

Dichiarazione di carattere non finanziario



Volksbank

DAS WAR 2018

Die Volksbank hat das Geschäftsjahr 2018 mit einem sehr guten Bilanzergebnis abgeschlossen.

Besonders positiv: Das Kerngeschäft ist deutlich gewachsen – quer über das gesamte Einzugsgebiet.

Der Nettogewinn beträgt 34,3 Millionen Euro.

Für die Aktionäre schlägt sich das gute Ergebnis in einer Dividende von 27 Cent/Aktie nieder.



„M it dem Nettoergebnis des Geschäftsjahres 2018 haben wir nicht nur gehalten, was wir versprochen haben, sondern auch erneut die Stärke unseres Geschäftsmodells unter Beweis gestellt. Wir haben im Kerngeschäft sowohl Margen als auch Volumina deutlich gesteigert und damit eine gute Ausgangsbasis für die weitere Umsetzung des Strategieplans 2019-2021 geschaffen.“

Otmar Michaeler

Schneehurte Aktionäre

das Geschäftsjahr 2018 steht bei der Volksbank unter einer großen Überschrift: Wir wachsen deutlich – vor allem in unserem Kerngeschäft. Die Volksbank schließt das Geschäftsjahr 2018 mit einem Reingewinn von 34,3 Millionen Euro (+41%) ab – ein ambitioniertes Ergebnis, das wir im vergangenen Jahr angekündigt, angepeilt und erreicht haben. Damit haben wir unsere **Position als größte und ertragsstärkste Regionalbank im Nordosten Italiens** weiter ausgebaut.

Ich möchte Ihnen die wichtigsten Ergebnisse der Jahresbilanz 2018 aufzeigen:

- **Wir wachsen im Kerngeschäft.**

Erstmals in der Geschichte der Volksbank hat die Bilanzsumme die Schwelle von 10 Milliarden Euro überschritten. Wir sind in unserem Kerngeschäft gewachsen und haben unsere Marktanteile

im gesamten Einzugsgebiet erhöht – sei es im Kredit- als auch im Einlagengeschäft mit Familien und Unternehmen. Zu dieser umfassenden Geschäftsausweitung haben unser historischer Heimatmarkt Südtirol und die nordostitalienischen Provinzen Trient, Belluno, Vicenza, Treviso, Pordenone, Venedig und Padua beigetragen.

• **Wir verdienen im Kerngeschäft.**

Wir haben eine Steigerung der Rentabilität angekündigt und gehalten: Der ROTE (return on tangible equity/Rendite auf das materielle Eigenkapital) liegt bei 4,9% (2017: 3,2%). Das starke Wachstum der Kunden-Ausleihungen in bonis (6,8 Mrd. Euro/+9,0%) und der Einlagen (7,7 Mrd. Euro/+4,5%) konnten wir nutzen, um sowohl Zinsmarge (165,4 Mio. Euro/+8,9%) als auch Kommissionsgeschäft (89,1 Mio. Euro/+1,0%) zu steigern. Unsere Anstrengungen zielen auf eine künftig noch rentablere Bank.

• **Wir haben die Qualität unseres Kreditportfolios weiter verbessert.**

Die Quote der Problemkredite (NPL/non performing loans) lag zum Jahresende 2018 beim niedrigen Wert von 8,7% (gegenüber 12,9% im Vorjahr). Damit liegt der Wert noch unter jenem vor der Übernahme der Banca Popolare di Marostica (2014: 9,1%). Wir werden die Quote der Problemkredite im laufenden Geschäftsjahr weiter reduzieren.

Der Verwaltungsrat ist mit dem Ergebnis des Geschäftsjahres 2018 sehr zufrieden. Es ist uns gelungen, alle wichtigen Ziele zu erreichen.

