



# L'apertura unisce



Relazione annuale 2014.

fair banking  
**banca coop**

# Indici

## Conto annuale Banca Coop SA secondo il principio del true and fair view

### Struttura del capitale

		2014	2013	2012
Numero di azioni		16 875 000	16 875 000	16 875 000
Valore nominale per azione	in CHF	20,00	20,00	20,00
Capitale azionario	in CHF 1000	337 500	337 500	337 500

### Quotazione di borsa

		2014	2013	2012
Quotazione a fine esercizio	in CHF	42,60	45,10	54,20
· Variazione	in %	-5,5	-16,8	-13,3
Quotazione massima	in CHF	47,05	54,50	62,75
Quotazione minima	in CHF	40,05	38,00	52,00
Capitalizzazione borsistica a fine esercizio	in mio. CHF	719	761	915
· in % dell'utile lordo	in %	785	905	965
· in % del capitale proprio <sup>1)</sup>	in %	67	74	92

### Indici per azione al portatore

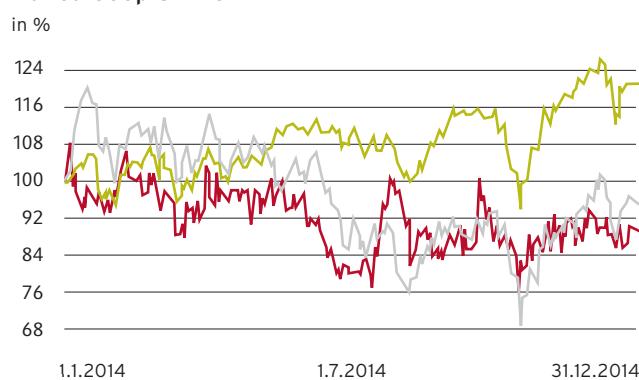
		2014	2013	2012
Utile lordo	in CHF	5,42	4,98	5,62
Risultato dell'esercizio <sup>1)</sup>	in CHF	4,99	4,38	4,88
Utile dell'esercizio (earnings per share) <sup>1)</sup>	in CHF	4,77	3,61	4,03
Valore contabile <sup>1)</sup>	in CHF	63,97	60,88	58,80
Rendimento del dividendo	in %	4,2	4,0	3,3
Quota di ripartizione (pay-out-ratio) <sup>1)</sup>	in %	36,7	49,8	44,7
Rapporto corso-utile (price-earning-ratio) <sup>1)</sup>		8,93	12,48	13,46
Rapporto corso-valore contabile (price-book-ratio) <sup>1)</sup>		0,67	0,74	0,92

### Dividendo

		2014	2013	2012
Per azione al portatore di CHF 20.– nominale				
· Dividendo lordo	in CHF	1,80	1,80	1,80
· Quota esente dall'imposta preventiva	in CHF	0,00	0,00	1,34
· Quota soggetta all'imposta preventiva	in CHF	1,80	1,80	0,46
Accredito del dividendo il		17.4.2015	6.5.2014	22.4.2013
Numeri di valore azione al portatore: 1 811 647 (ISIN: CH001816472)				

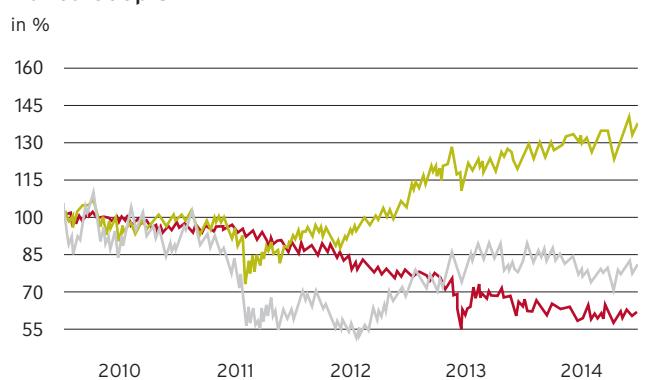
<sup>1)</sup> Adeguamento dei valori dell'anno precedente in seguito a una modifica dei principi contabili e di valutazione.

### Evoluzione del corso dell'azione al portatore Banca Coop SA 2014



— Banca Coop — SMI (indicizzato) — Indice bancario SPI (indicizzato)

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



— Banca Coop — SMI (indicizzato) — Indice bancario SPI (indicizzato)

## Conto annuale Banca Coop SA secondo il principio del true and fair view

<b>Bilancio</b>		<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>31.12.2012</b>
Somma di bilancio	in CHF 1000	16 212 412	15 053 827	15 255 846
· Variazione	in %	7,7	-1,3	3,1
Prestiti alla clientela	in CHF 1000	14 269 566	13 569 762	13 010 774
· di cui crediti ipotecari	in CHF 1000	13 670 465	13 017 255	12 489 268
Depositi della clientela	in CHF 1000	11 635 514	10 957 486	10 653 999
Depositi del pubblico	in CHF 1000	14 386 014	13 471 286	13 370 799
Mezzi propri palesi (dopo l'impiego dell'utile) <sup>1)</sup>	in CHF 1000	1 079 421	1 027 429	992 273
<b>Patrimonio della clientela</b>		<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>31.12.2012</b>
Totale patrimonio della clientela	in CHF 1000	19 230 278	17 866 326	17 749 252
· Variazione	in %	7,6	0,7	3,7
<b>Conto economico</b>		<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Risultato da operazioni su interessi	in CHF 1000	160 441	156 524	155 658
Risultato da operazioni in commissione e da prestazioni di servizio	in CHF 1000	64 704	70 515	69 056
Risultato da operazioni di negoziazione	in CHF 1000	12 428	13 221	13 344
Altri risultati ordinari	in CHF 1000	6 424	4 043	4 125
Proventi d'esercizio	in CHF 1000	243 997	244 303	242 183
Costi d'esercizio	in CHF 1000	152 476	160 238	147 428
Utile lordo	in CHF 1000	91 521	84 065	94 755
· Variazione	in %	8,9	-11,3	12,4
Ammortamenti, rettifiche di valore, accantonamenti e perdite <sup>1)</sup>	in CHF 1000	7 277	10 143	12 327
Risultato dell'esercizio <sup>1)</sup>	in CHF 1000	84 244	73 922	82 428
· Variazione <sup>1)</sup>	in %	14,0	-10,3	10,7
Utile dell'esercizio <sup>1)</sup>	in CHF 1000	80 497	60 995	67 975
· Variazione <sup>1)</sup>	in %	32,0	-10,3	10,7
<b>Indici</b>		<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Quota dei mezzi propri (dopo l'impiego dell'utile) <sup>1)</sup>	in %	6,7	6,8	6,5
Redditività dei mezzi propri (RoE) <sup>1)</sup>	in %	7,9	7,2	8,3
Redditività sulla somma di bilancio (RoA)	in %	0,5	0,4	0,5
Coefficiente Common Equity Tier I (coefficiente CET1)	in %	15,1	13,5	13,2
Coefficiente Tier I (coefficiente T1)	in %	15,1	13,5	13,2
Coefficiente capitale complessivo	in %	15,1	14,7	14,4
Leverage Ratio <sup>2)</sup>	in %	6,5	-	-
Grado di rifinanziamento I (depositi della clientela/prestiti alla clientela)	in %	81,5	80,7	81,9
Grado di rifinanziamento II (depositi del pubblico/prestiti alla clientela)	in %	100,8	99,3	102,8
Cost-income-ratio I	in %	62,5	65,6	60,9
Cost-income-ratio II	in %	65,4	68,5	63,8

<sup>1)</sup> Adeguamento dei valori dell'anno precedente in seguito a una modifica dei principi contabili e di valutazione.

<sup>2)</sup> Prima attuazione al 31.12.2014.

<b>Risorse</b>		<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Numero di clienti		257 497	265 575	271 278
Numero di collaboratori		513	534	530
Numero di succursali		33	33	33

# Indice

- |  |   |
|--|---|
| <b>3</b> Editoriale  | <b>46</b> Sviluppo sostenibile:<br>la nostra responsabilità |
| <b>6</b> Domande e risposte                                | <b>54</b> Organi direttivi                                  |
| <b>11</b> Retrospettiva sull'esercizio                     | <b>56</b> Organigramma                                      |
| <b>16</b> La nostra strategia come punto di<br>riferimento | <b>57</b> Direzione   |
| <b>25</b> I clienti: i nostri valori                       | <b>60</b> Succursali  |
| <b>42</b> I collaboratori: la nostra forza                 |   |

Copertina:

**Maria Christine Senn, cliente investimenti, Basilea**

«Sono una persona aperta e vado incontro agli altri, ma non apro la porta a tutti. Sono soddisfatta della mia banca poiché mi offre un'ottima consulenza. Il fatto che ora rimborsi anche le retrocessioni mi rallegra molto.»

Depositi della clientela

**+678**  
mio. di CHF

Crediti ipotecari

**13,7**  
mia. di CHF

Nuovo record: i depositi della clientela hanno registrato questo considerevole afflusso di nuovi mezzi, pari a una crescita del 6,2%.

La gioia di una casa propria: la cifra registrata dimostra la nostra forte posizione nel finanziamento delle proprietà d'abitazioni, con un volume di crediti concessi salito del 5% rispetto all'anno precedente.

Conto di risparmio Plus  
**+88,3**  
mio. di CHF

Un rendimento accattivante: questa crescita conferma il nostro conto di risparmio Plus al primo posto fra i prodotti di risparmio per la clientela privata.

## Highlight in cifre 2014

Uomini impiegati a tempo parziale

**14,8%**

Il lavoro a tempo parziale non è un tema che riguarda solo le donne: il 2014 registra nuovamente la crescita della quota di uomini impiegati a tempo parziale, per una percentuale pari al 14,8%.

Emissioni di gas serra

**-9,2%**

La difesa del clima è una delle nostre responsabilità: grazie al nostro attivo impegno a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>, scese da 895 a 813 tonnellate (ossia del 9,2%), ci è stato concesso per la quarta volta consecutiva il marchio Swiss Climate CO<sub>2</sub>.

Percentuale di assunzioni

**81,3%**



Dr. Ralph Lewin e Sandra Lienhart

# Editoriale

## Cari lettori

quest'anno la nostra relazione annuale è all'insegna del motto «L'apertura unisce». Essere aperti ai notevoli cambiamenti che il settore bancario attraversa in continuazione è ormai indispensabile. L'apertura è l'atteggiamento chiave che ci consente di fare spazio alle innovazioni future e di affrontare le sfide poste dalla crescente regolamentazione del settore finanziario, dalle incessanti controversie di natura fiscale e dalle discussioni sulle retribuzioni e sui relativi limiti.

L'apertura, per noi, è anche componente essenziale della nostra cultura aziendale, che ci porta a percorrere strade nuove insieme ai nostri clienti, a beneficio di tutti. Quest'anno, ad esempio, abbiamo deciso di rinunciare alle retrocessioni e di rimborsarle ai clienti, evitando così conflitti di interesse e meccanismi di incentivazione non virtuosi nell'ambito delle consulenze. In questo modo creiamo le basi per colloqui aperti e trasparenti in cui è davvero possibile scegliere l'offerta che risponde ai desideri e alle aspettative del singolo cliente.

Non è tuttavia sufficiente affrontare con mente aperta i cambiamenti che interessano il mondo bancario e adeguarci ad essi. Anche le esigenze della clientela cambiano e si moltiplicano. Ad esempio, i clienti desiderano sempre più spesso effettuare operazioni online, ma allo stesso tempo, quando si tratta di questioni più complesse, cercano comunque un consulente competente che li capisca e abbia il tempo di ascoltarli. Qualcuno che sappia immedesimarsi nella loro situazione e parli la loro lingua, riconosca i loro desideri, li comprenda e venga incontro alle esigenze personali. Qualcuno che risponda apertamente alle loro domande, prenda sul serio le loro perplessità e riesca a dissipare i loro dubbi.

Tanti cambiamenti, tante necessità a cui fare fronte ... tutti questi fattori influiscono sulla nostra attività e vanno tenuti nella dovuta considerazione, anche perché hanno un'enorme rilevanza nell'ambito del nostro orientamento strategico e della nostra identità di fornitori di servizi.

# Editoriale

Insieme alla Basler Kantonalbank (BKB), in un clima di dialogo aperto e costruttivo, abbiamo riflettuto su queste tematiche, abbiamo definito la strategia del gruppo e fissato i fondamenti di un modello aziendale sostenibile e della nostra visione per il futuro. Abbiamo individuato i punti cardine su cui intendiamo lavorare nei prossimi anni. Sono tre i capisaldi strategici prioritari per la nostra banca e i nostri clienti:

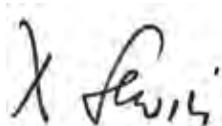
- **Ci proponiamo come banca di consulenza indipendente**
- **Attuiamo una gestione orientata al valore**
- **Cooperiamo all'interno del gruppo**

I tre capisaldi strategici si concretizzano in numerosi campi d'azione sui quali dobbiamo intervenire per raggiungere i nostri obiettivi. Con questa finalità, durante l'esercizio in rassegna diversi team di progetto della Banca Coop e della BKB hanno lavorato intensamente alle varie tematiche di rilevanza strategica. Un esempio fra tutti: l'anno scorso, come già menzionato, abbiamo deciso di rinunciare alle retrocessioni, e questo provvedimento lungimirante ci ha consentito di dare maggiore concretezza al caposaldo strategico della «banca di consulenza indipendente».

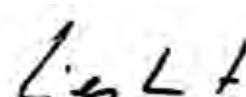
La nuova strategia comporterà cambiamenti a livello dei processi, delle procedure e delle strutture. Essere aperti nei confronti di queste novità e accettarle come opportunità da cogliere è fondamentale per il successo a lungo termine del nostro istituto. Attraverso questa relazione annuale comprenderete meglio quali sono i traguardi cui aspiriamo: giudicate voi stessi i primi risultati conseguiti con l'attuazione della nuova strategia.

Il 1º marzo 2015 inizierà la sua attività alla Banca Coop il nostro nuovo CEO, Hanspeter Ackermann. Siamo molto felici di affidare la guida del nostro istituto a un dirigente capace e lungimirante, che saprà senz'altro dare ulteriore slancio alla realizzazione della nuova strategia. Hanspeter Ackermann subentrerà ad Andreas Waespi, che dopo circa dieci anni di attività ai vertici della Banca Coop ha deciso di lasciare il nostro istituto.

A nome del Consiglio di amministrazione e della Direzione generale desideriamo ringraziarvi, cari clienti e azionisti, per la fiducia che anche lo scorso anno avete riposto in noi e che - ci auguriamo - vorrete continuare ad accordarci in futuro. Ringraziamo anche i nostri collaboratori per l'impegno con cui, giorno dopo giorno, svolgono il loro lavoro presso la Banca Coop. Ma soprattutto, vogliamo ringraziare voi tutti, cari lettori, per l'apertura e la franchezza con cui possiamo rivolgervi a voi e che contribuiscono alla nostra crescita come banca. Questa apertura unisce, schiude nuove prospettive e rappresenta un fattore di successo essenziale per il nostro istituto.



Dr. Ralph Lewin  
Presidente del Consiglio di amministrazione



Sandra Lienhart  
Presidente della Direzione generale ad interim

**Ci proponiamo come banca di consulenza indipendente:** ci focalizziamo sulle occasioni di contatto più significative con i nostri clienti e miglioriamo costantemente la qualità dei nostri servizi di consulenza. Nell'ambito delle operazioni di investimento non siamo vincolati a offertenzi terzi e non percepiamo corrispettivi (retrocessioni).



**Attuiamo una gestione orientata al valore:** vogliamo investire dove sappiamo di poter conseguire un valore aggiunto per il nostro istituto e la nostra clientela. Siamo attenti a mantenere un rapporto equilibrato fra rendimenti e rischi, operiamo scelte coerenti con il nostro impegno sociale garantendo la massima trasparenza al riguardo, e ci adoperiamo per adottare sistemi di incentivazione congrui e accettabili per i nostri collaboratori.



**Cooperiamo all'interno del gruppo:** puntiamo su linee guida chiare che orientino la collaborazione all'interno del gruppo e che ci consentano di sfruttare al meglio le sinergie. Omogeneizzare i processi permette anche di risparmiare sui costi.



## Signor Lewin, parliamone apertamente ...

Attraverso una strategia incentrata su tre capisaldi, il Consiglio di amministrazione ha tracciato la strada per il futuro della Banca Coop. Che cosa comporta tutto ciò in concreto? E quali sfide ne derivano per il nuovo CEO, Hanspeter Ackermann, che prossimamente prenderà le redini del nostro istituto? Ne abbiamo parlato con il presidente del Consiglio di amministrazione, il Dr. Ralph Lewin, e gli abbiamo chiesto un parere sugli eventi più significativi che hanno contraddistinto il 2014 e sull'orientamento futuro della banca.

