

# Dichiarazione di carattere non finanziario 2021

## VORWORT DES PRÄSIDENTEN LUKAS LADURNER

---



Unsere Volksbank hat mit den Ergebnissen des Geschäftsjahres 2021 endlich wieder zu alter Stärke zurückgefunden. Trotz der Einschränkungen zur Eindämmung der Pandemie konnten sich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wieder zunehmend auf die Erbringung der Dienstleistungen für unsere Kunden konzentrieren. Wir bedanken uns bei allen Kunden für das entgegengebrachte Vertrauen und für die gute Zusammenarbeit. Unser Bemühen ist es, den Strategieplan „Sustainable 2023“ effizient und konsequent umzusetzen, damit unsere Volksbank für die Zukunft gut gerüstet ist.

Der buchhalterische Wert der Aktie ist auf mittlerweile 16,9 Euro gestiegen. Dank der guten Arbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann der Hauptversammlung wieder die Auszahlung einer Dividende vorgeschlagen werden.

*Lukas Ladurner*  
Präsident des Verwaltungsrates  
Südtiroler Volksbank AG



## VORWORT DES GENERALDIREKTORS ALBERTO NAEF

---



Die Volksbank hat 2021 sehr gute Ergebnisse verzeichnet, die ihr zu einer Spitzenposition unter den italienischen Geschäftsbanken verholfen haben. Die gute Rentabilität mit einer Eigenkapitalrendite von 9,4 % hat zusammen mit der verbesserten Kreditqualität und -effizienz die Fähigkeit zur Wertschöpfung und die Solidität der Bank weiter gestärkt. In der Phase des wirtschaftlichen Aufschwungs Italiens hat die Bank ihre Rolle als Motor für die Wirtschaft entschlossen wahrgenommen, war mit ihrer großen Unterstützung den Kunden im Einzugsgebiet immer nahe und hat diese stets unterstützt. Die Volksbank hat die Liquidität im Triveneto gefördert, indem sie mehr als 1 Milliarde Euro an Krediten für Familien und KMU in der Region ausbezahlt hat.

Die Bank hat das Produkt- und Dienstleistungsangebot für ihre Kundinnen und Kunden durch erweiterte Lösungen im Bereich der Transaktionen, Anlagen, Finanzierungen und Versicherungen weiter verbessert. Vor allem hat sie die Digitalisierung der Prozesse und den Einsatz der digitalen Unterschrift bei Produkten und Dienstleistungen vorangetrieben.

Wir werden unsere Ziele weiterhin mit der Ernsthaftigkeit, dem Weitblick und der Geradlinigkeit verfolgen, die uns auszeichnen und die unsere Stakeholder anerkennen und schätzen. Auch in Zukunft werden wir die Kunden begleiten, die unsere Werte teilen. Wir werden uns um das Territorium kümmern, in dem wir leben und arbeiten, und dabei immer an der Seite der Menschen stehen. Schließlich werden wir weiterhin aktiv dazu beitragen, die Gemeinschaft im Nordosten Italiens nachhaltiger zu gestalten.

*Alberto Naef*  
Generaldirektor  
Südtiroler Volksbank AG







## PREMESSA DEL PRESIDENTE LUKAS LADURNER

---

I risultati annuali 2021 dimostrano che Volksbank ha finalmente riacquisito la forza di un tempo. Nonostante le restrizioni causate dalla pandemia di Covid-19, le collaboratrici e i collaboratori hanno sempre garantito alla clientela un'eccellente qualità del servizio. Ringraziamo tutti i clienti per la fiducia che hanno accordato alla Banca e per la loro collaborazione. Il nostro impegno è quello di implementare con costanza ed efficacia il Piano industriale "Sustainable 2023", in modo che Volksbank possa affrontare le sfide future.

Nel frattempo il valore contabile dell'azione è salito a 16,9 euro. Grazie al lavoro di tutte le collaboratrici e di tutti i collaboratori possiamo tornare a proporre all'Assemblea del 31 marzo 2022 la distribuzione di un dividendo.

*Lukas Ladurner*  
*Presidente del Consiglio di amministrazione*  
*Banca Popolare dell'Alto Adige Spa*



## INTRODUZIONE DEL DIRETTORE GENERALE ALBERTO NAEF

---

Nel 2021 Volksbank ha raggiunto risultati molto soddisfacenti, che la proiettano ad un livello di eccellenza nel panorama delle Banche Commerciali in Italia. La buona redditività al 9,4%, coniugata alla migliorata efficienza e qualità del credito, hanno incrementato ulteriormente la capacità di generare reddito e la solidità della Banca. Volksbank ha svolto con determinazione il suo ruolo di motore di trasformazione dell'economia: nella fase di ripresa economica del paese, ed è sempre stata presente e vicina alla propria clientela con un sostegno tangibile al territorio, Volksbank ha supportato la liquidità erogando oltre 1 miliardo di euro di crediti a famiglie e PMI del Triveneto.

La Banca ha migliorato l'offerta di prodotti e servizi ai nostri clienti, ampliando lo spettro delle soluzioni transazionali, di investimento, finanziamento e assicurazione, e soprattutto migliorando la digitalizzazione dei processi e della sottoscrizione dei prodotti/servizi con la clientela.

Continueremo a perseguire i nostri obiettivi con la serietà, la lungimiranza e il dinamismo che ci contraddistinguono e che i nostri stakeholder riconoscono e apprezzano. Anche in futuro accompagneremo i clienti che condividono i nostri valori e ci prenderemo cura del territorio in cui viviamo e operiamo, rimanendo sempre al fianco delle persone. Il nostro impegno rimarrà quello di contribuire attivamente a rendere più sostenibile la società del Nord Est.

*Alberto Naef*  
*Direttore generale*  
*Banca Popolare dell'Alto Adige Spa*





# LA MIA VOLKSBANK

---

## La Banca

Banca Popolare dell'Alto Adige – Südtiroler Volksbank assume l'attuale denominazione nel 1992, a seguito della fusione tra le preesistenti Banca Popolare di Bolzano e Banca Popolare di Bressanone.

Nel 1995 la Banca cresce ulteriormente nella provincia di Bolzano, con l'incorporazione della Banca Popolare di Merano. Fino a quel momento, la Banca era operativa con la propria rete di sportelli unicamente nelle province di Bolzano, Trento e Belluno (zona Cadore).

Nei due decenni successivi, la Banca ha sviluppato la sua presenza territoriale spingendosi nel nord-est, inizialmente tramite aperture mirate di filiali e l'acquisto di un ramo d'azienda costituito da sei sportelli nella provincia di Venezia e quindi nel 2015 con l'incorporazione del Gruppo Banca Popolare di Marostica, fortemente radicato nelle province di Vicenza e Padova.

Nel novembre 2016, con delibera dei soci in assemblea straordinaria, Volksbank diventa Società per azioni.

La Banca è capogruppo del Gruppo bancario Banca Popolare dell'Alto Adige, costituito dalla Capogruppo e dalla controllata Voba CB Srl, società veicolo per l'attività di funding in obbligazioni bancarie garantite (Legge n° 130/1999). La costituzione in gruppo bancario ha avuto luogo nel corso del 2019.

Il capitale sociale della Banca è pari a euro 201.993.752, interamente versato e suddiviso in n° 50.498.438 azioni ordinarie prive di valore nominale.

In tutto questo percorso la Banca ha sempre mantenuto il carattere di banca popolare, basato sul rapporto socio-cliente e sulla stretta vicinanza alle famiglie e imprese del proprio territorio. Un impegno costante quindi che si attua attraverso decisioni aziendali, comportamenti individuali e un confronto continuo con gli stakeholder e con il mercato, per rispondere alle loro attese, nella convinzione che il successo della Banca dipenda non solo dalla qualità di prodotti e servizi, ma soprattutto dal modo in cui sono realizzati e distribuiti.

Il modello di business della Banca è incentrato sull'attività di intermediazione creditizia e prestazione di servizi finanziari e servizi di investimento alla propria clientela integrando in maniera responsabile e sostenibile obiettivi economici, sociali e ambientali a supporto delle famiglie e imprese nel Nord-Est.

## Il modello di business

Volksbank è una società per azioni retta dal modello di governance tradizionale, basato sulla presenza di un Consiglio di amministrazione e di un Collegio sindacale, entrambi nominati dall'assemblea dei soci:

- il Consiglio di amministrazione è incaricato della supervisione strategica e del presidio della gestione aziendale e del governo dei rischi che la Banca assume nello svolgimento della propria attività d'impresa;
- il Collegio sindacale possiede funzioni di controllo.

Il funzionamento della Banca, la sua organizzazione e la rete territoriale sono descritti nei capitoli della Relazione Finanziaria Annuale dedicati a:

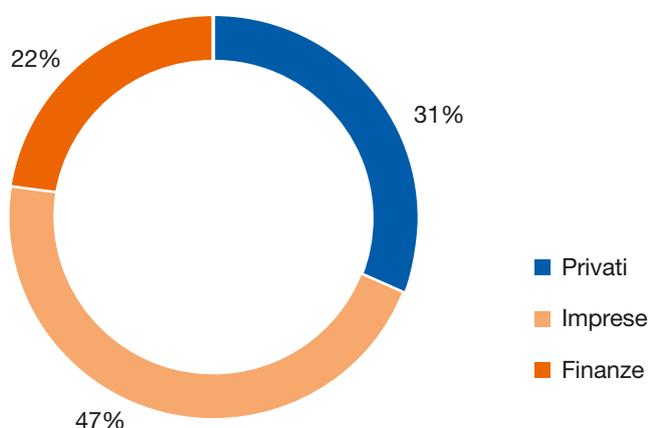
- “Corporate governance e politiche di remunerazione”
- “Il modello distributivo”
- “Attività bancaria”
- “Attività di governo”

La segmentazione della clientela per tipologia evidenzia la vocazione territoriale della Banca:

Distribuzione del portafoglio per tipologia di clientela	UDM	2021
Privati	€m	3.172.222
Imprese	€m	4.801.667
Finanze	€m	2.313.373

A causa di una riclassificazione effettuata nel 2021 i dati relativi agli anni precedenti non sono esposti

### Portafoglio per tipologia di clientela



### Governance e processi decisionali

Volksbank è una società per azioni con modello di governance “tradizionale” che prevede una netta distinzione dei ruoli e delle responsabilità degli organi sociali. In particolare, ai soci organizzati in Assemblea, si affiancano:

- un Consiglio di amministrazione con funzione di supervisione strategica e di gestione;
- un Collegio sindacale con funzione di vigilanza sulla corretta amministrazione della Banca.

Lo Statuto attribuisce l'esercizio delle funzioni sociali, secondo le rispettive competenze a:

- l'Assemblea dei soci;
- il Consiglio di amministrazione
- il Presidente del Consiglio di amministrazione;
- il Comitato esecutivo, attualmente non nominato;
- il Collegio sindacale;
- la Direzione generale.

Il governo societario di Volksbank si esprime inoltre, attraverso diversi comitati con funzioni deliberative oppure consultive e propositive, nei confronti del Consiglio di amministrazione. I comitati descritti sono:

- il Comitato di credito (composto da amministratori esecutivi e dal Direttore generale);
- il Comitato amministratori indipendenti (composto da amministratori indipendenti);
- il Comitato rischi (composto da amministratori non esecutivi e in maggioranza indipendenti).

L'assetto di Corporate Governance della Banca si realizza infine attraverso altre strutture, tra cui rivestono particolare importanza:

- la Funzione di Revisione Interna;
- la Funzione di Compliance e la Funzione Antiriciclaggio;
- la Funzione di Risk Management;
- il Dirigente Preposto alla Redazione dei Documenti Contabili Societari;
- l'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. n. 231/2001;
- la società esterna incaricata di svolgere la revisione legale dei conti;

I presidi organizzativi, procedurali e di controllo sono definiti nell'ambito della regolamentazione interna che disciplina, in particolare: il complesso delle deleghe, il sistema di incentivazione e remunerazione, il sistema di gestione dei conflitti d'interesse, il sistema dei flussi informativi.

Per maggiori dettagli sul modello organizzativo adottato dalla Banca si rimanda a quanto riportato nell'informativa in materia di governo societario pubblicata sul sito della banca (sezione corporate governance).

## Organi e funzioni della Società

### Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci delibera in sede ordinaria e straordinaria sulle materie alla stessa riservate dalla legge e dallo Statuto sociale.

### Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione, ordinaria e straordinaria, della Banca, con facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento degli scopi sociali, ad esclusione degli atti riservati dalla legge e dallo Statuto all'Assemblea.

Oltre alle attribuzioni non delegabili a norma di legge, sono riservate alla competenza esclusiva del Consiglio di amministrazione le materie indicate dall'art. 28 dello Statuto.

Il Consiglio di amministrazione è composto da un numero variabile da minimo nove fino ad un massimo di dodici amministratori, determinato con le modalità stabilite dell'articolo 20 dello Statuto sociale.

Il Consiglio di amministrazione in carica per il triennio 2020 – 2022 è composto da dodici membri.

Consiglio di amministrazione	
<b>Presidente</b>	Lukas LADURNER
<b>Vice Presidenti</b>	Lorenzo SALVÀ Giuseppe PADOVAN
<b>Consiglieri</b>	David COVI Adriano DALPIAZ Maximilian EISENDLE Vito JACONO Margherita MARIN Federico MARINI Alessandro Giuseppe Pietro METRANGOLO Johannes PEER Margit TAUBER
Comitato rischi	
<b>Presidente</b>	Alessandro Giuseppe Pietro METRANGOLO Adriano DALPIAZ Margherita Maria MARIN Federico MARINI
Comitato amministratori indipendenti	
<b>Presidente</b>	Margherita MARIN Adriano DALPIAZ Alessandro Giuseppe Pietro METRANGOLO
Comitato di credito	
<b>Presidente</b>	Lorenzo SALVÀ David COVI Giuseppe PADOVAN Margit TAUBER

Informazioni aggiornate alla data di redazione del presente documento.

Composizione del CdA	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale componenti del CdA (numero)	2	10	12	2	10	12	2	9	11
Totale componenti del CdA (%)	17%	83%	-	17%	83%	-	18%	82%	-
<b>Suddivisione per età</b>									
<= 29 anni (numero)	0	0	0	0	1	1	0	0	0
<= 29 anni (%)	0%	0%	-	0%	8%	8%	0%	0%	-
30-50 anni (numero)	1	6	7	1	6	7	1	4	5
30-50 anni (%)	8%	50%	-	8%	50%	58%	9%	36%	-
>= 51 anni (numero)	1	4	5	1	3	4	1	5	6
>= 51 anni (%)	8%	33%	-	8%	25%	33%	9%	45%	-

Fermo il possesso dei requisiti di legge, da Vigilanza e da Statuto sociale, il Consiglio di amministrazione in carica rispetta un'equilibrata eterogeneità per caratteristiche personali (es. per fasce di età), fattori di personalità (es. autorevolezza e indipendenza di giudizio, saper comunicare e negoziare, resilienza allo stress (c.d. soft skills) e competenze – teoriche e pratiche – pertinenti rispetto al settore di attività e alle caratteristiche dimensionali della Banca.

Per ulteriori dettagli si rinvia al profilo professionale di riferimento per il mandato di componente del Consiglio di amministrazione per il triennio 2020 – 2022 pubblicato sul sito della Banca (Corporate Governance-Documenti Societari).

### **Presidente del Consiglio di amministrazione**

Al Presidente del Consiglio di amministrazione – coerentemente con le previsioni della normativa vigente, anche regolamentare, e dello Statuto – è assegnata la funzione di garantire il buon funzionamento del Consiglio, favorire la dialettica interna e assicurare il bilanciamento dei poteri fra i diversi Organi sociali.

Il Presidente mantiene una posizione equidistante, in modo da assicurare un raccordo obiettivo e imparziale. Egli provvede affinché a tutti gli amministratori siano assicurate le prerogative dell’“agire in modo informato”, convoca con ordine del giorno il Consiglio di amministrazione e ne coordina i lavori.

Il Presidente presiede l’Assemblea dei soci, ha pieni poteri per accertare i diritti degli intervenuti, dirigere e regolare lo svolgimento dell’adunanza secondo le disposizioni di legge, regolamentari e statutarie.

Il Presidente è il legale rappresentante della Società, anche in giudizio, ed esercita la firma sociale libera.

### **Comitato Rischi**

Esso svolge funzioni di supporto al Consiglio di amministrazione in materia di rischi e sistema di controlli interni. Il Comitato è composto da tre a cinque componenti, tutti non esecutivi e in maggioranza indipendenti; ove presente, un amministratore eletto dalle minoranze fa parte del Comitato. I componenti del Comitato devono possedere conoscenze, competenze ed esperienze tali da poter comprendere appieno e monitorare le strategie e gli orientamenti al rischio della Banca. Il Comitato deve potersi avvalere di esperti esterni e, ove necessario, interloquire direttamente con le Funzioni di revisione interna, controllo dei rischi e conformità alle norme. Il Comitato è retto da apposito Regolamento che disciplina le caratteristiche e i compiti secondo le previsioni della Circolare Banca d’Italia n. 285/2013.

### **Comitato Amministratori Indipendenti**

Interviene con funzione consultiva e di parere al Consiglio di amministrazione, al fine di minimizzare il rischio Banca riveniente da delibere in potenziale conflitto d’interesse e, in particolare, (i) nelle operazioni con soggetti che possono esercitare influenza sulle decisioni consiliari (le Operazioni con “Parti correlate” e con “Soggetti connessi a Parti correlate”), (ii) nella determinazione del sistema dei compensi e degli incentivi per il personale la cui attività ha un impatto rilevante sul profilo di rischio della Banca (le “Politiche di remunerazione”), (iii) nella determinazione dei requisiti di profilo teorico che i candidati amministratori devono possedere (il “Profilo professionale Cda di riferimento”) e nella selezione e nomina del personale dipendente più rilevante sotto il profilo di rischio Banca. Il Comitato nominato per il triennio 2020 – 2022 è composto da tre amministratori non esecutivi in possesso dei requisiti di indipendenza. Il Comitato è retto da apposito regolamento e opera secondo la disciplina aziendale che recepisce la normativa di Vigilanza del conflitto d’interesse.

### **Comitato di Credito**

È investito, di poteri deliberativi nella concessione del credito annualmente dal Consiglio di amministrazione, nel rispetto delle previsioni statutarie. Il Comitato è composto da quattro amministratori esecutivi e dal Direttore generale.

Il Comitato si riunisce per la trattazione e delibera in materia di concessione del credito, entro le facoltà e i limiti come indicato dal regolamento crediti, ivi incluso ogni provvedimento a valere sulle posizioni classificate “sotto osservazione”, “past due” e “inadempienze probabili” nonché il passaggio a “sofferenza” e con definizione della perdita.

Per le partite eccedenti le proprie attribuzioni, il Comitato istruisce le pratiche e formula pareri al Consiglio di amministrazione. Il Comitato redige verbale delle sue determinazioni e informa, anche per dati aggregati, il Consiglio di amministrazione nella prima adunanza utile.

La Funzione di Controllo dei Rischi è di norma presente alle riunioni del comitato – senza diritto di voto – con la funzione di verificare la corretta applicazione della vigente normativa interna in materia di classificazione e valutazione delle posizioni e di verificare le valutazioni proposte in deroga alla vigente normativa interna in materia di valutazione delle posizioni.

### **Collegio sindacale**

I Sindaci sono nominati dall'Assemblea ordinaria dei soci con mandato triennale rinnovabile. Il Collegio sindacale è costituito da tre Sindaci effettivi, tra i quali il Collegio nomina il Presidente, e da due supplenti.

Il Collegio vigila sull'osservanza della normativa, anche regolamentare e statutaria, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza e concreto funzionamento dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Banca, sull'adeguatezza e funzionalità del sistema dei controlli interni e con particolare riguardo al controllo dei rischi nonché sull'adeguatezza delle disposizioni impartite dalla Banca alle società controllate nell'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento.

### **Direzione generale**

È composta dal Direttore Generale e dagli altri componenti nominati dal Consiglio di amministrazione e con determinazione delle attribuzioni nel rispetto degli articoli 37 e 38 dello Statuto sociale.

Il Direttore generale risponde al Consiglio di amministrazione e partecipa alla funzione di gestione. Rappresenta il vertice della struttura interna della Banca ed è a capo del personale. Egli è dotato di poteri di gestione e di rappresentanza, per lettera dello Statuto e per delibera consiliare, e subordinatamente ai vincoli preordinati dal conferimento di delega.

### **Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari**

È nominato dal Consiglio di amministrazione, sentito il Collegio sindacale. Svolge le attività di presidio del sistema dei controlli interni funzionali all'informativa contabile e finanziaria, in sinergia con le altre funzioni aziendali della Banca per la raccolta dei flussi informativi e delle attestazioni. Esso svolge le attività che gli consentono, unitamente al Presidente del Consiglio di amministrazione, di esprimere un giudizio di adeguatezza e di efficacia delle procedure amministrative e contabili.

### **Funzione di Revisione Interna**

La Funzione di revisione interna è volta, da un lato, a controllare, in un'ottica di controlli di terzo livello, il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi, e, dall'altro, a valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni, portando all'attenzione degli organi aziendali i possibili miglioramenti, con particolare riferimento al risk appetite framework (RAF), al processo di gestione dei rischi nonché agli strumenti di misurazione e controllo degli stessi.

### **Funzione di Compliance**

La Funzione di conformità alle norme presiede, secondo un approccio *risk based*, alla gestione del rischio di non conformità con riguardo a tutta l'attività aziendale, verificando che le procedure interne siano adeguate a prevenire tale rischio.

## Funzione di Risk Management

La Funzione di controllo dei rischi ha la finalità di collaborare alla definizione e all'attuazione del *risk appetite framework* (RAF) e delle relative politiche di governo dei rischi, attraverso un adeguato processo di gestione dei rischi.

## Gestione dei rischi

La governance e i processi di gestione dei rischi sono affidati al Sistema dei Controlli Interni (SCI). Il Sistema è costituito dall'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture organizzative, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare, nel rispetto della sana e prudente gestione, il conseguimento delle seguenti finalità:

- verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio della Banca (Risk Appetite Framework, RAF);
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- efficacia ed efficienza dei processi aziendali (amministrativi, produttivi, distributivi, ecc.);
- affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenzione del rischio che la Banca sia coinvolta, anche involontariamente, in attività illecite (con particolare riferimento a quelle connesse con il riciclaggio, l'usura e il finanziamento al terrorismo);
- conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.

Il Sistema dei Controlli Interni istituisce inoltre le funzioni aziendali di controllo (controllo dei rischi, conformità alle norme, revisione interna) e ne definisce i compiti, dotandole di ampia autonomia e indipendenza operativa.

Tutti i rischi riscontrabili nell'attività tipicamente svolta dalla Banca nelle operazioni di natura economica, finanziaria, patrimoniale (raccolta del risparmio, esercizio del credito, offerta di servizi bancari, finanziari e di intermediazione mobiliare), quelli insiti nella propria natura giuridica, nonché i rischi connessi al contesto in cui essa opera, sono ricondotti a specifiche categorie di rischio, in funzione di caratteristiche omogenee. Tale processo avviene mediante una ricognizione di tutte le potenziali categorie di rischio che la Banca effettua con frequenza almeno annuale. L'attività viene condotta esprimendo, per ogni potenziale categoria individuata, un livello di rischio residuo definito dal prodotto della frequenza di accadimento (probabilità o pericolosità) e della gravità delle conseguenze (severità).

I rischi relativi ai temi della performance economica e della tutela della stabilità finanziaria della Banca sono presidiati in continuo da parte della funzione di controllo dei rischi. In particolare, essa contribuisce, insieme agli organi di vertice, alla definizione del Risk Appetite Framework (RAF), che determina, in coerenza con la valutazione del massimo rischio assumibile:

- il business model e il piano strategico,
- la propensione al rischio,
- le soglie di tolleranza,
- i limiti di rischio,
- le politiche di governo dei rischi,
- i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli.

Il profilo di rischio della Banca viene delineato in relazione al rispetto, monitorato in maniera sistematica e continuativa, degli obiettivi di rischio di natura economico/patrimoniale e reputazionale.

### **Rischi di carattere non finanziario**

I rischi di carattere non finanziario ricadono trasversalmente in numerose tipologie di rischio, ma sostanzialmente si concentrano nelle categorie dei rischi operativi, con particolare riferimento al rischio di condotta, al rischio strategico (rischio di errate scelte strategiche e rischio commerciale), ai rischi reputazionali e della nuova categoria di rischi ESG (ambientali, sociali e di governance).

