

**Assemblea generale Banca Coop, 25 aprile 2016**  
Discorso di Hanspeter Ackermann, presidente della  
Direzione generale

Fa fede il testo parlato

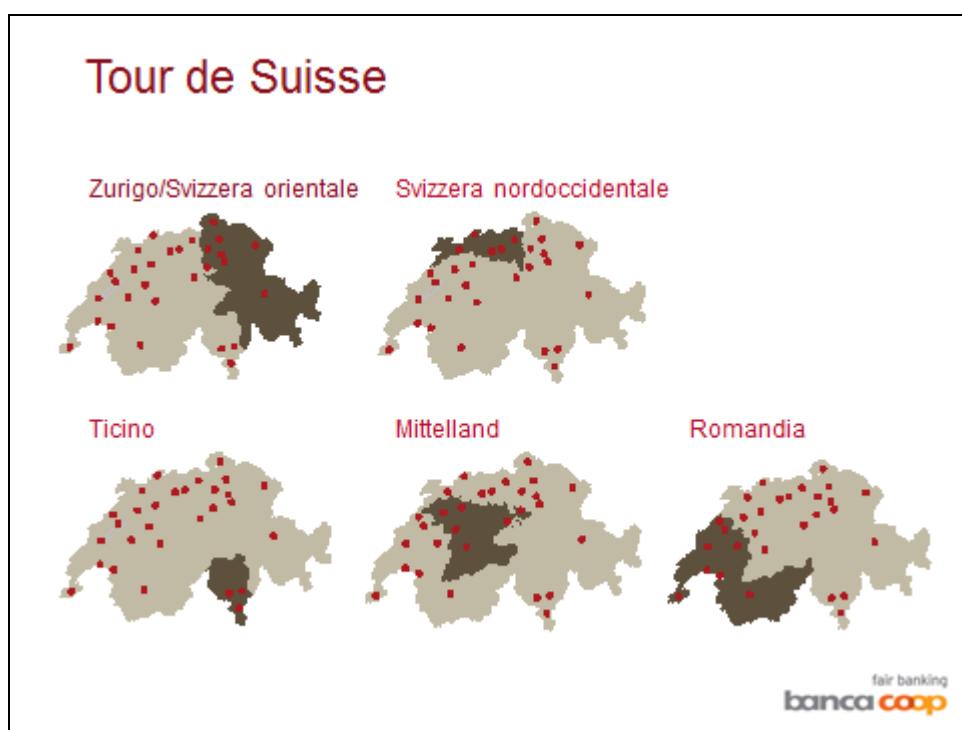


Gentili signore e signori

Anche da parte mia un cordiale benvenuto all'Assemblea generale di quest'anno.

Il nostro presidente Ralph Lewin ha già toccato nel suo discorso il tema dei **cambiamenti che interessano il mondo bancario**. Cambiamenti che noi affrontiamo proattivamente con diverse misure e **investimenti proiettati al futuro**. Tornerò sull'argomento quando vi presenterò gli highlight operativi dell'esercizio 2015 e la panoramica sugli interventi in programma nell'anno in corso.

Quale **banca retail di portata nazionale**, siamo presenti in tutte le regioni linguistiche. Come banca di consulenza indipendente, poniamo sempre il cliente al centro di ogni nostra riflessione. In veste di fornitori di servizi, sappiamo bene che a fare la differenza sono i collaboratori e le collaboratrici delle nostre succursali.