Intervista con il presidente del Consiglio di amministrazione, il Dr. Ralph Lewin

### Signor Lewin, come valuta a posteriori il 2014?

È stato un anno costellato di numerose sfide, per i collaboratori, i vertici operativi e il Consiglio di amministrazione. Con grande impegno, siamo stati in grado di raggiungere alcuni traguardi di tappa lungo il cammino verso l'attuazione della

nostra strategia. Abbiamo compiuto un passo avanti in direzione del nostro posizionamento come banca di consulenza indipendente e abbiamo migliorato ulteriormente il servizio di consulenza alla clientela. Procediamo a ritmo sostenuto con l'ampliamento del Call center per arrivare a trasformarlo in un vero e proprio

“

Centro di consulenza, in modo che i nostri clienti possano contattarci, telefonicamente o tramite e-mail, oltre i normali orari di apertura. Un servizio clienti di prim'ordine è un fattore chiave per un'attività di consulenza davvero efficace e proficua.

[L'inizio del 2014, però, non è stato facile. Che insegnamenti ha tratto l'istituto dall'erroneo invio di fine anno?](#)

Abbiamo apportato ulteriori miglioramenti nella gestione dei rischi e nell'organizzazione dei controlli interni nei settori coinvolti; abbiamo regolamentato con maggiore chiarezza le responsabilità nell'ambito dei progetti e provvederemo a verificare l'attuazione dei provvedimenti introdotti. Abbiamo fatto tutto il necessario per evitare che un errore del genere si ripeta.

[La fiducia nell'effettiva indipendenza dei servizi di consulenza è decisiva per un posizionamento credibile della Banca Coop.](#)

Sì, direi che è un fattore imprescindibile. Per questo diamo grande rilievo alla tutela degli interessi dei clienti. Già da metà luglio 2013 non accettiamo più provvigioni nell'ambito dei mandati di gestione patrimoniale. La rinuncia alle retrocessioni nel contesto delle attività di consulenza, decisa l'anno scorso, è una logica conseguenza di questo orientamento. Non abbiamo prodotti di investimento nostri, e non siamo



nemmeno vincolati a offerenti terzi; per questo siamo in grado di offrire una consulenza indipendente, non viziata da conflitti di interesse.

[La strada per il futuro è stata tracciata non solo a livello strategico, ma anche sul piano operativo. Ad aprile 2015 la banca avrà un nuovo CEO: Hanspeter Ackermann. Cosa possiamo aspettarci da lui?](#)

Il Consiglio di amministrazione ha espresso grande soddisfazione per la scelta compiuta: Hanspeter Ackermann è la persona giusta per rivestire questa carica importantissima. Vanta un curriculum di tutto rispetto, che comprende studi di economia, un diploma di esperto contabile e diverse esperienze come dirigente in ambito bancario, in Svizzera e all'estero. Quali migliori premesse per prendere le redini del nostro istituto? Il signor Ackermann si insedierà presso la Banca Coop il 1° marzo 2015. Attendiamo con trepidazione il suo arrivo.

[Quali sfide dovrà affrontare il nuovo CEO?](#)

Le sfide sono anzitutto quelle poste dal settore bancario, che si fa sempre più complesso: la pressione sui margini nelle operazioni creditizie è notevole, e le condizioni quadro a livello normativo si inaspriscono continuamente. Il nostro CEO avrà il compito di districarsi in questa giungla per guidarci in una direzione che ci permetta di offrire sempre e comunque un servizio impeccabile ai nostri clienti. Solo in questo modo avremo successo. Avendo lavorato per anni presso una grande banca svizzera, Hanspeter Ackermann conosce alla perfezione tutti i settori di attività in cui opera il nostro istituto. Questo è uno dei principali motivi per cui è stato scelto: il signor Ackermann ha tutte le carte in regola per affrontare con successo le incognite che il futuro ci riserva.

La Banca Coop è stata ammonita dalla FINMA per aver effettuato acquisti a sostegno delle proprie azioni. Qual è la sua posizione al riguardo?

Naturalmente non siamo affatto contenti di quanto accaduto, e ce ne scusiamo. L'importante, anche in questo caso, è aver saputo trarre un insegnamento dagli errori commessi: abbiamo collaborato senza riserve con la FINMA. Abbiamo rielaborato i regolamenti e sensibilizzato i collaboratori riguardo alle regole di condotta sul mercato, attraverso corsi di formazione mirati. Il provvedimento più importante, ossia la totale rinuncia a effettuare transazioni con titoli del nostro istituto, è stato adottato dalla banca già nel 2013, quindi prima dell'indagine della FINMA. È pertanto escluso che una situazione simile si riproponga.



Uno dei capisaldi strategici della Banca Coop è «Attuiamo una gestione orientata al valore». Cosa significa?

Puntiamo a una gestione della banca orientata al valore aziendale e non solo al profitto, e in tale ottica diamo un peso decisamente maggiore agli aspetti legati ai rischi e al fabbisogno di capitale in relazione alle attività bancarie. In questo modo, cerchiamo di costruire una cultura aziendale che metta al bando comportamenti non virtuosi fondati su premesse errate.

Può dare ai nostri lettori qualche anticipazione sul 2015? In che direzione procederà la Banca Coop?

L'apertura del Centro di consulenza permetterà ai nostri consulenti, in tutte le succursali, di concentrarsi maggiormente sulla propria attività principale. Nel 2° trimestre del 2015 introdurremo nuovi pacchetti di prodotti rivolti alla clientela privata e aziendale, per i pagamenti e il risparmio (quindi conti, carte di credito, mezzi di pagamento per i viaggi e traffico dei pagamenti). Con i nostri fidati collaboratori, avanzeremo nell'attuazione dei capisaldi strategici. Inoltre, intensificheremo la collaborazione all'interno del gruppo, in modo che ciascun istituto possa beneficiare in misura maggiore del know-how dell'altro e accrescere ulteriormente la propria efficienza.

“



«La situazione attuale delle PMI svizzere non è semplice. Pertanto è necessario avere accanto un partner finanziario affidabile che proponga offerte adeguate e applichi commissioni equi.» **José Di Felice e Daniele Crippa**, titolari di La Peppina AG, Laupen



«Il concetto di sviluppo sostenibile è ormai sulla bocca di tutti. Ciò vale anche per il mondo bancario.

La Banca Coop mi propone, ad esempio, investimenti ecologici e rispettosi nei confronti dell'ambiente. Credo che sia proprio un'ottima idea.»

Paola Lavagetti Castiglioni, cliente privata, Muzzano

# Retrospettiva sull'esercizio

## Risultato operativo soddisfacente:

### I'utile d'esercizio sale a CHF 80,5 mio.

Nel 2014 la Banca Coop ha conseguito un utile lordo pari a CHF 91,5 mio., superando di CHF 7,5 mio. (+8,9%) il risultato del 2013. Il confronto operativo con l'esercizio precedente è reso però difficoltoso dal contributo speciale una tantum di CHF 11 mio. che nel 2013 la banca ha versato alla cassa pensioni per colmare il deficit di copertura e finanziare la regolamentazione transitoria per il passaggio dal primato delle prestazioni a quello dei contributi. Escludendo questo onere non operativo, l'utile lordo 2013 sarebbe stato pari a CHF 95,1 mio. (+3,7% rispetto al 2014).

Considerando l'attuazione della nuova strategia e gli effetti che ne derivano su proventi e oneri, il risultato operativo 2014 può ritenersi soddisfacente. I proventi d'esercizio, pari a CHF 244 mio., sono rimasti stabili (2013: CHF 244,3 mio.). In tal senso, sono stati decisivi i proventi d'interessi pari a CHF 160,4 mio. (CHF +3,9 mio.), in crescita malgrado il livello dei tassi sempre basso, e il ricavo una tantum derivante dalla cessata cooperazione con il partner di distribuzione Nationale Suisse alla voce Altri risultati ordinari, saliti di CHF 2,4 mio. a CHF 6,4 mio. Ciò ha permesso di compensare le entrate ridotte derivanti dalle operazioni in commissione. Il risultato da operazioni in commissione è calato di CHF 5,8 mio. a CHF 64,7 mio. per via del passaggio, a metà 2014, a un modello di business totalmente senza retrocessioni. Globalmente, i costi d'esercizio sono scesi a CHF 152,5 mio. (2013: CHF 160,2 mio.). A fronte della lieve riduzione dei costi per il personale e del venir meno del contributo speciale una tantum alla cassa pensioni vi è un aumento dei costi per il materiale. L'utile d'esercizio 2014 calcolato secondo il principio del true and fair view si attesta a CHF 80,5 mio. (2013 dopo il restatement: CHF 61,0 mio.). Questo aumento è dovuto soprattutto al contributo speciale alla cassa pensioni dello scorso esercizio e ai proventi straordinari derivanti dallo scioglimento di rettifiche di valore per rischi di perdita e dalla vendita della partecipazione in Nationale Suisse.

## Disposizioni più severe sulla liquidità determinano una somma di bilancio più elevata

Al 31.12.2014, la somma di bilancio della Banca Coop è salita a CHF 16,2 mia. (+7,7%). A fronte di una crescita pressoché analoga dei prestiti alla clientela (CHF +699,8 mio.) e dei depositi della clientela (CHF +678 mio.), ciò si spiega in particolare con le nuove e più severe disposizioni sulla liquidità, in vigore dal 1.1.2015. A prescindere dal periodo transitorio di quattro anni previsto da Basilea III, la Banca Coop ha deciso di garantire sin dall'inizio una quota di liquidità (LCR) in permanenza superiore al 100%. In mancanza di alternative, sono stati depositati ingenti mezzi sul conto giro presso la Banca nazionale svizzera. Così, la consistenza di mezzi liquidi è quasi raddoppiata rispetto al 2013 (CHF 1,4 mia. contro CHF 0,78 mia.).

## Ampliamento costante delle operazioni creditizie, meno rischi di perdite

I crediti ipotecari della Banca Coop sono aumentati del 5% passando a CHF 13,7 mia. al 31.12.2014 (2013: CHF 13 mia.). In tal modo, l'istituto ha scommesso nuovamente sulla propria posizione solida nel finanziamento di case di proprietà in tutta la Svizzera, beneficiando dell'ulteriore crescita delle attività edili nel 2014. Protagonista di questo andamento è l'edilizia abitativa privata, che vede un aumento della domanda di investimenti in progetti di edificazione e ristrutturazione dovuto a interessi ipotecari allettanti e all'incremento demografico. La Banca Coop ha tenuto fede alla sua politica creditizia lungimirante, applicando con coerenza severe direttive in materia di concessione dei crediti, in vigore da anni, con standard di anticipo conservativi e requisiti di sostenibilità elevati. Nel 2014, il portafoglio crediti in piena salute ha permesso persino lo scioglimento di rettifiche di valore per rischi di perdita. Insieme al leggero aumento dei crediti commerciali quale componente dei crediti verso clienti pari a CHF 46,6 mio. (+8,4%), al 31.12.2014 i prestiti alla clientela sono saliti, nel complesso, di quasi CHF 700 mio. (+5,2%) fino a 14,3 mia.

### Politica degli investimenti stabile

Con investimenti netti pari a CHF 6,2 mio. e ammortamenti sugli immobilizzi di CHF 7,1 mio., il valore contabile degli stabili ad uso della banca, degli altri immobili, dei restanti immobilizzi e dei software utilizzati si è ridotto di CHF 0,9 mio., attestandosi al 31.12.2014 a CHF 99,3 mio. (2013: CHF 100,2 mio.). Nello scorso esercizio, gli investimenti principali hanno riguardato gli aggiornamenti dei prodotti Office e la sostituzione di tutti i PC dei collaboratori, nonché la prosecuzione coerente delle ristrutturazioni nella rete delle succursali.

### Notevole afflusso dei depositi della clientela

Grazie al notevole afflusso di CHF 678 mio., a fine anno i depositi della clientela sono saliti a CHF 11,6 mia. (+6,2%), e ciò ha permesso alla Banca Coop di rifinanziare la forte crescita del credito. Gli impegni verso clienti a titolo di risparmio e d'investimento hanno contribuito alla crescita con CHF 162,6 mio. (+1,9%) e gli altri impegni verso clienti con CHF 550,4 mio. (+24,1%). Mentre i clienti privati, di fronte alla rimunerazione moderata dei loro averi, si sono mostrati più propensi al consumo, le PMI e i clienti istituzionali hanno sempre potuto contare su eccedenze di liquidità elevate. Così, da questi clienti, sono affluiti alla Banca Coop depositi a medio-lungo termine per un totale di CHF 582,1 mio., mentre i depositi a vista sono diminuiti di CHF 31,7 mio. Tra i prodotti dedicati al risparmio, il più amato resta il conto di risparmio Plus, per l'allettante rimunerazione. Con CHF 88,3 mio., ha messo a segno oltre la metà della crescita. Infine, per il rifinanziamento delle operazioni attive e la sostituzione di un prestito obbligazionario in scadenza, la Banca Coop ha fatto ricorso in misura maggiore, per ragioni di costo, ai mutui presso centrali d'emissione di obbligazioni fondiarie, riducendo così drasticamente gli oneri per interessi. Insieme ai prestiti e mutui presso centrali d'emissione di obbligazioni fondiarie, pari a CHF 2,8 mia. (CHF +236,7 mio.), la Banca Coop disponeva al 31.12.2014 di depositi del pubblico per CHF 14,4 mia. (2013: CHF 13,5 mia.). Il grado di rifinanziamento si attesta attualmente al 100,8% (2013: 99,3%).

### Cambio di sistema per le rettifiche di valore

In seguito a un adeguamento introdotto nel corso dell'esercizio in rassegna, la Banca Coop rinuncerà in futuro a gestire rettifiche di valore forfettarie, in linea con la prassi di bilancio attualmente in uso presso gli istituti

di credito svizzeri. A partire da ora si terrà conto dei rischi di perdita latenti insiti, come suggerisce l'esperienza, in ogni portafoglio di credito attraverso la costituzione di congrue rettifiche di valore individuali e rettifiche di valore individuali forfettarie. La contabilizzazione delle rettifiche di valore forfettarie nel capitale proprio non modifica le solide premesse poste dalla Banca Coop a copertura dei rischi. Un grande vantaggio del nuovo sistema è dato dalla flessibilità di impiego in caso di necessità: in precedenza le rettifiche di valore forfettarie erano vincolate a direttive rigide, mentre ora, quali componenti del capitale proprio nell'ambito delle Riserve per rischi bancari generali, sono liberamente utilizzabili.

Il totale scioglimento delle rettifiche di valore forfettarie ha comportato, nella chiusura individuale secondo il principio del true and fair view, un restatement delle cifre relative all'esercizio precedente. Nella chiusura del 2013, lo scioglimento delle rettifiche di valore forfettarie pari complessivamente a CHF 110,3 mio. nell'ambito della voce Rettifiche di valore e accantonamenti ha determinato un aumento della riserva di utile di CHF 84,4 mio. La quota restante è stata ripartita tra l'utile dell'esercizio 2013, con un adeguamento marginale di CHF 1,2 mio., e un accantonamento per imposte latenti pari a CHF 24,7 mio. I crediti fiscali latenti derivano dal fatto che all'atto della costituzione delle rettifiche di valore forfettarie negli esercizi precedenti non erano state versate imposte, mentre invece la costituzione di riserve di utile come componente del capitale proprio risulta imponibile. Nella chiusura individuale statutaria, per contro, una volta dedotte le spese per le imposte di CHF 24,7 mio., le rettifiche di valore forfettarie rese disponibili (CHF 110,3 mio.) vengono imputate per l'esercizio 2014 direttamente alla voce Riserve per rischi bancari generali (CHF 85,6 mio.), come componente del capitale proprio.

### Rafforzamento del capitale proprio

Dopo l'approvazione della proposta di impiego dell'utile da parte dell'Assemblea generale, i mezzi propri palese della Banca Coop raggiungono CHF 1079,4 mio. (2013 dopo il restatement: CHF 1027,4 mio.). I mezzi propri includono il capitale azionario, stabile sui CHF 337,5 mio., riserve di capitale un po' più elevate pari a CHF 58,8 mio. (2013: CHF 58,7 mio.) e una riserva di utile aggiuntiva di CHF 667,7 mio. (2013 dopo il restatement: CHF 636,2 mio.). Dal capitale proprio è stata dedotta la consistenza dei titoli di partecipazio-

ne propri, pari a CHF 35,6 mio. (2013: CHF 36,4 mio.). Grazie al risultato operativo soddisfacente e al ricavato una tantum della vendita della partecipazione in Nationale Suisse, nel 2014 i mezzi propri sono aumentati di CHF 52,0 mio. (2013 dopo il restatement: CHF 35,2 mio.).