Più in dettaglio, e con particolare riferimento alle tematiche e ai rischi più rilevanti legati alla sostenibilità, sono stabiliti alcuni fondamentali processi di gestione:

- valutazione ex-ante, da parte delle funzioni aziendali di controllo di secondo livello, relativamente all'introduzione di nuovi prodotti, all'ingresso in nuovi mercati, all'avvio di nuove iniziative commerciali (campagne, variazioni massive di condizioni, canali distributivi, ecc.);
- gestione centralizzata e sistematica dei reclami della clientela presso la funzione di Compliance;
- raccolta sistematica delle informazioni relative alle perdite operative subite dalla Banca, al fine di individuare ogni eventuale criticità e suggerire le misure per la loro mitigazione;
- emanazione di un Codice Etico interno, ossia dello strumento di autodisciplina che contiene impegni volontari di rispetto reciproco e rafforzamento delle relazioni con gli stakeholder della Banca;
- monitoraggio del livello reputazionale della Banca, attraverso l'analisi dei media, il tasso d'incidenza dei reclami, lo stato delle relazioni sindacali e dei rapporti con le Autorità, l'esecuzione di survey periodiche presso la clientela e i collaboratori;
- coinvolgimento proattivo della funzione di controllo dei rischi nella definizione dei piani operativi della politica creditizia e degli investimenti finanziari con il compito di verifica del rispetto degli obiettivi economico/patrimoniali, anche della coerenza con i principi statutari imperniati sulla raccolta del risparmio e sull'esercizio del credito, secondo spirito di mutualità nell'ottica del credito popolare e con attenzione al territorio, soprattutto per quanto riguarda le piccole e medie imprese e le famiglie consumatrici;
- per i rischi ESG sono stati instaurati presidi volti prevalentemente a stabilire la loro corretta identificazione, la conformità con l'evoluzione normativa e alcune prime indicazioni di propensione al rischio, con particolare riferimento al processo di erogazione del credito.

### **Rischio reputazionale**

Il rischio reputazionale, ossia il rischio, attuale o prospettico, di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della Banca da parte di portatori di interesse o di qualsiasi soggetto con cui la Banca sia entrata in relazione è tutelato dalla conformità a valori, principi e standard di comportamento che il Codice Etico della Banca sancisce esplicitamente. Esso costituisce un presidio interno all'azienda a garanzia della correttezza nella gestione quotidiana del business, correttezza intesa sia strictu sensu, come aderenza alle prescrizioni normative, sia più latamente, come concretizzazione in buone pratiche operative degli elevati driver valoriali. Il rischio reputazionale è uno dei rischi considerati all'interno del RAF – Risk Appetite Framework.

### **Rischio informatico**

Il rischio informatico con riferimento sia al centro servizi AFAST in Padova, che continua a costituire il centro informatico esternalizzato della Banca, sia alle componenti IT interne, ovvero non esternalizzate, viene costantemente analizzato e monitorato. La Banca dispone di un sofisticato piano di continuità operativa, revisionato e verificato operativamente con cadenza annuale che stabilisce principi, obiettivi e procedure volte a ridurre ad un livello ritenuto accettabile i danni conseguenti a incidenti e catastrofi.

## Rischio strategico

Il Rischio strategico si articola, rispetto al suo orizzonte temporale di manifestazione, nelle seguenti sotto-tipologie:

- rischio di breve termine (rischio di business o commerciale), ovvero il rischio di perdite a seguito di variazioni inattese dei volumi di vendita (minori ricavi) e/o dei margini attesi (maggiori costi a causa dell'innovazione tecnologica, dell'inasprimento del regime fiscale, del cambiamento del contesto normativo, ecc.);
- rischio strategico in senso stretto o rischio di posizionamento, ossia il rischio di perdite, attuale o prospettico, di flessione degli utili o del capitale derivante da cambiamenti del contesto operativo o da decisioni aziendali errate, attuazione inadeguata di decisioni, scarsa reattività a variazioni dello scenario competitivo;

## Rischio operativo

Il rischio operativo è naturalmente insito nell'esecuzione dei processi, nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti, nella possibilità di essere oggetto di eventi fraudolenti o incidentali.

La valutazione dei rischi operativi è contemplata nell'ambito dell'assessment delle funzioni aziendali di controllo a fronte dell'introduzione di nuovi prodotti, servizi o altre iniziative commerciali, l'introduzione o la modifica di nuovi processi operativi.

La gestione dei rischi operativi è di competenza della funzione Risk management ed è inoltre oggetto di esame, nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni, anche da parte del Comitato controlli interni che si riunisce periodicamente allo scopo di: coordinare fra loro tutte le funzioni aziendali di controllo (Internal audit, Compliance e Risk management), condividere i perimetri di intervento e le risultanze delle verifiche, indirizzare le azioni correttive verso le funzioni operative, sviluppare e diffondere la cultura dei rischi e dei controlli nelle strutture operative.

All'interno della macrocategoria dei rischi operativi, particolarmente importante fra i rischi di carattere non finanziario c'è il rischio di corruzione.

In relazione alla normativa vigente, la Banca ha individuato e suddiviso i rischi di corruzione in tre direttrici:

- la corruzione in danno della Pubblica Amministrazione,
- la corruzione in atti giudiziari,
- la corruzione tra privati.

I comportamenti corruttivi, attivi e passivi, così come la loro istigazione, oltre a rappresentare reati in merito ai quali la Banca risponde ai sensi del D.Lgs. 231/2001, sono individuati dalla Banca come minaccia per il proprio standing reputazionale, tenuto conto dell'elevato livello di attenzione e sensibilità che, su questo tema, tutte le controparti manifestano, sia quelle legate alla Banca da relazioni contrattuali, sia quelle potenziali, sia il pubblico indistinto. Questo perché il coinvolgimento della Banca in fattispecie di carattere corruttivo non solo sarebbe gravemente sanzionato dalla legge, ma anche dall'ambiente nel quale viene sviluppata, in senso ampio, l'attività imprenditoriale.

Le principali attività per le quali sono attivi presidi e controlli anticorruzione sono le seguenti:

- in tema di corruzione in danno della Pubblica Amministrazione e in atti giudiziari:
  - concessione e gestione di finanziamenti agevolati alla propria clientela (contributi, finanziamenti pubblici, crediti agrari agevolati) in assenza dei presupposti di legge; gestione delle richieste di erogazione di agevolazioni pubbliche alle imprese e/o privati, a valere su fondi regionali, nazionali e comunitari;
  - concessione di linee di credito o garanzie a condizioni di particolare favore;
  - assegnazione di beni a titolo di omaggio o liberalità, assegnazione in godimento di un immobile a condizioni più favorevoli rispetto a quelle di mercato, cancellazione di posizioni debitorie;

- gestione delle Tesorerie di Enti Pubblici
- cause legali per recupero crediti o revocatorie fallimentari;
- in tema di corruzione tra privati:
  - gestione delle richieste di erogazione di agevolazioni pubbliche alle imprese e/o privati, a valere su fondi regionali, nazionali e comunitari; istruttoria, gestione ed erogazione di tali interventi; analisi e istruzione delle pratiche di affidamento e valutazione del merito creditizio, soprattutto con riferimento ad affidamenti di importo rilevante e in funzione di fondi pubblici o di partecipazioni a gare e bandi di concorso, oppure alla erogazione di finanziamenti agevolati e crediti speciali;
  - ciclo degli approvvigionamenti di merci e servizi necessari per lo svolgimento dell'attività aziendale;
  - riciclaggio di denaro;
  - erogazioni liberali e omaggi.

Per maggiori informazioni si rimanda al capitolo Il nostro modo di fare business.

### Rischi ESG

Negli ultimi anni, la comunità scientifica, le istituzioni governative e gli enti regolatori nazionali hanno dedicato un'attenzione sempre maggiore ai temi della sostenibilità e ai cosiddetti fattori ESG (Environmental, Social e Governance). La tendenza ha riguardato, in particolar modo, l'ambito della finanza sostenibile, impattando notevolmente il settore bancario e degli investimenti.

Alcuni esempi di questa evoluzione includono:

- il Green Deal Europeo;
- il Regolamento 2019/2088 relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari;
- il Regolamento e la Direttiva Mifid II, riguardanti rispettivamente l'integrazione dei fattori di sostenibilità, dei rischi di sostenibilità e delle preferenze di sostenibilità in taluni requisiti organizzativi e condizioni di esercizio delle attività delle imprese di investimento, e l'integrazione dei fattori di sostenibilità negli obblighi di governance dei prodotti;
- il Regolamento 2020/852, e i relativi atti delegati costituiscono il framework normativo della Taxonomy Regulation relativo all'istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili e recante modifica del regolamento (UE) 2019/2088.

Tale sviluppo ha permesso di introdurre nuovi concetti correlati alle definizioni degli aspetti di sostenibilità, come quelli di "investimento sostenibile", "fattore di sostenibilità", e "rischio di sostenibilità" (o "rischio ESG"). Quest'ultimo, nello specifico, viene definito come rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante dall'impatto diretto o indiretto di eventi collegati a fattori ESG, ovvero ambientali (con particolare attenzione a quelli connessi al fenomeno del cambiamento climatico), sociali e di governance.

Alcuni attributi che caratterizzano i rischi ESG sono:

- *impatto incerto*: gli effetti dei fattori ESG possono manifestarsi con tempistiche molto differenti e, soprattutto, possono determinare conseguenze nel breve, medio e lungo termine;
- *esternalità economiche negative*: fattori come l'inquinamento, il tasso di povertà o il benessere sociale determinano dei costi sostenuti dalla società in generale e non vengono del tutto catturati dai meccanismi di mercato;
- *forte sensibilità ai cambiamenti nelle politiche pubbliche*: l'accordo di Parigi, così come altri accordi caratterizzati da obiettivi di sostenibilità, implicano forti cambiamenti nelle politiche pubbliche e nel quadro normativo.

Tali rischi, inoltre, risultano trasversali rispetto a tutte le altre categorie di rischio "tradizionali". A titolo esemplificativo, l'impatto che i rischi climatici e ambientali hanno sulle attività economiche può sostanziarsi in

una perdita di redditività o in una svalutazione degli attivi. Le perdite possono derivare anche da azioni legali, nonché dal danno reputazionale provocato dall'inadeguata gestione di tali rischi. Anche la sostenibilità economica dei debitori può risultare impattata negativamente, soprattutto nei settori e nei mercati particolarmente vulnerabili ai rischi climatici e ambientali.

I rischi ESG si possono manifestare nelle seguenti fattispecie:

### Rischio di governance

Può nascere dalle decisioni inerenti alla governance della Banca o dalle esposizioni della Banca verso controparti che possono essere influenzate negativamente dai propri assetti/scelte di governance, compresa l'inclusione dei fattori ESG nelle loro politiche e procedure di governance. Ad esempio, un codice di condotta inadeguato o una mancata azione contro il riciclaggio di denaro possono ostacolare la capacità di generare rendimenti positivi e innescare rischi di tipo reputazionale. Inoltre, qualora una società dovesse adottare e pubblicare un codice di condotta poco chiaro ed efficace, i clienti e gli investitori potrebbero perdere fiducia nella società, compromettendo la sua capacità di condurre affari nel lungo termine.

### Rischio sociale

Può nascere dalle decisioni assunte in ambito "sociale e di servizio alla comunità" dalla Banca o, come stabilisce l'EBA, dalle esposizioni di una Banca verso controparti che possono essere influenzate negativamente dai fattori sociali. Il Piano d'azione della Commissione Europea ("Financing Sustainable Growth") definisce "fattori sociali" le tematiche che riguardano questioni di disuguaglianza, inclusività, rapporti di lavoro, investimenti in capitale umano e nelle comunità. In generale, questi fattori riguardano le relazioni con i lavoratori o le normative sul lavoro, i rapporti con i clienti, i diritti umani e la povertà.

### Rischio ambientale

Il rischio ambientale si presenta nelle seguenti declinazioni:

- *Liability risk*: viene definito come il rischio derivante dalle richieste di risarcimento di persone o imprese per le perdite eventualmente subite a causa di fattori ambientali quando le controparti delle banche sono tenute a rispondere dell'impatto negativo delle loro attività sull'ambiente.
- *Climate Transition risk*: è il rischio per un ente di incorrere in una perdita finanziaria, direttamente o indirettamente, a seguito del processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio e più sostenibile sotto il profilo ambientale. Tale situazione potrebbe essere causata, ad esempio, dall'adozione relativamente improvvisa di politiche climatiche e ambientali, dal progresso tecnologico o dal mutare della fiducia e delle preferenze dei mercati.
- *Climate Physical risk*: è il rischio per un ente di subire un impatto finanziario negativo a causa dei cambiamenti climatici, compresi eventi meteorologici estremi più frequenti e mutamenti gradualmente del clima, nonché del degrado ambientale, ossia inquinamento atmosferico, dell'acqua e del suolo, stress idrico, perdita di biodiversità e deforestazione.

A tal proposito, l’Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pubblicato un piano d’azione sulla finanza sostenibile e un Discussion Paper sull’integrazione dei rischi ESG nel quadro normativo e di vigilanza, e la Banca Centrale Europea (BCE) la “Guide on climate-related and environmental risks”. Anche secondo quanto descritto all’interno di questa guida, la transizione verso un’economia circolare e a basse emissioni di carbonio comporta al tempo stesso rischi e opportunità per tutto il sistema economico e per le istituzioni finanziarie, mentre i danni fisici causati dai cambiamenti climatici e dal degrado ambientale possono avere un impatto significativo sull’economia reale e sul settore finanziario. Ciò è ulteriormente confermato dal fatto che, per il secondo anno consecutivo, la BCE ha identificato i rischi climatici tra i principali fattori di rischio nella mappa dei rischi del Meccanismo di Vigilanza Unico (MVU) per il sistema bancario dell’area euro. È per questo che gli enti creditizi dovranno inquadrare i rischi climatici e ambientali nell’ambito di un approccio strategico, complessivo e lungimirante.

Pertanto, Volksbank ha avviato, a fine 2021, un’attività di mappatura e pesatura dei principali rischi ESG a cui la Banca e le proprie controparti potrebbero risultare esposte all’interno delle varie categorie di rischio “tradizionali”. Questo sforzo ha permesso di svolgere un ulteriore approfondimento relativo ai rischi ESG legati al rischio di credito per la Banca stessa, e di identificare un set di KPI quali-quantitativi al fine di valutarne l’esposizione. A titolo esemplificativo, l’impatto che tali rischi possono causare sull’andamento delle attività economiche condotte dalle controparti, rendendole potenzialmente incapaci di assolvere in toto o in parte alle prestazioni dovute nei confronti del creditore, può sostanziarsi in una perdita di redditività o in una svalutazione degli attivi. Parimenti, le perdite possono derivare anche da azioni legali, nonché dal danno reputazionale provocato dall’inadeguata gestione dei suddetti rischi.

L’attività è stata sviluppata tenendo in considerazione il modello per l’integrazione dei fattori ESG nella valutazione del merito creditizio sviluppato dalla Funzione Crediti (“ESG Evaluation Tool” – Impatti ambientali indiretti), gli obiettivi definiti nel Piano Industriale Sustainable 2023 e l’alberatura dei temi di sostenibilità considerati rilevanti per la Banca e per i suoi stakeholder in base ai risultati emersi dallo svolgimento dell’analisi di materialità.



Rappresentazione grafica del processo di mappatura dei rischi ESG realizzato da Volksbank nel 2021

A valle di tale attività la funzione di Risk Management ha provveduto a rivedere la propria tassonomia interna dei rischi contenuta nel paragrafo “2.2 Atlante dei rischi: classificazione interna e tassonomia utilizzata” della Policy di gestione dei rischi. La categoria dei rischi “9. Rischi ESG” è stata ulteriormente dettagliata nelle sottocategorie del “9.1 Rischio di Governance”, del “9.2 Rischio Sociale” e del “9.3 Rischio Ambientale”. Quest’ultimo infine è stato ulteriormente dettagliato nelle seguenti tipologie di rischio: “I. Rischio di responsabilità risarcitoria”, “II. Rischio Climatico di Transizione”, “III. Rischio Climatico Fisico”.

Volksbank ha inoltre provveduto ad eseguire una prima integrazione dei rischi citati nel Risk Appetite Framework (RAF), con particolare riferimento all’impatto sul rischio di credito, andando a declinare nel Risk Appetite Statement (RAS) due nuovi indicatori di sostenibilità (“New private green loans” e “New corporate green loans”) sui quali si fisseranno soglie di appetite e tolerance per il 2022.

Per il futuro Volksbank si pone l'obiettivo di implementare i seguenti quattro elementi centrali della rendicontazione relativa agli aspetti climatici:



- La governance della Banca in merito ai rischi e alle opportunità legate al clima.
- Gli impatti effettivi e potenziali dei rischi e delle opportunità legati al clima sulle attività, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria.
- I processi utilizzati per identificare, valutare e gestire i rischi legati al clima.
- La definizione degli indicatori, target e KPI usati dalla Banca per quantificare e valutare gli impatti del cambiamento climatico in relazione alla strategia e alla gestione del rischio al fine di valutare come la Banca stessa "performa" in relazione ai target che si è prefissata.

Core Elements of Recommended Climate-Related Financial Disclosure | Final TCFD Recommendations Report

Categoria di rischio	Policy e procedure in essere	Ambito del D.Lgs. 254/2016
<b>Rischio reputazionale</b>	Codice etico RAF – Risk Appetite Framework Policy Rischio di Reputazione	<i>Aspetti sociali</i>
<b>Rischio informatico</b>	Piano di continuità operativa Disaster Recovery	<i>Business</i>
<b>Rischio strategico</b>	CRM – customer relationship management sondaggio VICTOR Codice etico Strategia Credito Strategia Investimenti SCI – sistema dei controlli interni Contratto integrativo aziendale Policy di Gestione dei Rischi Piano di risanamento	<i>Aspetti sociali</i> <i>Rispetto dei diritti umani</i> <i>Aspetti ambientali</i> <i>Aspetti attinenti al personale</i>
<b>Rischio operativo</b>	Codice etico Regolamento gestione acquisti Policy Sponsorizzazioni e contributi Modelli per la gestione degli omaggi e delle liberalità Regolamenti dei reclami SCI – sistema dei controlli interni Policy Antiriciclaggio Procedura per la gestione dei conflitti di interesse DPO – responsabile per la protezione dei dati Carta dei valori Codice di condotta Procedura Whistleblowing Contratto Integrativo Aziendale Policy per l'acquisto delle autovetture aziendali Politiche di remunerazione	<i>Aspetti sociali</i> <i>Business</i> <i>Lotta alla corruzione</i> <i>Aspetti attinenti al personale</i> <i>Rispetto dei diritti umani</i> <i>Aspetti ambientali</i>

## Analisi di materialità

La Dichiarazione di carattere non finanziario (di seguito “DNF”) di Volksbank risponde alle richieste del Decreto Legislativo 254/2016 (di seguito “il Decreto”) sull’obbligo di rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario da parte delle organizzazioni di grandi dimensioni e di interesse pubblico. Il presente documento contiene pertanto le informazioni relative ai modelli di gestione e organizzazione delle attività, alle politiche praticate dalla Banca, ai principali rischi e agli indicatori di prestazione relativi ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, nella misura utile ad assicurare la comprensione delle attività svolte da Volksbank, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

Tali informazioni sono selezionate sulla base del principio di “materialità”, la cui applicazione permette alla società di individuare solamente quelle che risultano rilevanti, ovvero in grado di influenzare le decisioni, le azioni e le performance di un’organizzazione e dei suoi stakeholder.

La DNF è stata presentata e approvata dal Consiglio di amministrazione il 04/03/2022, secondo l’opzione core. Coerentemente con quanto previsto dall’art. 5 del Decreto, essa costituisce una relazione distinta rispetto alla Relazione sulla gestione, di cui rappresenta un’integrazione; è messa a disposizione degli azionisti e del pubblico entro gli stessi termini e con le medesime modalità previste per la presentazione del progetto di bilancio. Ai termini di legge la DNF è stata sottoposta a controllo da parte della società di revisione indipendente KPMG, secondo le procedure indicate nella “Relazione della società di revisione”, inclusa nel presente documento.

L’Analisi di materialità svolta da Volksbank si pone l’obiettivo di confermare la validità delle tematiche identificate come rilevanti durante l’esercizio precedente e di verificare l’eventuale presenza di nuovi *topics* emergenti, sulla base di un processo strutturato in linea con i principali standard di riferimento: le linee guida Global Reporting Initiative (GRI) e lo standard AA1000SES di AccountAbility, entrambi rispondenti al principio di materialità.

Nello specifico, il Materiality Determination Process è stato realizzato secondo il seguente approccio:

- *Mappatura aggiornata degli stakeholder di Volksbank*: tramite un’attività di engagement interno (workshop con il Team Trasversale Sostenibilità e successivo confronto con la Direzione aziendale) si è andati a definire la Matrice di Stakeholder Relationship Management che identifica le categorie di portatori di interesse più rilevanti per l’azienda, considerando il loro grado di dipendenza e di influenza da/verso la Banca;
- *Valutazione della rilevanza dei temi per Volksbank*: partendo dai temi materiali rendicontati nel 2020, è stata realizzata: un’analisi di benchmark con l’obiettivo di identificare i temi di sostenibilità più rilevanti per il settore di appartenenza; un’analisi della documentazione interna esistente (eg. ESG Credit Framework); un’analisi dei principali standard e framework internazionali adottati nella reportistica di sostenibilità. Tali analisi hanno permesso di identificare ventisette temi chiave afferenti a cinque diverse macroaree: *Governance*; *Responsabilità economica*; *Responsabilità sociale*; *Responsabilità ambientale*; *Servizi & Clienti*. L’elenco dei temi, così definito, è stato quindi sottoposto sia alla valutazione del Team Trasversale Sostenibilità, che alla Direzione aziendale, in due momenti di confronto dedicato in cui i diversi temi sono stati analizzati e quindi declinati nella realtà di Banca;
- *Valutazione della rilevanza dei temi per gli stakeholder esterni*: per valutare l’effettivo livello di rilevanza di ciascun tema, Volksbank ha messo a punto una serie di iniziative di ascolto e coinvolgimento strutturato dei principali portatori d’interesse, coinvolgendo in particolare:
  - Dipendenti e clienti corporate, attraverso il lancio di due distinte survey, chiedendo loro oltre ad informazioni di natura qualitativa/anagrafica, anche di esprimere una valutazione (da 1 a 4) circa l’importanza associata ad ognuna delle tematiche individuate come rilevanti per la Banca;

- Fornitori, tramite workshop dedicato, in cui oltre a declinare i temi di sostenibilità ritenuti rilevanti, ai fornitori è stato chiesto di esprimere un giudizio circa il relativo livello di urgenza e di presidio esercitati da Volksbank e di indicare i principali ambiti di miglioramento per le tematiche più urgenti, ma ancora poco presidiate da Volksbank.
- Business partners strategici, tramite interviste *one-to-one* per prioritizzare ulteriormente le tematiche di sostenibilità identificate e approfondire eventuali ambiti di impegno anche alla luce delle tendenze emergenti sul mercato.
- *Predisposizione e convalida della matrice di materialità*: attraverso il consolidamento dei risultati ottenuti è stata aggiornata la matrice di materialità di Volksbank.

