ognuno per conto proprio. «In alcuni casi decide l'ispettorato delle costruzioni, in altri una commissione urbanistica o l'autorità preposta alla protezione dei monumenti», così Wohlgemuth descrive il processo nel dettaglio.

Il team della Neonwidmer ha prodotto complessivamente 52 insegne luminose, 32 light box, 10 simboli grandi e circa 90 vetrofanie per personalizzare le vetrine e fornire indicazioni sugli orari di apertura o i parcheggi. È incredibile ma ancora oggi, nel XXI secolo, molto di tutto questo viene realizzato a mano. Le lettere vengono fresate, fissate insieme manualmente e premontate sulle strutture portanti, affinché l'installazione vera e propria sull'edificio possa svolgersi il più rapidamente possibile. Va pianificata bene anche la rimozione delle vecchie insegne. Spesso queste lasciano infatti delle tracce scure, rendendo necessaria la pulitura o la riverniciatura della facciata.

Dopo circa otto settimane di produzione, le insegne luminose erano pronte per essere trasportate in tutta la Svizzera, ordinatamente imballate in pellicole di plastica per evitare graffi o piccoli danni. «Normalmente», spiega André Wohlgemuth, «ci vogliono due settimane per un rebranding di questa portata. Basti pensare che l'insegna luminosa più grande installata presso la Aeschenplatz di Basilea è lunga sei metri. Invece dopo tre giorni avevamo già finito. E tutto questo è stato possibile solo grazie a un team fantastico. Detto francamente, siamo molto soddisfatti del nostro lavoro.»

**Un annuncio pubblicitario a quattro colori all'interno di un quotidiano costa fino a 40 000 CHF. In confronto, le insegne luminose sono un'alternativa economica. Una volta montato, il logo della Banca Cler è visibile fino in lontananza, e per anni. Grazie alla tecnologia LED oggi si risparmia molta corrente, il che contribuisce a garantire l'efficienza sul piano dei costi. Le insegne della Banca Cler sono alimentate a 12 volt, come una lampadina da comodino.**



**André Wohlgemuth**  
Responsabile vendite, Neonwidmer AG  
Werbeanlagen

André Wohlgemuth è meccanico di precisione qualificato. Prendendo atto della sempre maggiore presenza del digitale nella sua professione, Wohlgemuth ha deciso di perfezionarsi come agente tecnico-commerciale. Nell'applicazione di insegne sulle facciate mette quotidianamente a frutto le sue conoscenze tecniche. La passione per il suo mestiere si manifesta anche nel tempo libero. «Quando sono in viaggio, la prima cosa che guardo sono le insegne luminose. Mi interessa vedere come le fanno gli altri, ad esempio gli olandesi o gli inglesi. In pratica il mio lavoro è diventato il mio hobby», afferma Wohlgemuth.



**La Banca Coop ora si chiama  
Banca Cler. E per farvelo  
sapere, paghiamo 1'337 franchi  
per questo manifesto.**

È ora di parlare di soldi.  
È ora di una nuova banca.

Bank  
Banque  
Banca

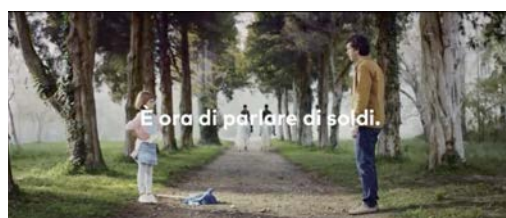
**CLER**

**Questo manifesto ci costa  
662 franchi. Ma non vogliamo  
comprare la vostra fiducia,  
vogliamo guadagnarcela.**

È ora di parlare di soldi.  
È ora di una nuova banca.

Bank  
Banque  
Banca

**CLER**



Mats Bachmann è il responsabile di progetto che ha seguito la nascita della Banca Cler. Qui ci svela perché è giunta l'ora di una nuova banca.

## Apertura

«Fra le prime proposte che mi sono state fatte quando a fine 2015 ho assunto la mia nuova funzione di responsabile del CEO Office presso la Banca Coop c'era quella di dirigere il progetto di rebranding dell'istituto», ricorda Mats Bachmann. «Una grande sfida e al contempo una meravigliosa opportunità che ti si presenta solo una volta nella vita.» Per un anno e mezzo il responsabile del CEO Office si è dedicato anima e corpo al completo rebranding dell'istituto. La lista delle cose da fare era molto lunga: Mats Bachmann ha diretto complessivamente 36 progetti parziali, a partire dai contenuti di fondo del marchio, passando per la definizione dell'immagine, fino all'elaborazione del nuovo concetto di succursale. «Può sembrare facile all'inizio», spiega Bachmann. «Una delle nostre promesse di prestazione recita 'banca semplice'. Ma quando si comincia a redigere formulari di varie pagine in modo che risultino facilmente comprensibili, si capisce quanto è impegnativo questo compito. Ma non ci siamo arresi. Per tutte le cose ci chiediamo: è semplice? È chiaro?»

Anche nel marketing e nella comunicazione la Banca Cler ha una strategia leggermente diversa dai suoi concorrenti. Con il claim «È ora di parlare di soldi.» e una buona dose di umorismo, il nostro istituto ha tentato di infrangere la barriera della tipica riservatezza svizzera in merito alle questioni finanziarie. Ma non è tutto: abbiamo voluto dare per primi il buon esempio dichiarando i costi effettivi sostenuti per l'affitto dei singoli spazi pubblicitari per i manifesti. «Vorremmo che le persone parlassero di soldi con più disinvoltura», afferma Bachmann. «Può essere imbarazzante affrontare argomenti come l'eredità o la previdenza, ma chi se ne occupa per tempo sarà sicuramente avvantaggiato», prosegue.

Mats Bachmann è soddisfatto dell'evoluzione del grande progetto. Dopo la lunga fase di preparazione è stato emozionante vedere realizzati i frutti del duro lavoro. «A maggio all'improvviso tutto è diventato blu», ricorda Bachmann con un sorriso. Non è ancora il momento di rilassarsi, però. «Questo è solo l'inizio. Ora siamo chiamati a lavorare con coerenza all'attuazione delle nostre promesse di prestazione.»

3

sono le promesse di prestazione della Banca Cler nei confronti dei propri clienti: banca semplice, consulenza +1 – ossia massima dedizione ai clienti – e assunzione della propria responsabilità sociale in tutti gli aspetti dell'attività dell'istituto.

60%

è la percentuale di clienti over 50. La Banca Cler è felice che la maggior parte dei propri clienti le sia rimasta fedele.