#### **Netto aumento dei patrimoni della clientela gestiti**

Al 31.12.2014 la Banca Coop gestiva un patrimonio della clientela pari a CHF 19,2 mia. (2013: CHF 17,9 mia.). L'aumento del 7,6% è dovuto perlopiù al notevole afflusso di fondi passivi (CHF +712 mio.) e ai valori depositati molto più ingenti (CHF +606,5 mio.), cui ha contribuito anche la performance positiva dei titoli di capitale. Anche il net new money mette a segno un buon risultato, con un afflusso di CHF 1,2 mia. prevalentemente imputabile ai grandi clienti.

#### **La crescita delle operazioni su interessi aumenta i proventi**

Il risultato da operazioni su interessi, pari a CHF 160,4 mio. (2013: CHF 156,5 mio.), è salito di quasi CHF 4 mio. Ciò è dovuto a un'espansione del volume a fronte di un margine contenuto. I costi di hedging leggermente più alti - per via di una copertura sistematica della Banca Coop contro il rischio di un rialzo dei tassi - sono stati compensati da oneri in interessi più bassi (-14,3%). Il livello dei tassi sempre ridotto ha permesso di rifinanziare a costi agevolati i mutui presso centrali d'emissione di obbligazioni fondiarie in scadenza e il prestito obbligazionario non rinnovato. Hanno subito un netto calo i proventi di interessi e i dividendi su investimenti finanziari (CHF -4,0 mio.), anch'essi computati nelle operazioni su interessi, poiché non è stato possibile sostituire adeguatamente le redditizie obbligazioni in scadenza.

#### **Il nuovo modello aziendale riduce il risultato da operazioni in commissione**

Il risultato da operazioni in commissione e da prestazioni di servizio è sceso, come previsto, a CHF 64,7 mio. (2013: CHF 70,5 mio.). Questo calo dell'8,2% dipende soprattutto dal nuovo modello di business quale banca di consulenza indipendente: dal 1º luglio 2014 la Banca Coop rimborsa automaticamente ai clienti la totalità delle retrocessioni percepite da terzi, il che si traduce in un aumento degli oneri in commissione. I proventi da commissioni su operazioni di negoziazioni titoli e d'investimento sono cresciuti grazie a una consulenza fortemente incentrata sui clienti e all'aumento delle entrate legate alle transa-

zioni nelle fasi di sentimento favorevole sui mercati azionari (CHF +1,1 mio.). I proventi da commissioni su altre prestazioni di servizio, in seguito a modesti adeguamenti delle spese, risultano quasi al livello del 2013 (CHF -0,5 mio.).

#### **Meno costi per il personale, più costi per il materiale**

Per colmare il deficit di copertura e finanziare la regolamentazione transitoria, la Banca Coop ha trasferito alla cassa pensioni, a carico dell'esercizio 2013, l'importo una tantum di CHF 11,0 mio., registrato secondo le prescrizioni in materia di rendiconto tra le spese per il personale. Pertanto, i costi d'esercizio di CHF 152,5 mio. dichiarati per il 2014 non si possono confrontare direttamente con quelli precedenti. Per il 2013 - escluso l'importo versato nella cassa pensioni - si dovrebbero considerare costi pari a CHF 149,2 mio. In tal modo, nel 2014 i costi d'esercizio crescono del 2,2% (CHF 3,3 mio.). Mentre i costi per il personale sono calati leggermente grazie alle sinergie create nel gruppo, i costi per il materiale sono saliti a CHF 81,3 mio. (2013: CHF 76,3 mio.). Ciò è dovuto alla verifica della strategia della Banca Coop e al nuovo posizionamento come banca di consulenza indipendente. Inoltre, l'incessante flusso di nuove disposizioni legali e normative ha determinato un ulteriore aumento dei costi per consulenze esterne.

Le voci rettifiche di valore, accantonamenti e perdite, pari a CHF 0,2 mio. (2013 dopo il restatement: CHF 3,1 mio.), restano molto basse e dimostrano che il portafoglio crediti della Banca Coop gode di ottima salute. I bassi oneri degli interessi e le operazioni andate a buon fine con i clienti, ma anche l'ulteriore riduzione delle posizioni di rischio, hanno portato nel 2014 allo scioglimento di rettifiche di valore e accantonamenti per un totale di CHF 9,0 mio. Questo scioglimento, insieme al ricavo della vendita della partecipazione in Nationale Suisse (6,9 mio. CHF) e ad altri piccoli importi non legati alle attività operative (CHF 0,3 mio.), è contabilizzato nei proventi straordinari che ammontano a CHF 16,2 mio. (2013: CHF 1,8 mio.). L'utile dell'esercizio 2014 della Banca Coop è stato pari a CHF 80,5 mio. Per il confronto con l'esercizio precedente occorre anche qui considerare l'esborso una tantum per la cassa pensioni; senza questo elemento straordinario, l'utile dell'esercizio in rassegna sarebbe stato superiore dell'11,8% a quello del 2013 dopo il restatement.

## **In breve: cinque eventi che hanno impegnato in modo particolare la Banca Coop nel 2014**

### **Erreneo invio di fine anno a gennaio**

A causa di un errore nella parametrizzazione di un nuovo allegato all'estratto conto e di carenze nei controlli, la Banca Coop deve accusare una serie di recapiti erronei in occasione dell'invio di documenti di fine anno. La banca avvia un'inchiesta dettagliata che si conclude nel mese di giugno. Per evitare che in futuro possa ripetersi un simile incidente, viene introdotta una serie di misure nell'ambito della gestione dei rischi, delle procedure interne di controllo e della regolamentazione delle responsabilità a livello di progetto. Per scusarsi dell'accaduto e indirizzare un segno di stima ai propri clienti, la banca organizza una promozione d'estate che li invita a viaggiare alla scoperta della Svizzera.

### **Adeguamento degli statuti all'Assemblea generale di aprile in seguito all'iniziativa Minder**

All'Assemblea generale della Banca Coop, in programma il 28 aprile 2014, vengono messe come punto centrale all'ordine del giorno le modifiche degli statuti dovute all'iniziativa Minder. Tali modifiche, rese necessarie dall'approvazione da parte del Consiglio federale dell'ordinanza contro le retribuzioni abusive nelle società anonime quotate in borsa, sono state approvate a larga maggioranza. Con l'introduzione del sistema di partecipazione e di voto elettronico in occasione dell'Assemblea generale 2015, la Banca Coop conclude il suo iter di adeguamento all'iniziativa Minder.

### **Rinuncia alle indennità di distribuzione e offerta di nuovi pacchetti di servizi da luglio**

Da luglio la Banca Coop rimborsa ai clienti eventuali indennità di distribuzione versate dagli offerenti di prodotti, le cosiddette retrocessioni. In futuro la banca darà la preferenza a prodotti senza retrocessioni. Diversamente provvederà a rimborsarle per intero, in modo trasparente e del tutto automatico. In tal modo la banca intende prevenire conflitti di interesse e meccanismi di incentivazione non virtuosi nell'ambito della consulenza. Con questa misura lungimirante la Banca Coop rafforza il suo posizionamento di banca di consulenza indipendente. Allo stesso tempo lancia una serie di nuovi pacchetti di servizi nell'ambito delle operazioni di investimento, che trovano notevole riscontro presso la clientela.

### **Ammonimento della FINMA concernente gli acquisti a sostegno delle proprie azioni in ottobre**

La Banca Coop accetta l'ammonimento della FINMA ed esprime il suo rincrescimento per l'accaduto. In tal modo prende atto della decisione della FINMA che richiama l'operato della banca in relazione alla negoziazione di azioni proprie fra ottobre 2009 e maggio 2013. Nel quadro delle sue approfondite chiarificazioni, la FINMA non ha però accertato nessun fatto penalmente rilevante. Ha altresì constatato che né la Banca Coop né dipendenti della banca si sono arricchiti a seguito di tali operazioni. La FINMA riconosce inoltre alla Banca Coop di aver già preso di propria iniziativa le misure necessarie. Già a metà 2013 la banca ha infatti sospeso interamente la negoziazione di azioni proprie.

### **Nomina del nuovo CEO a dicembre**

Andreas Waespi, CEO della Banca Coop dal 2005, decide a metà anno di lasciare l'istituto. Il Consiglio di amministrazione della Banca Coop nomina alla presidenza della Direzione generale ad interim Sandra Lienhart, responsabile del dipartimento Distribuzione e già vicepresidente della Direzione generale. Il Consiglio di amministrazione, inoltre, avvia subito la ricerca di un nuovo CEO. A dicembre la Banca Coop rende noto che sarà Hanspeter Ackermann ad assumere la guida della Direzione generale dell'istituto. Ackermann è uno specialista in economia bancaria di grandissime qualità ed eccezionale formazione, che vanta diverse esperienze a livello dirigenziale sia in Svizzera che all'estero. Il nuovo CEO inizia a lavorare il 1º marzo 2015. Il passaggio del testimone da Sandra Lienhart ad Hanspeter Ackermann avrà luogo il giorno dopo l'Assemblea generale, ossia il 14 aprile 2015.



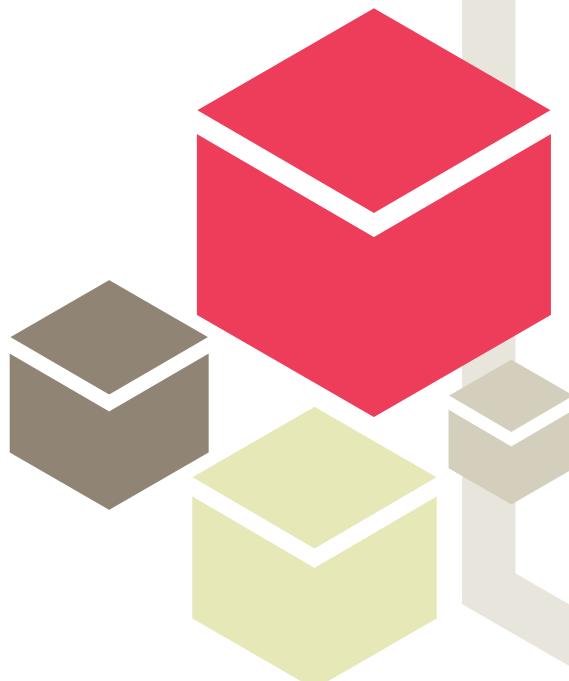
«Apprezzo molto il fatto di sedermi ad un tavolino insieme al mio consulente ed avere un dialogo con lui faccia a faccia. Nessun colloquio telefonico può sostituire questa situazione. Il mio consulente della Banca Coop mi conosce ormai da anni e sa bene quali sono le mie esigenze.»  
**Heinz Müller, responsabile finanziario  
presso la Cassa pensioni Selmoni, Basilea**

# La nostra strategia come punto di riferimento

## Indipendenza che convince

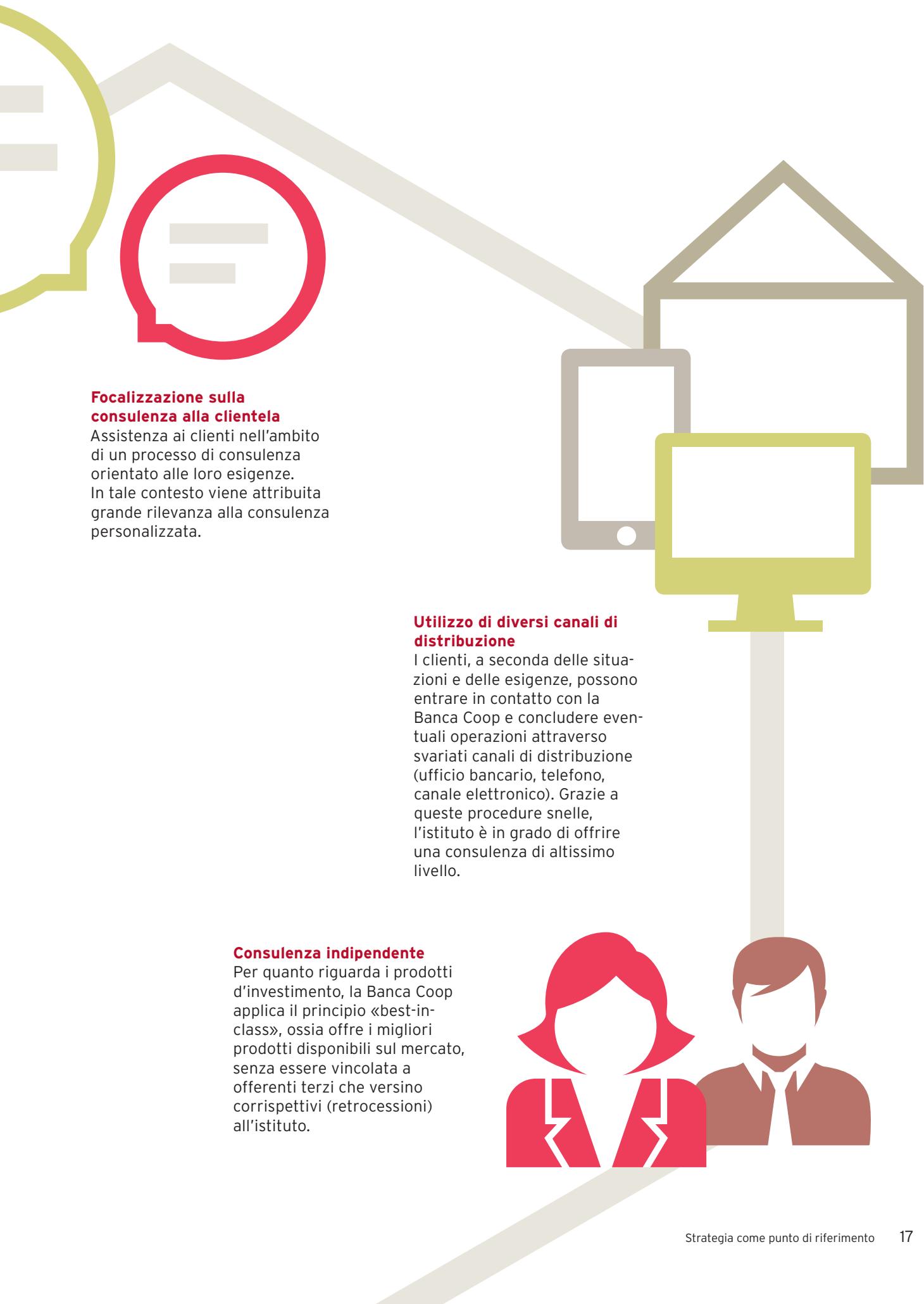
La Banca Coop può definirsi un istituto finanziario indipendente secondo l'interpretazione attribuita a tale termine dalla normativa attualmente allo studio delle autorità (legge sui servizi finanziari, LSF). Ai sensi della legge, una banca è legittimata a utilizzare tale denominazione se, in relazione alle operazioni di investimento, è indipendente da offerenti terzi e dai loro prodotti e pertanto è in grado di offrire ai clienti una consulenza imparziale e di proporre una vasta selezione di prodotti finanziari specializzati e convincenti. Il nostro istituto soddisfa queste premesse. In quanto banca di consulenza, si focalizza sull'interazione con i clienti (la consulenza) e opera una separazione netta fra attività a diretto contatto con la clientela e attività di back-office.

Il nostro posizionamento come banca di consulenza indipendente rappresenta una promessa di prestazione nei confronti della clientela, che si può esplicitare come segue:



## Offerta di servizi standardizzata in relazione ai prodotti propri

In futuro i prodotti propri della banca verranno offerti sempre più sotto forma di pacchetti rivolti ai singoli segmenti di clientela. In questo modo, i clienti potranno scegliere fra diversi pacchetti di prodotti la soluzione più rispondente alle loro esigenze, anche sotto il profilo del prezzo.



«I miei figli sono ancora piccoli e hanno ancora tutta la vita davanti. Ci auguriamo per loro un futuro sereno, anche dal punto di vista finanziario. Presso la Banca Coop ci sentiamo al sicuro perché prendono sul serio le nostre esigenze consigliandoci con competenza.»

Nadine Felix con i suoi figli, cliente privata, Weisslingen



# Sandra Lienhart, presidente della Direzione generale e responsabile del dipartimento Presidenza ad interim

“



Signora Lienhart, il posizionamento come banca di consulenza indipendente è un obiettivo ambizioso per la Banca Coop. Come possiamo raggiungerlo?