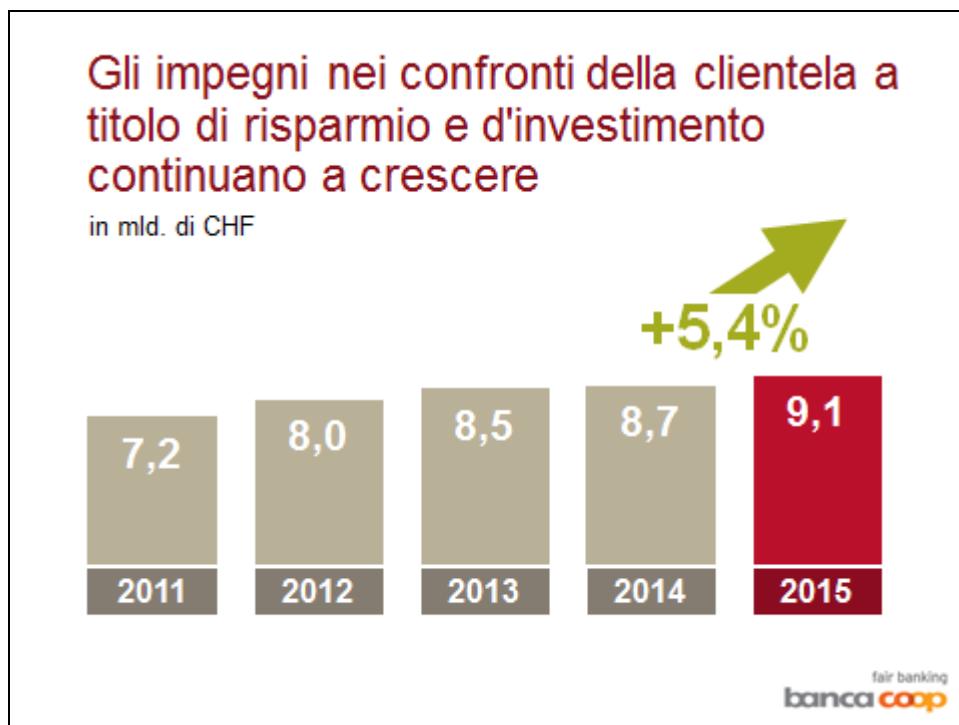
Per questo, lo scorso anno mi sono prefisso di far visita a ciascuna delle nostre sedi e di conoscere personalmente chi lavora per noi. Dagli incontri vissuti durante questo mio «Tour de Suisse» ho raccolto molte impressioni positive e ho potuto apprezzare una grande lealtà e dedizione nei confronti della Banca Coop.

Il futuro che ci attende non è scevro da incertezze. Con questa consapevolezza, ritengo utile poter contare su una **base di partenza solida e sicura**. A tale proposito, è per me un piacere presentarvi come prima cosa il nostro risultato finanziario operativo per il 2015.

Vorrei iniziare la mia carrellata menzionando la soddisfacente **crescita dei depositi della clientela**:

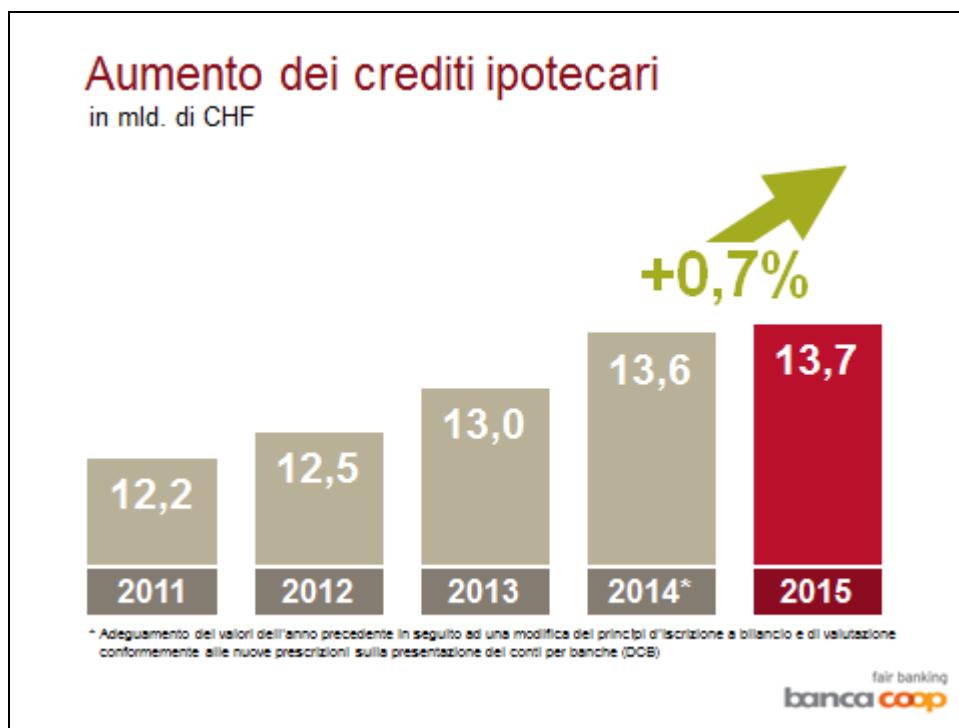


il **trend al rialzo**, una costante negli ultimi cinque anni, si è confermato anche nel 2015. Negli ultimi dodici mesi la Banca Coop ha registrato un afflusso di 296,4 milioni di franchi svizzeri, ovvero un +2,6%, per un totale a fine anno di 11,8 miliardi di franchi. Un nuovo record per i depositi della clientela.



A fungere da motore della crescita è stato l'**aumento superiore alla media degli impegni a titolo di risparmio e d'investimento**, che sono cresciuti di 467,4 milioni di franchi, ovvero del +5,4%. Anche qui, il nostro istituto ha toccato nuovi massimi, raggiungendo quota 9,1 miliardi di franchi.

Tra i prodotti dedicati al risparmio, la palma del migliore è andata ancora una volta al **conto di risparmio Plus**: grazie al tasso d'interesse preferenziale per il primo anno e al bonus d'interesse sui nuovi fondi netti versati negli anni successivi, questo prodotto è particolarmente apprezzato in un contesto come quello attuale, contraddistinto da un basso livello dei tassi. Non è un caso quindi che proprio il conto di risparmio Plus abbia messo a segno una crescita di ben 340,2 milioni di franchi.



Per quanto riguarda i prestiti alla clientela, la parte del leone, con il 96%, spetta alle ipoteche, che nel 2015 sono ulteriormente aumentate. Tuttavia, come potete vedere, la crescita rispetto all'esercizio precedente – pari a un +0,7% ovvero 89,8 milioni di franchi – può dirsi solo moderata.

Siamo stati piuttosto cauti nel concedere nuove ipoteche, e questo per tre ragioni:

- In primis, riteniamo che in alcune regioni della Svizzera permanga tuttora una situazione di sopravvalutazione.
- In secondo luogo, i requisiti necessari per stipulare un'ipoteca sono stati inaspriti.
- Infine, di pari passo con l'introduzione dei tassi negativi, il contesto del mercato si è radicalmente modificato.

La Banca Coop ha adottato un approccio coerente, concentrandosi sistematicamente su oggetti di elevata qualità e debitori contraddistinti da una buona solvibilità.

Come dimostrano le cifre del conto economico, le operazioni su interessi – nostra principale colonna portante – hanno evidenziato un andamento positivo nel corso del 2015.

## Risultato da operazioni su interessi

In CHF 1000	2015 Effettivo	2014* Effettivo	+/- In % Anno precedente
Risultato lordo da operazioni su interessi	165 332	160 441	3,0
Variazioni di rettifiche di valore per rischi di perdita e perdite da operazioni su interessi	1 457	9 745	-85,0
Risultato netto da operazioni su interessi	166 789	170 186	-2,0

\* Adeguamento dei valori dell'anno precedente in seguito ad una modifica dei principi d'iscrizione a bilancio e di valutazione conformemente alle nuove prescrizioni sulla presentazione dei conti per banche (DCB)



Oltre ad aver ampliato il nostro volume d'affari nelle operazioni sul differenziale di interesse – di cui si è già parlato –, con la conseguente crescita sul fronte dei proventi, siamo stati in grado di ridurre i nostri costi di rifinanziamento. Il livello ridotto dei tassi ci ha permesso di rifinanziare a condizioni più vantaggiose i mutui presso centrali d'emissione di obbligazioni fondiarie in scadenza e il prestito obbligazionario non rinnovato.

I moderati tagli agli interessi applicati in modo scaglionato sui nostri prodotti passivi e la riduzione dei costi di rifinanziamento hanno fatto sì che il **risultato lordo** da operazioni su interessi sia cresciuto del 3,0%, toccando quota 165,3 milioni di franchi. **In termini operativi, quindi, questo comparto evidenzia un buon andamento.**

Nel 2015 è stato possibile contabilizzare lo scioglimento di rettifiche di valore per rischi di perdita per un importo pari a 1,5 milioni di franchi. Nello scorso esercizio, come già messo in evidenza da Ralph Lewin, hanno inciso positivamente sul risultato netto da operazioni su interessi alcuni effetti straordinari, in assenza dei quali anche il risultato netto del 2015, e non solo quello lordo, sarebbe stato migliore rispetto al 2014.