11

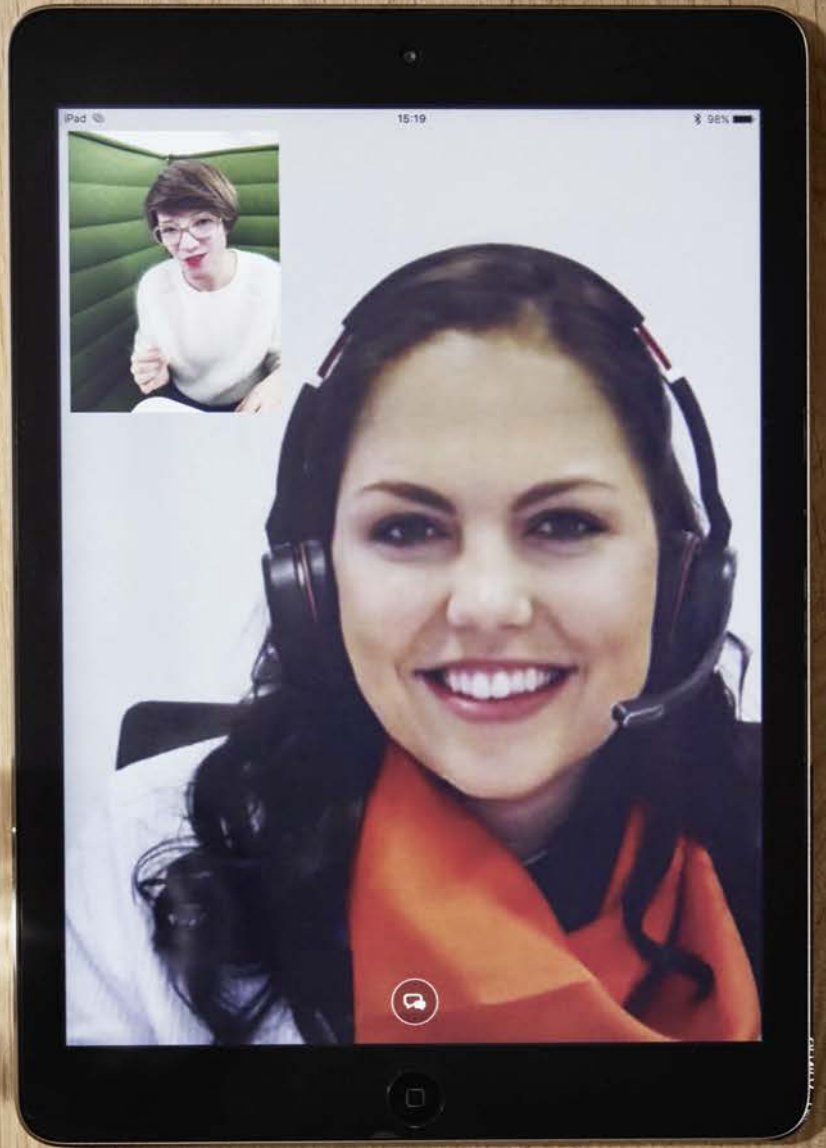
sono i capi di abbigliamento previsti dal Corporate Clothing della Banca Cler. Così tutti i collaboratori che assistono i clienti nelle succursali possono vestirsi come preferiscono. Sono comprese anche le cravatte, ma non vi è l'obbligo di indossarle.



**Mats Bachmann Ihr**  
Responsabile CEO Office

Mats Bachmann ha studiato giurisprudenza. «All'inizio volevo diventare giurista sportivo», rivela. Per caso è approdato al settore bancario, dove ha seguito un programma per trainee. Ha svolto poi mansioni manageriali legate all'Art Banking per una grande banca e ha lavorato nel dipartimento di comunicazione della Basler Kantonalbank. Mats Bachmann è sposato ed è padre di due figli.







YouTube, Facebook, shopping online: molte cose oggi si possono fare attraverso il canale digitale, comodamente seduti sul proprio divano.  
Con la sua app Zak, la Banca Cler rende le operazioni bancarie semplici come non mai.

## Dove? Non conta.

Il contatto personale e il confronto tra persone rimangono essenziali nell'ambito delle operazioni bancarie, ma le abitudini sono cambiate profondamente. Internet e gli smartphone ci rendono indipendenti, senza vincoli di tempo e di luogo. Se di sera o nel week-end si vuole sapere quanto denaro si ha sul conto, oggi basta un rapido controllo

sul cellulare. Ma il mondo digitale offre molte altre possibilità, che la Banca Cler non intende lasciarsi sfuggire. Ecco perché investe nella digitalizzazione senza perdere di vista le persone. Funzionalità inutili e offerte superflue non sono ammesse alla Banca Cler, perché i servizi digitali vengono sviluppati insieme ai clienti.

Sarah Isenring è molto contenta. La Banca Cler è riuscita a trovare 1000 cosiddetti test-user beta per la sua nuova app Zak al fine di perfezionarla per il lancio sul mercato previsto a febbraio 2018. «Sebbene avessimo fatto poca pubblicità, abbiamo riscosso molto interesse», racconta Sarah Isenring, che lavora per il servizio Sviluppo aziendale della Banca Cler. Da marzo 2017 la Banca Cler è impegnata nello sviluppo di questa app, che è per così dire una banca tascabile. Zak è stata pensata al 100% per lo smartphone e deve coprire tutti i servizi di base in ambito finanziario. Consentirà quindi naturalmente di aprire un conto in modalità totalmente digitale, sarà molto intuitiva da utilizzare e avrà un'interfaccia accattivante.

Zak garantisce agli utenti trasparenza e sicurezza nella gestione del denaro. Attraverso «contenitori» intelligenti i clienti suddividono liberamente il proprio budget così da sapere sempre con precisione quanti soldi hanno a disposizione e decidere, ad esempio, se possono permettersi l'ultimo modello di scarpe da ginnastica. È facile e intuitivo. Anche risparmiare sarà semplice: con Zak si possono allestire diversi contenitori di risparmio e con un semplice tocco delle dita si mettono da parte soldi per un viaggio programmato, il nuovo iPhone o le imposte. Sono inoltre previste offerte da parte di partner, quali assicurazioni o commercianti al dettaglio. «Naturalmente non sappiamo come verrà accolta l'app, quindi abbiamo scelto di coinvolgere nel suo sviluppo anche i clienti, in modo da ottenere feedback in tempo reale e sapere se le varie funzionalità apportano un concreto valore aggiunto. Se qualcosa non viene accettato, è meglio scoprirlo durante la fase di test. Così possiamo essere certi che la nostra app risponda effettivamente alle esigenze dei clienti», spiega Isenring.

Zak è un'app concepita per i giovani tra i 24 e i 30 anni, ma non perché debba essere utilizzata solo da loro. Al contrario. «I giovani hanno dimestichezza con le tecnologie digitali e sono molto esigenti da questo punto di vista», spiega Isenring. «Diamo per scontato che un'app che li soddisfi risulti intuitiva anche per tutti gli altri.»

«I giovani», continua Isenring, «hanno un rapporto ambivalente con la banca. Da un lato sarebbero felici se la banca fosse propositiva, perché sanno che dovrebbero occuparsi ad esempio della loro previdenza; dall'altro non vogliono ricevere telefonate o lunghe lettere. I cosiddetti chatbot sono una buona soluzione per informarsi in maniera non vincolante e contattare la banca nello stesso modo in cui si contattano gli amici, ossia via chat.» I chatbot sono programmi capaci di condurre conversazioni guidate da una macchina (bot = robot). Il sistema interpreta il testo della domanda digitata e fornisce una risposta. Più domande vengono poste, più precise e corrette saranno le risposte. Il sistema impara a conversare dalle interazioni precedenti. Se il chatbot non sa la risposta, inoltra la domanda ad un collaboratore del Centro di consulenza. La Banca Cler è uno dei primi istituti di credito svizzeri a fare uso di un chatbot.

Sono state comunque progettate innovazioni digitali anche per le operazioni bancarie al computer o su tablet.

Un esempio è la succursale virtuale mycler.ch, sviluppata insieme alla Basler Kantonalbank. Attraverso myCler è possibile aprire comodamente un conto bancario online: bastano una carta d'identità, un collegamento live al Centro di consulenza della Banca Cler e circa dieci minuti di tempo per diventare cliente dell'istituto. «La Banca Cler compirà passi importanti nel mondo digitale. Stiamo percorrendo nuove strade e cambiando la classica concezione di relazione bancaria.»

#### **Sarah Isenring**

Sviluppo aziendale

Sarah Isenring, nata a Sciaffusa, ha studiato pubblicistica ed economia a Zurigo. Durante e dopo gli studi ha lavorato presso una banca. Successivamente ha seguito un corso di specializzazione in economia aziendale con approfondimento in marketing. Ha lavorato, fra le altre cose, presso una scuola universitaria nel settore dell'innovazione ed è così venuta in contatto con molte start-up. «Della Banca Cler mi è piaciuto il fatto di poter dare il mio contributo concreto su molti fronti. C'è un clima di fermento e ci si sente quasi come in una start-up. Non facciamo banca 'dall'alto', ma per le persone normali e comuni come noi», afferma Isenring.