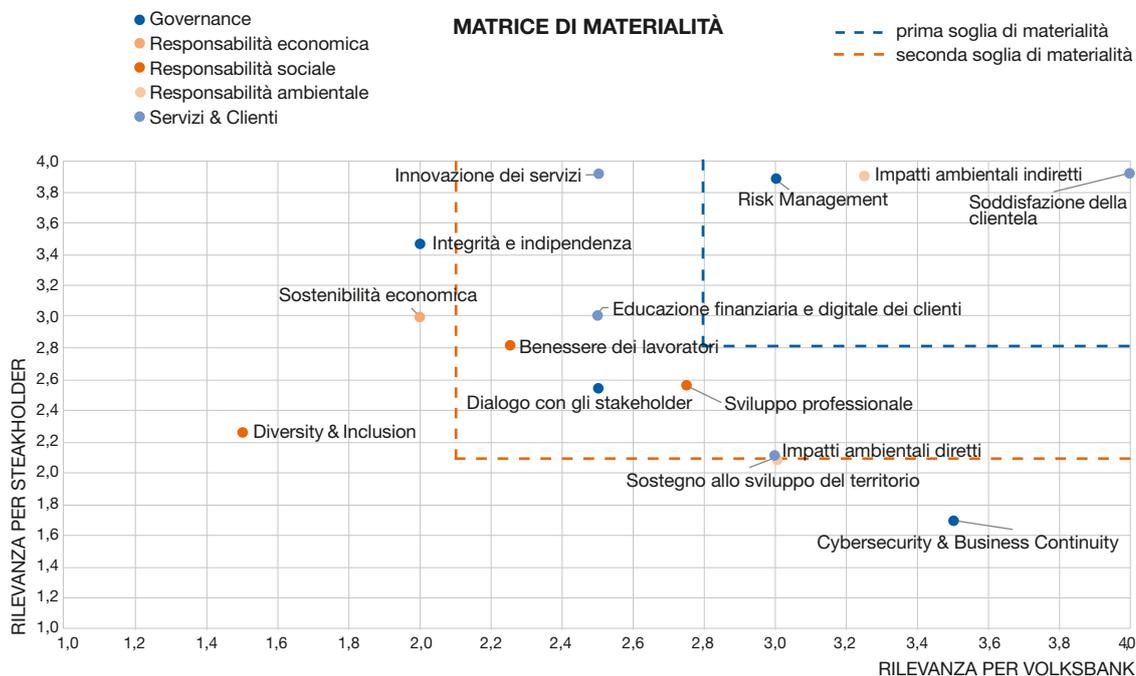
La matrice che segue illustra i quattordici temi maggiormente rilevanti, necessari ad assicurare la comprensione delle attività d'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotta, e che sono pertanto oggetto di rendicontazione all'interno del presente documento.

In ottica strategica, si è deciso di rappresentare le tematiche materiali per Volksbank all'interno di tre differenti fasce rappresentative: i temi rilevanti e strategici (in alto a destra della matrice) che rappresentano i fattori critici di successo per la Banca, indispensabili per perseguire una strategia sostenibile; i temi rilevanti e competitivi cioè quei fattori che permettono alla Banca di differenziarsi sul mercato, ottenendo un vantaggio competitivo; infine, i temi rilevanti, ma non strategici (al di sotto delle due soglie) che rappresentano quei fattori significativi che, pur di interesse per il mercato di riferimento di Volksbank, non rappresentano priorità strategiche.

Le attività svolte hanno evidenziato come i temi principalmente rilevanti riguardino le aree della *Governance*, dei *Servizi & Clienti* e della *Responsabilità Ambientale*: in modo particolare, l'evoluzione normativa attuale influenzerà l'adozione di un sistema di gestione dei rischi che includa sempre di più i fattori ESG. Allo stesso tempo, la massima soddisfazione della clientela è un aspetto imprescindibile dell'attività bancaria per Volksbank: la garanzia di un'offerta commerciale costantemente aggiornata, che combini prodotti e servizi tradizionali ad una vasta gamma di soluzioni digitali, innovative e sostenibili. Dovrà sempre più essere accompagnata dall'attenzione all'individuazione dei bisogni della clientela in ottica di continuo miglioramento del rapporto con essa. Infine, sempre più attenzione ricopre per il mondo bancario la comprensione degli impatti ambientali indiretti che la Banca, in quanto intermediario finanziario, può generare attraverso la vendita di servizi e prodotti finanziari o tramite l'implementazione di specifiche politiche creditizie e di acquisto.

Queste considerazioni confermano la volontà da parte di Volksbank di implementare una transizione verso modelli economici e di business più sostenibili, per essere in grado di soddisfare le esigenze attuali del mercato e rispondere attivamente alle sfide presenti e future.

## La matrice di materialità di Volksbank

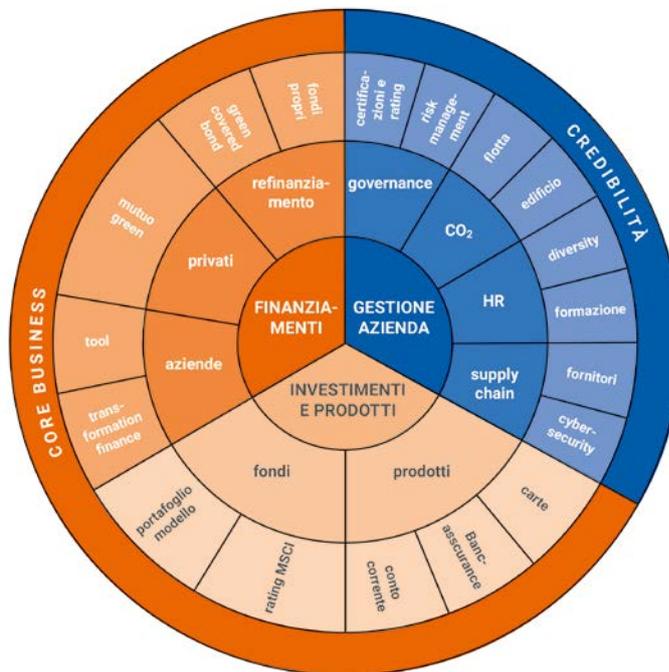


Temi materiali	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Standard GRI	Capitolo
Sostegno allo sviluppo del territorio	Aspetti sociali	201 Performance economica 204 Pratiche di approvvigionamento 413 Comunità locali	Il nostro legame con il territorio La nostra responsabilità economica
Soddisfazione della clientela	Aspetti sociali	417 Marketing ed etichettatura 418 Privacy dei clienti G4 Sector specific disclosure	L'attenzione ai nostri clienti Il nostro modo di fare business
Benessere dei lavoratori	Aspetti attinenti al personale Rispetto dei diritti umani	401 Occupazione 403 Salute e sicurezza sul lavoro 405 Diversità e pari opportunità 406 Non discriminazione	I nostri collaboratori
Sviluppo professionale	Aspetti attinenti al personale	401 Occupazione 404 Formazione e istruzione	I nostri collaboratori
Impatti ambientali diretti	Aspetti ambientali	301 Materiali 302 Energia 303 Acqua e scarichi idrici 305 Emissioni 306 Rifiuti	I nostri impatti ambientali
Impatti ambientali indiretti	Aspetti ambientali	FS 6 Percentuale del portafoglio per le linee di business suddivise per regione specifica, dimensione (ad esempio, micro /PMI/grandi) e per settore	I nostri impatti ambientali
Educazione finanziaria dei clienti	Aspetti sociali	FS 16 Iniziative volte a rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipo di beneficiario.	L'attenzione ai nostri clienti
Innovazione dei servizi	Aspetti sociali	Indicatori autonomi	Il nostro modo di fare business
Dialogo con gli stakeholder	Aspetti sociali	207 Imposte	Il nostro modo di fare business

## Sustainable 2023

In seguito all'approvazione a fine 2020 da parte del Consiglio di amministrazione di Volksbank del piano industriale "Sustainable 2023", dove è integrato il piano strategico di sostenibilità, tutte le direzioni si sono impegnate lungo l'intero 2021 al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il Piano "Sustainable 2023" dà un impulso importante al ruolo che Volksbank si sta ritagliando nella riduzione dell'impatto ambientale e sociale nel Nord Est Italia. Agendo in maniera trasversale all'interno del proprio business, il 2021 è servito soprattutto come baseline di un percorso nell'ambito ESG della Banca. Per avere una visione a 360 gradi sulla strategia triennale viene riportato un riassunto nel grafico sottostante:



Dal grafico emerge come i temi della sostenibilità vengano approcciati su due livelli:

- il core business, ossia l'attività specifica della Banca, passando per il lending, il funding, la raccolta indiretta, i prodotti
- la credibilità di Volksbank come azienda, che si impegna a raggiungere traguardi in linea con quanto previsto dai goals dell'Agenda 2030.

L'impegno è stato concretizzato in una serie di obiettivi con orizzonte triennale. A titolo esemplificativo nel prossimo triennio è previsto: il raggiungimento dello stock di due miliardi di euro in finanziamenti ESG, tra mutui casa green e finanziamenti ad imprese.

Tali cifre rappresentano una sfida importante per una banca retail delle dimensioni di Volksbank.

Non meno importante è l'impegno della Banca a raggiungere la carbon neutrality per le emissioni dirette: per perseguire questo obiettivo verrà valutata, anche secondo il criterio della sostenibilità economica, l'implementazione di leve atte alla riduzione delle emissioni o in alternativa misure di compensazione.

Per meglio concretizzare l'impegno sono state costituite due unità organizzative e un team dedicato: Innovazione e Sostenibilità, Finanza d'Impresa e Credito Sostenibile e un Team Trasversale Sostenibilità alle diverse direzioni.

### **Unità Organizzativa – Innovazione e Sostenibilità**

A inizio giugno 2020 è stata costituita in seno alla Direzione Finanze l'Unità Innovazione e Sostenibilità. Nel corso del 2021 il team si è allargato acquisendo ulteriori competenze settoriali. L'unità organizzativa lavora in modo trasversale alle direzioni in duplice veste: funge da radar per idee e tecnologie innovative e coordina vari cantieri di integrazione degli elementi ESG e innovazione all'interno della banca individuando interfacce operative ai fini di ottimizzare la collaborazione.

### **Unità Organizzativa – Finanza d'impresa e Credito Sostenibile**

La struttura, inserita all'interno della Direzione Crediti, creata ad ottobre 2021, ha come obiettivo quello di accompagnare le filiali nella definizione e valutazione di operazioni di finanza d'impresa che rappresentano un'alternativa rispetto ai tradizionali finanziamenti.

Il Team di Finanza d'impresa e Credito Sostenibile, inoltre ha il compito di promuovere lo sviluppo e l'integrazione delle tematiche ESG all'interno del processo di erogazione del credito della Banca, fornendo a tutti gli interlocutori coinvolti un'adeguata consulenza in termini normativi. A supporto di tale attività, un primo passo concreto, nel 2021 è stato lo sviluppo di un tool che aiuta a valutare il rispetto dei criteri ESG nell'erogazione del credito.

### **Team Trasversale Sostenibilità**

A fine 2020 è stato costituito in Banca un Team Trasversale per la Sostenibilità dove tutte le direzioni centrali con le relative funzioni vengono rappresentate. Il Team si riunisce mensilmente o su chiamata, nel 2021 il Team Trasversale Sostenibilità si è riunito per otto incontri allo scopo di elaborare collegialmente temi di interesse comune relativi alla sostenibilità e di garantire la puntuale informazione sullo status quo delle attività nelle singole direzioni. I membri del Team Trasversale fungono da moltiplicatori e sensibilizzatori nell'ambito del proprio ambito di competenza.

### **Valori e marchio**

Nel 2021 è stata rinnovata la strategia del marchio: attraverso un processo partecipativo sono state analizzate le attività di punta della Banca nel corso del tempo – dal passato ad oggi – verificandone la corrispondenza con il punto di vista dei nostri clienti e dei collaboratori. Il risultato si riflette nei tre valori fondamentali del marchio che sintetizzano ciò che Volksbank rappresenta. Attraverso questo processo abbiamo anche definito la nostra direzione per il futuro: contribuire a una società più sostenibile nel Nord Est.

#### **La sostenibilità si rispecchia in tutti i nostri tre valori:**

*Lungimirante* – esprime l'impegno nel preservare l'ambiente e trovare soluzioni eticamente responsabili per rispondere alle esigenze attuali e future della società del territorio. Anche il principio della sostenibilità economica è incluso nel valore del marchio *lungimirante*, e ciò significa che tutte le decisioni vengono prese tenendo sempre in considerazione gli sviluppi del futuro, per garantire la continuità del business agli stakeholder.

*Presente* – comprende, per esempio, l'importanza che viene data alle relazioni affidabili a lungo termine con i nostri clienti, collaboratori, partner e altri gruppi d'interesse, nonché il fatto che Volksbank è fortemente radicata e connessa nel suo bacino d'utenza.

*Dinamici* – implica, tra l'altro, l'impegno nell'agire in completa trasparenza, nel garantire una buona governance aziendale e nel perseguire un business sicuro e prudente. Tutto questo contribuisce ad aumentare la credibilità e l'affidabilità con cui Volksbank viene percepita.

I nostri valori fondamentali del marchio rappresentano anche un impegno per il futuro: il compito di Volksbank sarà quello di mantenerli vivi.



## Il significato dei valori del marchio.

### LUNGIMIRANTE

Prendiamo decisioni in modo responsabile e indipendente e concentriamo le nostre azioni sulle esigenze del futuro.

### PRESENTE

Ci piace interagire con le persone, conosciamo le esigenze dei nostri clienti e diamo grande importanza alle relazioni a lungo termine, sicure e affidabili.

### DINAMICA

Siamo pragmatici, troviamo soluzioni personalizzate per il cliente, con rispetto, competenza e professionalità.

## ESG Rating

Nell'ottica di un processo di miglioramento continuo, la Banca si è sottoposta all'impegnativo assessment dell'ESG Evaluation di S&P Global, ottenendo una valutazione promettente che viene adottata come base-line per misurare il procedere sul cammino verso una maggiore sostenibilità. Volksbank è orgogliosa di poter affermare di essere la prima banca regionale retail in Italia a fare disclosure di tale risultato!

# IL NOSTRO MODO DI FARE BUSINESS

---

## Integrità e indipendenza nella condotta aziendale

La Banca conduce le proprie attività con integrità e indipendenza. Per presidiare tale condotta nel tempo, la Banca gestisce i relativi rischi, anche di corruzione con l'adozione e il costante aggiornamento di tre politiche di alto livello: la Carta dei Valori, il Codice Etico e il Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001. Da tali politiche diramano operativamente una serie di policies, disposizioni, procedure e processi interni, tramite cui la Banca afferma e diffonde i capisaldi della propria cultura d'impresa, tra i quali spiccano:

- *la legalità*: nessun comportamento illecito, sia pur realizzato nell'interesse o vantaggio della Società, può ritenersi in linea con la politica adottata da Volksbank;
- *i valori aziendali*: i quali statuiscono la centralità del corretto comportamento nei confronti di clienti, soci, colleghi e preposti, l'attenzione e la consapevolezza verso tutti gli accadimenti che coinvolgono l'azienda e il coraggio, ossia la capacità di rimanere fedeli ai valori e ai principi anche nelle situazioni di difficoltà;
- *il controllo*: tutte le fasi decisionali e operative dell'azienda bancaria sono governate e monitorate, nella piena consapevolezza dei rischi derivanti dalla possibile commissione di reati, tra i quali quelli corruttivi. Il Sistema dei Controlli Interni (SCI), articolato su tre livelli, correlati ma espletati da funzioni aziendali separate costituisce un presidio sull'osservanza delle politiche adottate contro la corruzione. Inoltre, la Banca ha istituito l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001 con ampi e indipendenti poteri di proposta, di intervento e di controllo, anche in materia di corruzione. È vigente un meccanismo interno di segnalazione secretata e di conseguente valutazione di eventuali comportamenti non conformi, il cosiddetto "whistleblowing".

La conoscenza della materia (principi, comportamenti attesi, rischi, obblighi e divieti di condotta) è assicurata attraverso l'erogazione di ciclica formazione, sia ai componenti degli organi apicali che a tutto il personale dipendente; inoltre, le procedure organizzative prevedono che la formazione sulla materia sia erogata ai nuovi collaboratori entro sei mesi dall'assunzione. È sempre a disposizione dei dipendenti la piattaforma informativa che contiene sia i documenti di alto livello (Carta dei valori, Codice Etico e Modello Organizzativo) sia le dettagliate disposizioni di servizio e le relative procedure. Essa è costantemente aggiornata a cura dell'Area Compliance.

Anche in assenza di specifiche criticità, in presenza delle quali la comunicazione deve essere immediata, il Consiglio di amministrazione è periodicamente informato sull'adeguatezza e sull'efficacia dei presidi anticorruzione. L'adeguatezza e l'efficacia del Modello Organizzativo e del Codice Etico in chiave anticorruzione sono oggetto di verifica semestrale dal parte dell'Organismo di Vigilanza, il cui esito viene costantemente comunicato al Consiglio di amministrazione che provvede agli eventuali necessari interventi, ad esempio in caso di modifiche intervenute alla normativa o a modifiche apportate all'organigramma aziendale, così come quando una normativa interna non appare sufficientemente strutturata per garantire una mitigazione robusta al rischio rilevato.

Comunicazione e formazione sull'anticorruzione	2021	2020	2019
Numero totale di membri degli organi di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione della Società	12	12	12
Percentuale di membri degli organi di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione della Società	100%	100%	100%
Numero totale di membri degli organi di governo che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	0	0	0
Percentuale di membri degli organi di governo che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione per il triennio di validità	100%	100%	100%
Numero totale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	1.222	0	1
Numero totale di dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione della Società, e relativa suddivisione per categoria professionale	1.335	1.296	1.278
Percentuale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	100%	100%	n.d.
– Dirigenti	3%	3%	n.d.
– Manager	41%	40%	n.d.
– Dipendenti	56%	57%	n.d.

#### Nessun caso di corruzione è stato notificato nel periodo 2019-2021

Tutti i contratti che Volksbank stipula con parti terze sono basati su un template standardizzato che prevede l'informazione sulle politiche e sulle procedure anticorruzione della Società.

Nel periodo di riferimento e nel biennio precedente, non si segnalano casi di corruzione, né relativi a episodi per i quali i dipendenti sono stati licenziati o sottoposti a misure disciplinari, né relativi a episodi per i quali i contratti con i partner commerciali non sono stati rinnovati per violazioni relative alla corruzione. Non sono da segnalare nemmeno azioni legali pubbliche concluse riguardanti pratiche di corruzione contro l'organizzazione o i suoi dipendenti.

Il presidio sulle potenziali prassi commerciali e comportamenti contrari alla disciplina del libero mercato (concorrenza sleale, pratiche monopolistiche e cartelli interbancari) è regolato in Volksbank nell'ambito della gestione del cosiddetto "rischio di condotta". In particolare, le funzioni di controllo di secondo livello (risk management e compliance) sono coinvolte ex-ante nei processi di introduzione di nuovi prodotti e servizi e prima del lancio di azioni commerciali (campagne, variazioni massive delle condizioni, ecc.), anche al fine di valutare e impedire la configurazione, anche solo ipotetica, di tali comportamenti. Le verifiche non si limitano alla valutazione degli eventuali impatti legali e sanzionatori, ma cercano di considerare anche gli impatti reputazionali nei confronti dei principali stakeholder (clientela, mercato interbancario, autorità, soci, ecc.).

#### Nessuna azione legale riferita a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche nel periodo 2019-2021

## Privacy e protezione dei dati

La protezione dei dati personale è costantemente presidiata dalla Banca, nella sua qualità di Titolare del trattamento ai sensi delle vigenti normative privacy. I dati personali dei clienti sono raccolti e trattati nel limite delle necessità operative e ne viene assicurata la sicurezza, provvedendo alla loro cancellazione al termine del periodo di conservazione correlato alle finalità del trattamento. L'introduzione di nuovi processi e tecnologie che implicano il trattamento di dati personali è sempre sottoposta a specifica valutazione di impatto che assicura la robustezza della protezione. Ogni eventuale modifica viene tempestivamente comunicata alla clientela della Banca e agli altri eventuali interessati.

Sulla base del Modello Organizzativo Privacy che la Banca ha adottato per assicurare la conformità al Regolamento Generale (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati, il Consiglio di amministrazione ha nominato il Responsabile per la protezione dei dati (DPO – Data Protection Officer). Egli svolge funzioni di supporto e controllo, consultive, formative e informative relativamente all'applicazione del Regolamento; coopera con l'Autorità Garante e costituisce il punto di contatto per gli interessati per le questioni connesse al trattamento dei dati personali; informa periodicamente il Consiglio di amministrazione circa l'esito di tali attività. Tutta l'attività inerente alla protezione dei dati personali è debitamente documentata.

Reclami relativi alla violazione della privacy dei clienti e alla perdita di dati dei clienti	2021	2020	2019
<b>Numero totale di reclami per violazione della privacy dei clienti</b>	<b>2</b>	<b>56</b>	<b>10</b>
Di cui da parti esterne	2	56	10
Di cui da enti regolatori	-	-	-
<b>Numero totale di rilevato di fughe, furti o perdite di dati dei clienti</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

È evidenziato il numero delle richieste pervenute per l'esercizio di qualsiasi diritto in materia di privacy. In nessuno dei due casi era sottesa una violazione della privacy.

Gli eventi del 2021 afferiscono alla DIVULGAZIONE NON AUTORIZZATA dei dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati:

- due casi accidentali occorsi nella prestazione di servizio allo sportello;
- un caso accidentale di tipo tecnico su interrogazione rapporti al chiosco self;
- un caso da attacco malware esterno l'incidente è stato notificato a Banca d'Italia e al Garante Privacy.

## Relazioni con i fornitori

La gestione della catena di approvvigionamento è descritta nel "Regolamento gestione acquisti" deliberato dal Consiglio di amministrazione, che disciplina i principi e i vincoli di esecuzione del complesso delle spese e degli investimenti che vengono sostenuti dalla Banca per la gestione e lo sviluppo delle attività aziendali, nel rispetto dei principi di sana e prudente gestione, e di tutela dell'immagine della Banca. Nel documento vengono definite le tipologie di spesa e i criteri per la scelta dei fornitori.

Nelle selezioni dei fornitori sono tenuti in considerazione criteri di esclusione, criteri qualitativi e criteri quantitativi, di seguito presentati:

**Criteria di esclusione:**

*Conformità alle disposizioni in tema di antiriciclaggio*

Non sono intrattenuti rapporti con fornitori dei quali sia conosciuto o sospetto il coinvolgimento in attività illecite e/o riconducibili alla violazione della normativa in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo;

*Abilitazioni e conformità alle disposizioni in tema di salute e sicurezza sul lavoro, tutela dell'ambiente e continuità operativa.*

Vengono selezionate esclusivamente imprese dotate delle necessarie abilitazioni a norma di legge e qualificate professionalmente secondo quanto disposto dalle vigenti prescrizioni legislative, con particolare riguardo al rispetto delle disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (ex D. Lgs 81/2008), della tutela dell'ambiente e di continuità operativa.

Prima dell'emissione dell'ordine di acquisto viene sempre verificato (anche tramite autocertificazione da parte del fornitore):

- che sia applicato il contratto collettivo previsto per imprese con collaboratori;
- che i collaboratori siano stati formati correttamente;
- che i collaboratori siano stati sottoposti alle visite mediche prescritte;
- che sia stata redatta una valutazione dei rischi e nominato un responsabile per la sicurezza;
- che i pagamenti e adempimenti previdenziali, assistenziali e assicurativi siano stati eseguiti correttamente (tramite documento ufficiale DURC);
- che la merce acquistata sia congrua all'utilizzo previsto;
- che la merce sia certificata e che il corretto utilizzo non metta a rischio salute e sicurezza delle persone e non provochi danni ambientali;
- che per articoli di consumo sia garantito il corretto smaltimento degli stessi (es. toner).

**Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 di Volksbank**

Non sono intrattenuti rapporti con fornitori con cui sono stipulati contratti d'opera e di appalto che non sottoscrivono un'apposita autocertificazione in cui:

- dichiarano di conoscere il contenuto del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 nella sua versione aggiornata e dei reati in esso indicati;
- si impegnano ad astenersi, in proprio e/o per l'operato dei propri collaboratori o dipendenti, da comportamenti idonei a configurare le ipotesi di reato di cui al D.Lgs. medesimo, a prescindere dalla effettiva consumazione del reato o dalla punibilità dello stesso;
- dichiarano di essere informati che Volksbank ha adottato il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, di averne avuto disponibilità per la visione e di averne compreso i contenuti.

Costituisce elemento di favore, per l'inclusione nell'albo fornitori, l'essere socio o cliente della Banca oppure fornitore della stessa da più anni e svolgere la propria attività nella zona di competenza territoriale della Banca.