Das Jahresergebnis ist auch eine sehr erfreuliche Botschaft für Sie, die Aktionäre der Bank. Nur eine Bank, die Gewinne schreibt, ist auch in der Lage, Dividenden auszuschütten. **Der Verwaltungsrat wird der Hauptversammlung vorschlagen, eine Dividende in der Höhe von 0,27 Euro/Aktie auszuzahlen.** Dies entspricht einer Ausschüttungsquote von 40% des Reingewinns.

Gemeinsam mit Management und Mitarbeitern freuen wir uns über das Ergebnis 2018 – es spornt uns an, unsere Ergebnisse auch in Zukunft weiter zu verbessern. Wir sind auf dem richtigen Weg.

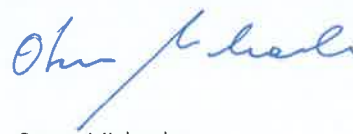
Für das laufende Geschäftsjahr peilen wir einen Reingewinn von über 40 Mio. Euro an – und wir werden intensiv an der Umsetzung unseres ambitionierten Strategieplans 2019-2021 arbeiten.

Der Strategieplan setzt weiterhin auf das Geschäftsmodell einer tief verankerten Regionalbank im Nordosten Italiens. Die Strategie basiert auf weiterem Wachstum auf Basis der erfolgreichen Arbeit der vergangenen Jahre, wo die Bank im Zuge von Filialeröffnungen in Nordost-Italien und der gelungenen Integration der Banca Popolare di Marostica ihren Aktionsradius und ihre Größe ausgebaut hat. Das Potenzial liegt darin, im bestehenden Einzugsgebiet durch solides und gesundes Wachstum weitere Marktanteile dazu zu gewinnen. In diesem Szenario stellt die Volksbank ihre Stand alone-Fähigkeit unter Beweis, schließt aber das Nachdenken über Alternativen nicht aus, wenn sie für Aktionäre und das Einzugsgebiet der Volksbank von Vorteil sind.

Angesichts der soliden Ergebnisse 2018 ist es bedauerlich, dass der Aktienkurs die gute Entwicklung der Bank nicht widerspiegelt.

Der Handel auf Hi-MTF ist sehr verhalten. Wir verstehen die Enttäuschung vieler Aktionäre, die sich eine bessere Liquiditätssituation erwarten. Wie Sie wissen, nehmen Verwaltungsrat und Management keinen Einfluss auf die Preisbildung auf Hi-MTF – der Preis bildet sich durch Angebot und Nachfrage. Damit der Preis ansteigt, braucht es eine höhere Nachfrage, d.h. Käufe auf der Plattform. Höhere Nachfrage entsteht dann, wenn die Bank durch ihre guten Ergebnisse das Interesse der Anleger weckt. Verwaltungsrat, Management und unsere Mitarbeiter arbeiten weiterhin mit vollem Einsatz daran.

Mit freundlichen Grüßen,



Otmar Michaeler
Präsident des Verwaltungsrates
Südtiroler Volksbank AG





QUESTO È STATO IL 2018

Volksbank ha chiuso
l'esercizio 2018 con un
ottimo risultato di bilancio.

Particolarmente positivo:

il core business è
nettamente cresciuto –
trasversalmente in tutto il
bacino d'utenza.

L'utile ammonta a 34,3
milioni di euro.

Per i soci il buon risultato si
riflette in un dividendo pari
a 27 centesimi per azione.



“Con l'utile dell'esercizio 2018 non solo abbiamo rispettato i nostri impegni, ma abbiamo riconfermato l'efficacia del nostro modello di business. Abbiamo aumentato significativamente sia i margini che i volumi del nostro core business, creando così una solida base per l'attuazione del piano industriale 2019-2021”.