#### **Linda Bader**

Centro di consulenza

Linda Bader ha 23 anni e ha svolto presso la Banca Cler un apprendistato di impiegata di commercio di 3 anni con maturità professionale. Da agosto 2016 Linda Bader lavora nel Centro di consulenza della Banca Cler. Poiché telefonicamente è molto spesso a contatto con i clienti, Linda Bader ha ricevuto molti feedback sul rebranding, sia positivi che negativi. «Sono contenta che con il nuovo posizionamento ci rivolgiamo soprattutto ai giovani, perché è proprio questa categoria di clienti che finora mancava al nostro istituto. Sono molto curiosa di vedere come si affermerà sul mercato la Banca Cler con i suoi nuovi progetti, come ad esempio la nostra nuova offerta mobile-only Zak.»



# Clima di fermento



Nuovo nome, nuovo orientamento e nuovo concetto di succursale: il progetto di rebranding ha portato molte novità. Ma la domanda principale è: come reagiscono i collaboratori? Sostengono il cambiamento e si impegnano per agevolarlo? Se non prima, sicuramente dal 12 maggio 2017 la risposta è chiara a tutti: la reazione degli impiegati è assolutamente positiva. Sono felici di percorrere nuove strade con la Banca Cler. «Alcuni di loro erano addirittura sollevati perché abbiamo dato inizio a una nuova era», spiega il responsabile di progetto Mats Bachmann. «Siamo sinceri: la banca doveva diventare più moderna.» 460 collaboratori hanno festeggiato su una nave sul Lago di Costanza il lancio della Banca Cler. In tale occasione sono stati presentati anche i contenuti del marchio e i quattro nuovi spot televisivi.

# Commento sull'andamento degli affari



**«Il 2017 è stato l'anno del riposizionamento per il nostro istituto. Con la nostra campagna «È ora di parlare di soldi» ci siamo fatti notare in tutta la Svizzera. Abbiamo investito nelle nostre succursali e ampliato la nostra offerta digitale.»**

Sandra Lienhart  
CEO Banca Cler

## **Crescita e ricavi in aumento per la Banca Cler**

Nel 2017 la Banca Cler ha conseguito ricavi nettamente superiori nelle proprie attività core, ossia le operazioni su interessi e d'investimento. Nel complesso, i proventi d'esercizio hanno registrato un incremento del 4,5%, attestandosi a 256,4 mio. di CHF. I crediti ipotecari sono più che raddoppiati rispetto all'anno precedente (+555,9 mio. di CHF), benché la rigorosa politica di rischio adottata in passato sia rimasta invariata. I depositi della clientela hanno raggiunto un volume pari a 12,0 mia. di CHF. Due eventi eccezionali, il cambio di nome con il relativo riposizionamento a maggio e il rafforzamento della cassa pensioni a settembre, hanno fatto lievitare del 22,9% i costi d'esercizio, che hanno così toccato i 198,0 mio. di CHF. L'utile dell'esercizio della Banca Cler è pari a 38,3 mio. di CHF (2016: 45,7 mio. di CHF). I fondi propri sono stati rimpinguati con ulteriori 13,6 mio. di CHF. Ad aprile 2018 il Consiglio di amministrazione proporrà all'Assemblea generale un dividendo lordo invariato pari a CHF 1.80 per azione.

## **Ipoteche: crescita superiore al trend di mercato**

Un esempio emblematico della forte espansione nelle attività core della Banca Cler è dato dall'incremento di 555,9 mio. di CHF (+3,9%) dei crediti ipotecari. Una crescita al di sopra della media del settore, con cui il nostro istituto ha ampliato ulteriormente la propria posizione sul mercato pur mantenendo invariate le severe direttive in materia di concessione dei crediti, e questo nonostante nel comparto la concorrenza sia sempre più agguerrita. In seguito al nuovo orientamento sul fronte della clientela aziendale, i crediti commerciali, come parte dei crediti nei confronti della clientela, sono scesi di 154,2 mio. di CHF. Nel complesso, i prestiti concessi dalla Banca Cler alla clientela sono aumentati, attestandosi al 31.12.2017 a 14,9 mia. di CHF.

## **Depositi della clientela: raggiunti i dodici miliardi di franchi**

Nel corso del 2017 la Banca Cler ha raccolto ancora una volta ingenti somme di denaro, sotto forma di depositi a vista e a termine, da PMI e clienti istituzionali. Anche la clientela privata, spinta dal basso livello dei tassi a cercare alternative che rendessero più redditizi i propri risparmi, ha dato fiducia al nostro istituto. I depositi della clientela hanno così raggiunto a fine anno un volume pari a 12,0 mia. di CHF. Per rifinanziarsi a condizioni vantaggiose, l'istituto ha scelto due strumenti: la partecipazione alle emissioni della Pfandbriefbank schweizerischer Hypothekarinstitute AG, ambito nel quale ha ampliato di 387,0 mio. di CHF le proprie consistenze nette, e il collocamento sul mercato, a novembre 2017, della prima obbligazione targata Banca Cler (+204,5 mio. di CHF) che ha ottenuto un grande successo.

## **Un capitale solido**

La somma di bilancio della Banca Cler è aumentata di 629,3 mio. di CHF, attestandosi al 31.12.2017 a 17,5 mia. di CHF. A questo risultato ha contribuito in misura significativa l'incremento dei prestiti alla clientela. Anche la



buona dotazione di capitale, e di conseguenza la capacità di rischio dell'istituto, sono rimaste sostanzialmente invariate rispetto all'anno precedente: a fine 2017 il coefficiente di capitale complessivo ammontava a un soddisfacente 16,3% (2016: 16,5%).

#### **+7,5% per il risultato netto da operazioni su interessi**

Nel 2017 la Banca Cler è stata in grado di rafforzare la sua principale fonte di introiti, rappresentata dalle operazioni su interessi, mettendo a segno una significativa crescita nel comparto ipotecario nonostante la pressione sui margini e il contesto di tassi negativi. Ottimizzando la propria strategia di rifinanziamento, l'istituto è riuscito a ridurre considerevolmente gli oneri per interessi, pur mantenendo invariate le condizioni offerte ai clienti sui prodotti di risparmio. In questo modo è stato possibile compensare abbondantemente il calo dei proventi da interessi e sconti e dei proventi da interessi da immobilizzazioni finanziarie; il risultato lordo da operazioni su interessi, infatti, è salito dell'1,4% a 174,2 mio. di CHF (2016: 171,8 mio. di CHF). La qualità del portafoglio crediti della banca è migliorata ulteriormente: lo scioglimento di rettifiche di valore per rischi di perdita all'interno delle operazioni su interessi, per un volume di 12,7 mio. di CHF (2016: 1,9 mio. di CHF) ha consentito di raggiungere un risultato netto da operazioni su interessi pari a 186,9 mio. di CHF (2016: 173,8 mio. di CHF).

#### **La fiducia della clientela nella Soluzione d'investimento accresce i proventi da commissioni sulle attività di negoziazione titoli e d'investimento**

Nel 2017 la Soluzione d'investimento, lanciata l'anno prima, è stata arricchita con una variante improntata allo sviluppo sostenibile. La possibilità di usufruire di una gestione patrimoniale professionale già a partire da una base di 10 000 CHF ha riscosso grande successo presso la clientela: a fine dicembre 2017, gli averi impegnati nella Soluzione d'investimento della Banca Cler ammontavano a quasi 400 mio. di CHF. Grazie all'incremento del patrimonio gestito e delle transazioni effettuate dalla clientela, l'istituto ha visto lievitare del 4,4% i proventi da commissioni sulle attività di negoziazione titoli e d'investimento, fino a raggiungere un totale di 46,3 mio. di CHF. Hanno fatto segnare un calo, invece, i proventi da commissioni sulle altre prestazioni di servizio, che si sono attestati a 17,7 mio. di CHF (-14,1%). La motivazione di tale risultato è da ricercarsi nei minori introiti legati alle carte, in quanto i clienti hanno beneficiato di un'offerta più conveniente nell'ambito dei pacchetti bancari. Il tutto si è tradotto in un risultato da operazioni in commissione e da prestazioni di servizio pari a 54,8 mio. di CHF (-3,5%).