**Mancata autorizzazione di un conflitto di interessi**

La Banca valuta, tramite specifici indicatori di anomalia, le situazioni in cui la posizione del fornitore è caratterizzata dal rischio di presenza di conflitto di interessi:

- Il fornitore opera normalmente in una linea di business diversa da quella per cui ha presentato l'offerta;
- Il fornitore è legato o è in stretta collaborazione con un funzionario pubblico;
- Il fornitore entra a far parte della selezione su esplicita richiesta o su insistenza di un funzionario pubblico;
- Il fornitore propone di rendere la prestazione con modalità, frequenza o dimensioni che risultano illogiche, inusuali o tali da denotare intenti dissimulativi, soprattutto se non vi sono plausibili giustificazioni economiche o finanziarie;

- Il fornitore è insediato in aree geografiche appartenenti a paese black-list.

La Banca non intrattiene rapporti con fornitori di cui sia nota l'insussistenza di requisiti soggettivi relativi a professionalità e onorabilità, ovvero l'incapacità di fornire e garantire tempestivamente e nel continuo beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della Banca.

Con l'applicazione dei criteri di esclusione previsti nel Regolamento e sopra citati, vengono inoltre gestite alcune tematiche di carattere non finanziario: viene in primis minimizzato il rischio di incidenti relativi al lavoro minorile, al lavoro forzato e a violazioni della libertà di associazione e contrattazione collettiva. Inoltre, il possesso di altre certificazioni riconosciute negli ambiti del sociale, della sicurezza o dell'ambiente (come per esempio GS, LEED, Energy Star, TCO ...) permette un'ulteriore distinzione, dove richiesto, della qualità dei prodotti/servizi o dei fornitori da selezionare.

Infine, la Banca contribuisce allo sviluppo del tessuto economico locale, effettuando approvvigionamenti soprattutto presso fornitori locali, ossia con sedi nelle province dove essa opera, come presentato nella tabella e nei grafici che seguono. Gli acquisti di Volksbank sono relativi principalmente a servizi informatici (19%), servizi da professionisti (12%), affitti, manutenzioni, e gestione degli immobili (20%), investimenti in immobili, impianti e beni mobili (17%).

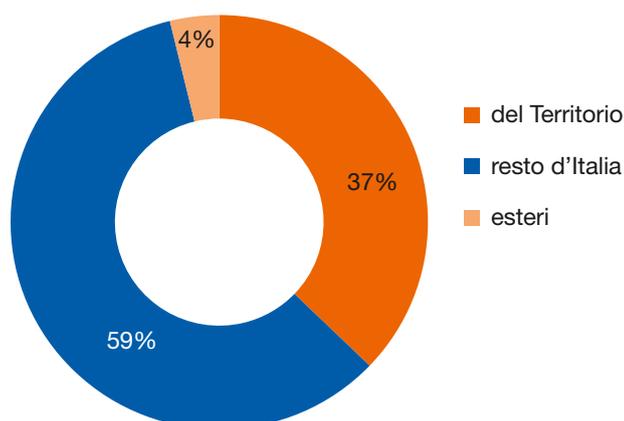
	UDM	2021	2020	2019
Totale acquisti	€m	68.077	68.976	78.897
Spesa su fornitori locali	€m	25.319	38.861	41.802
Fornitori locali	%	37,19%	56,34%	52,98%
Italia	%	96,19%	95,26%	95,74%
Estero	%	3,81%	4,74%	4,26%

### Criteri ESG

Tra gli obiettivi nel piano strategico di sostenibilità di Volksbank vi è quello di introdurre i criteri ESG nella selezione dei fornitori. Nel 2021 è stata effettuata una mappatura dei principali fornitori attualmente in essere con l'ausilio di una versione adattata dell'ESG Evaluation Tool.

Quanto emerso verrà utilizzato quale ulteriore spunto di riflessione nel processo che porterà al raggiungimento dell'obiettivo di cui sopra.

### Spesa su fornitori 2021



## Innovazione dei servizi

L'innovazione rappresenta la spinta per la crescita futura, anche nel 2021 Volksbank ha continuato a investire in innovazione, multicanalità e digitalizzazione per offrire ai propri clienti servizi bancari economici e flessibili, 24 ore su 24. Il 2021 ha rappresentato un anno di monitoraggio e sviluppo sul lato dell'innovazione dei servizi ai clienti. Di seguito alcune delle iniziative che sono state approfondite:

### Riduzione documenti cartacei stampati ai clienti

Uno degli obiettivi lato innovazione dei servizi, è stato quello di ridurre i documenti cartacei inviati ai clienti con Direct Banking e/o APP. A fine 2021 già molti clienti hanno scelto di ricevere i documenti bancari in formato digitale: 75% dei clienti, nel caso dell'estratto conto, e il 50% dei clienti, nel caso del documento di sintesi, hanno fatto questa importante scelta a minore impatto ambientale.

A livello banca si è deciso comunque di coinvolgere maggiormente il cliente sul tema della sostenibilità e pertanto nel 2022 saranno create soluzioni "smart" per facilitare il cliente nella scelta del canale digitale.

### Riduzione numero documenti/contratto stampati in modalità cartacea

Nel 2021 la Banca ha investito risorse e tempo per sviluppare la Firma Online.

La firma online permette al cliente di sottoscrivere alcuni documenti e contratti a distanza tramite Direct Banking o App, così da risparmiare non solamente la carta destinata ai documenti, ma anche la potenziale CO2 imputabile allo spostamento dei clienti fino alla filiale. Nel 2021 sono stati firmati circa 10.000 documenti a distanza.

Per monitorare l'andamento della firma online e del grado di utilizzo da parte del cliente è stato predisposto una dashboard a livello di banca per evidenziare il numero dei contratti e documenti firmati su supporto elettronico, sia a distanza (grazie alla Firma Online) che in filiale (grazie all'utilizzo della firma grafometrica su tablet).

### Incentivo utilizzo App e Direct Banking

Nel 2021 è stata posta una particolare attenzione su quanto riguarda la diffusione dell'utilizzo dell'App e il Direct Banking di Volksbank. Infatti, sono stati fatti molteplici sviluppi e valutazioni per incentivarne l'utilizzo.

La rivisitazione completa dalla pagina "home" sia dell'APP che del Direct Banking, che ha portato ad un netto miglioramento dell'esperienza del cliente e ad un aumento del grado di utilizzo.

In particolare, per quanto riguarda l'utilizzo dell'app, è stato riscontrato un netto aumento del numero degli utenti: circa 87 mila utenti nell'ultimo mese del 2021, rispetto a circa 65 mila nell'ultimo mese del 2020. Inoltre, c'è stato un netto incremento di singoli accessi dai nostri canali desktop, ma soprattutto tramite app, passando da 23 milioni di accessi nel 2020 a 29 milioni nel 2021.

	UDM	2021	2020	2019
Contratti firmati	n.	453.246	n.d.	n.d.
Di cui firmati digitalmente	n.	203.260	n.d.	n.d.
Percentuale dei contratti firmati digitalmente	%	44,8%	n.d.	n.d.

	UDM	2021	2020	2019
Accessi app per cliente (mese di dicembre)	n.	87.151	64.682	n.d.
Accessi desktop per cliente (mese di dicembre)	n.	43.836	49.944	n.d.
Percentuale degli accessi tramite app	%	50,3%	77,2%	n.d.
Numero di accessi medi mensili per utente	n.	34	36	
Clienti con sistema di notifiche push attivo	n.	83.054	51.162	n.d.
Clienti con il sistema Fingerprint/Touch ID attivo	n.	66.385	32.610	n.d.
Clienti con il sistema token attivo	n.	105.045	74.356	n.d.

### Riduzione Impatti Ambientali e ATM

Nell’ottica dell’innovazione e della sostenibilità, a novembre 2021 a tutti gli ATM in gestione alle filiali sono state attivate le funzioni di ricircolo e sono state cambiate le logiche di carico e i massimali di giacenza ammessi. La funzione di ricircolo abbinata a questa rivisitazione delle logiche di carico e dei massimali di giacenza porterà ad una netta riduzione dei carichi e scarichi settimanali degli ATM: una migliore organizzazione e gestione del contante in Filiale potrà ridurre il numero dei viaggi del trasporto valori necessari. Un ulteriore passo da parte di Volksbank per contenere l’emissione di CO2 oltre a rappresentare un intervento concreto volto a semplificare i processi operativi per i collaboratori.

### Dialogo con gli stakeholder

Volksbank riserva una particolare attenzione ai suoi “stakeholder”. L’espressione significa “portatore di interessi”, sono quindi stakeholder tutti coloro che hanno un interesse diretto o indiretto nelle attività di Volksbank e negli impatti, diretti o indiretti, che queste attività hanno.

Gli stakeholder di Volksbank sono rappresentativi delle caratteristiche di forte radicamento della Banca e sono stati individuati e mappati all’interno della matrice di Stakeholder Relationship Management grazie alle attività di mappatura e prioritizzazione da parte del Team Trasversale Sostenibilità con la prospettiva del Team Direzione:

- Clienti
- Dipendenti
- Fornitori
  - Fornitori strategici
  - Fornitori non strategici
- Azionisti
- Investitori istituzionali
- Business partners
- Rete commerciale
- Altri intermediari finanziari

Volksbank è dedicata ad assicurare la piena conformità del proprio operato alla lettera e allo spirito della legge, delle regole e dei principi etici che la governano. Si impegna per mantenere un contatto costante con soci e clienti diffondendo tutte le informazioni utili a far conoscere le proprie attività.

Essa intraprende azioni volte a minimizzare i propri impatti sull’ambiente, sia tramite attività dirette sia tramite la scelta di partner e l’offerta di prodotti che rispondano a criteri di sostenibilità. Volksbank pone attenzione al territorio, con l’attività di intermediazione, come datore di lavoro e con le sue attività di contributi e di spon-

sovrapposizione. Volksbank aderisce all'Associazione Bancaria Italiana-ABI, alla Commissione Nazionale per le Società e la Borsa-CONSOB, al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Volksbank ricerca continuamente il dialogo con i propri Stakeholder, con l'obiettivo di agevolare le occasioni in cui i soci, i clienti, i collaboratori, gli opinion leader e gli altri Stakeholder possano entrare in dialogo attivo con la Banca.

La Banca conduce regolarmente sondaggi tra i clienti per avere un quadro completo delle loro opinioni. Questi feedback aiutano a capire in che modo i clienti percepiscono l'attuazione della strategia, in quali settori Volksbank è sulla strada giusta e in quali invece è necessario correggere la rotta.

Il sondaggio rivolto ai clienti nel 2021 ha mostrato uno sviluppo positivo degli indici. La disponibilità a consigliare la Banca a conoscenti e amici (Net Promoter Score), dopo la svolta dell'ultimo sondaggio nel 2019, si è sviluppata positivamente e la soddisfazione complessiva mostra un'ulteriore tendenza al rialzo. Anche la soddisfazione per la consulenza è aumentata rispetto all'ultimo sondaggio. Questi sviluppi si sono riscontrati in modo analogo sia tra i clienti privati che tra quelli aziendali.

Nel 2021, il sondaggio ha trattato per la prima volta la tematica della sostenibilità e ha analizzato l'atteggiamento dei clienti. Due terzi dei *clienti privati* hanno dichiarato che vorrebbero investire il loro denaro in investimenti sostenibili. Dal sondaggio è emerso che le pari opportunità tra uomini e donne nelle nomine all'interno dei comitati e nelle posizioni dirigenziali in Volksbank (80%) e l'implementazione dei criteri di sostenibilità nel processo di concessione dei crediti (54%) sono percepite come tematiche prioritarie. Quasi il 30% rinunciarebbe ad una parte del rendimento a favore di investimenti sostenibili e il 44% vorrebbe una consulenza più approfondita sugli investimenti sostenibili.

I *clienti aziendali* invece sono un po' più cauti su questo argomento, tuttavia si mostrano interessati. Anche il 30% di loro rinunciarebbe ad una parte del rendimento a favore di investimenti sostenibili e il 43% vorrebbe impiegare il proprio denaro in investimenti sostenibili. Per il 55% Volksbank dovrebbe impegnarsi maggiormente per la riduzione di CO2. Il 91% vorrebbe informazioni trasparenti per tutti gli stakeholder sulle attività della Banca e il 40% vorrebbe una consulenza più approfondita sugli investimenti sostenibili.

Notevoli sono le differenze che si possono osservare tra le diverse generazioni: più giovane è il cliente privato, più è soddisfatto di Volksbank. I clienti più giovani sono anche più disposti a raccomandare la Banca ad altri. Il 71% della generazione Z (clienti tra 18-25 anni) è dell'opinione che il loro denaro dovrebbe essere investito in tecnologie e aziende rispettose del clima e in investimenti/fondi sostenibili. Il 52% della generazione Z vorrebbe una consulenza più approfondita su questo argomento.

### **Informativa sulla modalità di gestione della fiscalità**

Nella consapevolezza che il gettito fiscale costituisce un contributo essenziale per lo sviluppo economico e sociale della comunità, Volksbank si impegna:

- al rispetto formale e sostanziale della normativa fiscale interna e internazionale, alla prevenzione delle controversie e ad una gestione della fiscalità che consenta di gestire correttamente e minimizzare il rischio fiscale;
- al versamento di tutte le imposte dovute e all'assolvimento puntuale degli adempimenti richiesti dalle normative fiscali;
- alla corretta determinazione del carico impositivo nel rispetto di quanto previsto e legittimamente consentito, senza ricorrere a operazioni o attività volte esclusivamente o prevalentemente ad ottenere risparmi fiscali;
- all'utilizzo della dovuta diligenza professionale nella gestione di tutti i rischi associati alla variabile fiscale, anche attraverso adeguati presidi organizzativi e l'adozione di un Sistema dei Controlli Interni (SCI);

Il rischio fiscale è gestito attraverso un insieme complesso di presidi organizzativi, all'interno della funzione Pianificazione/Amministrazione e Bilancio, e procedure che garantiscono la verifica costante della correttezza dei dati inseriti nelle dichiarazioni fiscali, dei versamenti di imposta e delle comunicazioni all'Amministrazione finanziaria. L'efficacia e l'attualità dei suddetti presidi e procedure è verificata periodicamente al fine di attuare le necessarie azioni di mitigazione e modifica, ove necessario.

I modelli organizzati previsti ai fini del D.Lgs. n. 231/01 prevedono la possibilità di segnalare agli Organismi presunte violazioni di norme tributarie.

Eventuali tematiche di particolare rilevanza sono gestite tempestivamente al fine di eliminare o minimizzare il conseguente rischio economico e reputazionale. A tale fine può essere richiesto il parere di professionisti esterni o interpellata l'Amministrazione finanziaria tramite le procedure previste dalla legge (es. gli interPELLI).

Nei processi aziendali di approvazione di operazioni e di nuovi prodotti e servizi, vengono attentamente valutati gli impatti e i rischi fiscali connessi a tali proposte.

La Banca si impegna infine ad instaurare rapporti di reciproca fiducia, collaborazione e trasparenza con l'Amministrazione finanziaria, evadendo le richieste pervenute con la maggiore celerità e trasparenza possibile e avendo cura di non adottare mai condotte che possano, in qualche misura, ostacolare la attività di verifica dell'Amministrazione finanziaria.

Volksbank, nel dotarsi di processi e procedure per la gestione del rischio fiscale assicura che i processi garantiscano un'adeguata protezione degli Stakeholders interni ed esterni, sia in termini di mitigazione del rischio, sia in termini più generali di salvaguardia dello shareholder's value, inteso come interesse degli Stakeholders al non depauperamento del valore aziendale.

ITALIA	UDM	2021	2020	2019
Attività primarie dell'organizzazione	€M	13.283	11.626	10.562
Numero di dipendenti	Teste	1.335	1.296	1.278
Ricavi da vendite a terze parti	€M	319	264	257
Ricavi da operazioni intragruppo con altre giurisdizioni fiscali	€M	-	-	-
Utile operdità al lordo delle imposte	€M	70	16	(95)
Attività materiali diverse dal contante e dagli equivalenti di cassa	€M	118	124	133
Imposta sul reddito delle società pagata in contanti	€M	-	-	-

La banca opera esclusivamente sul territorio italiano.

# LA NOSTRA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

## Performance economica e tutela della stabilità finanziaria

Le informazioni sui risultati della banca sono riportati nella Relazione Finanziaria Annuale. Nel capitolo della Relazione degli amministratori sulla gestione, denominato “Andamento della gestione”, è disponibile una sintesi sull’andamento dell’esercizio.

### Volksbank crea valore aggiunto

In qualità di Banca solida e profondamente radicata Volksbank è un importante fattore di sostegno all’economia regionale: nella funzione di erogatore di credito, datore di lavoro, contribuente. La Banca pone al centro della propria attività il servizio alla clientela. Il raggiungimento dei risultati tramite il costante miglioramento del servizio alla clientela avviene anche tramite l’assunzione di responsabilità sociali, con la creazione di posti di lavoro, l’erogazione di credito a favore dell’economia, l’offerta di prodotti e servizi innovativi e la promozione di progetti di pubblica utilità.

	UDM	2021	2020	2019
Valore economico generato	€M	286	220	200
Costi operativi (pagamenti ai fornitori, investimenti non strategici, royalties e pagamenti agevolativi)	€M	66	65	63
Salari e prestazioni dei dipendenti (spese totali per i dipendenti (pagamenti correnti, non impegni futuri))	€M	101	93	94
Pagamenti ai finanziatori (tutti i pagamenti finanziari effettuati ai prestatori del capitale dell’organizzazione)	€M	29	0	0
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione (imposte lorde)	€M	18	17	18
Investimenti nella comunità (contributi volontari e investimenti di fondi nella comunità, comprese le donazioni)	€M	1	1	1
Valore economico distribuito	€M	215	176	176
Valore economico trattenuto	€M	71	44	24

# IL NOSTRO LEGAME CON IL TERRITORIO

---

## Una banca connessa con il territorio e dedicata al suo sviluppo economicamente sostenibile

Come già anche evidenziato in relazione alla spesa effettuata sui fornitori locali, Volksbank crede al principio di una creazione di ricchezza nel territorio, non solo perché gli investimenti sono indirizzati allo sviluppo dell'economia locale, ma anche perché il patrimonio dell'azienda è destinato a rimanere, un bene dei nostri soci. Le linee guida si orientano ai valori, alla strategia e visione di Volksbank.

Gli obiettivi principali degli interventi della Banca sono:

- favorire lo sviluppo del territorio, sostenendo progetti e iniziative che siano coerenti non solo con i valori e la strategia della Banca, ma puntino anche allo sviluppo e alla partecipazione attiva delle comunità territoriali;
- diffondere e veicolare l'immagine di Volksbank sul territorio;
- creare o consolidare un rapporto con i soggetti beneficiari degli interventi;
- sostenere le fasce deboli della comunità locale.

## Supporto alla comunità

Le iniziative sportive, sociali e culturali contribuiscono ad avvicinare le persone. Affinché questi progetti abbiano successo c'è bisogno sia di persone che agiscano con spirito di gratuità e liberalità, sia di partner che si occupino della parte economica. Da sempre Volksbank sostiene progetti di interesse collettivo: nel 2021 la Banca ha elargito un importo di 1,5 milioni di euro in contributi e contratti di sponsorizzazione.

I programmi di sviluppo della comunità attuati dalla Banca si traducono prevalentemente in sostegno all'attività ordinaria di moltissime associazioni (sportive, culturali, sociali, ecc.) operative sul territorio o in sostegni a tantum a progetti e manifestazioni culturali, di carattere economico o sociale.

Per Volksbank la sponsorizzazione non rappresenta un'attività fine a sé stessa, bensì uno strumento essenziale ai fini del raggiungimento degli obiettivi societari. Il rapporto di sponsorizzazione equivale quindi a uno scambio reciproco di prestazioni e controprestazioni tra le parti. Volksbank mira ad acquisire collaborazioni a breve/medio/lungo termine e privilegia progetti nel settore dello sport, della cultura, della sostenibilità e qualità di vita, dello sviluppo territoriale. La Banca sostiene anche le sponsorizzazioni a carattere locale non ricorrenti, che siano di interesse per il territorio.

Nel 2017 è stata introdotta la policy "Sponsorizzazioni e contributi" (aggiornata il 9 aprile 2018), che descrive e regola gli interventi che Volksbank sostiene a beneficio di associazioni e iniziative nell'ambito territoriale di competenza, coerentemente con il principio di creazione di ricchezza nel territorio precedentemente illustrato.

Contributi	UDM	2021	2020	2019
Contributi liberali ad associazioni sportive	€	25.364	11.135	31.449
Contributi liberali ad associazioni culturali	€	87.888	30.635	56.386
Contributi liberali ad associazioni di carattere economico	€	-	1.000	8.274
Contributi liberali ad associazioni che operano nel sociale	€	56.258	44.026	37.565
Altro	€	36.400	28.015	11.091
Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank contributi a favore associazioni della Provincia di Vicenza	€	308.000	300.000	300.000
Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank fondi per amministrazione	€	50.000	50.000	50.000
Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank compensi agli amministratori	€	78.040	73.860	69.220
<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>641.950</b>	<b>538.671</b>	<b>563.985</b>

L'attività delle associazioni sportive e culturali ha subito un calo negli anni 2020-2021 a causa della pandemia Covid-19. Al contrario, sono aumentati gli interventi nel sociale e in beneficenza.



## Fondazione Banca Popolare di Marostica Volksbank

La Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank, fondata il 1 gennaio 2016, ha come scopo promuovere e sostenere iniziative aventi finalità culturali, di educazione, istruzione, ricreazione, assistenza sociale e sanitaria, culto o finalità di ricerca scientifica a beneficio del tessuto civile e sociale nel territorio dove ha operato la ex Banca Popolare di Marostica ora incorporata in Volksbank.

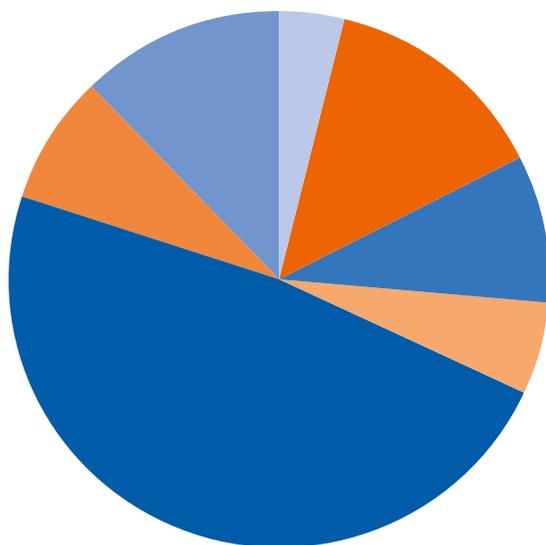
Complessivamente le erogazioni erogate dalla Fondazione nel 2021 ammontano a circa 300.000 euro.

Maggiori info sulla Fondazione su [www.fondazione-bpmarostica.it](http://www.fondazione-bpmarostica.it)

Il budget relativo ai contributi deliberato ogni anno dalla Banca viene distribuito fra le diverse aree/filiali che ne possono disporre in autonomia. Tale budget viene utilizzato per contributi destinati ad associazioni sportive, culturali, di carattere economico o che operano nel sociale.

Nel grafico che segue, si illustra la distribuzione percentuale dei contributi erogati relativamente all'anno 2021.

## Contributi 2021



- Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank contributi a favore associazioni della Prov. Di Vicenza – 48%
- Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank fondi per amministrazione – 8%
- Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank compensi agli amministratori – 12%
- Contributi liberali ad associazioni sportive – 4%
- Contributi liberali ad associazioni culturali – 14%
- Contributi liberali ad associazioni di carattere economico – 0%
- Contributi liberali ad associazioni che operano nel sociale – 9%
- Altro – 5%

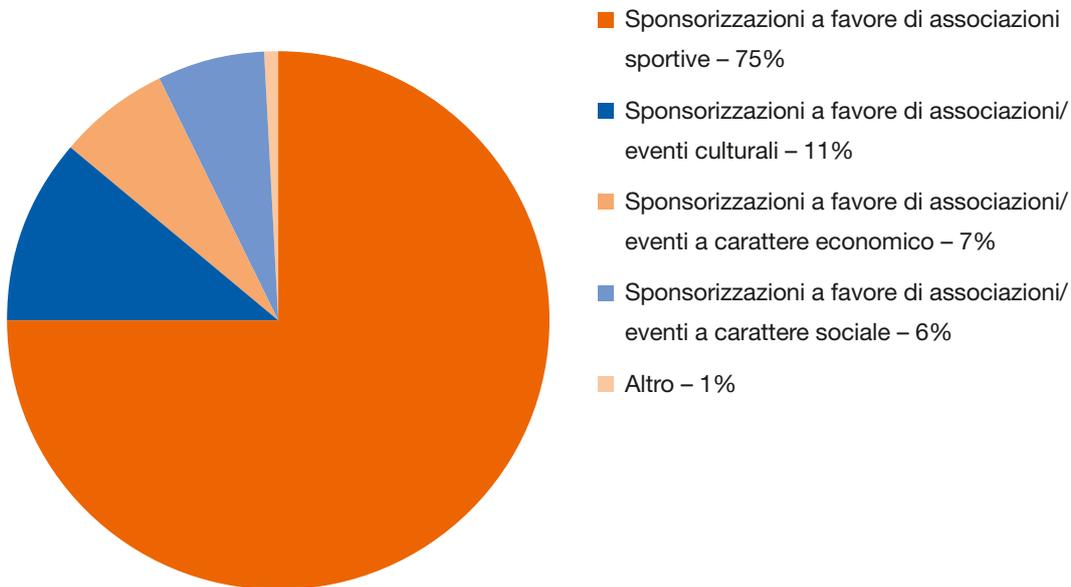
L'assegnazione di contratti di sponsorizzazione (anche pluriennali) segue un iter centralizzato, mentre quella relativa alle sponsorizzazioni locali, destinate a supportare eventi una tantum, segue un iter semplificato in loco.