Otmar Michaeler

Egregi Soci,

L'esercizio 2018 di Volksbank può essere sintetizzato come segue: cresciamo in maniera significativa – soprattutto nel nostro core business. Abbiamo chiuso l'esercizio 2018 con un utile netto di 34,3 milioni di euro (+41%) – un obiettivo ambizioso che l'anno passato abbiamo annunciato, perseguito e saputo raggiungere. **Volksbank conferma eccellenti livelli di redditività e si rafforza come Banca regionale di riferimento del Nord-Est.**

Desidero illustrare i risultati di rilievo del bilancio d'esercizio 2018:

• **Cresce il core business.**

Il totale attivo di bilancio supera per la prima volta la soglia di 10 miliardi di euro, grazie alla crescita del core business, che

ha visto lo sviluppo delle quote di mercato nel bacino d'utenza – sia nella raccolta che nei finanziamenti a imprese e famiglie. Hanno contribuito a questa crescita il mercato d'origine dell'Alto Adige e le altre provincie (Belluno, Padova, Pordenone, Trento, Treviso, Venezia e Vicenza).

• **Aumento della redditività caratteristica.**

Abbiamo raggiunto l'aumento della redditività in linea con i nostri obiettivi: il ROTE (*return on tangible equity*/rendimento del patrimonio netto tangibile) si attesta al 4,9% (2017: 3,2%), sostenuto dalla forte crescita dei finanziamenti in bonis a clientela (6,8 miliardi euro/+9,0%), della raccolta diretta (7,7 miliardi euro/+4,5%), che si riflettono positivamente sul margine di interesse (165,4 milioni euro/+8,9%) e sulle commissioni nette (89,1 milioni euro/+1,0%). I nostri sforzi sono rivolti a incrementare ulteriormente la redditività della nostra Banca.

• **Ottima qualità del portafoglio crediti.**

La quota dei crediti deteriorati (NPL/*non performing loans*) rispetto al totale dei crediti lordi si attesta all'8,7% in riduzione rispetto al 12,9% di fine 2017. Il valore è in linea con quello di fine 2014 subito prima dell'incorporazione del Gruppo Banca Popolare di Marostica (era 9,1%). Nell'esercizio in corso intendiamo ridurre ulteriormente la quota dei crediti deteriorati.

Il Consiglio di amministrazione è molto soddisfatto del risultato di bilancio 2018. Abbiamo raggiunto tutti i principali obiettivi.

Il risultato d'esercizio è un segnale molto positivo per gli azionisti, ovvero i proprietari della Banca. Soltanto una Banca che consegue utili è in grado di distribuire dividendi. **Il Consiglio di amministrazione proporrà all'Assemblea dei soci la distribuzione di un dividendo nella misura di 0,27 euro per azione, pari al 40% dell'utile distribuibile.**

Management e collaboratori sono soddisfatti del risultato 2018, che sprona tutti noi a migliorare ulteriormente anche in futuro.

Siamo sulla strada giusta. **Per quanto riguarda l'esercizio in corso puntiamo a un utile netto di oltre 40 milioni di euro – e lavoreremo per raggiungere gli obiettivi del piano industriale 2019-2021**, che continua a puntare sul modello di business di Banca regionale profondamente radicata nel Nord-Est e prevede ulteriore crescita sulla base di quanto già realizzato negli anni passati, quando la Banca ha ampliato il proprio raggio d'azione e la propria dimensione attraverso l'apertura di filiali nel Nord-Est e l'incorporazione di Banca Popolare di Marostica. Vediamo ulteriore potenziale di sviluppo attraverso una crescita solida e sostenibile. Volksbank consolida la propria capacità di "stand alone", ma non esclude la possibilità di prendere in considerazione opzioni alternative, solo se possono essere vantaggiose per gli azionisti e per il territorio.

È spiacevole che nonostante i solidi risultati 2018 il prezzo dell'azione non rispecchi la buona performance della Banca.