#### **Il rafforzamento della cassa pensioni incide sui costi per il personale**

Nel 2017 i costi per il personale della banca sono lievitati a 79,5 mio. di CHF (2016: 66,7 mio. di CHF). Tale incremento è ascrivibile in massima parte a un esborso una tantum di 10,3 mio. di CHF. A settembre 2017, infatti, la Basler Kan-

tonalbank e la Banca Cler hanno deciso di rafforzare con un'iniezione di liquidità la loro cassa pensioni congiunta.

#### **Offensiva di mercato: incremento degli altri costi d'esercizio per creare potenziale di crescita e di profitto**

A maggio 2017, con il cambio di nome e il riposizionamento, la Banca Cler ha lanciato una vera e propria offensiva di mercato. In tale contesto, alcune succursali sono già state completamente ristrutturare e rimodernate, ovvero quella alla Uraniastrasse a Zurigo, quella di Lugano Cioccaro, quella di San Gallo e quella di Berna. Le sedi rinnovate sono più ariose, trasmettono un'impressione di trasparenza e rendono possibili nuove modalità di interazione tra i clienti e la banca. Il progetto è già valso all'istituto un prestigioso riconoscimento, il German Design Award. Di pari passo con questi investimenti nella propria «presenza fisica», la Banca Cler ha dato un impulso decisivo alla propria trasformazione digitale, lanciando a luglio 2017 la succursale virtuale myCler e a novembre 2017 l'app Quanto Banca Cler per la valutazione degli immobili, nonché sviluppando insieme a studenti e persone al primo impiego l'app Zak, che ridefinisce i canoni del concetto di «banca sullo smartphone». A livello contabile tutto questo si è tradotto in un incremento di 24,1 mio. di CHF degli altri costi d'esercizio, che a fine 2017 hanno raggiunto i 118,5 mio. di CHF. Coerentemente con i due pilastri su cui poggia la propria strategia, l'istituto ha investito ingenti capitali per gettare le basi della propria crescita futura e creare nuove opportunità di profitto, dando pari importanza al canale «fisico» e a quello digitale allo scopo di rispondere al meglio alle esigenze di tutte le tipologie di clienti.

## **Prospettive**

#### **Proventi stabili nonostante ulteriori investimenti in ottica futura**

La Banca Cler prevede che nel 2018 il livello dei tassi rimarrà basso, per effetto della politica degli interessi negativi che la Banca nazionale svizzera continuerà ad attuare, e che vi sarà una contrazione nel settore dell'edilizia abitativa privata e commerciale. Nonostante questo contesto difficile, l'istituto conta di mantenere stabile la situazione sul fronte dei proventi, potendo far leva sulle opportunità di profitto e di crescita che deriveranno dai prossimi investimenti in programma. Nel corso di quest'anno saranno ristrutturate le succursali di Sion, Aarau, Locarno, Lugano Cattaneo e La Chaux-de-Fonds. Inoltre, verrà ulteriormente ampliata l'offerta digitale: con Zak – la banca sullo smartphone – nelle prossime settimane la Banca Cler tornerà a far parlare di sé in tutta la Svizzera, attraverso manifesti, spot televisivi, inserzioni pubblicitarie, banner e interventi sui social media. Nonostante gli oneri derivanti da questi investimenti, l'istituto prevede un alleggerimento sul fronte dei costi e un lieve incremento degli utili rispetto al 2017. Ritiene altresì di poter mantenere invariata la propria politica dei dividendi, orientata a uno sviluppo sostenibile nel lungo termine.

# Conto annuale

## Bilancio secondo il principio del true and fair view al 31.12.2017

	31.12.2017 in 1000 CHF	31.12.2016 in 1000 CHF	Variazione in cifre assolute	Variazione in %
<b>Attivi</b>				
Liquidità	2 008 283	1 945 502	62 781	3,2
Crediti nei confronti di banche	237 754	107 074	130 680	–
Crediti nei confronti della clientela	285 414	439 584	–154 170	–35,1
Crediti ipotecari	14 637 652	14 081 710	555 942	3,9
Attività di negoziazione	434	435	–1	–0,2
Valori di sostituzione positivi di strumenti finanziari derivati	546	539	7	1,3
Immobilizzazioni finanziarie	131 128	104 718	26 410	25,2
Ratei e risconti	19 957	16 576	3 381	20,4
Partecipazioni	23 180	23 180	–	–
Immobilizzazioni materiali	106 706	99 480	7 226	7,3
Altri attivi	56 014	59 008	–2 994	–5,1
<b>Totale attivi</b>	<b>17 507 068</b>	<b>16 877 806</b>	<b>629 262</b>	<b>3,7</b>
Totale dei crediti postergati	–	–	–	–
• di cui con obbligo di conversione e/o rinuncia al credito	–	–	–	–
<b>Passivi</b>				
Impegni nei confronti di banche	658 019	685 600	–27 581	–4,0
Impegni risultanti da depositi della clientela	11 967 448	11 881 179	86 269	0,7
Valori di sostituzione negativi di strumenti finanziari derivati	166	27	139	–
Obbligazioni di cassa	37 329	64 544	–27 215	–42,2
Mutui presso centrali d'emissione di obbligazioni fondiarie e prestiti	3 520 470	2 929 000	591 470	20,2
Ratei e risconti	71 971	87 931	–15 960	–18,2
Altri passivi	20 036	20 652	–616	–3,0
Accantonamenti	21 533	12 365	9 168	74,1
Riserve per rischi bancari generali	428 320	422 671	5 649	1,3
Capitale sociale	337 500	337 500	–	–
Riserva da capitale	49 932	49 932	–	–
Riserva da utili	356 048	340 683	15 365	4,5
Proprie quote del capitale (voce negativa)	–	–	–	–
Utile dell'esercizio	38 296	45 722	–7 426	–16,2
<b>Totale passivi</b>	<b>17 507 068</b>	<b>16 877 806</b>	<b>629 262</b>	<b>3,7</b>
Totale degli impegni postergati	–	–	–	–
• di cui con obbligo di conversione e/o rinuncia al credito	–	–	–	–
<b>Operazioni fuori bilancio</b>				
Impegni eventuali	26 777	25 385	1 392	5,5
Impegni irrevocabili	375 382	378 335	–2 953	–0,8
Impegni di pagamento e di versamento suppletivo	20 625	20 641	–16	–0,1

## Conto economico secondo il principio del true and fair view 2017

	2017 in 1000 CHF	2016 in 1000 CHF	Variazione in cifre assolute	Variazione in %
<b>Risultato da operazioni su interessi</b>				
Proventi da interessi e sconti	228 398	244 275	- 15 877	- 6,5
Proventi da interessi e dividendi da immobilizzazioni finanziarie	1 485	2 043	- 558	- 27,3
Oneri per interessi	- 55 725	- 74 492	18 767	- 25,2
<b>Risultato lordo da operazioni su interessi</b>	<b>174 158</b>	<b>171 826</b>	<b>2 332</b>	<b>1,4</b>
Variazioni di rettifiche di valore per rischi di perdita e perdite da operazioni su interessi	12 715	1 936	10 779	-
<b>Risultato netto da operazioni su interessi</b>	<b>186 873</b>	<b>173 762</b>	<b>13 111</b>	<b>7,5</b>