La media nazionale della suddivisione delle sponsorizzazioni fra i vari settori vede dominare quello sportivo. Tale tendenza si presenta anche in Volksbank, anche se in misura minore. Grande spazio viene riservato anche a sponsorizzazioni di associazioni a carattere culturale, sociale ed economico.

Investimenti nella comunità (Contratti di sponsorizzazione)	UDM	2021	2020	2019
Sponsorizzazioni a favore di associazioni sportive	€	701.546	590.975	671.648
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi culturali	€	104.432	113.820	141.349
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere economico	€	61.126	51.929	96.353
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere sociale	€	60.726	56.042	81.325
Altro	€	6.510	33.261	9.555
<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>934.340</b>	<b>846.027</b>	<b>1.000.230</b>

**Volksbank non sponsorizza partiti politici e attività di lobbying.**

## Investimenti nella comunità 2021



## Promuoviamo l'impegno sociale

Come menzionato nel paragrafo precedente, per Volksbank la sponsorizzazione non rappresenta un'attività fine a sé stante bensì uno strumento essenziale ai fini del raggiungimento degli obiettivi societari. Di seguito alcuni esempi di sponsorizzazioni emblematiche per la Banca:

### Plastic Free

Oltre a sostenere finanziariamente l'organizzazione Plastic Free Onlus, nel 2021 Volksbank si è impegnata in prima fila assieme ai propri collaboratori alla tutela ambientale. A settembre 2021 si è tenuta a Vicenza l'iniziativa "Uniamoci e prendiamoci cura del nostro territorio", promossa da Plastic Free Onlus, ha visto impegnato anche un team di 47 volontari, fra cui diversi collaboratori di Volksbank. Grazie al contributo collettivo sono stati ripuliti diversi spazi verdi e sono stati raccolti più di 300 kg di rifiuti. Il materiale raccolto è stato smaltito da AIM Valore Ambiente.

### independent L

Per Volksbank il contributo dato a Independent L rappresenta una collaborazione storica, in funzione dal 2001. Independent L (Independent Living) è una cooperativa che ha sede a Merano ma è attiva in tutta l'Alto Adige. L'obiettivo principale è quello di aiutare e migliorare la qualità di vita di persone con disabilità, facilitando azioni quotidiane. Queste azioni coprono attività come l'assistenza nell'acquisto di una carrozzina, aiuto legale nella scelta di un avvocato, la guida nell'ottenimento di agevolazioni provinciali, l'inserimento al lavoro e molto altro. L'associazione conta fino a 3000 membri, ai quali ogni anno se ne aggiungono circa 250.

### Gruppo Sportivo Disabili

Una sponsorizzazione storica di Volksbank è quella al Gruppo Sportivo Disabili, attiva sin dal 1995. Gruppo Sportivo Disabili offre agli sportivi dell'Alto Adige una piattaforma e sostegno nelle loro attività, fra cui tennis, bicicletta, sci alpino, hockey e altri sport. Al momento l'associazione conta oltre 100 soci provenienti da tutta la provincia, fra cui un collaboratore della Banca.

### **Jesolo Sand Nativity**

La nostra Banca è anche sponsor del famoso “Jesolo Sand Nativity”, tenutosi da dicembre 2021 nei pressi di una delle filiali di Volksbank. Il famoso Presepe di Sabbia richiama la magia e la suggestione del Natale ed è celebre in tutto il mondo. È il più grande presepe di questo tipo in Italia e la sua realizzazione richiede l’abilità di celebri scultori da diversi paesi. Con questo presepe si è cercato di dare una risposta di impulso positivo dopo che l’evento è stato annullato per le misure restrittive riguardo al Covid-19. Per Volksbank è importante sostenere le attività locali all’interno dei propri territori.

### **Covid-19**

La Banca ha attivato tempestivi interventi di sostegno alle famiglie e alle imprese colpite dall’emergenza sanitaria attraverso moratorie applicabili ai mutui ipotecari, ai finanziamenti chirografari e ai prestiti personali. In particolare, oltre alle moratorie previste a livello nazionale con il Decreto “Cura Italia” e dall’ABI la banca ha aderito anche all’iniziativa Garfidi – Cooperativa di Garanzia Alto Adige, alla moratoria concessa dalla Provincia Autonoma di Bolzano per i mutui L.P. 9/1991 e a un protocollo d’intesa con la Provincia Autonoma di Trento e la Cassa del Trentino S.p.A.

# L'ATTENZIONE AI NOSTRI CLIENTI

---

## Una Banca vicina alla sua clientela

### 100% a favore del territorio

La Banca privilegia l'erogazione del credito alle famiglie e imprese del territorio di appartenenza, grazie alla raccolta proveniente dal territorio stesso. In tal modo Volksbank assume un ruolo essenziale per il progresso economico e sociale del proprio bacino d'utenza. Finanziando la crescita, creando posti di lavoro, versando imposte e tasse Volksbank contribuisce a migliorare la qualità di vita di clienti, fornitori, soci e collaboratori.

### La rete distributiva

La rete distributiva è focalizzata sulla consulenza e l'assistenza alla clientela con l'obiettivo di assicurare un servizio ottimale ad ogni tipo di clientela, grazie anche a specifici criteri di segmentazione a cui sono assegnati definiti modelli di servizio e consulenza, adeguati collaboratori con specifica preparazione oltre che centri di consulenza specializzati per specifiche fasce di clientela.

La rete territoriale vede Il Direttore di Sede quale elemento fondamentale per rafforzare la presenza sul territorio, da esso dipendono tutte le strutture periferiche rappresentate dai Centri di Consulenza Corporate e Private, dalle Filiali Capozona, dalle filiali hub e spoke. Il Mercato Privati si occupa dei segmenti di clientela relativi alle persone fisiche, allocati ai Centri di Consulenza Private e alle filiali.

I clienti Privati di elevato standing vengono seguiti da consulenti presenti nei centri di consulenza.

Il Mercato Aziende si occupa dei segmenti di clientela relativi alle imprese nelle varie forme giuridiche e ditte individuali oltre agli Enti. Il cliente viene gestito a 360° da un consulente che identifica e soddisfa le esigenze anche tramite un sistema integrato di Customer Relationship Management ("CRM").

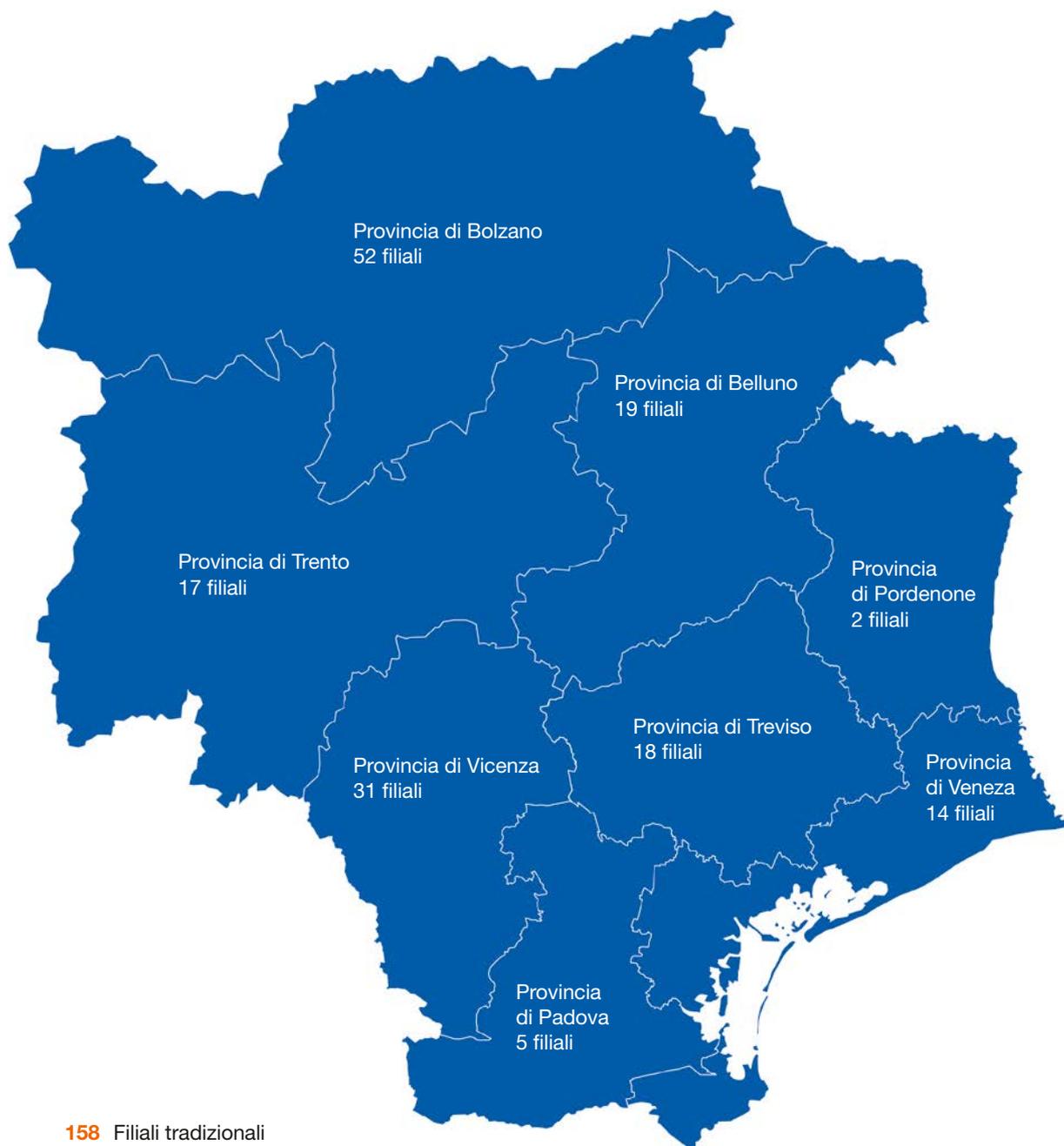
La consulenza avviene seguendo specifici standard di servizio ("SLA") che prevedono tra l'altro un colloquio annuale strutturato e supportato da specifici applicativi di consulenza.

L'omnicanalità e l'automazione dei servizi sta progressivamente liberando tempo, a beneficio dell'attività di consulenza.

Le specifiche iniziative commerciali sono sviluppate allo scopo di differenziare il servizio offerto dalla Banca rispetto ai concorrenti facendo leva, tra l'altro, sulla massima valorizzazione del collaboratore che costituisce il vero valore aggiunto dell'offerta. La vicinanza al cliente consente di identificarne e soddisfarne nel continuo le esigenze. In questo senso Volksbank intende assicurare lo sviluppo di un'offerta *demand-driven*.

Volksbank punta al costante rafforzamento del radicamento territoriale, come banca regionale. Si pone quindi in veste di operatore economico assicurando un importante contributo per lo sviluppo dell'economia locale.

Nel corso del 2021 è continuata l'implementazione della strategia *omnicanales*. Questo approccio prevede quattro canali distributivi di pari importanza (filiale, online banking, contact center e consulente mobile). Il cliente sceglie secondo i suoi fabbisogni e le sue preferenze il canale da utilizzare. I nuovi canali assumono un'importanza pari alla filiale in termini di relazione, operatività e gestione del cliente. I servizi offerti dal Contact Center vengono continuamente estesi, tenendo in considerazione i fabbisogni della clientela. I consulenti attivi nel Contact Center provengono principalmente dalle filiali al fine di garantire alla clientela un servizio professionalmente qualificato. Il canale "consulente mobile" è attualmente in fase di studio.



- 158** Filiali tradizionali
- 8** punti di consulenza
- 10** Centri di Consulenza Corporate Banking
- 6** Centri di Consulenza Private Banking

## Qualità del servizio

Il rispetto delle norme sulla trasparenza, nonché la correttezza nel rapporto con la clientela, rappresentano il requisito fondamentale per un'attività bancaria di successo. In questo modo si riducono il rischio legale e quello reputazionale, rafforzando in tal modo l'immagine generale della Banca.

Componente importante è la gestione accurata e consolidata dei reclami, affinché ogni contestazione venga elaborata e risolta tempestivamente. I reclami da parte dei clienti, gestiti dall'apposito ufficio reclami, offrono alla Banca la possibilità di rivedere e migliorare i propri processi operativi, le procedure e i sistemi nonché di mantenere inalterato il rapporto di fiducia tra cliente e Banca.

I clienti devono essere adeguatamente e attivamente informati dei loro diritti in materia di reclami. A tale fine la Banca, attraverso la sua rete commerciale e attraverso il proprio sito Internet, mette a disposizione della clientela il seguente set informativo, con le modalità indicate:

- Regolamento Reclami
- Procedura reclami inerente all'attività di intermediazione assicurativa
- Rendiconto reclami 2021
- Arbitro Bancario Finanziario – Guida pratica
- Arbitro per le Controversie Finanziarie – Guida pratica

Per Volksbank il rapporto con il cliente è fondamentale. Al momento del colloquio viene riservata una particolare attenzione, i dipendenti della rete partecipano ad apposite formazioni che mirano ad un continuo miglioramento della qualità dei colloqui.

**Nessun caso di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi è stato notificato nel periodo 2019-2021**

**Nessun caso di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti alle attività di marketing (incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione) è stato notificato nel periodo 2019-2021**

## Trasparenza e semplicità

Trasparenza e semplicità sono base e risultato dei tre valori cardine della Banca. In questo quadro, il codice etico (pubblicato sul sito della Banca) prevede espressamente quanto segue: "I prodotti e i servizi, proposti in maniera trasparente ed esaustiva ai clienti, devono essere rispondenti alle loro reali esigenze; non sono ammesse pratiche elusive o tendenti a forzare la reale volontà dei clienti."

La politica del credito, ad esempio, è guidata da un atteggiamento prudente e orientata all'instaurazione con i clienti affidati di rapporti fondati su fiducia e trasparenza reciproche in modo da poter garantire relazioni personalizzate e di lungo periodo.

## Educazione Finanziaria e Digitale dei clienti

Il perdurare della situazione pandemica non ci ha permesso di invitare come di consueto in passato clienti e interessati ad eventi di specifico interesse ma con l'ausilio dello strumento del "webinar" è stato comunque possibile a fornire aggiornamenti approfonditi su temi di attualità, per esempio "Superbonus 110%" e "Raccontare con successo la sostenibilità".

## Cybersicurezza

Nell’ambito del progetto di sostenibilità di Volksbank sono stati individuati dei progetti di cybersecurity atti ad incrementare la cultura digitale sia dei clienti che anche in generale tra le fasce di ragazzi più giovani.

La cybersecurity e la sostenibilità trovano il loro punto di congiungimento su due driver principali il primo “far sì che una cosa duri nel tempo” e il secondo “farsene carico”.

Andando a sviluppare questi driver si rende evidente che l’oggetto che deve perdurare nel tempo è la fiducia verso il digitale, che deve essere visto come un processo che apre nuove possibilità seppur espandendo la Banca a nuovi rischi. Per permettere che questa cultura digitale si sviluppi e cresca nel tempo, le aziende che oggi sono più strutturate nella sicurezza informatica devono rendersi promotori di sviluppo di tale cultura.

Proprio per questo sono stati creati due progetti svolti tramite webinar: il primo rivolto alle aziende con lo scopo di illustrare come il fattore umano possa determinare sui rischi tipici della sicurezza informatica.

Il secondo invece, si è concentrato in particolare modo sulle fasce giovani della popolazione, creando una caccia al tesoro informatica. Questo evento si pone lo sfidante obiettivo di instaurare una sana cultura digitale nei giovani che hanno appena cominciato ad interfacciarsi al mondo informatico.

Inoltre, sono state messe a disposizione dell’ecosistema delle pillole formative su tematiche di cybersecurity liberamente fruibili sulla nostra home page.

## Offerta di prodotti responsabili

Oltre ai prodotti e ai servizi tipici tradizionali sono state sottoscritte convenzioni con le Province e le Regioni per partecipare all’erogazione di finanziamenti agevolati. Nell’ottica di rimanere Banca radicata sul territorio si è costituito un comparto “crediti speciali” per permettere alle aziende un migliore e più agevole accesso al credito, sfruttando le opportunità inerenti ai finanziamenti agevolati con contributi in conto interessi ai sensi della Legge Sabatini bis o finanziamenti attraverso i fondi di rotazione. In questo contesto è stata rafforzata la collaborazione con società finanziarie a sostegno dello sviluppo economico (per esempio Veneto Sviluppo) e con i diversi Confidi/ConSORZI di Garanzia (per esempio Finimpresa, Sviluppo Artigiano, Fidimpresa, Garfidi, Confidimpresa) con cui sono state stipulate le relative convenzioni. Tali enti gestiscono diversi strumenti agevolati destinati allo sviluppo delle aziende regionali.

Valore dei finanziamenti per finalità sociali	UDM	2021	2020	2019
Totale finanziamenti	€m	5.919.136	5.800.559	5.384.559
Finanziamenti per finalità sociali	€m	123.431	142.810	152.890
Percentuale del valore totale dei finanziamenti per finalità sociali sul valore totale dei finanziamenti erogati	%	2%	3%	3%

# I NOSTRI COLLABORATORI

---

## I collaboratori

La risorsa più importante, di cui la Banca dispone, è rappresentata dal Personale che, come tale, richiede un'attenzione particolare e una gestione specifica che tenga conto delle sue peculiarità. Esso determina il risultato aziendale ed è il vero fattore competitivo, personificando le peculiarità e i valori etici, che appartengono alla tradizione e al codice etico di Banca Popolare – Volksbank quale banca regionale.

L'obiettivo primario della funzione Risorse Umane è quello di mettere in atto una strategia che consenta al singolo collaboratore di sviluppare e consolidare le proprie competenze professionali e personali. Lo sviluppo di tali competenze viene perseguito anche attraverso la formazione continua e progressiva dei dipendenti ovvero attraverso la progettualità lavorativa rispetto all'evoluzione del proprio ruolo al fine di supportare e accelerare la strategia della Banca in ottica di trasformazione.

La funzione Risorse Umane della Banca ha ideato un modello di "job rotation" volto ad assicurare, mediante la rotazione interna e le nuove assunzioni, le risorse necessarie al consolidamento delle filiali dislocate nelle varie province, il rafforzamento degli organici interni e la sostituzione tempestiva sia dei collaboratori, che hanno cessato l'attività sia di quelli assenti per un periodo prolungato (maternità, infortunio o malattia), nonché uno scambio di esperienze e professionalità tra uffici interni e la rete commerciale, sulla base dei criteri e delle politiche di dimensionamento.

Ai fini del raggiungimento di questo obiettivo sono stati definiti specifici percorsi formativi, in linea con la strategia aziendale e rispondenti alle esigenze di sviluppo professionale e personale del collaboratore.

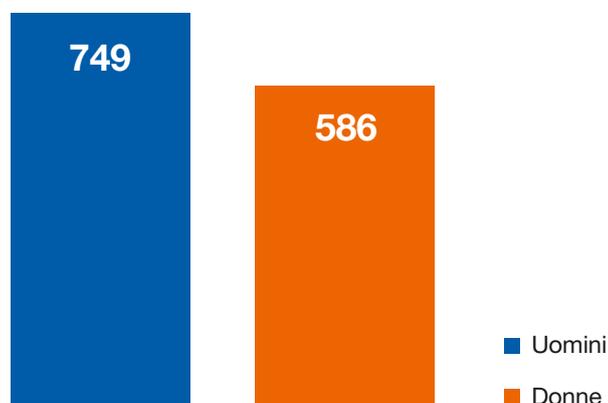
Il colloquio annuale con il collaboratore rappresenta il focus rispetto al momento valutativo delle prestazioni e dei fattori comportamentali, alla rilevazione delle esigenze formative richieste dalla posizione ricoperta dal collaboratore e all'analisi del potenziale individuale. Il percorso di crescita è di carattere professionale, culturale e umano e si pone l'obiettivo di portare i collaboratori a ricoprire ruoli di maggiore responsabilità.

L'organico di Banca Popolare – Volksbank a fine esercizio 2021 era composto da n. 1.335 collaboratori (n. 1.296 a fine 2020). Il mantenimento dei livelli di organico, in linea con gli obiettivi previsti dal piano industriale, è stato reso possibile grazie all'assunzione di 102 nuovi collaboratori nell'arco del 2021, molti dei quali (circa il 50%) di età inferiore ai 30 anni favorendo così il ricambio generazionale.

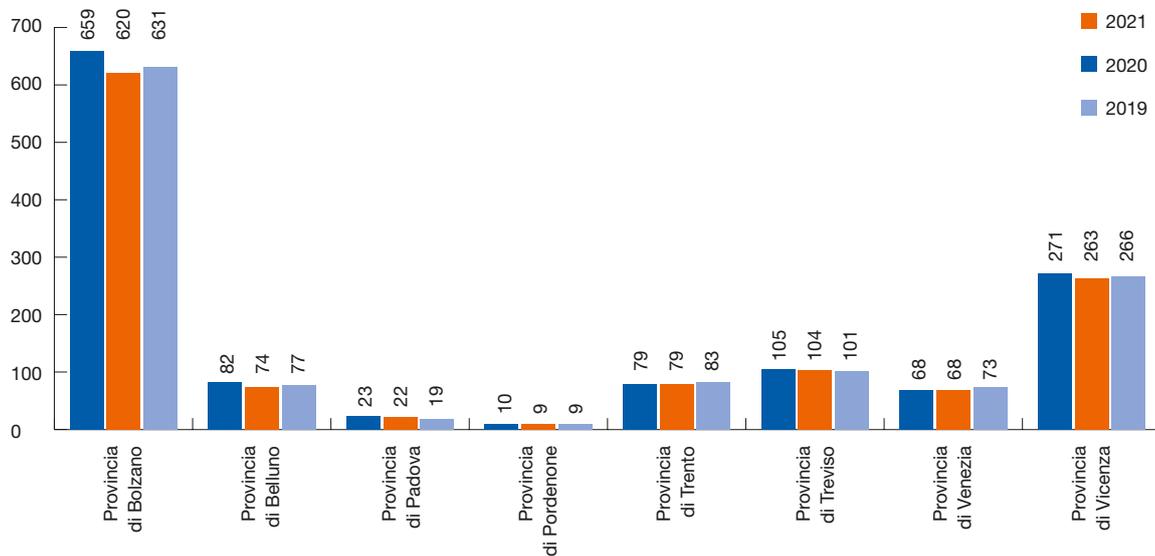
Le assunzioni nell'anno 2021 sono state costituite da 62 nuovi giovani collaboratori, di cui 37 inseriti nella rete commerciale, e da 40 nuovi collaboratori con competenze specifiche, di cui 22 inseriti nella rete commerciale e 18 nei servizi interni, che hanno contribuito ad accrescerne la professionalità.