Dobbiamo superare i vecchi modelli. Il processo di cambiamento in atto deve essere accettato e sostenuto anche dai collaboratori che si occupano di consulenza: è necessario che abbiano modo di perfezionare la propria formazione, perché verrà chiesto loro molto di più. Vogliamo offrire alla clientela interessata agli investimenti i migliori prodotti reperibili sul mercato, quindi è indispensabile che i nostri consulenti li conoscano a fondo.

Cosa implica in concreto il posizionamento per i collaboratori?

È fondamentale che i nostri collaboratori vedano in questi cambiamenti un'opportunità e affrontino le sfide che di volta in volta si presenteranno. Molti di essi lavorano in prima persona all'attuazione delle nuove misure, e in questo modo si sentono maggiormente uniti all'istituto e motivati a contribuire al suo successo.

In che modo i clienti beneficeranno di questo nuovo approccio?

I collaboratori motivati trasmettono inevitabilmente il loro entusiasmo nel contatto con i clienti. E da questa positività possono nascere partnership proficue per entrambe le parti. Inoltre, la nostra indipendenza nella consulenza garantisce ai clienti che il nostro interesse non viene mai anteposto al loro.

«L'apertura unisce», recita il motto di questa relazione sulla gestione. Cosa significa concretamente per lei?

Con il nostro posizionamento come banca di consulenza indipendente dimostriamo di essere un istituto innovativo, che ha il coraggio di sviluppare e attuare nuovi programmi e nuove idee con un atteggiamento franco e aperto.

## Efficienza: il frutto della cooperazione

Nella nuova strategia rientra anche la definizione di linee guida chiare riguardo alla collaborazione con la BKB all'interno del gruppo. L'asse portante di tali direttive è il cosiddetto «principio della banca leader», in base al quale, a seconda dei casi, uno dei due istituti assume la leadership con autorità sui processi. In tal modo si vuole conseguire la massima efficienza nella collaborazione lungo tutti i processi a livello di contatto con la clientela e back-office.

Le linee guida contemplano i seguenti aspetti:

### Posizionamento

La BKB e la Banca Coop intendono proporsi come banche di consulenza indipendenti, con una propria immagine di mercato.

### Sinergie

Vengono analizzate tutte le sinergie opportune cui è possibile dar vita tra la BKB e la Banca Coop. Laddove utile, i processi e le procedure possono essere organizzati a livello centralizzato.

### Attuazione dei progetti all'interno del gruppo

La direzione dei progetti importanti viene affidata, di volta in volta, all'istituto che finora ha operato con maggiore efficacia ed efficienza nell'ambito in questione. In questo modo si evitano ridondanze all'interno del gruppo ed entrambe le banche beneficiano del più elevato livello di know-how disponibile.

### Service Level Agreement

In qualità di banca di consulenza indipendente, la Banca Coop è tenuta a separare nettamente le mansioni che prevedono il contatto con i clienti dalle funzioni di back-office. Occorre definire nuovi contratti (Service Level Agreement) circa l'erogazione dei vari servizi e le relative condizioni, e appurare in tale contesto quali funzioni o prestazioni andrebbero affidate a terzi (outsourcing).

### Cooperazione

Per quanto riguarda i modelli di cooperazione con differenti terzi, la Banca Coop orienta le proprie scelte verso chi offre le prestazioni migliori, senza comunque perdere di vista l'aspetto dell'indipendenza della propria offerta.

## Ponderazione dei rischi

In futuro, la Banca Coop applicherà con coerenza il principio della gestione orientata al valore. In conformità con la nuova strategia, l'istituto si impegna ad attribuire un maggiore peso ad aspetti quali i rischi e la compliance. Sarà fondamentale che i collaboratori accrescano la propria consapevolezza in relazione ai rischi, ossia la capacità di stimarli e sopesarli, e agiscano di conseguenza, con senso di responsabilità. La gestione orientata al valore prevede anche il calcolo dell'Economic Profit (profitto economico), che funge da parametro di riferimento per i sistemi di gestione e di incentivazione.

Il principio della gestione orientata al valore in ambito bancario mira ai seguenti obiettivi:

- mantenere un'ottica equilibrata in termini di rischio/rendimento al fine di incrementare durevolmente il valore aziendale;
- orientare consapevolmente le decisioni di gestione e discutere costantemente, secondo un approccio sistematico, circa la situazione contingente in materia di rischio/rendimento;
- tenere nella dovuta considerazione il fabbisogno di capitale dell'azienda e gestire efficacemente l'impiego del capitale;
- creare un sistema di incentivazione interno che risponda a criteri di sostenibilità;
- effettuare un calcolo dei risultati che sia obiettivo, trasparente e completo;
- incidere in maniera positiva sulla cultura aziendale e in ambito decisionale, evitando così di incoraggiare comportamenti errati.

## Il futuro è degli onesti

La crescente regolamentazione del settore finanziario fa sì che l'aspetto della conformità fiscale assuma un'importanza sempre maggiore nell'ambito delle operazioni di investimento. La Banca Coop supporta la strategia che promuove una piazza finanziaria competitiva e conforme alle regole della fiscalità, e quindi l'impegno volto a contrastare l'afflusso e la gestione in Svizzera di patrimoni non tassati. All'indirizzo [www.bankcoop.ch/it/steuerkonformitaet](http://www.bankcoop.ch/it/steuerkonformitaet) sono riportate informazioni sulle procedure semplificate che i clienti svizzeri possono adottare per l'emersione dei patrimoni non dichiarati.



«Oggiorno l'edilizia sostenibile è molto richiesta. La gente bada di più all'ambiente rispetto a qualche tempo fa. Per questo motivo apprezziamo molto l'impegno che la Banca Coop dedica ormai da molti anni a favore dello sviluppo sostenibile.»

**Markus Heeb e Felix Schranz, titolari di Heeb und Schranz Architekten und Innenarchitekten HFG, Basilea**

### **Soluzioni su misura per i clienti commerciali**

Per la clientela aziendale, trading e istituzionale, come ad esempio le casse pensioni, la Banca Coop offre servizi specializzati che comprendono anche la gestione di finanziamenti complessi, garantendo un'assistenza

completa che spazia dal traffico dei pagamenti alle operazioni di investimento e su divise, fino ai finanziamenti immobiliari, consorziali e a scopo di investimento.

## **Jürgen Hunscheidt, responsabile Grandi clienti**

Da inizio 2014, i dipartimenti che seguivano la clientela aziendale, la clientela trading e la clientela istituzionale sono stati riuniti nel servizio Grandi clienti. Come ha vissuto questo cambiamento? Che vantaggi ne sono derivati per i clienti?

Le mie esperienze sono assolutamente positive. E sappiamo, da alcuni riscontri ricevuti, che anche i clienti sono di questa opinione. Siamo in grado di offrire alla clientela un'assistenza coordinata, prestata da interlocutori chiaramente definiti. Inoltre, chi si rivolge al servizio Grandi clienti sa che può pretendere soluzioni personalizzate, su misura, perfettamente rispondenti alle esigenze espresse.

Quanto variano le esigenze a seconda delle dimensioni dell'impresa?

Le esigenze dei clienti sono alquanto differenziate. E i nostri servizi lo sono

altrettanto, perché li abbiamo confezionati proprio partendo dalle richieste delle varie tipologie di imprese. I clienti si aspettano soluzioni ad hoc? Noi siamo in grado di offrirle. Al centro del nostro agire, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, poniamo comunque la trasparenza, la franchezza e l'equità.

Cosa distingue la Banca Coop da altri istituti di credito?

La Banca Coop si distingue per lo spiccato orientamento alla clientela e per la qualità del servizio offerto a ogni singolo cliente. Le aspettative circa il livello di competenza dei nostri collaboratori in materia di consulenza e risoluzione dei problemi sono altissime; è fondamentale che essi conoscano a fondo il segmento di clientela di cui si occupano e le tendenze del mercato in riferimento tanto alle PMI quanto alle grandi aziende, e che comprendano appieno le esigenze di chi si rivolge a loro. Da noi il cliente è sempre al primo posto.



# BVLGARI



«Ho le idee ben chiare su come debbano svolgersi determinate cose. Tra queste rientra un rapporto sincero, aperto e rispettoso con le persone; valori che al giorno d'oggi non sono più scontati. Per questo motivo apprezzo la Banca Coop perché questi valori li vive, non ne parla soltanto.»

**Pascal Brandt, direttore della comunicazione presso Bulgari, La Chaux-de-Fonds**



«Benché nel frattempo l'industria finanziaria confronti anche noi con offerte poco trasparenti, il nostro consulente della Banca Coop è stato sempre in grado di rispondere alle nostre domande in maniera chiara e competente. Le nostre decisioni sono state attuate sempre con successo, motivo per cui la nostra fiducia nella Banca Coop è ben riposta anche dopo 13 anni.»

Elisabeth e Theophil Ernst-Meyer, clienti privati, Horgen

# I clienti: i nostri valori

## **La soddisfazione dei nuovi clienti**

La Banca Coop conduce periodicamente un sondaggio per misurare il grado di soddisfazione della clientela recentemente acquisita. Circa sei mesi dopo l'apertura della relazione d'affari, i nuovi clienti vengono interpellati personalmente attraverso un questionario scritto che sonda il loro livello di soddisfazione, sia in generale che in riferimento ai singoli servizi.

L'errore commesso nell'invio degli estratti conto a inizio anno ha riguardato molti nuovi clienti, e quindi ha inevitabilmente inciso sui risultati del sondaggio. In termini di soddisfazione generale, il livello è stato inferiore rispetto a quello registrato l'anno precedente, ma resta pur sempre superiore alla media.

L'elemento in relazione al quale viene espresso il grado di soddisfazione più alto in assoluto è il rapporto con il consulente alla clientela: i consulenti sono descritti come cordiali, solerti e competenti, e la maggioranza dei clienti dichiara di essersi sentita assolutamente a proprio agio in occasione dei colloqui.

Fra i motivi per cui è stata avviata una relazione d'affari proprio con la Banca Coop, quello più frequentemente indicato è l'offerta di condizioni favorevoli.

## **Tre pacchetti di servizi fra cui scegliere**

Dal 1º luglio 2014 la Banca Coop mette a disposizione dei propri clienti tre nuovi pacchetti di servizi relativi agli investimenti: le offerte di consulenza «Classic» e «Premium» - con la relativa gamma di prestazioni - e l'«E-Deposito» per i clienti che desiderano svolgere le operazioni di investimento in modo autonomo, senza usufruire di alcun servizio di consulenza, sostanzialmente tramite E-Banking. I nuovi pacchetti, studiati su misura, sono calibrati in base alla situazione patrimoniale, alla necessità di consulenza e all'interesse del singolo cliente verso le operazioni di investimento. Con questa triade di soluzioni, il nostro istituto ha saputo coniugare l'esigenza di far fronte alle necessità individuali dei clienti con la volontà di offrire una consulenza indipendente e trasparente. Nel secondo semestre del 2014 oltre 8000 clienti hanno optato per il pacchetto «Premium», per un volume totale di depositi gestiti pari a CHF 1,8 mia. Un successo di gran lunga superiore a ogni aspettativa!

## **Libertà di scelta dei prodotti secondo l'approccio «best-in-class»**

Come è giusto che sia per un istituto di consulenza indipendente, la Banca Coop predilige prodotti che non prevedono retrocessioni, purché disponibili sul mercato. Qualora non sia possibile optare per prodotti con tale caratteristica, da luglio 2014 l'istituto rimborsa automaticamente la totalità delle retrocessioni ai clienti, con la massima trasparenza. Ora anche i fondi d'investimento vengono selezionati indipendentemente dagli offerenti, secondo il principio «best-in-class». In base a criteri definiti dalla Banca Coop, fra i circa 7 000 fondi autorizzati in Svizzera vengono scelti i prodotti migliori per i diversi segmenti e le diverse strategie d'investimento. In questo modo si evitano conflitti d'interesse e meccanismi di incentivazione non virtuosi, sia al momento della selezione che nell'ambito delle consulenze. Il nostro istituto può vantarsi di essere una delle prime banche svizzere ad aver introdotto di propria iniziativa, nell'esclusivo interesse della clientela, un modello aziendale senza retrocessioni.

# Thomas Reiser, responsabile Gestione dei prodotti Investimenti

## Cosa significa «senza retrocessioni»?

Le retrocessioni sono importi versati da offerenti terzi alla banca per il fatto che quest'ultima vende i loro prodotti d'investimento. I mandati di gestione patrimoniale sono stati convertiti alla logica dell'assenza di retrocessioni già nell'estate del 2013. Dal 1° luglio 2014, la Banca Coop rinuncia volontariamente a questo tipo di compensi anche nell'ambito della consulenza e delle operazioni di regolamento: se nelle categorie richieste sono disponibili fondi d'investimento privi di retrocessioni – che fra l'altro comportano costi di gestione inferiori – proponiamo in prima istanza questi ai nostri clienti; se invece il mercato non offre prodotti idonei senza retrocessioni, queste ultime vengono rimborsate automaticamente ai clienti.

## Qual è il valore aggiunto per il cliente rispetto al modus operandi precedente?

Il nostro nuovo approccio ci permette di offrire una consulenza indipendente, più o meno attiva e personalizzata a seconda del pacchetto di servizi prescelto. Cosa rende la nostra consulenza «indipendente»? Il fatto che tra i circa 7000 fondi autorizzati in Svizzera siamo liberi di scegliere, senza alcun tipo di condizionamento, i prodotti che, sulla base di criteri standard, risultano essere i migliori per le diverse categorie di investimento. Non abbiamo prodotti nostri. E dato che la consulenza, indipendentemente dal prodotto e dall'offerente, ha sempre lo stesso prezzo, non sussiste il pericolo che i nostri suggerimenti siano viziati da meccanismi di incentivazione non corretti. Non dimentichiamo poi che i clienti beneficiano anche di un nuovo servizio: il Portfolio Monitoring.

“



## Cosa si intende per Portfolio Monitoring?

Siamo convinti del fatto che, nel tempo, si può ottenere un incremento di valore soddisfacente solo se gli investimenti vengono gestiti in maniera attiva, con un'opportuna ripartizione fra le diverse categorie in funzione della congiuntura (la cosiddetta asset allocation). Una simile modalità di gestione, però, presuppone una buona conoscenza dei rischi legati ai vari investimenti e un loro attento monitoraggio. È proprio a questo che provvede il Portfolio Monitoring: verifica periodicamente se l'attuale composizione del portafoglio è in linea con la strategia concordata insieme al cliente. Qualora si riscontrino divergenze, viene inviata automaticamente una notifica al cliente. Un meccanismo simile viene adottato per il monitoraggio dei rischi di cumulo. In più, il cliente riceve una comunicazione in caso di raccomandazioni di vendita, variazioni di rating e altre corporate action. I suggerimenti concreti riguardo agli investimenti e a eventuali provvedimenti da adottare vengono poi illustrati nell'ambito di un colloquio personale.

## Cosa significa, per lei personalmente, la decisione della banca di rinunciare alle retrocessioni? E cosa ha a che fare con l'imperativo dell'«apertura»?

Adottando un modello di consulenza indipendente, il nostro istituto si «apre» al mercato, pronto a cogliere le migliori opportunità che esso offre al momento. In questo modo, la Banca Coop dimostra che le esigenze dei clienti sono al primo posto non solo a parole, ma anche nei fatti.



## Campagna «Consulenza indipendente»

Il 1º luglio 2014 la Banca Coop ha introdotto il principio della rinuncia alle retrocessioni e l'approccio «best-in-class» nella selezione dei fondi, improntando così i propri rapporti con la clientela ai valori della franchezza e della trasparenza. E proprio la trasparenza, nel senso più letterale del termine, ha caratterizzato la campagna con

cui questo nuovo orientamento è stato presentato al pubblico: tutti i mezzi pubblicitari impiegati - dai manifesti agli annunci affissi alle pensiline di bus e tram, fino alle inserzioni per i giornali - sono stati realizzati con materiali rigorosamente trasparenti. La campagna ha destato grande interesse nei confronti della banca e delle sue scelte.



«Per me è importante che il mio denaro stia al sicuro. Voglio poter godermi la pensione e non avere preoccupazioni. È questo il motivo che mi ha spinto a scegliere la Banca Coop. Essa si occupa dei miei soldi come io mi occupo di mio nipote.»

