

20 ANNI  
BPS (SUISSE)  
LOCARNO



BPS (SUISSE) da vent'anni a Locarno  
in piazza Muraccio

# Un successo basato sull'ascolto

DI ELENA LOCATELLI

La Banca Popolare di Sondrio (BPS), società cooperativa per azioni, è stata fondata nel 1871 a Sondrio. Nel 1991 ha aperto un ufficio di rappresentanza a Lugano. Nel 1995 è stata fondata la Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) SA, banca universale di diritto svizzero interamente controllata dalla casa-madre, che ha conosciuto un'espansione territoriale mirata, tanto da contare oggi 20 unità operative dislocate sul territorio elvetico e nel Principato di Monaco, oltre ad una succursale virtuale (Direct Banking) per l'accesso online a tutti i servizi bancari in Svizzera.

L'apertura di succursali/agenzie si è concentrata in un primo tempo sul Cantone Ticino ed Engadina, regione quest'ultima che – grazie alla sua vicinanza alla Valtellina – ha beneficiato delle sinergie con la sede centrale. Nella Svizzera tedesca, BPS (SUISSE) si è insediata a partire dal 2001 per approdare nella Svizzera romanda dal 2017.

In totale, l'istituto bancario impiega in Svizzera 337 collaboratori, di cui circa 200 lavorano nella sede operativa di Lugano.

La succursale di Locarno, diretta da Fabio Vicentini, ne conta 8 e festeggia quest'anno il 20.mo anniversario di presenza in piazza Muraccio.

**La vostra casa-madre ha una grande storia nel sistema bancario italiano. È nata nella seconda metà dell'Ottocento e si caratterizza per essere stata sin dai suoi albori «popolare», ossia al servizio in particolare delle famiglie e delle piccole e medie imprese della Valtellina e Valchiavenna. Quanto sono ancora attuali questi valori?**

Lo sono nella misura in cui il nostro modello è quello di una banca universale, che offre tutti i servizi e tutte le attività attraverso l'ampia rete di succursali e agenzie nate nel territorio. Quello che ci caratterizza sono il nostro spiccato orientamento globale e il forte legame con la regione, dove promu-

Il successo di un team sono le persone. La squadra della succursale di Locarno di BPS (SUISSE), da sinistra:

**Andrea Tartari** (cassiere)

**Alessandra Ortani** (assistente clientela commerciale-ipotecaria)

**Debora Baumann** (responsabile clientela individuale)

**Fabio Vicentini** (direttore)

**Livio Chiusole** (vice-direttore e responsabile clientela commerciale-ipotecaria)

**Elena Stanic** (assistente clientela commerciale-ipotecaria)

**Erica Scalco** (assistente clientela individuale)

**Luca Branchini** (consulente clientela individuale)

viamo la crescita delle economie e delle comunità locali.

Nello specifico, la succursale che dirigo sin dal 2002 si è insediata in un'area notoriamente assolata con un paesaggio incantevole che si è rivelata beneaugurante per il nostro sviluppo. Quando BPS (SUISSE), nel 2000, ha deciso di aprire questa succursale, ha avuto un'intuizione che nel tempo si è rivelata vincente.

Tra gli elementi peculiari che ci caratterizzano vi è quello del nostro bacino di utenza, che si suddivide principalmente in tre categorie: un terzo della nostra clientela è costituito da ticinesi residenti, un terzo da stranieri o svizzeri confederati residenti e il rimanente da stranieri o svizzeri confederati non residenti. Una tipologia molto diversificata e anche la nostra idea di fare banca ha tenuto conto della presenza di culture diverse che abbiamo saputo conciliare con i valori latini della casa-madre, che sono l'accoglienza, la vicinanza e l'ospitalità, sviluppati con competenza e passione.

**La vostra crescita dimensionale è stata perseguita attraverso un ampliamento delle filiali nel nostro Cantone. La succursale di Locarno è stata inaugurata vent'anni fa. Con quale valore aggiunto avete saputo insediarsi in tutto il territorio locarnese, agglomerato e valli, dando prova di una crescita dinamica?**

Abbiamo costruito la nostra identità e la nostra unicità di istituto bancario adattandoci alle tipicità del Locarnese e di chi frequenta o vive in questa regione, che costituisce una grande attrazione turistica per l'intero Cantone.

Innanzitutto, poiché vogliamo essere partner affidabile e competente nelle scelte quotidiane della nostra clientela, i nostri collaboratori sono multilingue e parlano correntemente la lingua tedesca, dovendo spesso interagire con clienti d'oltre Gottardo o germanici, che costituiscono i 2/3 dei nostri interlocutori. Il fatto di poterci mettere a disposizione con tutti i nostri servizi, potendo esprimerci nella loro lingua madre, ci ha permesso di guadagnarci la stima e la fiducia dal punto di vista professionale e personale.

Desidero spendere due parole a riconoscenza del grande lavoro svolto dall'Ente Turistico Lago Maggiore che, grazie alla politica attuata nel post lockdown, ha visto aumentare l'affluenza di turisti dando un importante impulso alla regione negli ultimi mesi.