## Proventi d'esercizio

In CHF 1'000	2015 Effettivo	2014* Effettivo	+/- In % Anno precedente
Risultato netto da operazioni su interessi	166 789	170 186	-2,0
Risultato da operazioni in commissione e da prestazioni di servizi	60 896	64 704	-5,9
Risultato da attività di negoziazione e dall'opzione fair value	11 551	12 428	-7,1
Altri risultati ordinari	4 345	6 424	-32,4
Proventi d'esercizio	243 581	253 742	-4,0

\* Adeguamento dei valori dell'anno precedente in seguito ad una modifica dei principi d'iscrizione a bilancio e di valutazione conformemente alle nuove prescrizioni sulla presentazione dei conti per banche (DCB).

fair banking  
**banca coop**

Nelle attività d'investimento, il confronto con l'esercizio precedente evidenzia gli effetti legati al cambiamento del nostro modello di business. Nel quadro del nostro posizionamento come banca di consulenza indipendente, dal 1° luglio 2014 rimborsiamo ai clienti la totalità delle retrocessioni percepite da terzi. Nel 2015 questa misura ha inciso sul **risultato da operazioni in commissione e da prestazioni di servizio**, in virtù del fatto che sono state rimborsate ai clienti le retrocessioni relative a tutti e dodici i mesi. La conseguenza: un calo del 5,9% dei proventi, che si sono così attestati a 60,9 milioni di franchi. Se non avessimo modificato il nostro modello di business, avremmo ottenuto un risultato analogo a quello dell'esercizio precedente.

Il risultato da **attività di negoziazione, comparto relativamente poco significativo** per la Banca Coop, è calato del 7,1% nell'anno in rassegna, attestandosi a 11,6 milioni di franchi. Un'involuzione dovuta, tra le altre cose, al deprezzamento delle consistenze in valuta estera in seguito all'abolizione della soglia minima di cambio tra franco ed euro da parte della Banca nazionale svizzera. Anche alla voce **Altri risultati ordinari** va segnalato un regresso a livelli più modesti.

Nel complesso, il nostro istituto ha conseguito **proventi d'esercizio** per 243,6 milioni di franchi. Rettificati dei già più volte citati effetti straordinari, al raffronto con l'esercizio 2014 i proventi d'esercizio risulterebbero sostanzialmente invariati.

### Costi d'esercizio

In CHF 1000	2015 Effettivo	2014* Effettivo	+/- in % Anno precedente
Costi per il personale	-68 872	-71 129	-3,2
Altri costi d'esercizio	-89 598	-81 347	10,1
Costi d'esercizio	-158 470	-152 476	3,9

\* Adeguamento dei valori dell'anno precedente in seguito ad una modifica dei principi d'iscrizione a bilancio e di valutazione conformemente alle nuove prescrizioni sulla presentazione dei conti per banche (DOB)

fair banking  
**banca coop**

Nel complesso, nell'anno in rassegna i **costi d'esercizio** sono lievitati del 3,9%, toccando quota 158,5 milioni di franchi.

## Risultato d'esercizio

In CHF 1000	2015 Effettivo	2014* Effettivo	+/- In % Anno precedente
Proventi d'esercizio	243 581	253 742	-4,0
Costi d'esercizio	-158 470	-152 476	3,9
Rettifiche di valore su partecipazioni nonché ammortamenti su Immobilizzazioni materiali e valori Immateriali	-9 113	-7 116	28,1
Variazioni di accantonamenti e altre rettifiche di valore nonché perdite	1 844	-633	-
Risultato d'esercizio	77 842	93 317	-16,6