**Vreni Pfluger-Rohrbach con suo nipote, cliente privata, Einigen**

«Nell'epoca in cui viviamo, molte cose sono diventate più incerte e complicate. Poter quindi contare sulla mia banca è molto importante e con la Banca Coop ho fatto un'ottima scelta.»

**Riccardo Gutersohn, cliente privato, Caslano**





«In passato le banche consigliavano soltanto gli investimenti in relazione ai quali ottenevano il maggior guadagno. L'iniziativa della Banca Coop di rinunciare d'ora in avanti spontaneamente alle indennità percepite da terzi è un gesto davvero lodevole.»

**Christian Berger, cliente privato, Fällanden**

«La famiglia e la casa implicano delle responsabilità.

La Banca Coop ci permette di affrontare il futuro con sicurezza e senza correre rischi.»

**Franziska Patzen con i suoi figli,  
cliente privata, Zurigo**



### **La succursale di Sciaffusa: moderna, luminosa e aperta**

Anche nel 2014 la Banca Coop ha investito nel rinnovo delle proprie succursali. Quella di Sciaffusa, nella fattispecie, è ubicata in un edificio del centro storico che risale al XIV secolo. I lavori di ristrutturazione sono durati circa sei mesi, ma finalmente il 14 marzo 2014 gli uffici della Vordergasse 54, completamente rimessi a nuovo, sono stati riaperti al pubblico. Gli ambienti,

moderni e luminosi, sono in linea con l'attuale corporate design dell'istituto e conformi agli standard ergonomici già applicati in altre 17 succursali. Poiché il corporate design si fonda su una concezione di tipo modulare, all'interno di una succursale vengono realizzate diverse zone che permettono di rispondere alle esigenze dei clienti o dei collaboratori. Anche questo approccio costituisce parte integrante del nuovo concetto di succursale, attualmente in fase di elaborazione.

## Andreas Keller, responsabile del progetto di ristrutturazione della sede di Sciaffusa e architetto in seno al servizio Immobili & sicurezza



Quali sono state le difficoltà maggiori nella modernizzazione della succursale di Sciaffusa, ubicata in un edificio storico?

Abbiamo dovuto realizzare un progetto di ristrutturazione piuttosto complesso dal punto di vista tecnico, e per di più in un edificio del centro storico, quindi in una zona molto frequentata e di pregio. Dovevamo trasformare stanze basse e buie in ambienti luminosi e accoglienti sia per i collaboratori che per la clientela. Il tutto d'intesa con l'autorità competente per i monumenti storici e facendo in modo che l'immobile rimanesse accessibile agli altri utenti.



### Quali standard ergonomici avete adottato per questo progetto?

Chi opera nel settore finanziario trascorre troppo tempo seduto. Ora a Sciaffusa tutte le postazioni sono dotate di scrivanie a cui si può lavorare sia seduti che in piedi. Attraverso vari accorgimenti, come ad esempio i soffitti fonoassorbenti, abbiamo cercato di creare un ambiente confortevole sotto il profilo dell'acustica, dell'illuminazione e della climatizzazione.

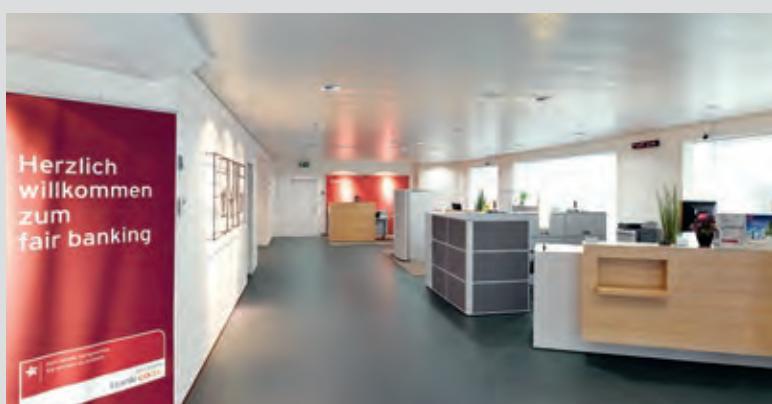
### Cosa le piace di più della nuova sede?

Siamo riusciti a trovare un buon compromesso tra il nostro corporate design moderno e la struttura dell'immobile, che invece è antica: sono particolarmente soddisfatto della commistione tra vecchio e nuovo che abbiamo realizzato qui a Sciaffusa. Incorporare gli impianti nell'infrastruttura esistente facendo in modo che non si notassero non è stato facile, ma ce l'abbiamo fatta, e ora l'ufficio offre un buon livello di comfort. Sono convinto che i clienti e il team di Sciaffusa si troveranno benissimo nella nuova sede, che ora è anche più «open».



### I locali sono ariosi e luminosi, due caratteristiche che è difficile trovare in edifici vecchi. Come avete fatto?

Abbiamo ricostruito integralmente la parte dell'immobile occupata dalla banca, mantenendo solo le strutture portanti originarie. Dove necessario, abbiamo sostituito i materiali esistenti con robuste lastre di vetro, in modo da accrescere l'aspetto dell'«apertura». Gli utenti si abituano subito al nuovo aspetto e non riescono più nemmeno a immaginarsi come erano gli uffici prima.





#### **Nuovo concetto di succursale a Soletta**

A dicembre 2014, dopo una radicale ristrutturazione, la succursale di Soletta ha riaperto i battenti. È la prima sede realizzata secondo il nuovo design e la nuova concezione «per zone» che la Banca Coop ha scelto per esprimere la propria identità e il proprio stile: la sala clienti e l'area servizi sono strutturate in modo da rendere percepibile nel concreto la strategia dell'istituto nei rapporti con la clientela.

In perfetta sintonia con il motto della nostra relazione annuale, «L'apertura unisce», i clienti vengono accolti in un ambiente aperto, anche fisicamente. Tutti gli elementi di cui è costituita la sala clienti sono mobili, gli sportelli fissi non esistono più. La finalità del nuovo concetto è quella di semplificare il contatto tra clientela e consulenti, dando più spazio, in tutti i sensi, alla consulenza. I clienti possono parlare con i collaboratori nell'atmosfera informale della lounge oppure, se è richiesta una maggiore discrezione, nelle stanze riservate ai colloqui.

# “ Daniel Wälti, responsabile suc- cursale Soletta

## Quale finalità sta alla base del nuovo concetto di succursale?

Il nuovo concetto ci consente di avere più tempo a disposizione per concentrarci sulla nostra competenza chiave: la consulenza personalizzata e indipendente alla clientela. Le operazioni di routine, come versamenti e prelevamenti, possono essere svolte dai clienti in totale autonomia, senza alcuna difficoltà, presso i nostri due sportelli automatici; in caso di necessità, siamo pronti a intervenire per aiutarli. In questo modo, ci rimane più tempo da dedicare alla consulenza, e i clienti sperimentano che siamo più disponibili, concretamente, ad ascoltarli e consigliarli.



## Che vantaggi offre alla clientela il nuovo concetto? Quali sono state le prime reazioni nella succursale?

Le prime reazioni dei clienti sono state assolutamente positive. Hanno apprezzato in particolare la luminosità e la modernità degli ambienti, che contribuiscono a creare un'atmosfera positiva e gradevole. Non essendoci più gli sportelli, il cliente viene accolto da un collaboratore qualificato non appena varca la soglia dell'istituto.

## È previsto l'adeguamento di altre succursali a questi canoni?

Sì, le esperienze compiute con l'attuazione di questo concetto innovativo fungeranno da base per le prossime riorganizzazioni di altre sedi dell'istituto.

## I clienti di Soletta hanno già sperimentato il nuovo spirito di «apertura». Che effetto fa questo approccio open space?

Comunica un senso di trasparenza. E dove c'è la trasparenza, può nascere la fiducia. Di questo, il mio team ed io vogliamo farci garanti ogni giorno.



«In qualità di gestore patrimoniale, la mia professione si fonda sulla fiducia che ripongono in me i miei clienti. Ed è per questo che conosco l'importanza di questo valore e l'impegno che ci vuole per conquistare la fiducia degli altri. La Banca Coop gode della mia fiducia, perché mi ha dimostrato la sua serietà ed affidabilità.»

**Bertrand Brunner, direttore generale della  
GMBP Vermögensverwaltung, Basilea**



# Peter Hirsig, responsabile di progetto e responsabile Centro di consulenza

## Quando sarà operativo il Centro di consulenza?

In una prima fase sarà attivato solo per la regione Svizzera nordoccidentale. Si punta a introdurre il servizio a livello dell'intero istituto entro la fine del 2015.

''

### **Centro di consulenza**

Nel 2014 si è proceduto a ritmo sostenuto con l'ampliamento del Call center per arrivare a trasformarlo in un Centro di consulenza. Il suo avvio previsto nel corso del 2015, garantirà ai clienti privati un accesso rapido ai servizi bancari e un'assistenza competente, senza perdite di tempo. Il Centro di consulenza sarà contattabile telefonicamente e tramite e-mail, anche al di fuori dei consueti orari di apertura, e rappresenterà un canale di distribuzione importantissimo, totalmente integrato nell'organizzazione di vendita della Banca Coop.

## Cosa possono aspettarsi i clienti da questo nuovo centro? Quali servizi offrirà?

All'inizio potranno usufruire di consulenze telefoniche in relazione a pagamenti, risparmio e previdenza, oltre a espletare le formalità per l'acquisto di determinati prodotti. Inoltre riceveranno assistenza per l'E-Banking e il Mobile Banking e potranno fissare appuntamenti. Nel corso dei prossimi due anni il canale elettronico dovrebbe essere ulteriormente potenziato e probabilmente saremo in grado di offrire i primi prodotti online.

## Il cliente potrà comunque richiedere una consulenza personale presso la sua succursale?

Naturalmente! Il Centro di consulenza è semplicemente un'integrazione alle succursali, soprattutto perché copre anche gli orari in cui queste ultime non sono aperte al pubblico. I consulenti attivi presso le nostre sedi saranno ben lieti di mettere il proprio tempo a disposizione dei clienti che desiderano il loro supporto.

## Offerte per specifici gruppi target

### Quando i sogni si avverano: 50+

La Banca Coop offre ai clienti a partire dai 50 anni di età un servizio di consulenza speciale su questioni specifiche in ambiti quali ottimizzazione fiscale, pianificazione previdenziale, costituzione ottimale del patrimonio in vista del pensionamento e regolamentazione della successione. Anche la prospettiva del pensionamento anticipato va valutata per tempo, con una pianificazione ad hoc. Gli specialisti della Banca Coop analizzano la situazione personale del cliente e gli sottopongono soluzioni su misura.

### eva: il nostro programma per la donna

Il programma eva si rivolge in maniera specifica alle clienti della Banca Coop, sin dal 2001, e offre consulenza finanziaria da un punto di vista femminile. Spesso le prospettive di vita di una donna, a livello professionale e familiare, differiscono da quelle di un uomo, e di conseguenza anche le esigenze finanziarie sono diverse.

La Banca Coop fornisce una consulenza personalizzata perseguiendo lo scopo di elaborare insieme alle proprie clienti soluzioni che si adattino perfettamente alla loro fase di vita e alla loro situazione. eva poggia su tre pilastri fondamentali: consulenza, eventi e pubblicazioni. Con il programma eva la Banca Coop mette a disposizione delle clienti una rete di associazioni e imprese presso cui reperire e scambiare informazioni ed esperienze. I dettagli sui prossimi eventi sono disponibili in Internet all'indirizzo [www.bankcoop.ch/it/eva](http://www.bankcoop.ch/it/eva).



## Pacchetto destinato alle PMI: nuove soluzioni e pricing

Il pacchetto destinato alle PMI comprende servizi di base che facilitano le operazioni bancarie quotidiane. Ai clienti che si avvalgono di questo pacchetto anziché richiedere di volta in volta singole prestazioni, la Banca Coop offre allettanti condizioni preferenziali. È possibile scegliere le prestazioni opzionali in base alle esigenze del singolo cliente. La Banca Coop sta ampliando ulteriormente la gamma dei prodotti: i nuovi pacchetti verranno lanciati sul mercato nel corso del 2015.

# Dominik Frutig, responsabile Gestione dei prodotti

## Per quale motivo la Banca Coop ha deciso di offrire un'app di E-Banking?

La mobilità e la disponibilità permanente delle informazioni rappresentano un trend in continua ascesa che coinvolge tutte le fasce della popolazione. I clienti ormai danno per scontato di poter controllare il saldo del loro conto, eseguire un'operazione di borsa o confermare una fattura elettronica ovunque si trovino. L'app della Banca Coop offre anche interessanti funzionalità supplementari, come ad esempio la possibilità di scansinare le polizze di versamento cartacee in modo da rendere ancora più comodi ed efficienti i pagamenti delle fatture.

### **Mobile Banking con il canale elettronico della Banca Coop**

Dal 2013 la Banca Coop ha attivato un canale elettronico per smartphone e tablet. Si tratta di un'app articolata in un'area liberamente accessibile anche a chi non ha ancora stipulato un contratto di E-Banking e in un'area protetta. Il Mobile Banking consente ai clienti di informarsi sulle proprie finanze attraverso lo smartphone o il tablet, ma anche, ad esempio, di disporre pagamenti.

### Ora, quindi, la Banca Coop punta tutto sul canale elettronico?

Anche in futuro, un'assistenza veramente mirata ed efficace non potrà prescindere dal contatto personale tra il cliente e il suo consulente; questo caposaldo non è in discussione. Niente esclude, però, che accanto al tradizionale colloquio di consulenza altre forme di contatto, attraverso svariati canali, arricchiscano e supportino la comunicazione all'interno di una relazione d'affari.

### Che sviluppi possiamo attenderci sul fronte dei canali elettronici?

Nel quadro del proprio posizionamento strategico come istituto di consulenza indipendente, la Banca Coop lavora anche alla continua ottimizzazione del canale elettronico. L'obiettivo è quello di sviluppare questa forma di comunicazione per far sì che il cliente, a seconda delle proprie esigenze, possa contattare l'istituto nel modo che gli è più congeniale. Ciò presuppone anche che la clientela sia in condizione di passare con disinvoltura da un canale all'altro.

Ad esempio: in futuro un cliente dovrebbe avere la possibilità di reperire informazioni

Questo servizio è molto apprezzato: tanti clienti utilizzano volentieri l'app per mantenersi in contatto con la Banca Coop ed eseguire transazioni in qualsiasi momento e ovunque si trovino, con la massima flessibilità.

su un determinato prodotto in Internet e farsene una prima idea, per poi, se il prodotto in questione gli sembra interessante, fissare un colloquio con il suo consulente, direttamente in Internet, e magari ricevere la conferma dell'appuntamento sullo smartphone. A questo punto, sulla base delle indicazioni registrate dal cliente in Internet, il consulente allestisce una proposta da illustrargli in occasione di un colloquio presso la banca o presso il cliente stesso, magari tramite una videochiamata. Infine, via E-Banking il consulente sottopone l'offerta definitiva al cliente, e quest'ultimo la controlla. Grazie al Mobile Banking, il giorno successivo, il cliente conclude l'operazione mentre si reca al lavoro. Nel prossimo futuro, un'operazione bancaria potrebbe svolgersi così.





## Promozione d'estate: un'occasione per viaggiare

Con l'intento di riconsolidare la fiducia dopo l'errore commesso nell'invio degli estratti conto di fine 2013 e di regalare un'opportunità tanto preziosa quanto - speriamo - gradita, la scorsa estate la Banca Coop ha offerto alla propria clientela la possibilità di acquistare, al prezzo di soli dieci franchi, uno dei 50 000 buoni per il tempo libero RailAway FFS, che hanno permesso di compiere una gita giornaliera a scelta.



«Tutta la mia famiglia ha un conto presso la Banca Coop, è quasi come una tradizione. Abbiamo sempre goduto di un'ottima consulenza e non abbiamo alcun motivo per cui cambiare qualcosa. Per noi il rapporto personale con il nostro consulente era ed è un fattore importante e decisivo.»

**Cornelia Thoma, coach formazione professionale, Biltén**

«L'aspetto per me fondamentale che contraddistingue un buon rapporto d'affari è il contatto personale con il mio consulente. Per questo motivo la Banca Coop è l'istituto adatto a me. Il mio consulente si prende il tempo necessario per rispondere alle mie esigenze, trattandole con serietà.»