### Risultato da operazioni in commissione e da prestazioni di servizio

Proventi da commissioni sulle attività di negoziazione titoli e d'investimento	46 314	44 354	1 960	4,4
Proventi da commissioni su operazioni di credito	2 303	2 777	- 474	- 17,1
Proventi da commissioni sulle altre prestazioni di servizio	17 670	20 565	- 2 895	- 14,1
Oneri per commissioni	- 11 524	- 10 943	- 581	5,3
<b>Risultato da operazioni in commissione e da prestazioni di servizio</b>	<b>54 763</b>	<b>56 753</b>	<b>- 1 990</b>	<b>- 3,5</b>

### Risultato da attività di negoziazione e dall'opzione fair value

	<b>11 488</b>	<b>11 142</b>	<b>346</b>	<b>3,1</b>
--	---------------	---------------	------------	------------

### Altri risultati ordinari

Risultato da alienazioni di immobilizzazioni finanziarie	152	431	- 279	- 64,7
Proventi da partecipazioni	1 380	1 130	250	22,1
• di cui da partecipazioni valutate secondo il metodo dell'equivalenza (equity method)	-	-	-	-
• di cui da altre partecipazioni	1 380	1 130	250	22,1
Risultato da immobili	506	653	- 147	- 22,5
Altri proventi ordinari	1 367	1 576	- 209	- 13,3
Altri oneri ordinari	- 162	- 23	- 139	-
<b>Altri risultati ordinari</b>	<b>3 243</b>	<b>3 767</b>	<b>- 524</b>	<b>- 13,9</b>

<b>Proventi d'esercizio</b>	<b>256 367</b>	<b>245 424</b>	<b>10 943</b>	<b>4,5</b>
-----------------------------	----------------	----------------	---------------	------------

### Costi d'esercizio

Costi per il personale	- 79 473	- 66 717	- 12 756	19,1
Altri costi d'esercizio	- 118 496	- 94 399	- 24 097	25,5
<b>Costi d'esercizio</b>	<b>- 197 969</b>	<b>- 161 116</b>	<b>- 36 853</b>	<b>22,9</b>
Rettifiche di valore su partecipazioni nonché ammortamenti su immobilizzazioni materiali e valori immateriali	- 9 032	- 7 568	- 1 464	19,3
Variazioni di accantonamenti e altre rettifiche di valore nonché perdite	- 1 009	1 210	- 2 219	-
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>48 357</b>	<b>77 950</b>	<b>- 29 593</b>	<b>- 38,0</b>

Ricavi straordinari	8 534	2 760	5 774	-
Costi straordinari	- 29	-	- 29	-
Variazioni di riserve per rischi bancari generali	- 5 649	- 16 700	11 051	- 66,2
Imposte	- 12 917	- 18 288	5 371	- 29,4
<b>Utile dell'esercizio</b>	<b>38 296</b>	<b>45 722</b>	<b>- 7 426</b>	<b>- 16,2</b>

Costi per il personale una tantum per la costituzione di accantonamenti per impegni di previdenza	- 10 335	-	- 10 335	-
<b>Utile dell'esercizio (senza consolidamento CP)</b>	<b>48 631</b>	<b>45 722</b>	<b>2 909</b>	<b>6,4</b>

## Attestazione del capitale proprio

	Capitale sociale	Riserva da capitale	Riserva da utili	Riserve per rischi bancari generali	Proprie quote del capitale (voce negativa)	Utile dell'esercizio	Totale capitale proprio
	in 1000 CHF	in 1000 CHF	in 1000 CHF	in 1000 CHF	in 1000 CHF	in 1000 CHF	in 1000 CHF
<b>Capitale proprio all'inizio del periodo in rassegna</b>	<b>337 500</b>	<b>49 932</b>	<b>340 683</b>	<b>422 671</b>	<b>–</b>	<b>45 722</b>	<b>1 196 508</b>
Aumento/Diminuzione di capitale	–	–	–	–	–	–	–
Acquisizione di proprie quote di capitale	–	–	–	–	–	–	–
Alienazione di proprie quote di capitale	–	–	–	–	–	–	–
Utile (Perdita) da alienazione di proprie quote di capitale	–	–	–	–	–	–	–
Dividendi e altre distribuzioni	–	–	15 365	–	–	–45 722	–30 357
Altre assegnazioni alle/Altri prelievi dalle riserve per rischi bancari generali	–	–	–	5 649	–	–	5 649
Utile dell'esercizio	–	–	–	–	–	38 296	38 296
<b>Capitale proprio al termine del periodo in rassegna</b>	<b>337 500</b>	<b>49 932</b>	<b>356 048</b>	<b>428 320</b>	<b>–</b>	<b>38 296</b>	<b>1 210 096</b>

## Titolari di partecipazioni significative e gruppi di titolari di partecipazioni legati da accordi di voto

	31.12.2017 Nominale in 1000 CHF	31.12.2017 Quota in %	31.12.2016 Nominale in 1000 CHF	31.12.2016 Quota in %
Con diritto di voto				
Gruppo legato da accordi di voto				
· Basler Kantonalbank <sup>1)</sup>	255 668	75,8	220 495	65,3
· Gruppo Coop Società Cooperativa <sup>1) 2)</sup>	–	–	35 037	10,4
· Titoli propri	136	–	202	0,1
Free Float				
· Organizzazioni dell'USS <sup>3)</sup>	2 436	0,7	2 436	0,7
· Terzi	79 260	23,5	79 330	23,5
<b>Totale titolari di partecipazioni</b>	<b>337 500</b>	<b>100,0</b>	<b>337 500</b>	<b>100,0</b>

<sup>1)</sup> Partecipazione qualificata e azionista rilevante (ai sensi dell'art. 3 cpv. 2 lett. c<sup>bis</sup> LF sulle banche).

<sup>2)</sup> Dati consolidati, assicurazione del personale Coop esclusa.

<sup>3)</sup> Nessuna organizzazione dell'USS detiene una partecipazione del 3% o più. Le organizzazioni dell'USS non sono legate tra loro da accordi di voto.

Nel mese di marzo 2017 la Basler Kantonalbank ha acquisito l'intero pacchetto azionario detenuto dal Gruppo Coop Società Cooperativa nella Banca Cler (ex Banca Coop SA).

Pertanto, il gruppo legato da accordi di voto Basler Kantonalbank/Gruppo Coop Società Cooperativa, come esisteva l'anno precedente, è stato sciolto.



## Bilancio al 31.12.2017 — prima dell'impiego dell'utile

	31.12.2017 in 1000 CHF	31.12.2016 in 1000 CHF	Variazione in cifre assolute	Variazione in %
<b>Attivi</b>				
Liquidità	2 008 283	1 945 502	62 781	3,2
Crediti nei confronti di banche	237 754	107 074	130 680	-
Crediti nei confronti della clientela	285 414	439 584	-154 170	-35,1
Crediti ipotecari	14 637 652	14 081 710	555 942	3,9
Attività di negoziazione	434	435	-1	-0,2
Valori di sostituzione positivi di strumenti finanziari derivati	546	539	7	1,3
Immobilizzazioni finanziarie	131 128	104 718	26 410	25,2
Ratei e risconti	19 957	16 576	3 381	20,4
Partecipazioni	23 180	23 180	-	-
Immobilizzazioni materiali	106 706	99 480	7 226	7,3
Altri attivi	56 014	59 008	-2 994	-5,1
<b>Totale attivi</b>	<b>17 507 068</b>	<b>16 877 806</b>	<b>629 262</b>	<b>3,7</b>
Totale dei crediti postergati	-	-	-	-
• di cui con obbligo di conversione e/o rinuncia al credito	-	-	-	-
	31.12.2017 in 1000 CHF	31.12.2016 in 1000 CHF	Variazione in cifre assolute	Variazione in %
<b>Passivi</b>				
Impegni nei confronti di banche	658 019	685 600	-27 581	-4,0
Impegni risultanti da depositi della clientela	11 967 448	11 881 179	86 269	0,7
Valori di sostituzione negativi di strumenti finanziari derivati	166	27	139	-
Obbligazioni di cassa	37 329	64 544	-27 215	-42,2
Mutui presso centrali d'emissione di obbligazioni fondiarie e prestiti	3 520 470	2 929 000	591 470	20,2
Ratei e risconti	71 971	87 931	-15 960	-18,2
Altri passivi	20 036	20 652	-616	-3,0
Accantonamenti	21 533	12 365	9 168	74,1
Riserve per rischi bancari generali	413 226	407 577	5 649	1,4
Capitale sociale	337 500	337 500	-	-
Riserva legale da capitale	60 549	60 549	-	-
Riserva legale da utili	250 152	248 752	1 400	0,6
Riserve facoltative da utili	107 000	95 000	12 000	12,6
Proprie quote del capitale (voce negativa)	-	-	-	-
Utile riportato	3 373	1 408	1 965	-
Utile dell'esercizio	38 296	45 722	-7 426	-16,2
<b>Totale passivi</b>	<b>17 507 068</b>	<b>16 877 806</b>	<b>629 262</b>	<b>3,7</b>
Totale degli impegni postergati	-	-	-	-
• di cui con obbligo di conversione e/o rinuncia al credito	-	-	-	-
	31.12.2017 in 1000 CHF	31.12.2016 in 1000 CHF	Variazione in cifre assolute	Variazione in %
<b>Operazioni fuori bilancio</b>				
Impegni eventuali	26 777	25 385	1 392	5,5
Impegni irrevocabili	375 382	378 335	-2 953	-0,8
Impegni di pagamento e di versamento suppletivo	20 625	20 641	-16	-0,1