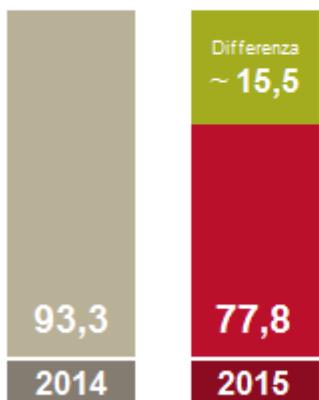
\* Adeguamento dei valori dell'anno precedente in seguito ad una modifica dei principi d'iscrizione a bilancio e di valutazione conformemente alle nuove prescrizioni sulla presentazione dei conti per banche (DCB)



Se si sommano le voci relative agli ammortamenti su immobilizzazioni materiali, agli accantonamenti e alle altre rettifiche di valore, esposte separatamente, si nota come qui vi sia stato un lieve calo rispetto allo scorso esercizio, a 7,3 milioni di franchi.

## Risultato d'esercizio 2015 e 2014 a confronto

in mio. di CHF



Fattori straordinari positivi  
2014

Aumento dei costi  
d'esercizio in seguito  
ad investimenti in  
progetti strategici

Se si adotta il **risultato d'esercizio** come parametro di riferimento per valutare l'andamento degli affari a livello operativo, il calo di 15,5 milioni di franchi appare a prima vista considerevole.

Come vi ho appena spiegato, però, dietro questa cifra si celano da un lato gli effetti straordinari positivi che hanno inciso sul versante dei proventi nell'esercizio 2014 per un importo di circa 10 milioni di franchi, e dall'altro gli investimenti profusi in ottica futura, che hanno determinato un incremento degli altri costi d'esercizio per circa 6 milioni di franchi. In termini operativi, quindi, il 2015 è stato un anno assolutamente solido.

Per concludere gettiamo uno sguardo alle ultime voci che precedono l'utile dell'esercizio.

<b>In CHF 1000</b>	<b>2015 Effettivo</b>	<b>2014* Effettivo</b>	<b>+/- In % Anno precedente</b>
Risultato d'esercizio	77 842	93 317	-16,6
Ricavi straordinari	21	7 134	-99,7
Costi straordinari	-	-	-
Variazioni di riserve per rischi bancari generali	-13 800	-36 800	-62,5
Imposte	-19 482	-19 954	-2,4
<b>Utile dell'esercizio</b>	<b>44 581</b>	<b>43 697</b>	<b>2,0</b>

\* Adeguamento dei valori dell'anno precedente in seguito ad una modifica dei principi d'iscrizione a bilancio e di valutazione conformemente alle nuove prescrizioni sulla presentazione dei conti per banche (DOB)

fair banking  
**banca coop**

Nel 2015 le **voci relative ai ricavi e ai costi straordinari** non hanno rivestito un ruolo di primo piano presso la Banca Coop, mentre nell'anno precedente la vendita della partecipazione nella Nationale Suisse aveva determinato ricavi straordinari per 6,9 milioni di franchi. Ecco spiegata, dunque, la differenza tra i due esercizi.

Alle **riserve per rischi bancari generali** sono stati assegnati 13,8 milioni di franchi, un valore che può essere solo parzialmente messo a confronto con quello del 2014, anno in cui la Banca Coop ha sciolto la totalità delle rettifiche di valore forfettarie.

Rispetto all'esercizio precedente l'utile dell'esercizio della Banca Coop è cresciuto del 2,0%, attestandosi a quota 44,6 milioni di franchi.

Non ha influito sul risultato d'esercizio l'accordo raggiunto nel dicembre 2015 con il Dipartimento di Giustizia americano (DoJ) in merito alla vertenza fiscale con gli USA. Gli accantonamenti già predisposti in precedenza allo scopo hanno coperto il pagamento una tantum alle autorità americane e tutti gli ulteriori costi legati al procedimento.

Come avete potuto vedere dal nostro risultato finanziario per il 2015, disponiamo di una base solida. Ora, partendo da una selezione di highlight e di investimenti, vorrei gettare con voi uno sguardo al futuro della Banca Coop.

# Highlight 2015

fair banking  
**banca coop**

## Avvio promettente del Centro di consulenza



fair banking  
**banca coop**

Nella primavera del 2015 ha aperto i battenti il nostro nuovo **Centro di consulenza** a Münchenstein, che nel corso dell'anno si è fatto carico dell'assistenza ai nostri clienti con patrimonio fino a 50 000 franchi. Grazie a questa struttura, la clientela beneficia di una reperibilità più prolungata e di attese in linea più ridotte. Oltre all'assistenza personale ai clienti, in futuro anche le offerte digitali verranno messe a disposizione per il tramite del Centro di consulenza.