**Olivier F. Ziegler, titolare di  
Ziegler Teppich + Boden AG, Soletta**

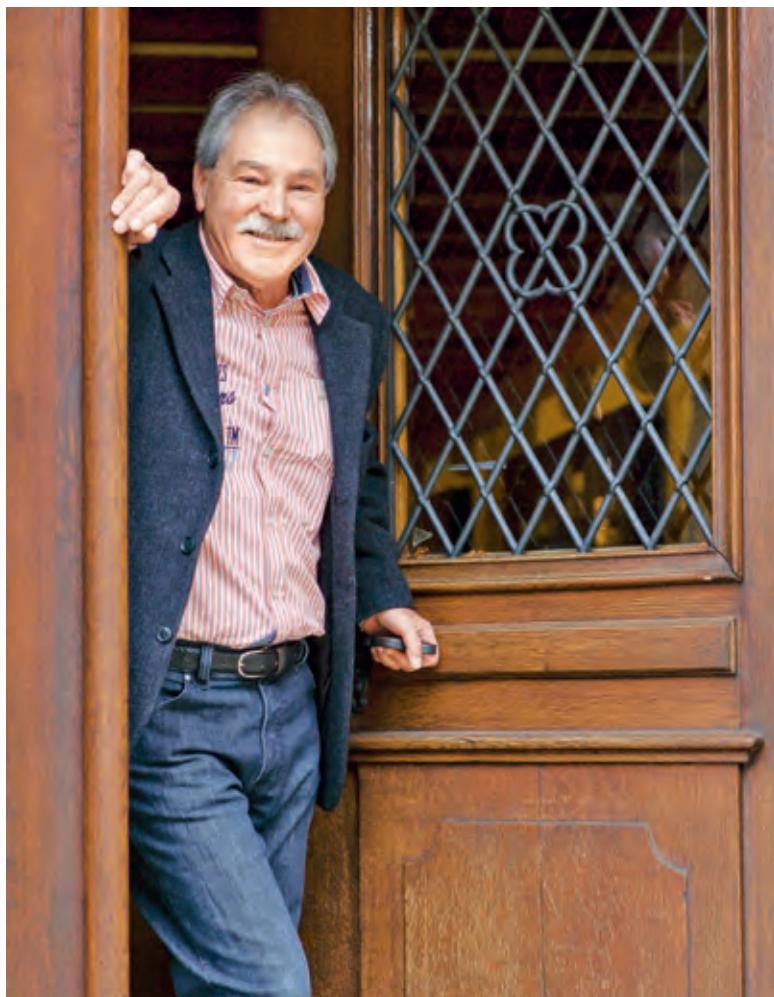


«Nel nostro paesaggio bancario conosco un istituto finanziario che non trattiene le retrocessioni, ma le restituisce integralmente ai propri clienti. L'istituto di cui sto parlando è la Banca Coop. Un gesto che suscita simpatia.»

**Martin P. Abrahamse, architetto paesaggista FSAP,  
Muttenz**

«Sono pensionato e mi impressiona la rapidità con cui oggi le cose cambiano e quanto siano diventate complesse. Sono dunque contento di trovarmi in ottime mani presso la Banca Coop. I collaboratori mi spiegano tutto in maniera comprensibile.»

**Willy Vögeli, pensionato, ex responsabile di un settore tecnico della TV Suisse Romande (oggi Radio Télévision Suisse), Losanna**



«La Banca Coop ripone particolare attenzione alla qualità dei servizi nonché all'affidabilità della consulenza e mi garantisce la massima sicurezza.»

**Werner Könitzer, ex prefetto e presidente del FC Bienne**

# I collaboratori: la nostra forza

## **L'impegno a offrire condizioni di lavoro favorevoli**

Per la Banca Coop una politica del personale evoluta e socialmente responsabile è fondamentale. «Diversità» è la parola chiave che per il nostro istituto esprime l'impegno a garantire un ambiente di lavoro privo di pregiudizi. Al centro vengono poste la parità di diritti fra tutti i collaboratori, la parità di opportunità e la promozione della conciliazione tra lavoro e famiglia.

## **Lavoro a tempo parziale per i dirigenti**

Presso la Banca Coop la possibilità del lavoro a tempo parziale sussiste in linea di principio per tutti i livelli gerarchici, anche se nella maggior parte dei casi a usufruirne sono i collaboratori che non svolgono funzioni dirigenziali.

## **Telelavoro**

In presenza di determinate condizioni e previo accordo con l'istanza superiore, la banca offre la possibilità del telelavoro, con l'intento di favorire una maggiore conciliazione fra esigenze aziendali e necessità personali dei collaboratori.

## **Congedo di maternità**

La banca accorda un congedo di maternità superiore al termine di 14 settimane previsto per legge.

## **Congedo di paternità**

Alla nascita dei figli, la banca accorda ai padri un congedo di durata superiore al singolo giorno solitamente riconosciuto, pagato e/o non pagato in base alla durata.

## **Congedo non pagato**

Su richiesta, i collaboratori possono usufruire di un congedo non pagato, previo accordo con l'istanza superiore e a condizione che la situazione lavorativa lo permetta.





#### **Partecipazione ai costi per i corsi di perfezionamento**

I collaboratori che frequentano corsi di perfezionamento possono richiedere un contributo, qualora la tipologia di formazione prescelta rientri negli interessi dell'azienda. La Banca Coop può decidere di accollarsi una parte dei costi sostenuti e/o di mettere a disposizione il tempo necessario per la formazione. Le collaboratrici e i collaboratori godono di pari diritti al riguardo. La scelta dei percorsi formativi deve tenere conto degli impegni familiari del singolo collaboratore.

#### **Età di pensionamento flessibile**

Il pensionamento è possibile dal compimento dei 58 anni di età e può essere articolato in maniera flessibile.

#### **Tre piani di risparmio fra cui scegliere**

Nel 2013 la cassa pensioni è stata organizzata in modo tale che i collaboratori, dal 1º gennaio 2014, possano scegliere per il loro piano di rendita fra tre piani di risparmio individuali.

#### **Childcare, Homecare, Eldercare**

Dietro mandato del gruppo BKB, l'azienda servizio famiglia offre ai collaboratori e ai loro familiari, sull'intero territorio svizzero, consulenze, servizi di intermediazione e informazioni gratuite nei seguenti ambiti:

- custodia dei figli complementare alla famiglia presso il luogo di domicilio o di lavoro;
- pianificazione finanziaria per la famiglia;
- maternità, paternità, famiglia;
- educazione e scuola;
- Eldercare (assistenza per familiari anziani);
- Homecare (aiuto per pulizie, cura degli animali domestici).

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

# Peter Staub, Sviluppo delle risorse umane gruppo BKB

La Banca Coop offre ai propri collaboratori una forma speciale di congedo di paternità. Quanti giorni di congedo vengono accordati?

Alla nascita di un figlio, il papà può usufruire di dieci giorni di congedo pagato; ha poi la possibilità di prolungare tale periodo di altre quattro settimane, non pagate. È un modo per aiutare i neogenitori ad affrontare le difficoltà che inevitabilmente si presentano quando arriva un bebè.

Lei stesso usufruisce del tempo parziale. Cosa pensa di questa opportunità?

Al momento lavoro al 70%, non perché ho figli piccoli ma perché esercito parallelamente un'attività integrativa come libero professionista. Apprezzo molto la possibilità di avere del tempo libero fra un'occupazione e l'altra e ne approfitto volentieri per stare un po' con le mie due figlie, anche se ormai sono grandi.

Quali vantaggi concreti offre il telelavoro?

Aiuta a conciliare esigenze lavorative e necessità personali. I vantaggi sono molteplici e variano da persona a persona. I genitori, ad esempio, possono approfittarne per badare senza problemi ai figli che rincasano per il pranzo; i collaboratori che abitano lontano dall'ufficio possono lavorare a casa in determinati giorni in modo da non subire quotidianamente lo stress del viaggio. Inoltre, il telelavoro contribuisce a ridurre l'impatto sulla viabilità e sui mezzi di trasporto, che a volte sono prossimi al collasso, e a salva-

guardare le risorse naturali. Bisogna dire, però, che questa soluzione non è praticabile per tutti i profili professionali, va sempre studiata con attenzione e deve essere ben conciliabile con le esigenze dell'azienda. E non da ultimo, presuppone un solido rapporto di fiducia con il collaboratore. Se attuato con le dovute accortezze, a mio avviso il telelavoro offre più vantaggi che svantaggi, in quanto sia i collaboratori che l'azienda traggono beneficio da un buon work-life balance e da un elevato livello di motivazione.



Perché la Banca Coop è così aperta alla diversità e così impegnata su questo fronte?

«Diversità», per noi, vuol dire riconoscere e accettare che i collaboratori non sono tutti uguali quanto a età, origine, fede, orientamento sessuale, ecc. Solo questo atteggiamento aperto e libero da pregiudizi consente di creare un ambiente di lavoro in cui le differenze diventano una ricchezza e sprigionano tutto il loro potenziale.

## Una certificazione interna per la qualità dei consulenti

Gli sforzi intrapresi dalla FINMA per regolamentare in modo più severo la qualità della consulenza offerta dalle banche attive sul territorio svizzero e il lavoro portato avanti dall'Associazione svizzera dei banchieri per istituire un quadro di certificazione vincolante rivolto agli istituti associati hanno spinto la Banca Coop a introdurre un sistema di certificazione interno.

Tale certificazione consente nel contempo di perseguire ulteriori obiettivi strategici:

- l'approccio complessivo alla consulenza viene concretizzato in maniera omogenea;
- la qualità del servizio di consulenza offerto dalla Banca Coop viene uniformata all'elevato standard auspicato;
- si garantisce il rispetto costante dei requisiti normativi.

Nel 2014, oltre 80 collaboratori che lavorano a contatto con i clienti si sono sottoposti al processo di certificazione interna. Entro il 2016, in quattro tranches, accederanno alla certificazione oltre 300 consulenti alla clientela. In futuro, anche i neoassunti impiegati in mansioni che presuppongono il contatto con la clientela affronteranno questo processo. Nel quadro della certificazione, la banca si assume la responsabilità di adeguare i propri sistemi di qualificazione e incentivazione alle competenze richieste.

## Pari opportunità con obiettivi chiari

Dal 2001 la Banca Coop dedica grande attenzione all'aspetto della parità dei diritti, che non a caso è stato anche integrato nella strategia dell'istituto. Per favorire l'applicazione di tale principio, la banca attua le seguenti misure:

- negli obiettivi strategici è definita con precisione la percentuale di donne che si auspica svolgano mansioni di quadro e dirigente all'interno dell'istituto;
- tale percentuale viene aumentata ogni anno ed è indicata esplicitamente nella relazione annuale;
- le donne hanno diritto a 16 settimane di congedo di maternità;
- alla nascita di un figlio con il quale vivranno in comunione domestica, agli uomini vengono accordate due settimane di congedo di paternità pagato e quattro settimane di congedo non pagato;
- i collaboratori possono prendere un periodo sabbatico;

- la Banca Coop supporta i modelli di lavoro a tempo parziale e il telelavoro a tutti i livelli gerarchici;
- i posti di lavoro vengono assegnati indipendentemente dal sesso, in base alla qualifica e al grado di esperienza.

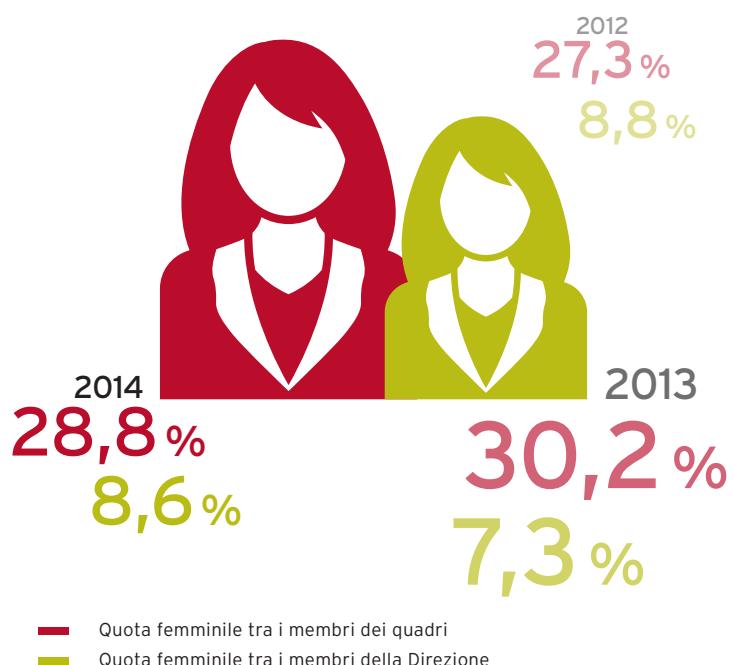
## Corsi di perfezionamento e formazione delle giovani leve

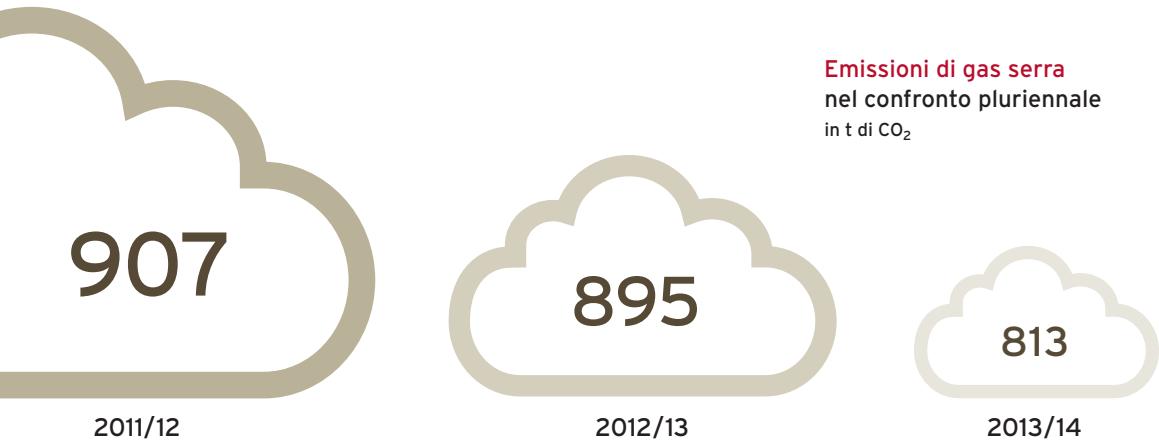
La Banca Coop asseconda di buon grado il desiderio dei collaboratori di approfondire e perfezionare la propria formazione, offrendo loro un'ampia gamma di corsi interni e la possibilità di partecipare a percorsi formativi esterni usufruendo di un contributo finanziario o della messa a disposizione del tempo necessario.

## Nuove leve

La Banca Coop segue ogni anno apprendisti, praticanti e trainee, dando a molti di essi l'opportunità di essere assunti all'interno del gruppo una volta ultimata con successo la formazione. Per l'istituto è molto importante avere tra i propri collaboratori giovani formati all'interno della banca.

## Quota femminile tra i quadri/nella Direzione in %





## Sviluppo sostenibile: la nostra responsabilità

Al di là dell'aspetto prettamente economico, la sostenibilità rappresenta un fattore essenziale dell'attività della Banca Coop ed è sancita espressamente nella sua strategia. Il principio dell'azione responsabile si orienta in base a una prospettiva di lungo termine. Anche nell'esercizio in rassegna, l'istituto ha intensificato il proprio impegno su questo fronte, verificando e mettendo costantemente in discussione il proprio operato, adeguando gli ambiti di attività pertinenti in funzione dell'evoluzione contingente oppure, se necessario, ridefinendoli integralmente. Le agenzie di rating esterne hanno premiato questo impegno con valutazioni positive, a riprova del fatto che, negli scorsi anni, abbiamo saputo compiere importanti passi avanti nell'assunzione della nostra responsabilità ambientale e sociale. La Banca Coop intende proseguire sulla strada intrapresa e continuare a dare il proprio contributo alla crescita lungimirante della Svizzera, attraverso un operato responsabile e sostenibile.

### Protezione del clima e uso consapevole delle risorse

L'utilizzo responsabile delle risorse e il contributo alla salvaguardia del clima rappresentano obiettivi fondamentali per la gestione ambientale interna a un'azienda. Animata da questa convinzione, la Banca Coop punta con coerenza sulle energie rinnovabili e adotta misure atte ad accrescere l'efficienza energetica nell'esercizio delle proprie attività.

Compiendo scelte mirate in ambito edilizio e sensibilizzando ulteriormente i collaboratori verso un utilizzo parsimonioso dell'energia, negli scorsi anni è stato possibile mantenere stabile il fabbisogno energetico. In più, la banca intende servirsi esclusivamente di elettricità proveniente da fonti rinnovabili, lanciando così un segnale importante in favore di un approvvigionamento energetico responsabile in Svizzera.