## Conto economico 2017

	2017 in 1000 CHF	2016 in 1000 CHF	Variazione in cifre assolute	Variazione in %
<b>Risultato da operazioni su interessi</b>				
Proventi da interessi e sconti	228 398	244 275	- 15 877	- 6,5
Proventi da interessi e dividendi da immobilizzazioni finanziarie	1 485	2 043	- 558	- 27,3
Oneri per interessi	- 55 725	- 74 492	18 767	- 25,2
<b>Risultato lordo da operazioni su interessi</b>	<b>174 158</b>	<b>171 826</b>	<b>2 332</b>	<b>1,4</b>
Variazioni di rettifiche di valore per rischi di perdita e perdite da operazioni su interessi	12 715	1 936	10 779	-
<b>Risultato netto da operazioni su interessi</b>	<b>186 873</b>	<b>173 762</b>	<b>13 111</b>	<b>7,5</b>
<b>Risultato da operazioni in commissione e da prestazioni di servizio</b>				
Proventi da commissioni sulle attività di negoziazione titoli e d'investimento	46 314	44 354	1 960	4,4
Proventi da commissioni su operazioni di credito	2 303	2 777	- 474	- 17,1
Proventi da commissioni sulle altre prestazioni di servizio	17 670	20 565	- 2 895	- 14,1
Oneri per commissioni	- 11 524	- 10 943	- 581	5,3
<b>Risultato da operazioni in commissione e da prestazioni di servizio</b>	<b>54 763</b>	<b>56 753</b>	<b>- 1 990</b>	<b>- 3,5</b>
<b>Risultato da attività di negoziazione e dall'opzione fair value</b>	<b>11 488</b>	<b>11 142</b>	<b>346</b>	<b>3,1</b>
<b>Altri risultati ordinari</b>				
Risultato da alienazioni di immobilizzazioni finanziarie	152	431	- 279	- 64,7
Proventi da partecipazioni	1 380	1 130	250	22,1
Risultato da immobili	506	653	- 147	- 22,5
Altri proventi ordinari	1 367	1 576	- 209	- 13,3
Altri oneri ordinari	- 162	- 23	- 139	-
<b>Altri risultati ordinari</b>	<b>3 243</b>	<b>3 767</b>	<b>- 524</b>	<b>- 13,9</b>
<b>Proventi d'esercizio</b>	<b>256 367</b>	<b>245 424</b>	<b>10 943</b>	<b>4,5</b>
<b>Costi d'esercizio</b>				
Costi per il personale	- 79 473	- 66 717	- 12 756	19,1
Altri costi d'esercizio	- 118 496	- 94 399	- 24 097	25,5
<b>Costi d'esercizio</b>	<b>- 197 969</b>	<b>- 161 116</b>	<b>- 36 853</b>	<b>22,9</b>
Rettifiche di valore su partecipazioni nonché ammortamenti su immobilizzazioni materiali e valori immateriali	- 9 032	- 7 568	- 1 464	19,3
Variazioni di accantonamenti e altre rettifiche di valore nonché perdite	- 1 009	1 210	- 2 219	-
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>48 357</b>	<b>77 950</b>	<b>- 29 593</b>	<b>- 38,0</b>
Ricavi straordinari	8 534	2 760	5 774	-
Costi straordinari	- 29	-	- 29	-
Variazioni di riserve per rischi bancari generali	- 5 649	- 16 700	11 051	- 66,2
Imposte	- 12 917	- 18 288	5 371	- 29,4
<b>Utile dell'esercizio</b>	<b>38 296</b>	<b>45 722</b>	<b>- 7 426</b>	<b>- 16,2</b>

	2017 in 1000 CHF	2016 in 1000 CHF	Variazione in cifre assolute	Variazione in %
Costi per il personale una tantum per la costituzione di accantonamenti per impegni di previdenza	- 10 335	-	- 10 335	-
<b>Utile dell'esercizio (senza consolidamento CP)</b>	<b>48 631</b>	<b>45 722</b>	<b>2 909</b>	<b>6,4</b>

## Impiego dell'utile e dividendo

	2017 <sup>1)</sup> in 1000 CHF	2016 <sup>2)</sup> in 1000 CHF	Variazione in cifre assolute	Variazione in %
Utile dell'esercizio	38 296	45 722	- 7 426	- 16,2
Utile riportato dall'esercizio precedente	3 373	1 408	1 965	-
<b>Utile di bilancio</b>	<b>41 669</b>	<b>47 130</b>	<b>- 5 461</b>	<b>- 11,6</b>
Impiego dell'utile				
· Assegnazione a riserva legale da utili	1 400	1 400	-	-
· Assegnazione a riserve facoltative da utili	8 500	12 000	- 3 500	- 29,2
· Distribuzioni dall'utile di bilancio	30 363	30 357	6	0,0
· Altri impieghi dell'utile	-	-	-	-
<b>Utile riportato a nuovo</b>	<b>1 406</b>	<b>3 373</b>	<b>- 1 967</b>	<b>- 58,3</b>
			<b>2017<sup>1)</sup></b>	<b>2016<sup>2)</sup></b>
Per azione al portatore di 20 CHF nominale				
Dividendo lordo			1.80	1.80
· dedotta l'imposta preventiva del 35%			0.65	0.65
· Dividendo netto			1.15	1.15
Accredito del dividendo il			12.4.2018	26.4.2017

<sup>1)</sup> Proposta del Consiglio di amministrazione all'Assemblea generale del 6.4.2018.

<sup>2)</sup> Delibera dell'Assemblea generale del 20.4.2017.