Ma guardiamo insieme un breve filmato sull'argomento.

## Video Centro di consulenza



Come avete potuto vedere, in un solo anno il Centro di consulenza è diventato un pilastro importante del nostro concetto di distribuzione. Non è solo la nostra trentatreesima succursale, raggiungibile telefonicamente, ma anche il nostro centro competenze per la consulenza ai clienti dell'universo digitale. Insomma, un pezzo di futuro che è già diventato realtà.

## Modernizzazione delle succursali secondo un nuovo modello



fair banking  
**banca coop**

Trasparenza e apertura: questi principi del nostro concetto di consulenza devono trovare espressione anche nei locali in cui accogliamo i clienti. Dopo la **ristrutturazione della succursale** di Soletta a fine 2014, nel 2015 è stata la volta di Vevey: la succursale è stata trasferita in un'ubicazione più favorevole e allo stesso tempo organizzata secondo il nuovo spirito della banca di consulenza.

## Introduzione di pacchetti di prodotti per la clientela privata e commerciale



fair banking  
**banca coop**

Anche sul fronte dei prodotti il nostro istituto è in costante evoluzione. A metà anno abbiamo introdotto nuovi **pacchetti di prodotti** per la clientela privata e pacchetti Business per i clienti PMI. La scelta di un pacchetto anziché di singoli prodotti permette di beneficiare di allettanti vantaggi, come ad esempio tassi d'interesse preferenziali.

# 2016

fair banking  
**banca coop**

Soddisfare in maniera ottimale le esigenze dei clienti



**Personale**



**Digitale**



fair banking  
**banca coop**

Mi sono posto l'obiettivo di **affinare** ulteriormente il nostro **posizionamento**. Per far questo dobbiamo sottoporre costantemente a verifica i nostri segmenti di clientela, i canali di distribuzione, i prodotti e i servizi, come pure le condizioni applicate a livello di interessi e spese, e tenere il passo con i cambiamenti del mercato. Ma dobbiamo anche impegnarci affinché il mercato abbia di noi **una percezione migliore**.

Quando si parla di **futuro** delle attività bancarie, l'accento cade sempre più sulla **digitalizzazione** e sui suoi effetti. Anche la Banca Coop ha imboccato questo cammino.

**Digitale sì, ma personalizzato:** è il cliente a decidere, di volta in volta, il canale attraverso il quale interagire con noi e il livello di digitalizzazione che preferisce. Anche nel 2016 ci saranno ulteriori investimenti su questo fronte.

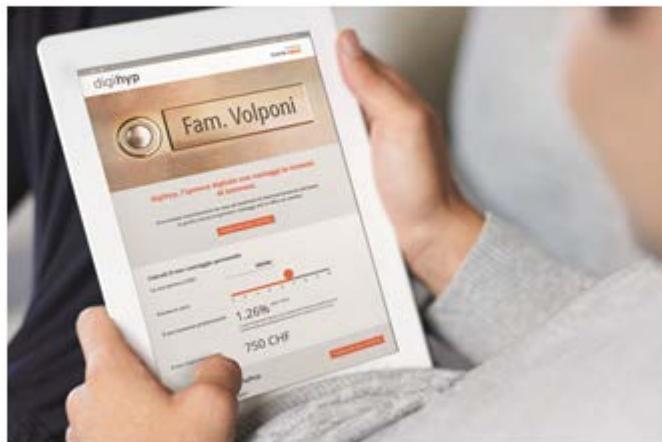
## TWINT: l'app per effettuare pagamenti



fair banking  
**banca coop**

Da fine marzo di quest'anno i nostri clienti possono collegare il proprio conto bancario all'**app di pagamento TWINT**, una soluzione che consente di effettuare acquisti e inviare e ricevere denaro fra privati via smartphone.