**Per il vostro istituto è basilare il legame con il territorio, che si traduce in impegno a favorire lo sviluppo sociale ed economico dell'area servita. In quali rami siete più operativi come banca?**

Il nostro istituto svolge un ruolo davvero importante nel mercato ipotecario indigeno, concedendo finanziamenti per le abitazioni primarie, secondarie e per le operazioni a reddito, finanziando progetti complessi di investitori immobiliari del Locarnese ma pure delle valli vicine (Gambarogno, Val Verzasca, Valle Maggia e Valle Onsernone), che hanno importanti ricadute sull'intera area. Ci occupiamo altresì di gestione patrimoniale di clienti ticinesi come pure di confederati ed esteri, presso i quali godiamo di ottima

considerazione perché per la qualità dei prodotti e servizi possiamo competere con banche più grandi della nostra ma con il vantaggio di potere costituire un gruppo molto coeso, di avere un'organizzazione snella e una capacità di assistenza più mirata.

Negli ultimi anni vi sono stati diversi cittadini italiani che hanno deciso di spostare il domicilio nella nostra regione, alcuni dei quali erano già nostri clienti nel Belpaese, pertanto per costoro continuiamo ad essere un centro di competenze e di riferimento. Grazie al positivo passaparola, questa rete di conoscenze si è ampliata e ci ha permesso di acquisirne di nuovi.

**Oltre alle sedi fisiche, BPS (SUISSE) ha anche una succursale virtuale (Direct Banking) per l'accesso online a tutti i servizi bancari in Svizzera, per potere eseguire tutte le operazioni in maniera rapida e flessibile. Che impatto ha avuto la rivoluzione tecnologica e digitale su una banca tradizionale come la vostra?**

L'evoluzione tecnologica e digitale ha cambiato il nostro modo di vivere in tutti gli ambiti. La nostra banca si è adeguata tempestivamente per offrire servizi di assoluta avanguardia. Lo ha fatto e continua a farlo sfruttando tutti i vantaggi della tecnologia. Per noi rimane comunque fondamentale il contatto in presenza, per tutte le nostre relazioni bancarie e d'affari, sia nelle nostre succursali/agenzie sia all'esterno, con la piena disponibilità del nostro team a recarsi presso i nostri clienti per esaudire qualsiasi richiesta, sempre nell'ottica di una relazione improntata all'ascolto e ai bisogni personali. Questo è il nostro fattore distintivo.

A seguito delle restrizioni dovute alla pandemia da Covid-19, chiaramente abbiamo implementato la nostra consulenza da remoto per tutte le attività bancarie: on-line, telefonica, attraverso chat, videoconferenze o quant'altro, garantendo il mantenimento della nostra identità basata su quel valore cardine che è la vicinanza (disponiamo di chat e call center centralizzati che sono spazi interattivi di supporto e dialogo per i nostri clienti).



**Il vostro istituto bancario, nonostante la crisi del settore che ha cambiato lo scenario nazionale e internazionale nell'ultimo ventennio, è sempre riuscito a presentare conti positivi dimostrando di sapersi adeguare ai cambiamenti. Come avete saputo gestire le difficoltà, restando sani e profittevoli e mantenendo fede ai vostri valori?**

La succursale di Locarno, così come l'intera BPS (SUISSE), non hanno sofferto né a causa degli scudi fiscali né per l'allentamento del segreto bancario e la lotta contro l'evasione fiscale mondiale, avendo sempre operato all'insegna della massima trasparenza fiscale, soprattutto nell'ambito che ci contraddistingue maggiormente: quello delle operazioni ipotecarie. Tutto avviene secondo il principio di massima legalità e nel rispetto di tutti i procedimenti stabiliti dalla legge svizzera.

Oltre alla stretta osservanza di tutte le regole di buona condotta, l'affermazione e il consolidamento della nostra succursale sono stati costruiti sulla forza del nostro team in formazione continua, sia in ambito professionale che linguistico. Insieme abbiamo saputo coltivare legami durevoli con la clientela, mettendo l'aspetto umano al centro di tutte le nostre relazioni. La combinazione di agilità e dimensioni ci ha permesso di acquisire clienti di altri istituti scontenti dei servizi offerti, creando le condizioni ideali per avere successo nel contesto locarnese.

## Fabio Vicentini, il direttore

Fabio Vicentini ha iniziato a lavorare presso un grande istituto bancario elvetico nel 1986, partecipando a un programma di formazione allround di 24 mesi. Fino al 1996 è rimasto presso la sede centrale di questa importante banca nei settori Mercati Divise/Metalli Preziosi, con conseguente attività di ispettore/revisione per tutta la Svizzera tedesca. In questo periodo ha effettuato revisioni all'estero – Parigi, Milano e Lussemburgo – maturando una serie di esperienze di carattere internazionale, anche nel Board Audit Department a Londra ed accrescendo le sue competenze linguistiche. Nel 2000 ha deciso di intraprendere una nuova sfi-



da professionale, entrando a fare parte della grande famiglia di BPS (SUISSE), partecipando negli anni 2001-2002 al progetto di apertura della succursale nel Principato di Monaco, quale responsabile aggiunto. Dal 2003 a oggi è responsabile della succursale di Locarno, dove dirige un team di 7 persone. È coniugato e padre di tre figli.