# Organi direttivi

Composizione del Consiglio di amministrazione al 31.12.2017



**Dr. Andreas Sturm**  
Presidente

Cittadino svizzero, nato il 30.1.1964;  
dr. rer. pol., lic. oec. HSG;  
nel CdA dal 28.4.2014;  
vicepresidente dal 13.4.2015 al  
20.4.2017;  
presidente dal 20.4.2017



**Prof. Dr. Dr. Christian Wunderlin**  
Vicepresidente

Cittadino svizzero, nato il 17.2.1968;  
prof. dr. rer. oec., dr. of Business  
Administration, esperto in finanza  
e controlling con diploma federale,  
informatico di gestione con diploma  
federale, MBA;  
nel CdA dal 13.4.2015;  
vicepresidente dal 20.4.2017



**Dr. Sebastian Frehner**  
Membro

Cittadino svizzero, nato il 2.9.1973;  
dr. iur., revisore abilitato ASR;  
nel CdA dal 13.4.2015



**Jan Goepfert**  
Membro

Cittadino svizzero, nato il 3.11.1958;  
lic. iur. e lic. phil., avvocato;  
nel CdA dal 15.4.2013



**Barbara A. Heller**  
Membro

Cittadina svizzera, nata il 21.9.1967;  
lic. oec. publ.;  
nel CdA dal 20.4.2017



**Christine Keller**  
Membro

Cittadina svizzera, nata il 6.10.1959;  
lic. iur.;  
nel CdA dal 18.4.2005



**Dr. Ralph Lewin**  
Membro

Cittadino svizzero, nato il 21.5.1953;  
dr. rer. pol.;  
nel CdA dal 25.3.2010;  
presidente dal 25.3.2010 al  
20.4.2017

## **Comitato dei rischi**

Prof. Dr. Dr. Christian Wunderlin, presidente  
Barbara A. Heller  
Dr. Andreas Sturm

## **Comitato di verifica**

Barbara A. Heller, presidente  
Jan Goepfert  
Dr. Sebastian Frehner

## **Comitato di remunerazione e di nomina**

Dr. Ralph Lewin, presidente  
Christine Keller  
Dr. Andreas Sturm

Informazioni più dettagliate sulla formazione e la carriera sono riportate nella relazione sulla gestione 2017 (in lingua tedesca). Quest'ultima e la relazione sulle remunerazioni sono consultabili al sito [www.cler.ch](http://www.cler.ch) alla voce «Banca Cler/Relazioni con gli investitori».

Composizione della Direzione generale al 31.12.2017



**Daniel Rüegger**

Membro della Direzione generale a.i.  
e responsabile del dipartimento  
Distribuzione a.i.

Cittadino svizzero, nato il 2.11.1960;  
manager di associazioni dipl. VMI  
università di Friburgo;  
nella Direzione generale a.i.  
dal 23.6.2017

**Dr. René Saluz**

Membro della Direzione generale  
e responsabile del dipartimento  
Finanze e rischio

Cittadino svizzero, nato l'1.5.1960;  
dr. oec. HSG;  
nella Direzione generale  
dall'1.5.2015

**Sandra Lienhart**

CEO e responsabile del dipartimento  
Presidenza

Cittadina svizzera, nata il 26.5.1966;  
Executive Master of Business  
Administration ZFH;  
nella Direzione generale  
dall'1.7.2004

# Pubblicazione delle remunerazioni

## Rimunerazioni e prestiti ai membri del Consiglio di amministrazione

Tutte le indennità vengono prese in considerazione nell'esercizio al quale appartengono economicamente. Nell'importo totale di tutte le indennità sono inclusi gli indennizzi in contanti, le prestazioni in natura e i contributi del datore di lavoro all'AVS o ad assicurazioni sociali statali

simili. Eventuali futuri pagamenti in relazione alla risoluzione di un mandato vanno presi in considerazione nel periodo nel quale viene soppressa la funzione in seno a un organo.

	Onorari <sup>1)</sup> in CHF	Rimunerazioni in azioni Banca Cler <sup>2)</sup> in CHF	Prestazioni in natura e altre componenti di remunerazione <sup>3)</sup> in CHF	Totale indennità lorda in CHF	Prestazioni sociali e di previdenza in CHF	Totale costi per il personale 2017 in CHF	Totale costi per il personale 2016 in CHF	Garanzie/prestiti/crediti in CHF
<b>Membri attivi del CdA</b>								
Sturm Andreas Presidente (dal 20.4.2017)	142 864	5 724	–	148 588	10 617	159 205	65 677	–
Frehner Sebastian Membro	51 418	1 908	–	53 326	3 810	57 136	41 146	–
Goepfert Jan Membro	59 928	2 512	–	62 440	4 462	66 902	73 716	–
Heller Barbara A. Membro (dal 20.4.2017)	58 075	1 336	–	59 411	4 245	63 656	–	–
Keller Christine Membro	53 418	1 908	–	55 326	3 953	59 279	41 682	–
Lewin Ralph Membro (presidente fino al 20.4.2017)	101 448	4 229	–	105 677	7 014	112 691	195 827	–
Wunderlin Christian <sup>4)</sup> Membro	72 755	3 403	–	76 158	–	76 158	68 768	–
<b>Totale remunerazioni 2017 ai membri attivi</b>	<b>539 906</b>	<b>21 020</b>	<b>–</b>	<b>560 926</b>	<b>34 101</b>	<b>595 027</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
<b>Membri dimissionari del CdA</b>								
Conrad Reto <sup>5)</sup> Membro (uscita: 20.4.2017)	10 949	604	–	11 553	–	11 553	38 384	–
Henn Overbeck Jacqueline Membro (uscita: 20.4.2017)	16 082	795	–	16 877	1 206	18 083	52 538	–
Tanner Martin <sup>6)</sup> Membro (uscita: 20.4.2017)	11 949	604	–	12 553	–	12 553	38 384	–
<b>Totale remunerazioni 2017 ai membri dimissionari</b>	<b>38 980</b>	<b>2 003</b>	<b>–</b>	<b>40 983</b>	<b>1 206</b>	<b>42 189</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
<b>Totale remunerazioni 2017 ai membri attivi e dimissionari</b>	<b>578 886</b>	<b>23 023</b>	<b>–</b>	<b>601 909</b>	<b>35 307</b>	<b>637 216</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
Totale remunerazioni 2016	555 500	30 772	–	586 272	29 850	–	616 122	–

<sup>1)</sup> Indennità forfettaria, gettoni di presenza e indennità forfettarie per l'infrastruttura del presidente del CdA. Con effetto dal 21.4.2017, l'indennità forfettaria per l'infrastruttura è stata integrata nell'onorario del presidente del CdA.

<sup>2)</sup> Alla Banca Cler esistono soltanto azioni al portatore, non vi sono diritti di conversione o d'opzione. Il prezzo d'acquisto ridotto in seguito al periodo di blocco per le azioni ammontava nell'esercizio 2017 a CHF 31.80.

<sup>3)</sup> Agevolazioni conformi alle condizioni per il personale in relazione a crediti e prestiti ipotecari in essere.

<sup>4)</sup> La remunerazione globale viene rimessa a DiEnigma AG, Zullwil.

<sup>5)</sup> La remunerazione globale viene rimessa al Gruppo Coop Società Cooperativa, Basilea.

<sup>6)</sup> La remunerazione globale viene rimessa a Unia, Berna.

Ai membri del Consiglio di amministrazione non è stata versata alcuna remunerazione supplementare e non è stato concesso alcun prestito o credito non conforme al mercato. Anche alle persone loro vicine non sono stati

accordati prestiti o remunerazioni non conformi al mercato. Non sono state versate remunerazioni neppure agli ex membri del Consiglio di amministrazione.



## Rimunerazioni e prestiti ai membri della Direzione generale

Tutte le indennità vengono prese in considerazione nell'esercizio al quale appartengono economicamente. Nell'importo totale di tutte le indennità sono inclusi gli indennizzi in contanti, le prestazioni in natura e i contributi del datore di lavoro a favore degli istituti di previdenza per il

personale e all'AVS o ad assicurazioni sociali statali simili. Eventuali futuri pagamenti in relazione alla risoluzione di un rapporto di lavoro vanno presi in considerazione nel periodo nel quale viene soppressa la funzione in seno a un organo.