Turnover	2021			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<b>Personale in entrata</b>	<b>38</b>	<b>64</b>	<b>102</b>	<b>36</b>	<b>67</b>	<b>103</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>36</b>
<b>Per età:</b>									
<= 29 anni	15	36	51	19	35	54	9	2	11
30-50 anni	23	24	47	14	26	40	6	14	20
>= 51 anni	0	4	4	3	6	9	0	5	5
<b>Personale in uscita</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>63</b>	<b>22</b>	<b>63</b>	<b>85</b>	<b>24</b>	<b>61</b>	<b>85</b>
<b>Per età:</b>									
<= 29 anni	4	9	13	5	3	8	5	1	6
30-50 anni	13	12	25	11	17	28	13	28	41
>= 51 anni	8	17	25	6	43	49	6	32	38
<b>Motivazione uscita:</b>									
Uscite volontarie (escluso il pensionamento)	14	19	33	13	20	33	18	29	47
Pensionamento	7	10	17	3	35	38	4	24	28
Licenziamenti	1	2	3	1	3	4	0	1	1
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato, fdo esuberi, decessi, accordi individuali)	3	7	10	5	5	10	2	7	9
<b>Tasso di turnover positivo</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>
<b>Tasso di turnover negativo</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>
<b>Tasso di turnover</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>18%</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>

### Totale dei dipendenti per genere



## Dipendenti per area di operatività



Informazioni sul personale	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<b>Totale per genere</b>	<b>44%</b>	<b>56%</b>		<b>44%</b>	<b>56%</b>		<b>44%</b>	<b>56%</b>	
<b>Totale per categoria di lavoro</b>									
Dirigenti	17%	83%		18%	82%		16%	84%	
Quadri direttivi	21%	79%		21%	79%		19%	81%	
Restante personale dipendente	61%	39%		62%	38%		63%	37%	
<b>Totale per età</b>									
<= 29 anni			8%			6%			3%
30-50 anni			56%			59%			62%
>= 51 anni			37%			35%			35%
<b>Composizione per tipo di contratto</b>									
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	571	726	1297	553	697	1250	547	714	1261
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	15	23	38	19	27	46	11	6	17
<b>Composizione per tipo di impiego</b>									
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	316	738	1054	305	713	1018	299	712	1011
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	270	11	281	267	11	278	259	8	267
<b>Composizione per titolo di studio</b>									
Laurea	179	224	403	169	211	380	163	196	359
Diploma	385	489	874	379	478	857	371	481	852
Scuola media	22	36	58	24	35	59	24	43	67
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Composizione dei contratti a tempo indeterminato per area geografica (provincia)									
	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	297	362	659	282	338	620	279	352	631
Provincia di Belluno	38	44	82	32	42	74	35	42	77
Provincia di Padova	4	19	23	4	18	22	3	16	19
Provincia di Pordenone	5	5	10	4	5	9	4	5	9
Provincia di Trento	36	43	79	39	40	79	41	42	83
Provincia di Treviso	54	51	105	54	50	104	50	51	101
Provincia di Venezia	31	37	68	32	36	68	35	38	73
Provincia di Vicenza	106	165	271	103	160	263	99	167	266

Composizione dei contratti a tempo determinato per area geografica (provincia)									
	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	8	13	21	15	26	41	10	6	16
Provincia di Belluno			0	3		3			0
Provincia di Padova		1	1		1	1			0
Provincia di Pordenone	1		1			0			0
Provincia di Trento	1	2	3		2	2			0
Provincia di Treviso	1	1	2			0			0
Provincia di Venezia		4	4		3	3	1		1
Provincia di Vicenza	4	2	6	4	3	7	1	1	2

## Valorizzazione dei collaboratori – Sviluppo professionale

La formazione e l'aggiornamento dei collaboratori è un aspetto che la Banca ha da sempre valorizzato e continua a rivestire importanza primaria nello sviluppo professionale dei collaboratori. L'anno 2021 è stato caratterizzato dalla prosecuzione dell'emergenza pandemica da Covid – 19 che ha influito nelle modalità di erogazione della formazione. Il divieto di organizzazione di attività in presenza ha rappresentato un'opportunità per modificare la modalità di erogazione della formazione attraverso le piattaforme digitali, rendendo necessario un aggiornamento professionale dei formatori ma anche un adattamento dei partecipanti.

### IN-Formazione ESG

A ridosso della delibera del piano industriale, all'interno del quale è integrato il piano strategico di sostenibilità è stato proposto ai collaboratori un video di presentazione relativo all'approccio alla sostenibilità in Volksbank, aprendo il percorso ad una formazione continua perdurata in tutto il 2021. È stato creato internamente un pacchetto di ulteriori quattro pillole formative in ambito ESG reso disponibile per tutti i collaboratori, con lo scopo di far permeare una maggiore consapevolezza in questo ambito. Le pillole sono state create seguendo gli avvenimenti e le novità in ambito di sostenibilità internamente alla Banca, accompagnando ogni collaboratore ad accrescere le proprie competenze ESG. Per rendere più inclusiva la formazio-

ne sono stati messi in atto degli accorgimenti che permettessero ai collaboratori non udenti della Banca di partecipare a formazioni online e di fruire delle pillole.

Oltre alla serie di pillole formative, durante tutto il 2021 sono state pubblicate sulla piattaforma interna di Volksbank otto Newsletter ESG su diversi temi di attualità.



Dal filmato di kick-off

### Formazione del personale

Complessivamente nell'esercizio 2021 sono state erogate 83.000 ore di formazione, che corrispondono ad una media di più di 60 ore per collaboratore, con aumento di circa il 28% rispetto alle ore di formazione erogate nell'anno 2020. Di queste ore circa 46.400 sono state erogate attraverso webinar interattivi e 36.600 mediante e-learning e questo è un indicatore dell'impegno profuso per la qualificazione e per il rafforzamento delle competenze dei collaboratori.

Lo sviluppo professionale dei collaboratori della rete commerciale si è orientato principalmente alle formazioni di natura tecnica – bancaria, tramite l'offerta di una preparazione approfondita negli ambiti finanze, titoli, crediti e prodotti bancari, in particolare anche per i collaboratori neoassunti, e di sviluppo di leadership e abilità commerciale. Su queste tematiche, infatti, è iniziato nel 2021 un percorso formativo biennale rivolto a tutti i collaboratori della rete commerciali con il supporto di un partner di rilevanza internazionale, atto a rafforzare la leadership dei preposti e l'approccio commerciale di tutti i collaboratori.

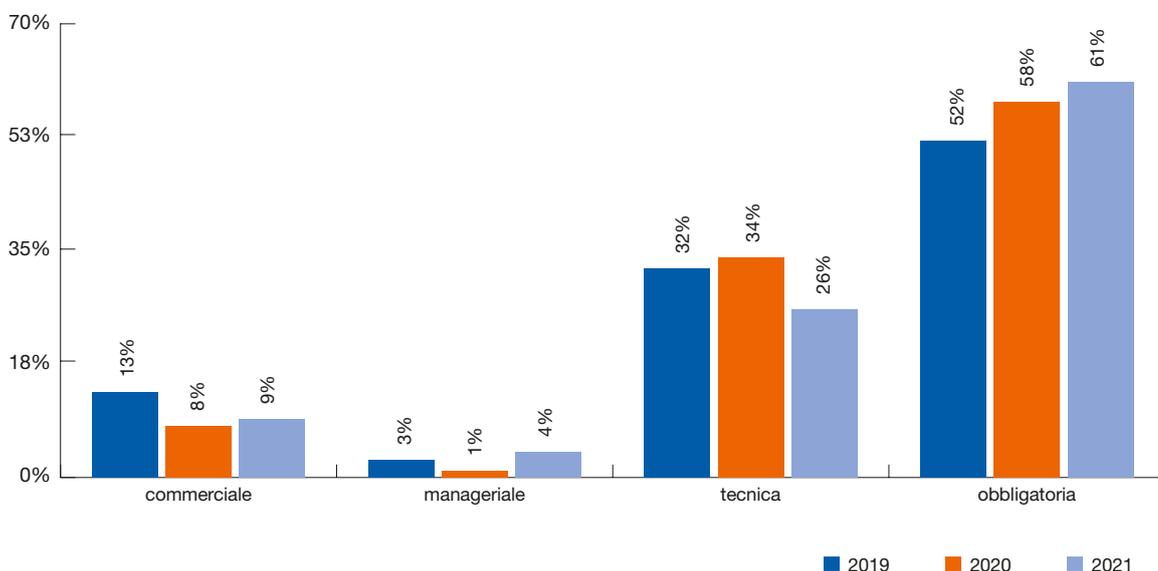
Anche nel 2021 sono stati al centro della progettazione delle attività di sviluppo l'ottimizzazione e l'efficiamento degli interventi formativi, che si sono conformati alle cifre e agli obiettivi concreti della Banca. Nel 2021, in ottemperanza al piano condiviso con l'organo di vigilanza, è continuato un percorso formativo IT per tutti i collaboratori della banca con interventi specifici riservati ai collaboratori dell'organizzazione interna e agli specialisti IT all'interno delle funzioni di controllo. È stata oggetto di attenzione, inoltre la formazione su processi e procedure interne, che ha riguardato ad esempio il processo di gestione dei fornitori e gestione della normativa interna. Nel 2021 è proseguita anche la formazione degli esponenti aziendali (membri del Consiglio di amministrazione e del Collegio sindacale) mediante un programma formativo orientato allo sviluppo di conoscenze e competenze in ambito bancario e che ha visto il coinvolgimento dei responsabili e specialisti interni.

Nel 2021 è stato introdotto un progetto di sviluppo professionale rivolto ai collaboratori con meno di 40 anni di età chiamato 'Cresciamo Insieme'. Negli ultimi mesi dell'anno ha avuto luogo l'attività di selezione mediante la somministrazione di assessment individuali e colloqui. L'adesione volontaria ha permesso la partecipazione di tutti i collaboratori che desiderassero mettersi in gioco e svilupparsi professionalmente, per tutti i partecipanti è prevista un'attività di sviluppo professionale e personale tramite la partecipazione al Development Center nel corso del 2022. Per i venti collaboratori che avranno superato le fasi di selezione è previsto un piano di formazione articolato e strutturato in ambito tecnico/bancario e di sviluppo di competenze trasversali (soft skills) e manageriali.

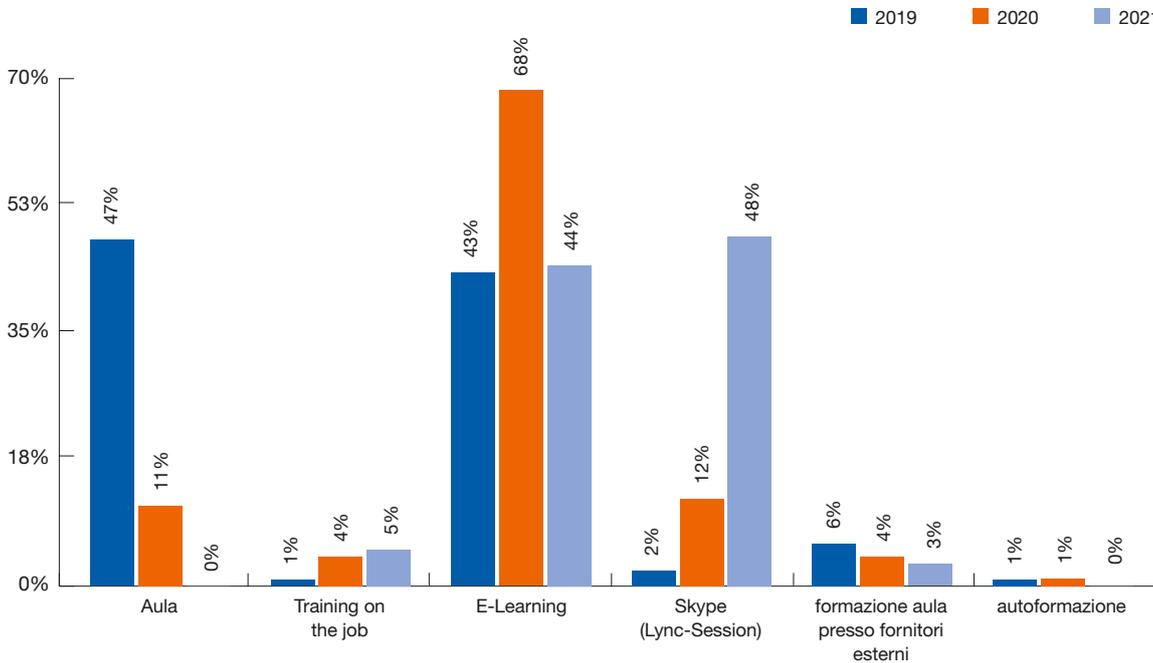
Formazione al personale	UDM	2021			2020			2019		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	h	135	824	959	312	596	908	382	1.368	1.750
Quadri direttivi	h	7.981	30.204	38.185	5.609	22.173	27.782	6.705	28.439	35.144
Restante personale dipendente	h	26.103	17.796	43.899	22.361	13.804	36.165	24.974	17.248	42.222
<b>Totale numero di ore di formazione</b>	<b>h</b>			<b>83.043</b>			<b>64.855</b>			<b>79.116</b>

Ore medie di formazione al personale	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	22,50	28,41	27,40	52,00	21,29	26,71	63,67	42,75	46,05
Quadri direttivi	69,40	71,57	71,11	52,42	53,82	53,53	67,05	68,04	67,85
Restante personale dipendente	56,14	59,72	57,53	48,72	48,61	48,67	55,25	63,88	58,48

## Temi formativi



## Metodi formativi



I colloqui con i collaboratori si tengono annualmente e rappresentano un importante strumento di feedback e sviluppo. Nel 2021 è proseguito l'utilizzo del modulo valutativo introdotto nel 2016, integrato con alcune specifiche che hanno reso possibile valutare con maggiore oggettività la prestazione lavorativa e il potenziale dei singoli collaboratori. Nell'ambito del processo il dialogo tra preposto e collaboratore continua a rivestire grande importanza, le attività assegnate vengono discusse e commentate, compreso tutto ciò che può essere oggetto di interventi migliorativi. Il colloquio annuale con il collaboratore è uno strumento importante per definire le aspettative reciproche, per sviluppare i punti di forza e compensare i punti di debolezza e richiede un impegno personale da parte di entrambi gli interlocutori. Per sostenere questo importante processo, tutti i preposti Volksbank sono stati formati nel corso degli anni sulla gestione efficace dei colloqui con i collaboratori e un modulo specifico viene riservato anche nella formazione dei nuovi responsabili.

La valorizzazione dei collaboratori avviene inoltre attraverso la buona gestione dei rapporti con le Rappresentanze dei lavoratori e le Organizzazioni sindacali, che vengono gestiti dalla Banca attraverso un tipico meccanismo di convocazione su istanza di una delle parti sociali.

Le riunioni con i sindacati si svolgono periodicamente e riguardano le svariate tematiche di interesse collettivo e individuale dei dipendenti.

In Banca trovano applicazione, oltre al CCNL, anche contratti integrativi aziendali e specifici accordi sindacali che regolano particolari materie quali i contratti part time, la riorganizzazione della rete commerciale, la costituzione del Contact Center, l'introduzione del sistema di Welfare e la Banca Etica delle Ore.

## Valutazione e remunerazione dei collaboratori

Per quanto riguarda le modalità di gestione adottate dalla Banca con riferimento al personale, Volksbank adotta criteri oggettivi e uniformi di valutazione ed erogazione delle remunerazioni, nel rispetto di quanto previsto dalle politiche di remunerazione applicate dalla Banca e del codice etico che ne sta alla base. In particolare, le politiche di remunerazione della Banca prevedono e disciplinano una parte variabile della remunerazione

ancorata al raggiungimento di obiettivi che tengono conto anche del profilo professionale ricoperto dai singoli dipendenti e, conseguentemente, delle responsabilità dai medesimi assunte.

In data 18 novembre 2014 Banca d'Italia ha integrato le Disposizioni di Vigilanza per le banche (Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013) con un nuovo capitolo sulle politiche di remunerazione e incentivazione che dà attuazione alla Direttiva europea 2013/36/UE (CRD IV- Capital Requirements Directive). In particolare, il 25° aggiornamento della Circolare, pubblicato in data 23 ottobre 2018, ha introdotto una serie di disposizioni principalmente finalizzate all'adeguamento del quadro normativo italiano agli Orientamenti EBA su sane politiche di remunerazione. Da ultimo, il 37° aggiornamento della Circolare 285/2013, in vigore dal 10 dicembre 2021, ha improntato ulteriori elementi di novità rispetto alla precedente versione della normativa e che vengono recepite dalle Politiche di remunerazione per l'anno 2022.

A partire dal 2015 Volksbank ha, infatti, avviato un processo di revisione annuale delle Politiche di Remunerazione al fine di garantire il costante aggiornamento e adeguamento normativo delle stesse.

In data 30 marzo 2021 l'Assemblea dei soci ha approvato il testo delle Politiche di remunerazione aggiornato in ragione dell'evoluzione del contesto normativo e regolamentare sopra citato, e orientato al perseguimento degli obiettivi d'impresa di medio e lungo periodo.

In particolare, le Politiche di Remunerazione vigenti contengono un sistema premiante e incentivante ancorato alla performance di lungo periodo del "Personale più rilevante", avente un'incidenza maggiore sul rischio Banca. Pertanto, in ottemperanza ai principi dettati dal legislatore europeo e alle disposizioni regolamentari di Banca d'Italia, le Politiche di Remunerazione applicate da Volksbank prevedono il pagamento di una parte della remunerazione variabile sotto forma di strumenti finanziari, il differimento nel tempo di parte dei medesimi compensi variabili, il divieto di vendita (per un periodo di tempo determinato) degli strumenti finanziari corrisposti e una serie di meccanismi di correzione ex post, qualora i presupposti di performance alla base della remunerazione ottenuta si siano rivelati errati o, nei casi più gravi, siano dipesi da condotte inadempienti (o finanche fraudolente) dei beneficiari – c.d. meccanismi di malus e claw-back.

Per il trattamento economico dei dirigenti, del personale appartenente ai quadri direttivi e alle aree professionali trovano applicazione il Contratto collettivo nazionale di categoria e il Contratto integrativo aziendale. In taluni casi, possono essere riconosciuti compensi *ad personam* commisurati al livello di professionalità e al ruolo ricoperto. La remunerazione attribuita al personale dipendente in relazione al livello di inquadramento e l'eventuale *ad personam* costituiscono la componente fissa della retribuzione.

I collaboratori non legati alla Banca da rapporto di lavoro subordinato fungono da completamento o supporto alle attività svolte dal personale dipendente in quanto posseggono specifiche competenze, necessarie per un periodo di tempo limitato ovvero nell'ambito di particolari progetti.

## Diversità

Volksbank ha avviato nel corso 2021 un percorso volto ad aumentare la sensibilizzazione e l'attenzione verso tematiche di diversity in senso ampio. Prime tra tutte la neutralità del genere del personale rispetto alle politiche retributive allo stesso applicate. Il punto di partenza è rappresentato da un'analisi approfondita del contesto aziendale di riferimento che si estende a tutto il personale della banca e si propone come obiettivo, quello di individuare eventuali divari retributivi di genere e la sua evoluzione nel tempo. Il risultato ultimo che la Banca si prefigge di raggiungere è quello di creare un ambiente di lavoro inclusivo con pari opportunità in cui le differenze possano essere sfruttate per la creazione di valore aziendale.

### Neutralità del sistema retributivo rispetto al genere

Con riferimento al paragrafo quattro delle Politiche di Remunerazione “Gender neutrality del sistema retributivo” ovvero in conformità alla normativa nazionale e alle più recenti Linee Guida EBA in materia di sane e prudenti politiche di remunerazione, Volksbank si propone l’obiettivo di assicurare, a parità di attività svolta, che il personale abbia un pari livello di remunerazione, anche in termini di condizioni per il suo riconoscimento e pagamento.

Nello specifico, il Consiglio di amministrazione di Volksbank – su proposta del Comitato Amministratori Indipendenti e con il supporto della funzione Risorse Umane – ha avviato un processo formale volto a perseguire il massimo livello di parità retributiva all’interno della struttura.

Tale processo, rivolto a tutta la popolazione aziendale, è stato avviato nel 2021 e prevede la suddivisione della stessa in cluster omogenei.

Tali cluster considerano parametri quali-quantitativi e neutri rispetto al genere di appartenenza, ovvero:

- il valore della posizione (job grade);
- le responsabilità manageriali;
- la sede di servizio e il relativo costo della vita;
- il livello di istruzione formale del personale;
- l’anzianità aziendale;
- l’anzianità di ruolo;

e altri parametri di volta in volta selezionati dalla funzione Risorse Umane, in ragione delle caratteristiche e peculiarità dell’Istituto.

Anche per garantire il medesimo trattamento retributivo con riferimento alla retribuzione variabile, ai fini del calcolo di eventuali gap retributivi, è stata presa in considerazione la Retribuzione Globale Annuale (RGA) del personale calcolata come la somma della componente fissa più il premio variabile di competenza dell’esercizio.

Ad oggi, Volksbank ha condotto tale analisi sul Personale Dirigente e due delle proprie Aree territoriali (Bolzano/Merano e Marostica/Vicenza) dell’Istituto, traguardando di completarla entro la fine dell’anno solare.

### Personale Dirigente

Job Grade	Rapporto tra RGA femminile su RGA maschile
24-25	0%
20-21	105%
16-19	94%

Con riferimento al Personale Dirigente emerge un gap contenuto dovuto principalmente alla ridotta presenza femminile nelle posizioni di vertice, per le quali Volksbank si impegna a favorire programmi di promozione della diversità di genere.

### Quadri Direttivi e Aree Professionali per sedi territoriali

Job Grade	Rapporto tra RGA femminile su RGA maschile	
	Bolzano	Marostica
19-21	90%	125%
17-18	90%	80%
15-16	85%	106%
12-14	107%	104%

Per quanto riguarda invece le sedi territoriali di Bolzano/Merano e di Marostica/Vicenza, il processo ha previsto ulteriori analisi di dettaglio riferite a sottogruppi di cluster organizzati per funzione di appartenenza.

L'intervento è stato condotto dando priorità ai sottogruppi che presentano un gap retributivo superiore al 5%.

Da tale ulteriore analisi, si evidenzia un numero residuale di situazioni organizzative sulle quali la Funzione HR, anche attraverso gli organi aziendali responsabili, si riserva di effettuare ulteriori approfondimenti e valutare eventuali meccanismi di aggiustamento retributivo.

Da sempre è attribuita grande importanza all'assunzione e creazione di team di lavoro misti. La percentuale di donne è attualmente pari al 44%. Di queste trentuno occupano posizioni manageriali all'interno della Banca (sedici nella sede centrale, quindici nella rete).

<b>Rapporto tra salario base e remunerazione femminili / maschili per categoria e per qualifica operativa</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Dirigenti – Top management</b>			
Salario base medio	0%	0%	67%
Altre forme remunerative (dato medio)	0%	0%	307%
Remunerazione media totale	0%	0%	82%
<b>Altri Dirigenti</b>			
Salario base medio	80%	82%	80%
Altre forme remunerative (dato medio)	77%	74%	84%
Remunerazione media totale	79%	80%	81%
<b>Quadri direttivi</b>			
Salario base medio	86%	86%	83%
Altre forme remunerative (dato medio)	81%	79%	80%
Remunerazione media totale	85%	85%	82%
<b>Restante personale dipendente</b>			
Salario base medio	88%	84%	79%
Altre forme remunerative (dato medio)	90%	92%	81%
Remunerazione media totale	89%	85%	79%

Al fine di garantire e facilitare il rientro al lavoro per le dipendenti che terminano il periodo di congedo per maternità obbligatoria, la Banca garantisce loro la possibilità di chiedere e ottenere una riduzione dell'orario di lavoro con diverse forme di part time. Anche nel 2021 è stato ottenuto da Volksbank il certificato audit Famigliaelavoro.

Inoltre, la Banca ha costituito al proprio interno un asilo nido aziendale con dei posti riservati ai figli delle/di dipendenti.

Congedo parentale	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del diritto al congedo parentale	38	33	71	40	25	65	47	25	72
Numero di dipendenti rientrati in servizio dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	22	32	54	26	25	51	21	25	46
Numero di dipendenti in servizio 12 mesi dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	26	22	48	32	24	56	41	24	65
Tasso di rientro dopo congedo parentale	58%	97%	76%	65%	100%	78%	45%	100%	64%
Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo il congedo parentale	65%	88%	74%	68%	96%	78%	77%	75%	76%

In Italia le modalità di partecipazione al mondo del lavoro da parte di persone con disabilità sono disciplinate dalla legge.