**Emissioni di gas serra  
nel confronto pluriennale**  
in t di CO<sub>2</sub>

813

2013/14

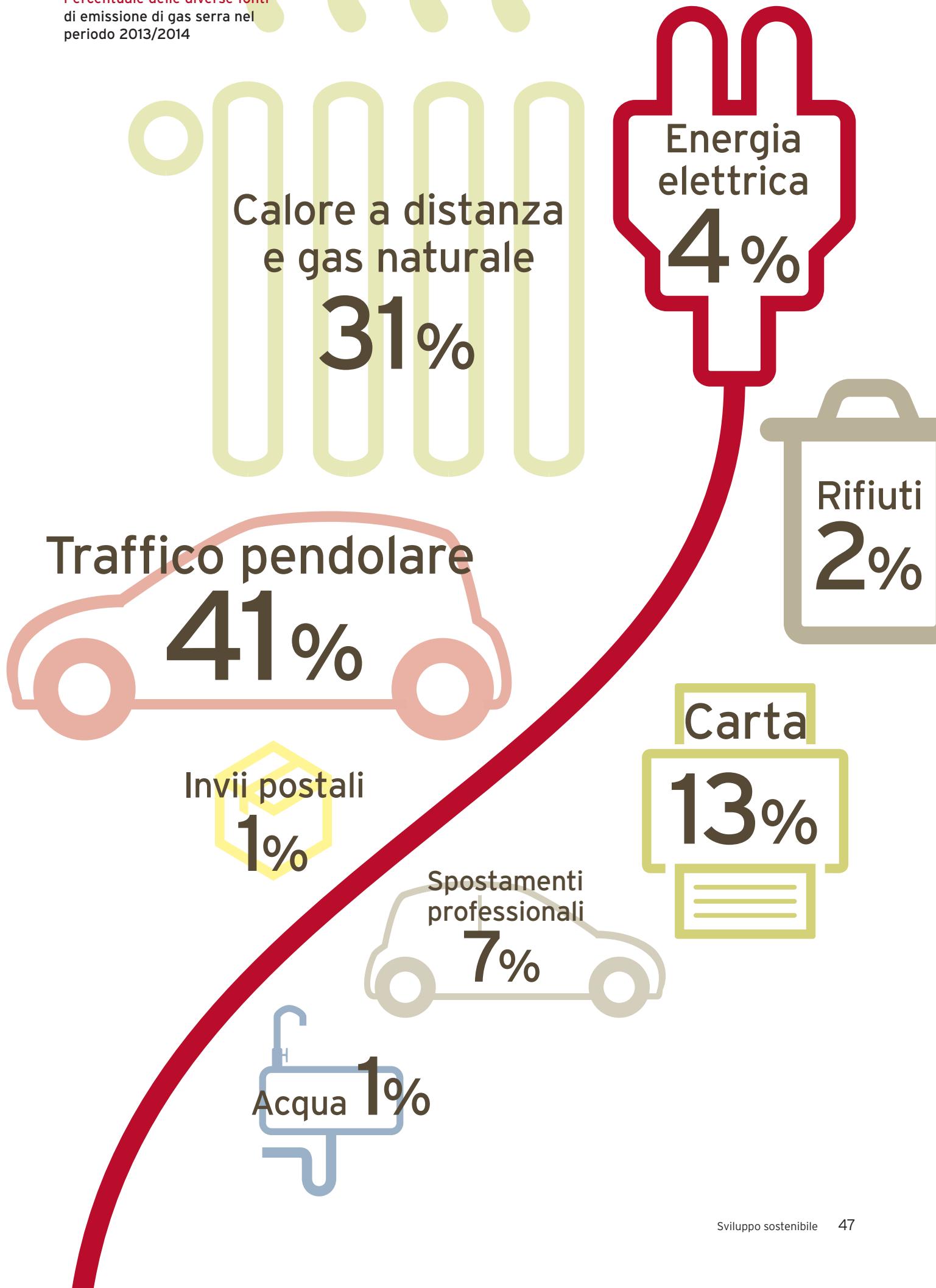
Nel 2014, per la quarta volta consecutiva, il nostro istituto ha ottenuto il marchio Swiss Climate CO<sub>2</sub>. Questo riconoscimento viene assegnato alle imprese che redigono un bilancio completo dei gas serra ai sensi della norma ISO 14064 e del Greenhouse Gas Protocol, impegnandosi a ridurre le proprie emissioni attraverso misure concrete. Il controllo esterno del bilancio dei gas serra della Banca Coop viene effettuato dalla SQS (Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management).

Da tale bilancio emerge che le emissioni riconducibili all'esercizio dell'attività bancaria sono state pari a 813 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente, un valore paragonabile alla quantità media di gas serra prodotta in un anno da circa 65 persone in Svizzera. La maggior parte delle emissioni imputabili alla Banca Coop deriva dal pendolarismo dei collaboratori (41%) e dal riscaldamento degli edifici (31%). Nel corso degli anni passati siamo riusciti a ridurre significativamente le emissioni di gas serra, e continueremo ad attuare misure, nell'ambito della nostra strategia energetica e climatica, che contribuiscano alla tutela dell'ambiente.

Anche l'utilizzo parsimonioso della carta e l'impiego di carta riciclata rappresentano utili accorgimenti nel quadro della gestione ambientale interna all'azienda. Negli ultimi anni è stato possibile ridurre costantemente il fabbisogno di carta per la corrispondenza e gli stampati. Nel contempo, la quota di carta riciclata è stata aumentata al 98% del volume totale.

Anche il costante ampliamento del servizio di E-Banking incide positivamente sul bilancio ecologico: la possibilità di effettuare svariate operazioni online e di salvare i documenti della banca in formato elettronico consente di ridurre l'utilizzo di carta da parte dei clienti, che a loro volta abbattono così il consumo di risorse.

Percentuale delle diverse fonti  
di emissione di gas serra nel  
periodo 2013/2014



«L'etica, la morale e i valori sono fondamentali nella nostra società e per la convivenza. Ciò vale anche per le banche. Infatti, prendo in considerazione solo gli istituti finanziari che vivono questi valori, come la Banca Coop.»

**Francis-Michel Meyrat, presidente di ARMOUP**  
(Association romande des maîtres d'ouvrage d'utilité public)  
e vicepresidente di Coopératives d'habitation Suisse,  
Rossemaison



## Prodotti e servizi legati ad uno sviluppo sostenibile

### I vantaggi dell'ipoteca ecologica

Il mutamento climatico e i costi sempre più alti dell'energia impongono ai proprietari di immobili un cambiamento di mentalità. La Banca Coop promuove l'edilizia e gli interventi di risanamento all'insegna della sostenibilità attraverso lo strumento dell'ipoteca ecologica, che consente di finanziare progetti negli ambiti «Minergie», «Certificato energetico cantonale degli edifici (CECE)», «interventi di rinnovo finalizzati al risparmio energetico» e «fonti di energia rinnovabili» beneficiando di un'allettante agevolazione sul tasso d'interesse.

### Controlli scrupolosi sui fondi d'investimento legati ad uno sviluppo sostenibile

Tutti i prodotti della gamma di fondi legati ad uno sviluppo sostenibile offerta dalla Banca Coop vengono controllati dal Comitato consultivo per lo sviluppo sostenibile attraverso un processo di verifica che tiene conto di svariati aspetti. Solo i fondi e le società di fondi che rispondono a criteri prefissati in termini, ad esempio, di trasparenza e indipendenza, e che in più soddisfano gli elevati standard qualitativi dell'analisi di sostenibilità ottengono il marchio «Sviluppo sostenibile controllato» proprio della banca. L'istituto ha inoltre definito alcuni criteri di esclusione: il marchio non viene assegnato a fondi che investono in armamenti, tabacco o energia nucleare. Viene esaminata anche la politica delle società di fondi nei confronti di ambiti d'investimento controversi, quali ad esempio i combustibili fossili o l'industria farmaceutica.

La Banca Coop pubblica i risultati della propria valutazione in un profilo di sviluppo sostenibile, disponibile in Internet per ciascun fondo esaminato. Questo profilo di sviluppo sostenibile, unico nel suo genere in Svizzera, garantisce ai clienti della Banca Coop la massima trasparenza circa il rispetto degli standard riconosciuti e dei criteri di esclusione nonché il modo in cui la società del fondo gestisce settori d'investimento controversi come l'industria alimentare, l'industria estrattiva, le materie prime o l'energia.

### Fondi d'investimento legati ad uno sviluppo sostenibile

#### Verifica

- Profilo di rischio, struttura del rischio e performance
- Orientamento geografico, ecologico, etico e sociale
- Compatibilità con la strategia della Banca Coop

#### Fondi d'investimento legati ad uno sviluppo sostenibile di elevata qualità

#### Verifica delle società di fondi in relazione a:

##### Rispetto dei criteri di esclusione

Autocertificazione: linee guida Eurosif per la trasparenza e standard Arista

##### Rispetto degli standard internazionali

Gestione di aree d'investimento controverse secondo criteri di best practice

Decisione del Comitato consultivo per lo sviluppo sostenibile circa l'ammis-  
sione nella:

### Gamma di fondi della Banca Coop legati ad uno sviluppo sostenibile

# Susanne Assfalg, specialista Sviluppo sostenibile

## Quali elementi caratterizzano la procedura di verifica utilizzata per i fondi legati ad uno sviluppo sostenibile della Banca Coop?

Non tutti i fondi sostenibili offerti dal mercato rispondono alle aspettative dei clienti sul piano dell'etica. Per questo verifichiamo, per ogni singolo fondo, tutti gli elementi essenziali riguardanti l'orientamento ecologico, etico e sociale.

Controlliamo in particolare il modo in cui la società del fondo si pone rispetto a tematiche che non sono escluse a priori, ma che possono risultare problematiche dal punto di vista della sostenibilità.

Questo aspetto della valutazione è una peculiarità della Banca Coop: se un fondo, ad esempio, investe nel comparto dell'agricoltura, chiediamo informazioni sul rispetto di criteri di best practice in relazione a protezione degli animali, tutela della biodiversità e diritti dei lavoratori.

## Quale valore aggiunto offre questa procedura ai clienti?

La nostra clientela ha la certezza che le direttive, gli standard e i criteri di esclusione stabiliti dal nostro istituto sono rispettati, e che il processo di ricerca svolto è assolutamente indipendente e libero da condizionamenti. Inoltre, i risultati della nostra verifica sono pubblicati in un profilo di sviluppo sostenibile: per ogni fondo che ha ricevuto il marchio «Sviluppo sostenibile controllato», il cliente può consultare le informazioni raccolte circa il livello e le modalità di concretizzazione della responsabilità sociale o ecologica.



## Le opportunità di investimento legate ad uno sviluppo sostenibile suscitano l'interesse della clientela?

Negli ultimi anni il mercato degli investimenti sostenibili ha registrato una continua crescita. A quanto risulta dalle statistiche, in Svizzera circa CHF 60 mio. sono investiti in mandati, fondi o prodotti strutturati con un orientamento specifico alla sostenibilità. Anche presso il nostro istituto il volume dei mandati legati ad uno sviluppo sostenibile è aumentato costantemente dal 2011: nel 2014 ha rappresentato il 24,1% del totale. Dopo un leggero calo registrato negli ultimi anni, anche il volume dei fondi sostenibili è cresciuto, precisamente di CHF 23 mio., attestandosi al 9,3% sul totale degli investimenti in fondi. In sintesi, possiamo dire che la domanda di investimenti con un particolare orientamento etico, sociale ed ecologico che puntano al conseguimento di rendimenti equilibrati in un orizzonte temporale relativamente ampio è in costante crescita.

## Rating e riconoscimenti

### «Prime Status» per la Banca Coop

Nel rating di sostenibilità di oekom research (una tra le principali agenzie di rating a livello mondiale nel segmento degli investimenti sostenibili) la Banca Coop ha nuovamente ottenuto il «Prime Status». Il corporate rating di questa agenzia comprende un centinaio di criteri specifici del settore relativi a Corporate Governance, impegno sociale, ecoefficienza e gestione ambientale. oekom research conferisce il riconoscimento «Prime Status» alle imprese leader nel proprio settore (best-in-class).

### Marchio Swiss Climate Argento

Per la quarta volta, la Banca Coop ha ottenuto il marchio Swiss Climate Argento. Questo riconoscimento viene assegnato alle imprese che si impegnano a redigere un bilancio completo dei gas serra e a ridurre le proprie emissioni. Il marchio prevede un controllo esterno del bilancio dei gas serra a cura della SQS (Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management) e comporta l'obbligo di ridurre, attraverso opportuni provvedimenti, le emissioni prodotte.

### Carbon Disclosure Project (CDP)

Il Carbon Disclosure Project, la più grande unione di investitori istituzionali a livello globale, raccoglie periodicamente presso imprese quotate in borsa di tutto il mondo informazioni sulle strategie adottate in relazione al cambiamento climatico. Nel 2014, alla Banca Coop è stata assegnata una valutazione di 78 punti (su un punteggio massimo di 100). Il CDP rileva dati e informazioni su emissioni di gas serra, consumo energetico nonché obiettivi e strategie di contenimento relativi a oltre 5000 imprese. Investitori, responsabili delle decisioni politiche, scienziati e media utilizzano i dati raccolti dal CDP per ottenere informazioni circa i parametri e le strategie delle aziende in materia di clima.

## Appartenenze

### Öbu, rete per un'economia sostenibile

I membri dell'Öbu si impegnano per lo sviluppo dell'economia svizzera nel rispetto dei principi della sostenibilità. La Banca Coop è membro dell'Öbu da diversi anni.

### Agenzia dell'energia per l'economia (AEnEC)

La Banca Coop è tra gli istituti di credito che fanno parte dell'AEnEC. Nel 2014 ha sottoscritto un nuovo accordo sugli obiettivi. L'Agenzia dell'energia per l'economia si impegna per ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e promuovere l'efficienza energetica mettendo in campo tutte le misure attuabili e applicando il principio della redditività.

### Klimaplatzform der Wirtschaft Berna

A Berna, la Banca Coop è membro della Klimaplatzform der Wirtschaft (piattaforma climatica del settore economico). Insieme alla città di Berna, oltre 50 aziende partner attive in svariati settori si impegnano per la protezione del clima.

## **Impegno verso la società**

La Banca Coop adempie alla propria responsabilità sociale con un impegno concreto, anche finanziario, dando così prova del proprio orientamento al «fair banking». Attraverso sponsorizzazioni e offerte, sostiene organizzazioni e iniziative di carattere sociale, culturale o ecologico in tutta la Svizzera.

## **Partecipazione a «Uniti contro il cancro del seno»**

In tutto il mondo, il mese di ottobre è dedicato al tema del tumore al seno. Da oltre un secolo la Lega svizzera contro il cancro è in prima linea contro questa patologia. La Banca Coop è da sette anni banca di fiducia e partner di questa istituzione, e la sostiene con una donazione finanziaria che le permetta di assolvere sempre meglio ai suoi importanti compiti.

Come negli anni precedenti, anche a ottobre 2014 il nostro istituto ha partecipato per due settimane alla campagna «Uniti contro il cancro del seno» organizzata dalla Lega svizzera contro il cancro. I collaboratori hanno appuntato ai loro abiti un nastro rosa, per manifestare la propria solidarietà nella lotta contro la malattia. Anche i clienti sono stati sensibilizzati sul tema e sulla campagna attraverso vari canali, quali allegati agli estratti conto, volantini e informazioni sul sito Internet o presso i Bancomat.

## **Offerta natalizia a tre organizzazioni**

Da dieci anni, nel periodo natalizio, la Banca Coop sostiene tre organizzazioni coinvolte in progetti di carattere sociale o ambientale. Per il 2014, le offerte sono state devolute ad associazioni svizzere presso cui alcuni collaboratori della banca si impegnano a titolo privato: la Fondazione per l'infanzia Stella cadente, l'associazione Arche Zürich e la Fondazione svizzera dello scoutismo. Ciascuna di esse ha ricevuto un contributo di CHF 10 000.-. Attraverso un allegato all'estratto conto di inizio dicembre in cui i collaboratori presentano le associazioni, la Banca Coop ha invitato anche i clienti ad arricchire con un'offerta le donazioni effettuate.

## **Resoconti sulla sostenibilità**

La nostra rendicontazione sullo sviluppo sostenibile, pubblicata su Internet all'indirizzo [www.bancacoop.ch/svilupposostenibile](http://www.bancacoop.ch/svilupposostenibile), fornisce informazioni dettagliate sul contributo della Banca Coop alla causa della sostenibilità.