	Salario fisso <sup>1)</sup>	Rimunerazione variabile in funzione del risultato			Prestazioni in natura e altre componenti di remunerazione <sup>4)</sup>	Totale indennità lorda	Prestazioni sociali e di previdenza datore di lavoro <sup>5)</sup>	Totale costi per il personale 2017	Totale costi per il personale 2016	Garanzie/prestiti/crediti
		In contanti	EP-Cash-Plan <sup>2)</sup>	Piano di capitale <sup>3)</sup>						
	in CHF	in CHF	in CHF	in CHF	in CHF	in CHF	in CHF	in CHF	in CHF	in CHF
Persona con il salario più elevato 2017 (Ackermann Hanspeter, CEO) <sup>6)</sup>	454 000	159 405	–	35 595	7 718	656 718	133 521	790 239	887 886	–
<b>Totale membri attivi della DG 2017 (Lienhart Sandra, Ackermann Hanspeter, Saluz René, Rüegger Daniel a.i.)</b>	<b>1 303 900</b>	<b>376 316</b>	<b>113 922</b>	<b>101 762</b>	<b>28 338</b>	<b>1 924 238</b>	<b>344 985</b>	<b>2 269 223</b>	<b>–</b>	<b>762 000</b>
Totale DG 2016 (Ackermann Hanspeter, Lienhart Sandra, Saluz René)	1 084 720	293 848	170 082	92 786	13 788	1 655 224	278 067	–	1 933 291	150 000
Credito più elevato DG (Rüegger Daniel)										612 000

<sup>1)</sup> Incluse le funzioni di direzione del gruppo e le spese forfetarie.

<sup>2)</sup> La remunerazione variabile in funzione del risultato «EP-Cash-Plan» è considerata come remunerazione differita (cfr. relazione sulle remunerazioni cifra 5.3).

<sup>3)</sup> Una parte della remunerazione variabile in funzione del risultato viene corrisposta sotto forma di versamenti da parte del datore di lavoro nel piano di risparmio della Cassa pensioni (20% della remunerazione variabile in funzione del risultato).

<sup>4)</sup> Si tratta essenzialmente delle posizioni «Vettura di servizio» e «Abbonamento generale», in cui la quota destinata all'utilizzo per scopi privati viene calcolata come parte integrante del salario. Nell'importo è compresa anche l'agevolazione

conforme alle condizioni per il personale circa crediti e prestiti ipotecari in essere.

<sup>5)</sup> La posizione comprende anche le prestazioni di assicurazioni sociali sulle remunerazioni differite relative a periodi precedenti che sono state definitivamente versate nel periodo in rassegna.

<sup>6)</sup> Il rapporto di lavoro con Hanspeter Ackermann è terminato il 31.12.2017, l'esonero è avvenuto il 23.6.2017. A tale data Sandra Lienhart è stata eletta nuova CEO della Banca Cler. Daniel Rüegger, responsabile della Regione Svizzera nordoccidentale, è subentrato a Sandra Lienhart in veste di responsabile del dipartimento Distribuzione a.i. e di membro della Direzione generale a.i.

Ai membri della Direzione generale non è stata versata alcuna remunerazione supplementare e non è stato concesso alcun prestito o credito non conforme al mercato. Anche alle persone loro vicine non sono stati accordati prestiti o

rimunerazioni non conformi al mercato. Non sono state versate remunerazioni neppure agli ex membri della Direzione generale.

# Indirizzi

## Sede principale

Banca Cler SA  
Aeschenplatz 3  
4002 Basilea  
061 286 21 21

## Centro di consulenza

Lu-ve dalle ore 8.00 alle ore 20.00  
0800 88 99 66  
info@cler.ch

## Succursali

5001 **Aarau**  
Hintere Vorstadt 8  
062 836 40 80

4002 **Basilea**  
Aeschenplatz 3  
061 286 21 21

4018 **Basilea**  
Güterstrasse 190  
061 366 58 58

6501 **Bellinzona**  
Piazza Nosetto 3  
091 820 60 20

3011 **Berna**  
Amthausgasse 20  
031 327 75 75

2501 **Bienne**  
Bahnhofstrasse 33  
032 328 81 81

5201 **Brugg**  
Neumarkt 2  
056 461 74 74

2301 **La Chaux-de-Fonds**  
Avenue Léopold-Robert 30  
032 910 93 93

7002 **Coira**  
Masanserstrasse 17  
081 258 38 48

2800 **Delémont**  
Rue de la Maltière 10  
032 421 42 00

1700 **Friburgo**  
Rue de Romont 35  
026 347 45 60

1204 **Ginevra**  
Place Longemalle 6/8  
022 818 44 44

6601 **Locarno**  
Via Trevani 3  
091 759 98 88

1003 **Losanna**  
Rue Saint-Laurent 21  
021 310 34 11

6002 **Lucerna**  
Morgartenstrasse 5  
041 226 46 46

6900 **Lugano**  
Viale C. Cattaneo 17A  
091 911 31 11

6901 **Lugano**  
Piazza Cioccaro 3  
091 936 30 70

2001 **Neuchâtel**  
Rue du Temple-Neuf 3  
032 722 59 59

4603 **Olten**  
Kirchgasse 9  
062 205 47 47

8645 **Rapperswil-Jona**  
Allmeindstrasse 22  
055 225 53 10

9001 **San Gallo**  
Vadianstrasse 13  
071 227 65 65

8201 **Sciaffusa**  
Vordergasse 54  
052 632 32 32

1951 **Sion**  
Place du Midi 46  
027 328 15 55

4500 **Soletta**  
Westbahnhofstrasse 1  
032 626 50 50

3600 **Thun**  
Bälliz 59  
033 225 36 36

1800 **Vevey**  
Rue du Théâtre 8  
021 925 93 20

8400 **Winterthur**  
Bahnhofplatz 12  
052 269 12 22

1400 **Yverdon-les-Bains**  
Rue du Casino 4/6  
024 424 13 40

6304 **Zugo**  
Alpenstrasse 9  
041 727 76 30

8001 **Zurigo**  
Uraniastrasse 6  
044 218 63 11

8050 **Zurigo Oerlikon**  
Querstrasse 11  
044 317 91 91

8055 **Zurigo Wiedikon**  
Birmensdorferstr. 308  
044 454 48 20

## Maggiori informazioni sulla rendicontazione della Banca Cler



Relazione sulla gestione 2017 (in lingua tedesca) al sito [www.cler.ch](http://www.cler.ch) alla voce «Banca Cler/Relazioni con gli investitori»



Rapporto sullo sviluppo sostenibile 2017 alla pagina [www.cler.ch/sviluppo-sostenibile](http://www.cler.ch/sviluppo-sostenibile) alla voce «Rapporto»

## Impressum

### Editore

Banca Cler SA  
CEO Office/Comunicazione  
Sede principale  
Aeschenplatz 3  
4002 Basilea  
[www.cler.ch](http://www.cler.ch)

### Concetto

Banca Cler, Nicole Müller, hilda design matters

### Design

hilda design matters

### Testo

Banca Cler, Nicole Müller

### Fotografia

Judith Stalder e André Uster  
Pablo Wünsch Blanco (foto del CdA)

### Copertina

Geraldine Blumenthal, specialista Clientela crediti, e David Soler, consulente Clientela investimenti, presso la succursale di Zurigo-Urania

### Stampa

Neidhart + Schön Group SA

### Copyright

© 2018 Banca Cler SA

Viene pubblicato in italiano, francese e tedesco.  
Fa fede la versione tedesca.





Che anno incredibile! Nel 2017 dalla Banca Coop è nata la Banca Cler. Alcune cose non sono per nulla cambiate. Ad esempio il fatto che l'istituto sia una banca svizzera in mani svizzere, oppure che – fin dal 1927! – si impegni profusamente per il bene comune.

Cosa c'è quindi di nuovo nella Banca Cler? Nella sintesi della relazione sulla gestione relativa all'esercizio 2017, la prima redatta dall'istituto, vi spieghiamo come intendiamo semplificare le operazioni bancarie. Dallo sviluppo sostenibile al mondo digitale, dal contatto personale al livello regionale. La relazione riporta anche le cifre salienti sull'attività della Banca Cler.

Banca Cler SA  
Sede principale  
Aeschenplatz 3  
4002 Basilea

0800 88 99 66  
info@cler.ch  
www.cler.ch