## Ipoteca online «digihyp»



fair banking  
**banca coop**

Sempre alla fine del 1° trimestre ha visto la luce un altro prodotto della gamma digitale: **digihyp**, la nostra ipoteca digitale destinata ai nuovi clienti residenti in Svizzera che si rivolgono a noi per la ripresa di un finanziamento ipotecario in scadenza e non necessitano di una consulenza approfondita. Gli interessati comunicano alla banca in formato digitale i propri dati personali e quelli relativi all'immobile attraverso una connessione protetta sulla pagina web dedicata al prodotto. Nel giro di pochi minuti viene stilata un'offerta di finanziamento.

In futuro, nel quadro della propria strategia di digitalizzazione, la Banca Coop amplierà ulteriormente la propria offerta digitale e aprirà una succursale virtuale.

Vogliamo diventare **più visibili**. Vogliamo presentarci come banca di consulenza indipendente con prodotti digitali e succursali accoglienti e gradevoli. Per questa ragione, attualmente puntiamo molto sul progetto di modernizzazione e ristrutturazione della sede principale.

### Ristrutturazione della sede principale



fair banking  
**banca coop**

Con questo manifesto, che da maggio andrà a coprire il ponteggio del cantiere sulla Aeschenplatz, difficilmente passeremo inosservati. Gli uffici diventeranno uffici open space e l'edificio verrà risanato dal punto di vista energetico. Inoltre, la facciata brillerà di un nuovo splendore.

Infine, non dobbiamo dimenticare anche un altro elemento fondante del nostro posizionamento: l'approccio responsabile verso l'ambiente e la società. A questo proposito vorrei attirare la vostra attenzione sul nostro nuovo rapporto sullo sviluppo sostenibile, disponibile dal 21 aprile 2016.



Agire in base ai principi della sostenibilità: questo approccio è radicato da lungo tempo nel nostro orientamento strategico. Dal 2003 la Banca Coop dispone di un Comitato consultivo per lo sviluppo sostenibile, un organo consultivo, appunto, che accompagna il nostro istituto nel suo impegno su questo fronte. Anche nelle attività di sponsoring ci impegniamo in un'ottica di sostenibilità. Vorrei citare due appuntamenti che rispecchiano perfettamente il nostro orientamento e le esigenze dei nostri clienti in tutte le fasi della vita.

## Pink Ribbon



fair banking  
**banca coop**

La marcia di solidarietà «Pink Ribbon Charity Walk», iniziativa per la lotta contro il tumore al seno, si svolgerà quest'anno il 4 settembre. Come nel 2015 ci sarò anch'io, per ribadire agli occhi dell'opinione pubblica l'importanza di una diagnosi precoce per sconfiggere la malattia. Lo scorso anno abbiamo sostenuto per la prima volta la Pink Ribbon Charity Walk e questo gesto ci è valso lo Swiss Sponsorship Award. Trovo che questo sia un bel riconoscimento per il nostro impegno sociale.

## Festa svizzera dei papà



Pour 365 bonnes raisons  
**La fête des pères suisse**  
5 juin 2016

fair banking  
**banca coop**

Nel 2016 ricorre il decimo anniversario della festa svizzera dei papà. In occasione di questa ricorrenza, durante l'estate verrà organizzata una mostra fotografica presso la GenerationenHaus di Berna. La Banca Coop sostiene ormai da diversi anni questa festa, che vuole esprimere l'apprezzamento per il lavoro svolto dai padri in seno alla famiglia e allo stesso tempo fungere da stimolo affinché gli uomini si impegnino ancora di più su questo fronte.



Come potete notare, la Banca Coop si è fissata vari obiettivi – dalla digitalizzazione alla migliore visibilità passando per la ristrutturazione. In termini finanziari, tutte queste iniziative comportano un aggravio a livello degli altri costi d'esercizio. Ma siamo certi che in un'ottica di lungo periodo ne varrà la pena. Per questo la Banca Coop prevede di conseguire nell'anno in corso un **risultato analogo a quello dell'esercizio in rassegna**.

Signore e signori,

sono convinto che questa banca porti in dote un grande potenziale. Ecco perché continueremo a investire in ottica futura. Il mio obiettivo è far sì che la Banca Coop entri nel novero degli istituti leader in ambito retail in Svizzera.

E ora restituisco la parola a Ralph Lewin, che coordinerà la parte ufficiale dell'Assemblea generale.