Volksbank ritiene fondamentale assicurare anche alle persone con disabilità un'opportunità di collaborazione e interpreta il suo ruolo all'interno delle realtà locali come occasione per consentire a questi collaboratori di fornire un concreto contributo e non semplicemente come adempimento a obblighi di legge.

Nel 2021 sono in forza alla Banca 34 dipendenti L.68/99 art. 1 e 2 dipendenti L.68/99 art. 18.

## Qualità della vita in azienda

### Welfare aziendale

Le specifiche iniziative a favore del Welfare aziendale, inizialmente previste solo per il personale dirigente, che poteva, a propria discrezione, devolvere una quota del proprio premio aziendale nel cosiddetto "Credito welfare", sono state successivamente estese a tutto il personale aziendale. Pertanto, a partire dal 2018, è stata data facoltà ai singoli dipendenti di aderire o meno al welfare aziendale.

Il piano di incentivazione welfare (il "Piano") a disposizione dei dipendenti è basato su obiettivi di performance, individuali e aziendali, comunicati annualmente a ciascun beneficiario, al conseguimento dei quali, si matura il diritto di crediti welfare, utilizzabili per la fruizione di una serie di beni e servizi finalizzati alla gestione e al supporto della vita personale e familiare, nonché al potenziamento della propria copertura previdenziale e sanitaria (i "Servizi Welfare").

La Banca è consapevole di come il bilanciamento e la conciliazione delle esigenze di carattere lavorativo con quelle personali e familiari dei propri dipendenti costituisca un aspetto necessario per la creazione di condizioni che permettano la piena espressione e lo sviluppo delle loro potenzialità professionali, favorendo la creazione di un valore condiviso, durevole e sostenibile nel tempo. Quindi, in un'ottica di fidelizzazione dei propri dipendenti, di incremento del loro benessere e del loro work-life balance, la Banca adotta a favore dei Beneficiari (come di seguito definiti) politiche e strumenti innovativi di incentivazione, di natura anche non strettamente monetaria.

Per conseguire questi obiettivi è stato realizzato un piano che prevede un meccanismo per il riconoscimento ai Beneficiari del diritto alla fruizione di Servizi Welfare secondo i termini e le condizioni indicate dal Regolamento Welfare. Partecipano al Piano Welfare tutti i lavoratori della Banca con contratto di lavoro subordinato

a tempo indeterminato e determinato, esclusi i dipendenti che hanno conseguito un giudizio professionale di sintesi negativo che non maturano il diritto a percepire remunerazione variabile.

Le tipologie di servizi che i dipendenti della Banca possono utilizzare tramite il credito Welfare sono di seguito elencate:

- Spese a rimborso per la cura dei figli e dei familiari anziani o non autosufficienti;
- Acquisto di pacchetti in Convenzione;
- Buoni acquisto;
- Versamenti alla Previdenza complementare.

## Salute e sicurezza

La Banca garantisce un ambiente lavorativo conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza e salute e mette in atto ogni azione per diffondere i relativi regolamenti e garantire la formazione prevista da tali normative. I destinatari sono tenuti ad osservare scrupolosamente la normativa vigente in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro.

Dati sugli infortuni	UdM	2021	2020	2019
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	n°	-	-	-
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	n°	-	-	-
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	n°	8	5	8
Numero di ore lavorate	n°	1.952.112	1.891.960	1.888.879
Il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	%	-	-	-
Il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	%	-	-	-
Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili	%	0,0%	0,0%	0,0%

**Nel triennio non si registrano infortuni sul lavoro di lavoratori NON dipendenti.**

Salute e sicurezza in accordi formali con i sindacati	2021	2020	2019
Totale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza	0	0	1
Totale di accordi con i sindacati	4	3	2
Percentuale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza sul totale	0%	0%	50%

## Smart working nel periodo COVID-19

Al fine di far fronte all'emergenza epidemiologica da COVID-19, Volksbank ha attuato una serie di misure e adottato una serie di strumenti volti a contrastare e contenere la diffusione del Coronavirus da un lato, e a sostenere i propri dipendenti dall'altro.

In particolare, tra le prime misure messe in atto, Volksbank ha introdotto la disciplina dello smart working applicabile a tutti i dipendenti che svolgono mansioni compatibili allo svolgimento dell'attività da remoto.

Inoltre, in aggiunta alla Banca Etica delle Ore è stata istituita una Banca Etica delle Ore Straordinaria (“BEOS”) al fine di permettere a Volksbank e a tutti i dipendenti di “donare” permessi aggiuntivi rispetto a quanto previsto in base alla normativa di legge o pattizia a favore di chiunque si trovi, in ragione dell’emergenza Coronavirus, nella condizione di non poter prestare la propria attività lavorativa al ricorrere di determinate condizioni.

Giornate di smart working usufruite nel 2021	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	93	358	451
Manager	3.451	9.924	13.375
Dipendenti	7.154	4.206	11.360

## Tutela dei diritti umani e dei lavoratori

In base al Codice Etico, approvato in una nuova versione nel 2022 a cui è stata posta particolare attenzione ai temi di sostenibilità, la Banca seleziona, assume, retribuisce e gestisce il personale in base a criteri di merito e di competenza, senza alcuna discriminazione politica, sindacale, religiosa, razziale, di lingua, di genere e di nazionalità, nel rispetto di tutte le leggi, dei contratti di lavoro, dei regolamenti e delle direttive in vigore; gli organi aziendali e ogni singolo collaboratore evitano comportamenti discriminatori o lesivi della dignità della persona e, in particolare, ogni forma di molestia.

In base al Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 le strutture della Banca, a qualsiasi titolo coinvolte nella stipula di nuovi contratti come committente di forniture, servizi, opere, lavori e manutenzioni, accertano che le controparti contrattuali, anche non dirette come nel caso di subappalti, abbiano adottato misure organizzative adeguate al rispetto della normativa in materia di impiego di lavoro. Lo stesso principio vale anche applicato nei contratti di durata, in particolare per i cosiddetti “servizi in outsourcing”.

Anche gli accordi e i contratti con i fornitori, come descritto ampiamente nel paragrafo dedicato, includono clausole sui diritti umani o vengono sottoposti a screening sui diritti umani attraverso:

- 1) la consegna e la presa visione del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001;
- 2) una procedura formalizzata di gestione degli acquisti che prevede un albo di fornitori con verifica periodica.

Con l’applicazione dei criteri di esclusione previsti nel Regolamento viene inoltre minimizzato il rischio di incidenti relativi al lavoro minorile, al lavoro forzato e a violazioni della libertà di associazione e contrattazione collettiva.

Nell’operatività quotidiana vi è un costante monitoraggio di eventuali incidenti di discriminazione, ossia atto o risultato del trattamento iniquo di una persona, attraverso l’imposizione di oneri ineguali o la negazione di benefit, riguardanti razza, colore, sesso, religione, opinioni politiche, estrazione nazionale e sociale (così come definita dalla ILO), o altre forme rilevanti di discriminazione coinvolgenti stakeholder esterni e/o interni.

In linea con quanto stabilito dal Codice Etico in materia di diritti universali e rispetto della persona, in Volksbank è vietata qualsiasi forma di discriminazione. Sono vietati, inoltre, atti configurabili come molestia, comportamenti, verbali e non verbali, che violino la dignità della persona nonché comportamenti da cui consegua la creazione di un clima ostile, intimidatorio o umiliante. Non sono tollerati comportamenti configurabili come mobbing e bullismo.

Nell’ottica di creare un ambiente di lavoro sereno e in linea con i valori della Banca, pertanto, tutti i collaboratori tengono in considerazione l’impatto delle loro decisioni e comportamenti in relazione all’ambiente di lavoro.

Nel caso in cui si verificano situazioni configurabili come molestia o comportamento discriminatorio, la Banca prevede un processo definito e strutturato che comincia con la segnalazione del/della collaboratore/collaboratrice o del diretto responsabile che ne ha notizia. La funzione Human Resources svolge un ruolo di mediazione e supervisione del processo e, coinvolgendo la catena del governo ed eventuali figure che possono venire in rilievo (es. medico competente), ricercando di volta in volta la migliore soluzione possibile al fine di tutelare il benessere psico-fisico dei diretti interessati.

Nell'ambito di tale processo è previsto il coinvolgimento dell'Organismo di vigilanza che riceve apposita informativa e stabilisce eventuali azioni da realizzare.

Inoltre, per prevenire qualsiasi conseguenza dannosa per i propri collaboratori, viene data la possibilità di fruire gratuitamente di un servizio psicologico esterno il cui costo è interamente a carico della Banca.

**Nessun incidente a sfondo discriminatorio è avvenuto durante il periodo 2019-2021**

Tutti i dipendenti sono coperti dal CCNL di riferimento.

Dipendenti coperti da contratto collettivo	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero	586	749	1335	572	724	1296	558	720	1278
Percentuale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

# I NOSTRI IMPATTI AMBIENTALI

La Banca è sensibile alla tutela dell'ambiente come bene primario. Favorisce lo sviluppo di una sensibilità ai temi della sostenibilità ambientale, come ad esempio il corretto smaltimento dei rifiuti, la riduzione degli sprechi e il risparmio energetico. Nell'ambito degli obiettivi di sostenibilità presenti nel nuovo piano industriale per il triennio 2021-2023, sono previsti il potenziamento e l'introduzione di misure atte a perseguire la strategia *paperless* e *plastic free*. I dati sottostanti si riferiscono al 100% degli edifici utilizzati dalla Banca.

## Consumi energetici

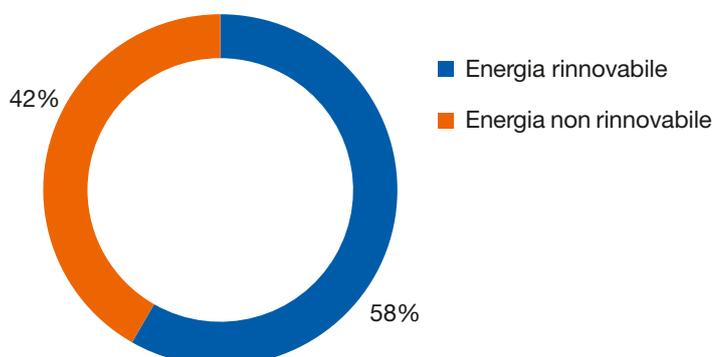
Da tempo la Banca si rifornisce di energia elettrica al 100% rinnovabile, contribuendo così alla diminuzione delle emissioni di gas serra nell'atmosfera.

A partire dal 2021 anche la nostra fornitura di gas viene certificata quale green, essendo le relative emissioni totalmente compensate con progetti a livello internazionale.

La sede della Banca di Via Macello 55 è certificata LEED Silver.

Consumi di energia diretti	UDM	2021	2020	2019
<b>Riscaldamento</b>	<b>GJ</b>	<b>14.404</b>	<b>13.395</b>	<b>13.833</b>
Gas naturale	GJ	13.208	12.274	12.773
Gasolio	GJ	1.197	1.121	1.060
<b>Energia elettrica acquistata</b>	<b>GJ</b>	<b>22.876</b>	<b>22.403</b>	<b>22.861</b>
Di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	22.876	22.403	22.861
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	GJ	-	-	-
<b>Teleriscaldamento</b>	<b>GJ</b>	<b>2.479</b>	<b>2.312</b>	<b>2.252</b>
Riscaldamento acquistato non rinnovabile	GJ	608	588	491
Riscaldamento acquistato rinnovabile	GJ	1.871	1.724	1.761
Raffrescamento acquistato non rinnovabile	GJ	-	-	-
Raffrescamento acquistato rinnovabile	GJ	-	-	-
Totale combustibili non rinnovabili (incluso parco auto)	GJ	17.682	16.485	18.155
Consumo carburanti non rinnovabili parco auto	GJ	2.658	2.502	3.831
<b>Totale consumi di energia</b>	<b>GJ</b>	<b>42.430</b>	<b>40.612</b>	<b>42.777</b>
Di cui fonti rinnovabili	GJ	24.748	24.127	24.622
<b>% rinnovabili sul totale</b>	<b>%</b>	<b>58,3%</b>	<b>59,4%</b>	<b>57,6%</b>

## Consumo di rinnovabili sul totale 2021



## Emissioni in atmosfera

Emissioni dirette e indirette prodotte dalla Banca

Le emissioni dirette della Banca si riferiscono al volume di emissioni connesso alle sedi operative e alla flotta aziendale, mentre quelle indirette sono costituite dai volumi di emissioni generate dall'energia e dal teleriscaldamento acquistato dalla Banca.

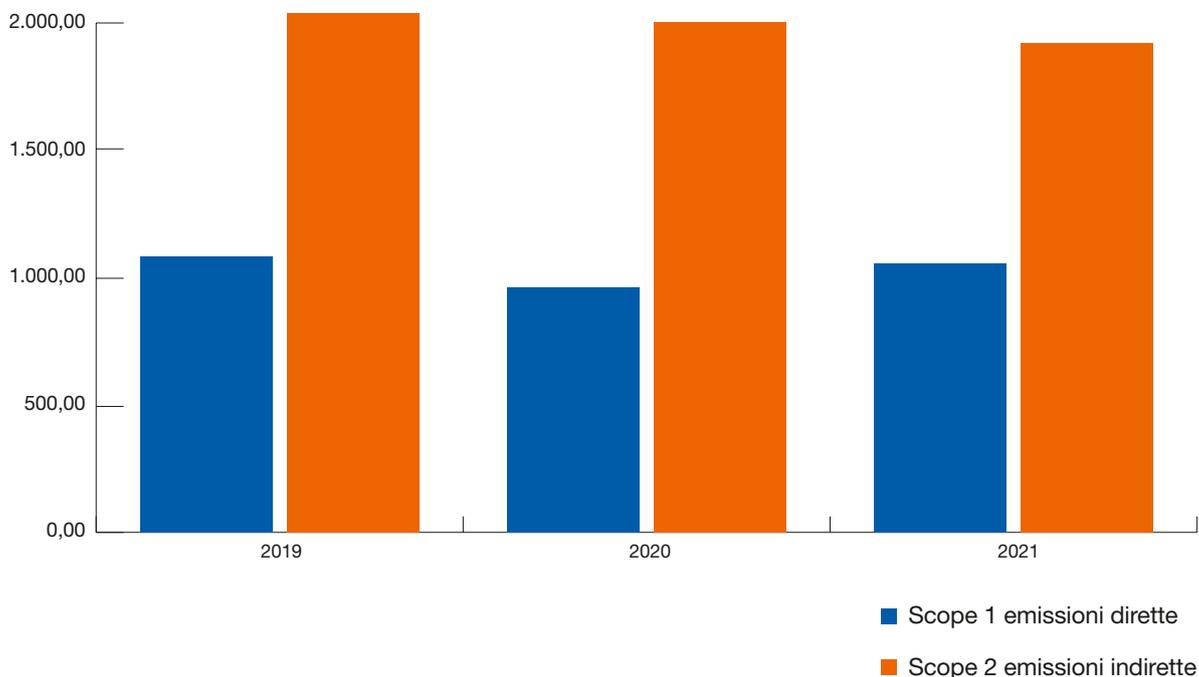
Per quanto riguarda lo Scope 1, il calcolo si basa su quanto riportato dal database dei fattori emissivi DEFRA 2021; per quanto attiene, invece, i dati relativi allo Scope 2, i fattori emissivi applicati con metodo Location-based fanno riferimento, relativamente all'energia elettrica consumata, alle "Linee Guida sull'applicazione in banca degli standard GRI ambientali" pubblicate nel dicembre 2021 e, relativamente al teleriscaldamento, ai fattori ISPRA per la produzione di calore da impianti cogenerativi. Per il calcolo delle emissioni indirette Scope 2 con metodo Market-based sono stati applicati al Residual Mix non coperto da Garanzie di Origine i fattori di emissione forniti dal documento "European Residual Mixes 2020" pubblicato da AIB (Association of Issuing Bodies), per il teleriscaldamento i fattori emissivi dei supplier e, in caso di dato mancante, i fattori ISPRA per la produzione di calore da impianti cogenerativi a gas naturale.

Il dato relativo al teleriscaldamento acquistato viene calcolato per la prima volta nel 2021, così come il monitoraggio delle emissioni secondo il criterio market-based.

Emissioni dirette e indirette prodotte dalla Banca	UDM	2021	2020	2019
<b>Emissioni dirette (Scope 1)</b>				
Gasolio da riscaldamento	T CO2e	89,89	85,04	80,41
Gasolio auto	T CO2e	185,80	184,02	278,96
Benzina auto	T CO2e	0,79	-	-
Gas naturale	T CO2e	779,03	693,29	721,51
<b>Emissioni indirette (Scope 2)</b>				
Energia elettrica acquistata location-based	T CO2e	1.774,80	1.966,53	2.006,72
Energia elettrica acquistata market-based	T CO2e	0,18	-	-
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	T CO2e	-	-	-
Teleriscaldamento acquistato location based	T CO2e	145,88	35,08	29,24
Teleriscaldamento acquistato market based	T CO2e	153,79	-	-
<b>Totale location-based</b>	<b>T CO2e</b>	<b>1.920,68</b>	<b>2.001,61</b>	<b>2.035,96</b>
<b>Totale market-based</b>	<b>T CO2e</b>	<b>153,97</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Nota: Le emissioni riportate in T di CO2e sono rappresentative del mix nazionale dei gas ad effetto serra

## Emissioni per tipologia t CO<sub>2</sub>e



## Mobilità

Il 2021 è stato un anno particolarmente attivo nel settore della mobilità in Volksbank. È stato introdotto un nuovo regolamento per l'acquisto/sostituzione delle auto ad uso promiscuo con un susseguente aumento del premio in caso di alimentazione non tradizionale (metano, GPL, ibrido, full electric) e con una limitazione di emissione di CO<sub>2</sub> decrescente di anno in anno. Non vengono utilizzati altri mezzi di trasporto, oltre la flotta di veicoli aziendali e i mezzi pubblici, saltuariamente i mezzi privati per gli spostamenti di lavoro.

Attualmente nel parco auto della Banca figurano 6 auto Mild Hybrid e 4 auto full electric. Una scelta più sostenibile rappresenta oltre il 20% dell'intero parco automezzi banca. Per diffondere maggiore consapevolezza sul tema sostenibilità, sono state "brandizzate" le auto elettriche con il logo di Volksbank, così da poter rendere visibile la scelta responsabile fatta dalla Banca.

Sono state installate dieci stazioni di ricarica nella sede principale in via Macello, fra cui cinque nel garage interrato della Banca e cinque nel cortile esterno.

Per incentivare una mobilità a basso impatto ambientale durante l'orario lavorativo, sono state messe a disposizione di tutti i collaboratori trenta biciclette muscolari, di cui dodici nella sede principale e diciotto nelle varie filiali.

## Materiali utilizzati e rifiuti prodotti

La Banca si occupa di raccogliere carta da macero prodotta durante le attività quotidiane e i toner esauriti. Il partner individuato raccoglie e si occupa dello smaltimento di entrambi i materiali tramite suoi canali, fornendo adeguata documentazione. In particolare, per la sede centrale di Via Macello, la banca utilizza toner ricostruiti.

Gli aspetti di compliance ambientale sono demandati a partner esterni, in possesso delle necessarie certificazioni, che eseguono lo smaltimento per conto della Banca, producendo la documentazione richiesta per legge. Nessuna sanzione di carattere ambientale, legata al tema specifico dello smaltimento, è stata ricevuta nel periodo di riferimento.

Infine, la carta utilizzata dalla Banca (acquistata da un fornitore locale) possiede la certificazione “FSC” e “Rainforest Alliance”.

Nel 2021 è stato esteso l’utilizzo dei toner ricostruiti alle Aree di Bolzano/Merano (compresa la sede), Brunico/Bressanone, Trento e Marostica/Vicenza (comprese le sedi distaccate). Inoltre, è stato esteso l’utilizzo della carta A4 riciclata alle Aree di Bolzano/Merano (comprensiva ovviamente della Sede), Brunico/Bressanone, Trento.

Peso totale dei materiali utilizzati	UDM	2021	2020	2019
Carta	t	73,3	101,5	99,9
Toner e cartucce	t	1,1	1,5	1,1
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>74,4</b>	<b>103,0</b>	<b>101,0</b>

Peso totale dei rifiuti prodotti	UDM	2021	2020	2019
Totale rifiuti destinati a recupero (riuso o riciclo)	t	118,0	n.d.	n.d.
Totale rifiuti destinati a smaltimento	t	0,7	5,0	22,6
Di cui pericolosi	t	0,7	1,6	22,6
Di cui non pericolosi	t	-	3,5	-

Il dato relativo al 2019 si riferisce alla ristrutturazione/bonifica di due aree a Marostica.

## Consumi idrici

Il consumo di acqua di falda deriva da tre pozzi.

Prelievo idrico	UDM	2021	2020	2019
acque di superficie	L	-	-	-
acque sotterranee	L	83.582.000	76.197.000	112.176.000
di cui acqua dolce (<=1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	83.582.000	76.197.000	112.176.000
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	-	-	-
acqua di mare	L	-	-	-
acqua prodotta	L	-	-	-
risorse idriche di terze parti	L	27.788.470	28.545.212	27.433.170
di cui acqua dolce (<=1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	27.788.470	28.545.212	27.433.170
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>L</b>	<b>111.370.470</b>	<b>104.742.212</b>	<b>139.609.170</b>

In relazione al prelievo da aree a stress idrico, si segnala che le filiali sono tutte presenti in zone con capacità di soddisfare la domanda di acqua.

## Impatti ambientali indiretti

### European Green Deal

Una delle sfide maggiori di fronte all'evoluzione che stiamo vivendo col Green New Deal (il Piano della Commissione Europea per combattere il cambiamento climatico) è quella della cultura finanziaria e del livello di maturità delle tematiche ESG.

Gli impatti ambientali indiretti sono emersi quale tema materiale nella nuova matrice di materialità sia per i nostri stakeholders che per il Management della Banca.

In tale contesto la Banca ha adottato nel 2020 l'ESG Credit Framework, un documento che definisce le principali linee guida per la concessione di crediti "sostenibili" che si sommano alla preesistente blacklist per il finanziamento delle attività legate a produzione di armi, sfruttamento del lavoro minorile e gaming. La Banca ha identificato attività che possono contribuire al raggiungimento dei goal e target definiti nell'Agenda 2030 con ricadute positive sul territorio e sulla comunità in cui la Banca opera, grazie ad un'integrazione dei fattori ESG nelle policy di erogazione e monitoraggio del credito.

In particolare, sono state mappate delle attività specifiche che rientrano nell'ambito di alcuni dei settori più rilevanti per la Banca dal punto di vista della concessione del credito, nonché dal punto di vista degli impatti sulla sostenibilità ambientale, sociale ed economica del territorio, raggruppate in cinque macro-settori (agro-alimentare, turistico-ricettivo, edile, metalmeccanico ed energetico) e due ambiti aggiuntivi trasversali ritenuti di grande rilevanza nel contesto della transizione verso uno sviluppo più sostenibile, ovvero l'economia circolare, inteso come criterio per lo sviluppo di nuove progettualità, e il settore dei privati e delle famiglie, il cui ruolo è cruciale in considerazione delle loro scelte di consumo.

L'anno 2021 ha portato grandi sviluppi e un punto di partenza molto promettente sul lato della valutazione ESG nella concessione creditizia. È stato sviluppato un Tool, il cui test e roll out è avvenuto a fine dell'anno scorso, che aiuterà nel 2022 i consulenti della Banca a valutare non solamente gli impatti ambientali, ma anche quelli sociale e di governance delle aziende.

A seguito del recepimento da parte della Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige della Direttiva europea 2013/31/UE (Delibera 4 marzo 2013, n. 362), gli edifici residenziali costruiti a partire dal 1° gennaio 2017 devono soddisfare lo standard minimo CasaClima A (che certifica uno standard elevato di efficienza energetica dell'involucro edilizio). Volksbank, si fa promotrice della sostenibilità ambientale concedendo mutui (che già di per sé hanno un'intrinseca valenza sociale) destinati a finanziare le spese di tali costruzioni.

In questo contesto, si sottolinea il supporto di Volksbank al gruppo di lavoro EeMAP (Energy efficient Mortgages Action Plan), l'iniziativa promossa da European Mortgage Federation e European Covered Bond Council con lo scopo di incentivare gli investimenti privati nell'efficienza energetica degli edifici.

