

Intervista a cura
di Ticino Economico

Continueremo sempre a fare la nostra parte



Gabriele Zanzi,
Membro della Direzione generale di BancaStato
e Responsabile dell'Area Retail e Aziendale

Coronavirus, clientela, sfide future: intervista a 360 gradi a Gabriele Zanzi, membro della Direzione generale di BancaStato e responsabile dell'Area Retail e Aziendale.

Che anno è stato il 2020 per il suo settore? Mi può dare qualche cifra e qualche confronto con gli anni passati?

Il 2020 è stato un anno ovviamente intenso, drammatico e molto impegnativo, e questo da ogni punto di vista. Il Coronavirus ha colpito – e sta ancora colpendo – duramente l'economia. È ancora forse un po' presto per capire quali saranno i reali effetti dell'emergenza sull'economia cantonale e nazionale e, dunque, sugli specifici settori come quello bancario. In Svizzera abbiamo per fortuna potuto contare su interventi celeri ed efficaci. Le autorità federali, cantonali e comunali, le banche e le aziende stesse hanno dato prova di grande capacità di reazione, e ciò ha consentito di assorbire almeno in parte gli effetti nefasti dell'emergenza, anche se il prezzo già finora pagato dal tessuto socioeconomico è altissimo. Parlando specificatamente di BancaStato, possiamo dire che le nostre fonti di ricavo hanno per ora retto l'onda d'urto del Covid-19.

Lei è responsabile di un settore che ha contatti costanti con la clientela. Riesce a incontrare direttamente i clienti? Nel corso degli anni i clienti sono cambiati?

Certo: oltre alla conduzione della mia Area non ho mai smesso di incontrare la clientela. Considero questo aspetto cruciale per evitare "l'effetto torre di avorio". Occorre continuare a tastare di persona il polso della situazione

e capire come mutano le esigenze di chi si rivolge a noi: oltre ai doveri dirigenziali e di conduzione, ogni dirigente dovrebbe trovare il tempo per parlare con la clientela. Nel corso degli anni, per rispondere alla seconda parte della domanda, i clienti, le loro abitudini e le loro esigenze sono evoluti di pari passo con i cambiamenti sociali, economici e – occorre dirlo – tecnologici. Rimangono tuttavia invariati determinati criteri di scelta di chi si presenta in BancaStato, un istituto vicino al territorio e ai suoi abitanti, con un mandato pubblico e una garanzia dello Stato che lo differenzia fortemente dalla concorrenza.

Lei è in BancaStato dalla fine del 2017 e proviene da altre esperienze in altri istituti. Che clima ha trovato nella Banca cantonale? Il modo di lavorare è diverso?

Nel 2018 un sondaggio indipendente svolto a livello nazionale ha chiesto a 46 mila dipendenti cosa ne pensassero del loro datore di lavoro: ebbene, BancaStato è arrivata ottava su 56 aziende della sua categoria. Questo risultato dà la misura dell'ottimo clima che si respira all'Istituto. Specialmente in anni così delicati per il settore bancario e per l'economia intera, poter contare su un datore di lavoro attento e sensibile rappresenta un grande valore aggiunto per collaboratrici e collaboratori: e io credo che gli importanti risultati raggiunti in questi anni siano anche frutto di tale aspetto.



L'attività economica si riprenderà meglio di prima? Voi siete pronti a sostenere le PMI locali? In che modo e con quali strumenti?

Tutto dipenderà dalla normalizzazione della situazione sanitaria, che insieme alle politiche espansive da parte dei Governi potrebbe sostenere una sensibile crescita economica generalizzata. Gli analisti ritengono che l'Asia e i mercati emergenti torneranno più in fretta ai livelli precedenti la pandemia, mentre per l'Europa occorrerà più tempo. Noi continueremo certamente a fare la nostra parte e a sostenere le aziende del territorio. Ciò avverrà tramite i consueti prodotti e servizi bancari, tramite tutta la nostra attenzione e sensibilità ma anche con le maniere con cui potremo concretizzare il nostro ruolo di Banca cantonale che opera a favore del territorio: il finanziamento del progetto "Vivi il tuo Ticino" è un ottimo esempio in tal senso.

A suo giudizio che 2021 si prospetta? Possiamo guardare avanti con ottimismo?

Il 2020 ci ha insegnato che le previsioni possono essere, e anche di molto, disattese. Di sicuro qualora la situazione epidemiologica dovesse normalizzarsi, anche grazie ai vaccini, l'economia ritroverà ossigeno e presumibilmente si innescherà una robusta crescita. Guardando al futuro possiamo sicuramente nutrire ottimismo per quanto riguarda le capacità di reazione di autorità e attori economici: meccanismi ormai rodati, che sapranno agire con rapidità anche in futuro qualora dovessero continuare a servire. Speriamo tuttavia che la situazione possa gradualmente migliorare e che il 2021 sia effettivamente un anno di svolta da questo maledetto virus.

www.bancastato.ch