In più, il nostro istituto ha pubblicato anche nel 2014 un breve rapporto sullo sviluppo sostenibile, di facile consultazione, che contiene alcuni esempi selezionati del nostro impegno su questo fronte.

La rendicontazione sullo sviluppo sostenibile della Banca Coop si fonda sullo standard internazionale della Global Reporting Initiative (GRI, G3 Guidelines, livello di applicazione A+).

«Siamo della vecchia scuola. Se facciamo una promessa, la manteniamo e la stessa cosa la pretendiamo dalla nostra banca. Della Banca Coop possiamo fidarci.

È questo l'aspetto che conta per noi.»

**Marcel e Brigitte Boillat, clienti privati, Aesch**



# Organi direttivi

## Composizione del Consiglio di amministrazione al 31.12.2014



**Dr. Ralph Lewin, presidente**  
Cittadino svizzero, nato il 21.5.1953;  
dr. rer. pol.; nel CdA dal 25.3.2010;  
presidente dal 25.3.2010



**Dr. Irene Kaufmann,  
vicepresidente**  
Cittadina svizzera, nata il 10.9.1955;  
dr. oec. publ.; nel CdA dal 20.4.2001;  
vicepresidente dal 18.4.2005



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



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



**Hans Peter Kunz**  
Cittadino svizzero, nato l'8.4.1952;  
diplomato in materia bancaria;  
nel CdA dal 18.4.2005



**Markus Lehmann**  
Cittadino svizzero, nato il  
27.5.1955; diplomato federale in  
assicurazioni;  
nel CdA dal 18.4.2005



**Martin Tanner**  
Cittadino svizzero, nato il  
15.10.1967; economista aziendale  
con diploma federale SSS;  
nel CdA dal 15.4.2013



**Dr. Andreas Sturm**  
Cittadino svizzero, nato il  
30.1.1964; dr. rer. pol. lic. oec. HSG;  
nel CdA dal 28.4.2014

**Comitato del Consiglio di  
amministrazione**  
Dr. Ralph Lewin, presidente  
Hans Peter Kunz  
Jan Goepfert

**Audit Committee del gruppo**  
Jan Goepfert, presidente  
Karoline Sutter Okomba  
Christine Keller  
Michel Rusterholtz

**Membri del Comitato di  
rimunerazione e di nomina**  
Dr. Ralph Lewin, presidente  
Dr. Irene Kaufmann  
Dr. Andreas Sturm

Informazioni più dettagliate sulla formazione e la carriera sono riportate nella relazione finanziaria 2014.  
Quest'ultima e la relazione sulle rimunerazioni sono consultabili al sito [www.bancacoop.ch](http://www.bancacoop.ch) alla voce «Banca Coop/Relazioni con gli investitori».  
Informazioni relative a Karoline Sutter Okomba e Michel Rusterholtz sono consultabili nella relazione finanziaria 2014 della Basler Kantonalbank.

### Composizione della Direzione generale al 31.12.2014



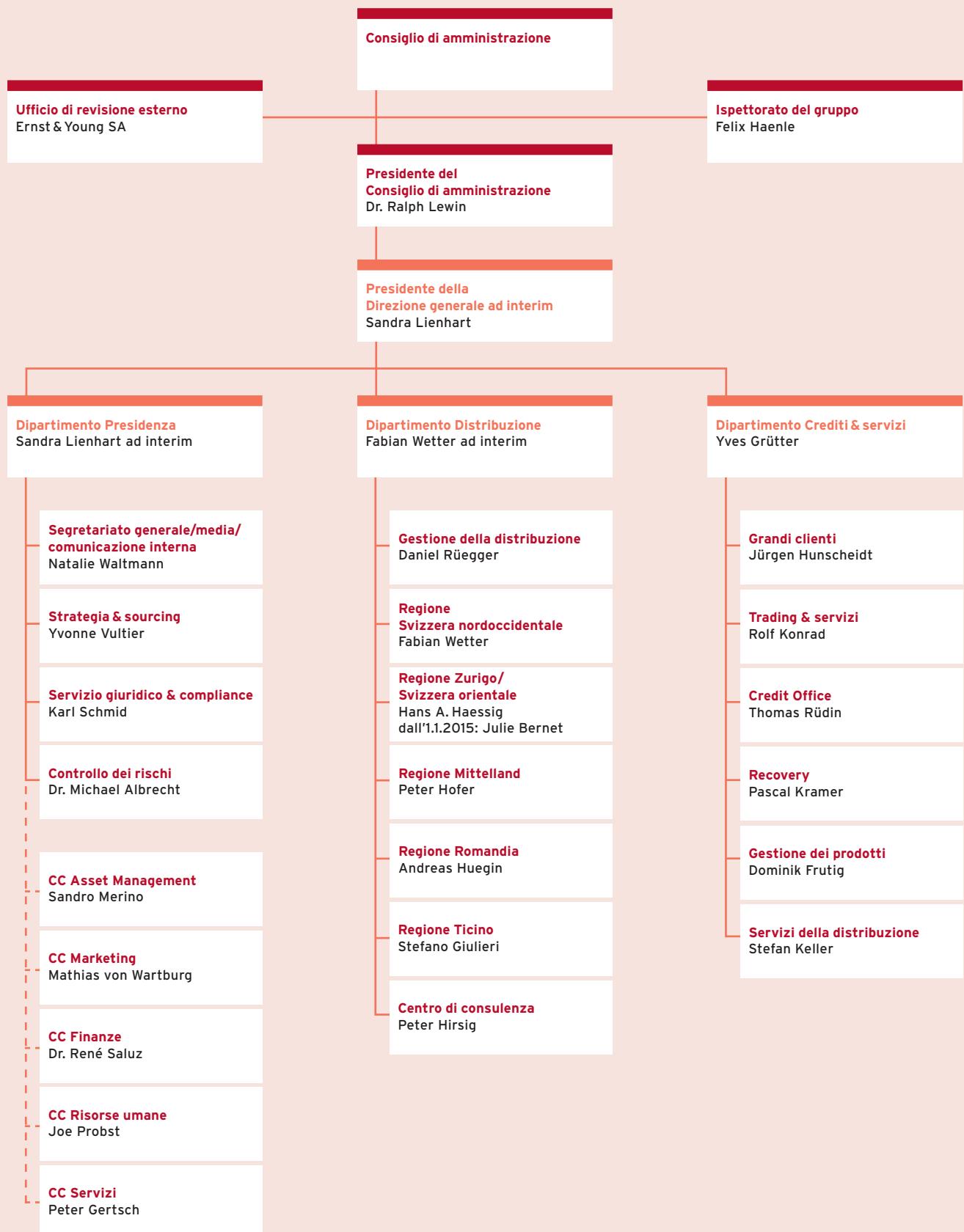
**Sandra Lienhart, presidente della Direzione generale a.i. e responsabile del dip. Presidenza a.i.**  
Cittadina svizzera, nata il 26.5.1966; impiegata commerciale; membro della Direzione generale dall'1.7.2004

**Yves Grütter, membro della Direzione generale e responsabile del dip. Crediti & servizi**  
Cittadino svizzero, nato il 23.10.1960; diploma di maturità tipo C; membro della Direzione generale dall'1.10.2010

**Fabian Wetter, membro della Direzione generale e responsabile del dip. Distribuzione a.i.**  
Cittadino svizzero, nato il 3.2.1962; economista aziendale con diploma SUP; membro della Direzione generale a.i. dal 6.8.2014

Informazioni più dettagliate sulla formazione e la carriera sono riportate nella relazione finanziaria 2014. Quest'ultima e la relazione sulle rimunerazioni sono consultabili al sito [www.bancacoop.ch](http://www.bancacoop.ch) alla voce «Banca Coop/Relazioni con gli investitori».

# Organigramma al 31.12.2014



# Direzione

## **Membri della Direzione eletti nel corso del 2014**

Julie Bernet  
Frank Bottini  
Peter Feuz  
Kurt Gasser  
Patrick Heinemann  
Peter Hirsig  
Rudolf Hofstetter

## **Membri della Direzione (situazione al 31.12.2014)**

### **a) Dipartimento Presidenza**

Dr. Michael Albrecht  
Stephan Berglas  
Doris Carnot  
Karl Schmid  
Yvonne Vultier  
Natalie Waltmann

### **b) Dipartimento Distribuzione**

**Sede principale**  
Peter Hirsig  
Henriette Hofmann

### **Regioni**

Fabio Battaglioni  
Julie Bernet  
Reto Blum  
Stephan Bosshard  
Frank Bottini  
Stefan Briggan  
Daniel Burlon  
Paolo Buzzi di Marco  
Mauro Camozzi  
Leandro Cicolecchia  
Eric Dreyfuss  
Gaspar Fente  
Peter Feuz  
Stefano Giulieri  
Olivier Gloor  
Jörg Guggisberg  
Hans A. Haessig  
Roland Hauri  
Patrick Heinemann  
Peter Hofer  
Rudolf Hofstetter  
Meinrad Hueber  
Andreas Huegin  
Peter-Andreas Hurni

Thierry Jaquier  
Urs Jergen  
Bruno Jordi  
Gregor Kälin  
Horst Kämpfen  
Heinz Kuhn  
Reto Kühnis  
Elmar Kuster  
Jacqueline Küttel-Morgenthaler  
Marcus Lohse  
François Martenet  
Christian Mayor  
Christian Mossu  
Peter Nardo  
Helmut Pergher  
Barbara Pichler  
Hubert Renggli  
René Rogalla  
Max Rüegg  
Ralph Rüegg  
Daniel Rüegger  
Dr. Claudia Ruf Bopp  
Peter Schmid  
Roger Schmidhauser  
Salvatore Sortino  
Jürgen Staab  
Pierre-André Stoudmann  
Achim Strohmeier  
Claude Taurian  
Jürg Umhang  
Luigi Urbani  
Urs Vondrasek  
Josef Walser  
Daniel Wälti  
Fabian Wetter  
Hansueli Züllig  
Thomas Zumofen

### **c) Dipartimento Crediti & servizi**

Dominik Frutig  
Kurt Gasser  
Thomas Grüdl  
Rolf Hänggi  
Andreas Hinck  
Jürgen Hunscheidt  
Stefan Keller  
Rolf Konrad  
Pascal Kramer  
Thomas Rüdin  
Daniel Scheidegger  
Niklaus Wegmann  
Markus Weiland





«Quando si ha una famiglia e bisogna prendersene cura, si vedono le cose in maniera diversa. L'aspetto per me importante è la sicurezza finanziaria per il futuro. Anche perché vorrei che i miei figli ricevano una buona formazione scolastica.»

**Roman Rothacher con suo figlio,  
cliente privato, Schlatt**

# Succursali al 31.12.2014

Svizzera nordoccidentale	Zurigo/Svizzera orientale	Mittelland	Romandia	Ticino
Fabian Wetter	Hans A. Haessig dall'1.1.2015: Julie Bernet	Peter Hofer	Andreas Huegin	Stefano Giulieri
<b>Basilea</b> Fabian Wetter	<b>Zurigo</b> Hans A. Haessig dall'1.1.2015: Julie Bernet	<b>Berna</b> Peter Hofer	<b>Losanna</b> Andreas Huegin	<b>Lugano</b> Stefano Giulieri
<b>Basilea Gundeldingen</b> Peter-Andreas Hurni	<b>Rapperswil-Jona</b> Jürgen Staab	<b>Bienne</b> Josef Walser	<b>Friburgo</b> Christian Mossu	<b>Lugano Cioccaro</b> Mauro Camozzi
<b>Delémont</b> Christophe Berberat	<b>Wiedikon</b> René Rogalla	<b>Soletta</b> Daniel Wälti	<b>Ginevra</b> Thierry Jaquier	<b>Bellinzona</b> Fabio Battaglioni
<b>Brugg</b> Lea Grossmann	<b>Oerlikon</b> Roland Hauri	<b>Lucerna</b> Max Rüegg	<b>La Chaux-de-Fonds</b> Pierre-André Stoudmann	<b>Locarno</b> vacante
<b>Aarau</b> Meinrad Hueber	<b>Sciaffusa</b> Ralph Rüegg	<b>Zugo</b> Gregor Kälin	<b>Neuchâtel</b> François Martenet dall'1.1.2015: Christophe Brun	
<b>Olten</b> Peter Nardo	<b>San Gallo</b> Heinz Kuhn	<b>Thun</b> Stefan Briggen	<b>Yverdon</b> Lionel Baruchet	
	<b>Coira</b> Reto Kühnis		<b>Sion</b> Christian Mayor	
	<b>Winterthur</b> Stephan Bosshard		<b>Vevey</b> Olivier Gloor	
	<b>Wetzikon</b> Elmar Kuster			

# Elenco delle succursali

## Sede principale

4002	<b>Basilea</b>	Dufourstrasse 50	061 286 21 21
------	----------------	------------------	---------------

## Succursali

5001	<b>Aarau</b>	Hintere Vorstadt 8	062 836 40 80
4002	<b>Basilea</b>	Aeschenplatz 3	061 286 21 21
4018	<b>Basilea</b>	Güterstrasse 190	061 366 58 58
6501	<b>Bellinzona</b>	piazza Nosetto 3	091 820 60 20
3011	<b>Berna</b>	Amthausgasse 20	031 327 75 75
2501	<b>Bienna</b>	Bahnhofstrasse 33	032 328 81 81
5201	<b>Brugg</b>	Neumarkt 2	056 461 74 74
2301	<b>La Chaux-de-Fonds</b>	30, avenue Léopold-Robert	032 910 93 93
7002	<b>Coira</b>	Masanserstrasse 17	081 258 38 48
2800	<b>Delémont</b>	10, rue de la Maltière	032 421 42 00
1700	<b>Friburgo</b>	35, rue de Romont	026 347 45 60
1204	<b>Ginevra</b>	6/8, place Longemalle	022 818 44 44
6601	<b>Locarno</b>	via Trevani 3	091 759 98 88
1003	<b>Losanna</b>	21, rue Saint-Laurent	021 310 34 11
6002	<b>Lucerna</b>	Morgartenstrasse 5	041 226 46 46
6900	<b>Lugano</b>	viale C. Cattaneo 17A	091 911 31 11
6901	<b>Lugano</b>	piazza Cioccaro 3	091 936 30 70
2001	<b>Neuchâtel</b>	3, rue du Temple-Neuf	032 722 59 59
4603	<b>Olten</b>	Kirchgasse 9	062 205 47 47
8645	<b>Rapperswil-Jona</b>	Allmeindstrasse 22	055 225 53 10
9001	<b>San Gallo</b>	Vadianstrasse 13	071 227 65 65
8201	<b>Sciaffusa</b>	Vordergasse 54	052 632 32 32
1951	<b>Sion</b>	46, place du Midi	027 328 15 55
4500	<b>Soletta</b>	Westbahnhofstrasse 1	032 626 50 50
3600	<b>Thun</b>	Bälliz 59	033 225 36 36
1800	<b>Vevey</b>	15, avenue Général-Guisan	021 925 93 20
8620	<b>Wetzikon</b>	Bahnhofstrasse 126	044 931 17 77
8400	<b>Winterthur</b>	Bahnhofplatz 12	052 269 12 22
1400	<b>Yverdon-les-Bains</b>	4/6, rue du Casino	024 424 13 40
6304	<b>Zugo</b>	Alpenstrasse 9	041 727 76 30
8001	<b>Zurigo</b>	Uraniastrasse 6	044 218 63 11
8050	<b>Zurigo Oerlikon</b>	Querstrasse 11	044 317 91 91
8055	<b>Zurigo Wiedikon</b>	Birmensdorferstrasse 308	044 454 48 20

## **Impressum**

### **Editore**

Banca Coop SA  
Segretariato generale, relazioni media  
e comunicazione interna  
Dufourstrasse 50  
4002 Basilea  
[www.bancacoop.ch](http://www.bancacoop.ch)

### **Copyright**

© 2015 Banca Coop SA

### **Concetto e composizione**

cr basel

### **Redazione**

Banca Coop SA  
Segretariato generale, relazioni media  
e comunicazione interna  
TAKTKOMM AG, Zurigo

### **Fotografie**

Pablo Wünsch Blanco, Basilea  
Alexander Preobrajenski, Basilea, intervista p. 8-11

### **Litografia**

Sturm AG, Muttenz

### **Stampa**

Schwabe AG, Basilea

Viene pubblicata in italiano, francese e tedesco.

Fa fede la versione tedesca.



**Banca Coop SA**  
Dufourstrasse 50  
CH-4002 Basilea

**0800 88 99 66**  
[info@bankcoop.ch](mailto:info@bankcoop.ch)  
[www.bancacoop.ch](http://www.bancacoop.ch)

96 78 60.03