### Finanza sostenibile

Dal 10.03.2021 sono entrate in vigore le norme attuative in merito al Regolamento (UE) 2019/2088, che mira a rendere omogenee le informazioni nei confronti degli investitori finali circa i rischi di sostenibilità e circa la promozione dei fattori ESG nelle attività di investimento finanziario, ponendo a carico dei partecipanti ai mercati finanziari e dei consulenti finanziari l'obbligo di informare in via precontrattuale e continuativa gli investitori finali. Collocando esclusivamente prodotti di terzi Volksbank è stata interessata a livello di entity, quale consulente finanziario che fornisce consulenza in materia di investimenti, indipendentemente dalla progettazione dei prodotti finanziari e dal mercato di riferimento. Volksbank ha provveduto alla modifica della informativa precontrattuale e ha dato disclosure sulla homepage informando i nostri clienti che:

Per rischio di sostenibilità, si intende il rischio di una cattiva performance, oppure di eventi avversi, derivanti da uno dei tre fattori qui sotto riportati a titoli esemplificativo:

- un rischio “E” – ambiente, può essere dovuto a processi o il malfunzionamento degli stessi che creano un danno all’ambiente (es. fuoriuscite di petrolio per una società petrolifera)
- un rischio “S” – sociale, può essere dovuto all’impatto negativo del proprio business nella vita sociale a livello locale o globale (es. produzione di armi, sigarette)
- un rischio “G” – governance, può essere dovuto all’incapacità del team di gestione nel portare avanti il business in modo profittevole, o in alcuni casi il verificarsi di frodi aziendali da parte dei vertici dell’azienda.

La Banca elabora dei portafogli modello, costituiti da OICR (Organismi di investimento collettivo del risparmio), abbinandoli ai profili/orizzonti temporali dei Clienti e selezionando gli OICR oggetto di raccomandazione tramite algoritmi di ottimizzazione e di creazione di una “frontiera efficiente”, ossia la migliore combinazione di asset class in ottica di minore rischio storico e maggiore rendimento stimato (prodotti efficienti). La Banca seleziona per ciascuna asset class gli OICR ritenuti più efficienti secondo il loro profilo di rischio/rendimento e le loro performance passate sulla base delle informazioni disponibili, e con questi compone i profili di investimento, provvedendo altresì ad elaborare le singole strategie e le relative raccomandazioni di investimento.

Tra i vari indicatori di rischio e finanziari utilizzati dalla Banca nel suddetto processo di selezione degli OICR, la Banca considera anche un apposito indicatore di “rischio sostenibilità”, fornito alla stessa da provider esterni di primario rilievo internazionale. A parità di efficienza, la Banca sceglie gli OICR che presentano rischi di sostenibilità inferiori, costruendo i portafogli modello raccomandati in modo tale da permettere un’adeguata diversificazione e garantire che, in media, il rischio di sostenibilità si attesti a un livello basso, in coerenza con gli indicatori di rischio forniti dai suddetti provider esterni.

Grazie all’integrazione dei fattori di sostenibilità all’interno dell’offerta commerciale Banca, e specifiche sessioni formative nei confronti della rete commerciale al fine della maggiore comprensione con riferimento alla metodologia utilizzata, lo stock di fondi terzi presenti nei portafogli dei clienti ha avuto un aumento sensibile del rating (fornito da una società leader nel settore, “MSCI”): al 31.12.2021, circa 1,20 mld, pari al 51% dello stock complessivo, sono relativi a fondi “Leader”, a basso rischio ESG e ben sopra l’obiettivo del 35% definito dalla Banca in via preliminare. L’obiettivo sulla nuova raccolta è focalizzato obiettivi di collocato per almeno l’80% su fondi con rating compreso tra “A” e “AAA”. Il totale dello stock compreso all’interno di quest’ultima fascia (“A”, “AA”, “AAA”) è pari a circa 1,8mld (77%) delle masse collocate.

### **Esposizioni di Volksbank a imprese in settori che contribuiscono al cambiamento climatico**

Nel 2021, seguendo l’impostazione di uno studio dell’EBA relativo all’esposizione degli intermediari finanziari al rischio climatico, Volksbank ha analizzato la composizione del proprio portafoglio crediti sulla base dei cosiddetti Climate Policy Relevant Sectors (o CPRS): tali settori, identificati per la prima volta in un paper del 2017 promosso dall’Università di Zurigo, comprendono le attività economiche maggiormente esposte al rischio climatico e agli effetti delle policy ambientali.

In parallelo a quest'analisi, Volksbank ha deciso di mappare e di dare evidenza del valore contabile lordo delle esposizioni a imprese in settori che contribuiscono particolarmente al cambiamento climatico\* come indicato dagli ITS EBA per Pillar III (per NACE).

A seguire la tabella relativa alle esposizioni di Volksbank verso settori particolarmente climalteranti secondo gli ITS di EBA:

<b>Totale</b>	<b>€m</b>	<b>4.724.529</b>
A – Agricoltura, silvicoltura e pesca	€m	545.086
B – Attività estrattiva	€m	14.821
C – Attività manifatturiere	€m	817.623
D – Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	€m	138.075
E – Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di trattamento dei rifiuti e risanamento	€m	46.981
F – Costruzioni	€m	681.513
G – Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	€m	692.583
H – Trasporto e magazzinaggio	€m	194.104
I – Servizi di alloggio e di ristorazione	€m	935.405
L – Attività immobiliari	€m	658.339

\* In conformità al regolamento delegato UE 2020/1818 della Commissione che integra il regolamento (UE) 2016/1011 per quanto riguarda gli standard minimi per i parametri di riferimento per la transizione climatica UE e i parametri di riferimento allineati a Parigi dell'UE – Regolamento sulle norme di riferimento per il clima – Considerando 6: Settori elencati nelle sezioni da A a H e nella sezione L dell'allegato I del regolamento (CE) n. 1893/2006

# INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 8 DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2020/852 (REGOLAMENTO TASSONOMIA UE)

---

Insieme alle analisi svolte sulla composizione del proprio portafoglio secondo i criteri CPRS riportata nella precedente sezione (Impatti ambientali indiretti), Volksbank ha effettuato una prima attività di stima dell'allineamento delle proprie esposizioni di portafoglio alla Tassonomia UE.

## Riferimenti normativi

Il Regolamento UE 2020/852 e i Regolamenti Delegati sul Clima (Regolamento Delegato UE 2021/2139) e sull'Informativa (Regolamento Delegato UE 2021/2178) compongono il corpus normativo della Tassonomia Europea, definendo il sistema di classificazione delle attività ritenute eco-sostenibili in Europa e le modalità di rendicontazione del contributo a tali attività per le imprese di grandi dimensioni. Per ogni attività descritta vengono definite dei criteri tecnici e delle soglie quantitative che permettono di determinare se essa sia effettivamente eco-sostenibile, contribuendo agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici. Le attività descritte all'interno della Tassonomia che soddisfano i criteri tecnici sono definite "attività allineate" alla Tassonomia UE. D'altro canto, l'insieme di attività economiche descritte all'interno della Tassonomia indipendentemente dal fatto soddisfino uno o tutti i criteri tecnici sono definite "attività ammissibili".

Per i primi due anni di rendicontazione (2021 e 2022), le imprese finanziarie sono tenute a pubblicare un'informativa sulle esposizioni alle attività ammissibili alla Tassonomia UE all'interno della propria DNF ai sensi dell'art 8 del Regolamento UE e 2020/852 e dell'art. 10 del Regolamento Delegato UE 2021/2178.

## Perimetro e periodo di riferimento

Volksbank ha elaborato gli indicatori richiesti dal Regolamento Delegato sull'Informativa (Regolamento Delegato UE 2021/2178) con riferimento agli attivi a bilancio al 31/12/2021.

## Approccio metodologico

Un primo punto che la normativa richiede di prendere in considerazione è comprendere se l'esposizione delle proprie attività sia connotata da una finalità specifica o meno. In linea con l'Allegato V del Regolamento Delegato 2021/2178, questo ragionamento si concretizza nella definizione di due tipologie di credito che la banca può concedere:

- *Specialised lending*: le esposizioni da specialised lending riguardano una tipologia di credito concesso dalla banca ad un beneficiario con una finalità esplicitata in fase di erogazione e conosciuta dalla banca.
- *General purpose lending*: le esposizioni da general purpose lending invece definiscono una concessione del credito senza una finalità esplicita.

Per quanto riguarda lo specialised lending, la valutazione di ammissibilità è collegata alla natura dell'oggetto effettivo del finanziamento, verificandone la presenza nella lista della attività ammissibili alla Tassonomia UE.

Il general purpose lending presenta, un percorso di definizione delle attività ammissibili più complesso: in seguito alla pubblicazione da parte di Commissione Europea delle FAQs riguardo l'applicazione dell'Articolo 8 del Regolamento UE sulla Tassonomia (2020/852), è stato chiarito che l'utilizzo di stime a approssimazioni non garantisce la conformità alla normativa, che si raggiunge soltanto tramite la raccolta di dati puntuali. Questo chiarimento ha comportato che, per quanto riguarda le esposizioni per general purpose lending, l'unica modalità di disclosure permessa sia quella che comprende esclusivamente i dati puntuali pubblicati nelle dichiarazioni non finanziarie delle controparti, informazioni non disponibili al momento della redazione del presente documento.

Di seguito vengono elencati i KPIs richiesti dall'Art. 10 del Regolamento Delegato 2021/2178:

1. Quota delle esposizioni ammissibili alla Tassonomia;
2. Quota delle esposizioni non ammissibili alla Tassonomia;
3. Quota delle esposizioni verso le amministrazioni centrali, le banche centrali e gli emittenti sovranazionali;
4. Quota delle esposizioni in derivati;
5. Quota delle esposizioni in società non soggette all'obbligo di DNF;
6. Quota del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari.

### Quota delle esposizioni ammissibili ai fini della Tassonomia

Questo indicatore è stato calcolato considerando tutte le attività ammissibili individuabili nell'ambito degli attivi coperti, senza ricorrere a stime o approssimazioni nell'ambito degli attivi coperti.

Nel dettaglio:

#### **Numeratore: attività ammissibili**

Valore contabile di:

- Prestiti ai privati garantiti da immobile, finalizzati a ristrutturazione di edifici e acquisto di veicoli a motore;
- Prestiti a enti pubblici per attività ammissibili;
- Garanzie reimpossessate

#### **Denominatore: Attivi coperti**

Totale attivi a bilancio, con riferimento al perimetro di consolidamento prudenziale, ad esclusione delle esposizioni verso enti governativi, banche centrali ed entità sovranazionali.

### Quota delle esposizioni non ammissibili ai fini della Tassonomia

Questo indicatore è stato calcolato considerando tutte le attività non ammissibili nell'ambito degli attivi coperti

Nel dettaglio:

#### **Numeratore: attività non ammissibili**

Valore contabile lordo di:

- Esposizioni in derivati;
- Esposizioni in società non soggette all'obbligo di DNF;
- Portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari;
- Esposizioni su cui non è stato possibile valutare l'ammissibilità a causa di assenza di dati puntuali.

### Denominatore: Attivi coperti

Vedi denominatore quota attività ammissibili.

### Quota di esposizioni in verso le amministrazioni centrali, le banche centrali e gli emittenti sovranazionali

Questo indicatore è stato calcolato rapportando il valore complessivo delle esposizioni verso le amministrazioni centrali, le banche centrali e gli emittenti sovranazionali rispetto al totale degli attivi a bilancio.

### Quota di esposizioni in derivati

Questo indicatore viene calcolato rapportando il valore all'attivo delle esposizioni verso derivati nell'ambito degli attivi coperti. Alla data la banca non ha esposizioni in derivati.

### Quota di esposizioni in società non soggette all'obbligo di DNF

Questo indicatore è stato calcolato rapportando il valore complessivo dei finanziamenti verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare la Dichiarazione Non Finanziaria nell'ambito degli attivi coperti. Per il primo anno di rendicontazione, l'individuazione delle controparti non soggette agli obblighi di informativa è limitata ai crediti verso la clientela.

### Quota del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari.

Questi indicatori sono stati calcolati rapportando il valore complessivo delle esposizioni per negoziazione e per prestiti interbancari nell'ambito degli attivi coperti.

**Di seguito i KPIs elaborati in conformità con l'art 10 del Regolamento delegato UE 2021/2178:**

Descrizione KPI	UDM	2021	
Esposizioni Ammissibili alla Tassonomia nell'ambito dei loro attivi coperti	€M	2.258,0	25,67%
Esposizioni non Ammissibili alla Tassonomia nell'ambito dei loro attivi coperti	€M	6.536,6	74,32%
Esposizioni verso imprese non obbligate a pubblicare DNF	€M	4.267,8	48,53%
Esposizioni per derivati rispetto nell'ambito dei loro attivi coperti	€M	-	0,00%
Portafoglio di negoziazione nell'ambito dei loro attivi coperti	€M	1,6	0,02%
Prestiti interbancari on demand nell'ambito dei loro attivi coperti	€M	3,5	0,04%
Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali nell'ambito dei loro attivi totali	€M	4.819,4	35,40%

Nota: I valori riportati non sono necessariamente riconducibili ai valori di bilancio, in quanto la normativa suggerisca un confronto dei valori contabili lordi, sia per il numeratore che per il denominatore dei KPIs.

### Evoluzioni e prossimi sviluppi

Nei prossimi anni il Regolamento 2020/852 e i relativi Regolamenti Delegati richiederanno agli istituti finanziari un livello di informativa sempre più approfondito. Nello specifico, per la Dichiarazione Non Finanziaria 2022, saranno disponibili i dati relativi all'ammissibilità alla Tassonomia delle controparti che pubblicano DNF, rendendo possibile un'identificazione dell'esposizione alle attività ammissibili anche nell'ambito del general purpose lending. Successivamente, in Dichiarazione Non Finanziaria 2023, l'informativa ai sensi della Tassonomia troverà pie-

na applicazione, richiedendo agli istituti di credito di rendicontare anche la quota di allineamento delle proprie attività rispetto agli attivi coperti e il calcolo dell'indicatore "Green Asset Ratio" (GAR).

Analizzando il livello di dettaglio richiesto dalla normativa per le Dichiarazioni Non Finanziarie, è chiara l'importanza che ricoprirà l'attività di recupero delle informazioni di controparte. A tal fine Volksbank, ha avviato un processo di integrazione dei propri sistemi di raccolta delle informazioni delle controparti, inserendo nuovi requisiti documentali in fase di concessione del credito. Allo stesso tempo, la Banca si sta impegnando a risalire ai dati necessari per il calcolo degli indicatori richiesti dal Regolamento 2020/852 e relativi atti delegati, anche rispetto allo stock di esposizioni già in essere.

Alla luce della recente applicazione dei Regolamenti Delegati, ad oggi la Tassonomia UE non risulta pienamente integrata nella strategia aziendale della Banca, ai processi di progettazione dei prodotti e all'impegno con clienti e controparti. Tuttavia, Volksbank ha avviato un processo di valutazione dei possibili impatti della Tassonomia sui processi del credito e sulle strategie.

# NOTA METODOLOGICA

## Il perimetro e lo standard di rendicontazione

Il presente documento costituisce Dichiarazione Non Finanziaria per l'anno di reporting ai sensi del D. Lgs. 2016/254 per l'anno 2021 il cui perimetro coincide con quello applicato al Bilancio Finanziario.

La presente DNF è stata redatta in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards: opzione "Core", pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative (GRI Standards) e successivamente aggiornati.

STANDARD GRI	Informativa	Paragrafo di riferimento	
GRI 102 – Informativa generale 2016	GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	La mia Volksbank
	GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	La mia Volksbank
	GRI 102-3	Luogo della sede principale	La mia Volksbank
	GRI 102-4	Luogo delle attività	La mia Volksbank
	GRI 102-5	Proprietà e forma giuridica	La mia Volksbank
	GRI 102-6	Mercati serviti	La mia Volksbank
	GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	La mia Volksbank
	GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	I nostri collaboratori
	GRI 102-9	Catena di fornitura	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-11	Principio di precauzione	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-12	Iniziative esterne	Il nostro legame con il territorio
	GRI 102-13	Adesione ad associazioni	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	La mia Volksbank
	GRI 102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	La mia Volksbank
	GRI 102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	La mia Volksbank
	GRI 102-18	Struttura della governance	La mia Volksbank
	GRI 102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	La mia Volksbank
	GRI 102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	La mia Volksbank
GRI 102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	La mia Volksbank	
GRI 102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	La mia Volksbank	
GRI 102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	La mia Volksbank	

GRI 102-41	Accordi di contrattazione collettiva	I nostri collaboratori, Il nostro modo di fare business
GRI 102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	La mia Volksbank
GRI 102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	La mia Volksbank
GRI 102-44	Temi e criticità chiave sollevati	La mia Volksbank
GRI 102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica
GRI 102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota metodologica
GRI 102-47	Elenco dei temi materiali	Nota metodologica
GRI 102-48	Revisione delle informazioni	Nota metodologica
GRI 102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
GRI 102-51	Data del report più recente	La mia Volksbank
GRI 102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica
GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica
GRI 102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica
GRI 102-55	Indice dei contenuti GRI	Nota metodologica
GRI 102-56	Assurance esterna	Nota metodologica

GRI STANDARDS	Informativa	Paragrafo di riferimento
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri
GRI 201 – Performance economica 2016	GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito
GRI 204 – Pratiche di approvvigionamento 2016	GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali
GRI 413 – Comunità locali 2016	GRI 413 -1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo
GRI 205 – Anticorruzione 2016	GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione
	GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese
GRI 206 – Comportamenti anti-competitivi 2016	GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri

GRI 207 – Imposte	GRI 207-1	Approccio alla fiscalità	Dialogo con gli stakeholder
	GRI 207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Dialogo con gli stakeholder
	GRI 207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale “	Dialogo con gli stakeholder
	GRI 207-4	Rendicontazione Paese per Paese	Dialogo con gli stakeholder
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri impatti ambientali
GRI 301 – Materiali 2016	GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	I nostri impatti ambientali
GRI 302 – Energia 2016	GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	I nostri impatti ambientali
GRI 303 – Acqua e scarichi idrici 2016	GRI 303-3	Prelievo idrico	I nostri impatti ambientali
GRI 305 – Emissioni 2016	GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	I nostri impatti ambientali
	GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	I nostri impatti ambientali
GRI 306 – Rifiuti	GRI 306-3	Rifiuti prodotto	I nostri impatti ambientali
	GRI 306-4	Rifiuti non destinati allo smaltimento	I nostri impatti ambientali
	GRI 306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	I nostri impatti ambientali
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri impatti ambientali
GRI G4 Financial Services Sector Disclosures	FS6	Percentuale del portafoglio per le linee di business suddivise per regione specifica, dimensione (ad esempio, micro /PMI/grandi) e per settore	I nostri impatti ambientali
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri collaboratori
GRI 401 – Occupazione 2016	GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	I nostri collaboratori
GRI 404 – Formazione e istruzione 2016	GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	I nostri collaboratori
GRI 404 – Formazione e istruzione 2016	GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	I nostri collaboratori
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri collaboratori
GRI 404 – Formazione e istruzione 2016	GRI 401-3	Congedo parentale	I nostri collaboratori

GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro 2016	GRI 403-1	Sistemi di gestione sulla salute e sicurezza dei lavoratori	I nostri collaboratori
	GRI 403-2	Tipo di infortunio e indici infortunistici, malattie professionali, giornate perse, assenteismo, e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	I nostri collaboratori
	GRI 403-4	Temi di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	I nostri collaboratori
	GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	I nostri collaboratori
	GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	I nostri collaboratori
GRI 405 – Diversità e pari opportunità 2016	GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	I nostri collaboratori
	GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	I nostri collaboratori
GRI 406 – Non discriminazione 2016	GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	I nostri collaboratori
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	L'attenzione ai nostri clienti
GRI 417 – Marketing ed etichettatura 2016	GRI 417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	L'attenzione ai nostri clienti
	GRI 417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	L'attenzione ai nostri clienti
GRI 418 – Privacy dei clienti 2016	GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	L'attenzione ai nostri clienti
GRI G4 Financial Services Sector Disclosures	GRI FS7	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	L'attenzione ai nostri clienti
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	L'attenzione ai nostri clienti
Indicatori autonomi	I.A.	- Contratti firmati digitalmente - Metri di carta stampata - Accessi per canale (app e web)	L'attenzione ai nostri clienti
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	La nostra responsabilità economica
GRI G4 Financial Services Sector Disclosures	GRI FS 16	Iniziative volte a rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipo di beneficiario.	La nostra responsabilità economica

Tutti gli indicatori sono stati rendicontati senza alcuna omissione.

### **Il processo di reporting e le metodologie di calcolo**

La definizione dei contenuti della DNF 2021 ha coinvolto tutte le funzioni aziendali rilevanti e responsabili per gli aspetti trattati nel documento.

Svoltando sul risvolto più pratico, vengono riportate le principali metodologie utilizzate attraverso l'intera disclosure quantitativa

- l'indice di frequenza degli infortuni è il rapporto fra numero totale di infortuni con assenza superiore a un giorno e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000. Sono inclusi del calcolo del tasso di infortunio gli infortuni in itinere;
- l'indice di gravità è il rapporto tra il numero totale di giornate di lavoro perse e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000;
- le giornate di lavoro perse rappresentano i giorni di calendario persi per infortunio a partire dal giorno seguente l'infortunio;
- il tasso di assenteismo è il rapporto tra i giorni di assenza nel periodo di rendicontazione e il numero totale dei giorni lavorabili nello stesso periodo;
- i fattori di conversione utilizzati per trasformare le varie unità di misura energetiche in GigaJoule hanno come fonte il database dei fattori di conversione DEFRA 2021
- i fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub>e riportate nella presente DNF sono i seguenti:
  - *Emissioni dirette scopo 1*: Database dei fattori di conversione DEFRA 2021
  - *Emissioni indirette scopo 2*:  
 I fattori applicati per il calcolo delle emissioni indirette Scope 2 con metodo Location-based fanno riferimento, relativamente all'energia elettrica consumata, alle "Linee Guida sull'applicazione in banca degli standard GRI ambientali" pubblicate nel dicembre 2021 e, relativamente al teleriscaldamento, ai fattori ISPRA per la produzione di calore da impianti cogenerativi. Per il calcolo delle emissioni indirette Scope 2 con metodo Market-based sono stati applicati al Residual Mix non coperto da Garanzie di Origine i fattori di emissione forniti dal documento "European Residual Mixes 2020" pubblicato da AIB (Association of Issuing Bodies), per il teleriscaldamento i fattori emissivi dei supplier e, in caso di dato mancante, sono stati utilizzati i fattori ISPRA per la produzione di calore da impianti cogenerativi a Gas Naturale.
- La sigla €m significa "migliaia di euro", €M significa "milioni di euro"

Per ulteriori informazioni sul documento è possibile rivolgersi a: [info@volksbank.it](mailto:info@volksbank.it)



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via della Rena, 20  
39100 BOLZANO BZ  
Telefono +39 0471 324010  
Email [it-fmauditaly@kpmg.it](mailto:it-fmauditaly@kpmg.it)  
PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto:kpmgspa@pec.kpmg.it)

## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018**

*Al Consiglio di Amministrazione della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione di carattere non finanziario della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. (di seguito anche la "Banca") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 4 marzo 2022 (di seguito anche la "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo 1.8. *Informativa ai sensi dell'art. 8 del Regolamento Europeo 2020/852* della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'art. 3 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards") individuati come standard di riferimento per la rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Banca e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Banca, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.



**Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.**  
Relazione della società di revisione  
31 dicembre 2021

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Banca, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dalla Banca e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche della Banca rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio della Banca.
- 3 Comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Banca, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;



**Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.**  
Relazione della società di revisione  
31 dicembre 2021

- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).

- 4 comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Banca:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione di carattere non finanziario della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'art. 3 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards").

Le nostre conclusioni sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo 1.8. *Informativa ai sensi dell'art. 8 del Regolamento Europeo 2020/852* della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.



**Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.**  
Relazione della società di revisione  
31 dicembre 2021

### **Altri aspetti**

La dichiarazione di carattere non finanziario per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stata sottoposta a un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 2 aprile 2020, ha espresso su tale dichiarazione una conclusione senza rilievi.

Bolzano, 15 marzo 2022

KPMG S.p.A.

Vito Antonini  
Socio