I volumi di scambio su Hi-MTF sono molto contenuti. Comprendiamo la delusione di molti soci che si aspettano maggiore liquidità. Come Voi tutti sapete, il Consiglio di Amministrazione e il management non esercitano alcuna influenza sulla formazione del prezzo su Hi-MTF – il prezzo si forma in base a domanda e offerta. Per una ripresa del prezzo è necessario che cresca la domanda, ovvero che aumentino gli ordini di acquisto sulla piattaforma. A tal fine riteniamo che i risultati della Banca risvegliino la fiducia e l'interesse degli investitori. Consiglio di amministrazione, management e tutti i collaboratori continueranno a lavorare per raggiungere questo obiettivo con il massimo impegno.

Cordiali saluti,

Otmar Michaeler
Presidente del Consiglio di amministrazione
Banca Popolare dell'Alto Adige Spa



*“Lavorare in **modo sostenibile** significa per noi, in quanto banca, porre al centro **i desideri e le necessità** dei nostri clienti, avere **la fiducia** dei nostri dipendenti e trattarli in modo equo e, nel territorio nel quale operiamo come **banca regionale**, dare un **contributo all’ambiente e alla società.**”*

LA MIA VOLKSBANK

La Banca

Banca Popolare dell'Alto Adige – Südtiroler Volksbank ha assunto tale denominazione nel 1992 a seguito della fusione tra le preesistenti Banca Popolare di Bolzano e Banca Popolare di Bressanone.

Nel 1995 la Banca ha vissuto un primo allargamento tramite 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 continuamente sviluppato la sua presenza territoriale spingendosi verso il nord-est d'Italia, aumentando la sua visibilità anche nelle province di Venezia, Treviso e Pordenone.

Nel 2015, la Banca ha concretizzato un ambizioso progetto di crescita attraverso l'incorporazione della Banca Popolare di Marostica e della sua controllata Banca di Treviso, con forte presidio anche nelle province di Vicenza e Padova.

In tutto questo percorso, caratterizzato da crescente complessità e competitività, non è tuttavia mai venuto meno il carattere fondamentale che ispira le banche popolari, vale a dire il principio della mutualità nei confronti dei soci e il principio della territorialità a beneficio delle economie locali. Un impegno costante quindi che si attua attraverso decisioni aziendali, comportamenti individuali e un confronto continuo con gli stakeholder (soci, azionisti, collaboratori, fornitori e partner d'affari, clienti, istituzioni e comunità locali) e con il mercato, per rispondere alle loro attese e meritare la loro fiducia, 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.

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

Il risultato economico dell'esercizio 2018 e la stabilità patrimoniale di Volksbank creano il presupposto per una proposta di distribuzione del dividendo pari a 0,27 euro/azione per i circa 60.000 azionisti Volksbank corrispondente ad una quota di riparto dell'utile pari al 40%.

La visione aziendale identifica la ragion d'essere della Banca e i suoi obiettivi essenziali e trova sintesi efficace nell'affermazione: "TROVIAMO SOLUZIONI SEMPLICI E SOSTENIBILI PER UNA MIGLIORE QUALITÀ DELLA VITA".

Lo statuto definisce l'oggetto sociale della Banca, imperniato 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.

Nel perseguimento dell'oggetto sociale e nel rispetto della visione aziendale, l'attività della Banca si ispira ai "7 valori", veri e propri principi etici rimarcati, sostenuti e vissuti attivamente dai soggetti che operano nella Banca:

- 1) **Apprezzamento:** Ci rapportiamo l'un l'altro con stima e rispetto. Ci comportiamo in modo corretto nei confronti di clienti, soci, colleghi e preposti.
- 2) **Fiducia:** Grazie alla nostra affidabilità nei confronti dei clienti, soci e collaboratori creiamo le basi per la fiducia reciproca.
- 3) **Entusiasmo:** Lavoriamo con piacere. Il nostro spirito di iniziativa e il nostro impegno trasmettono entusiasmo a clienti e soci, contribuendo al successo della Banca.
- 4) **Coraggio:** Tutto ciò che facciamo, lo facciamo con coraggio. Le nostre posizioni sono chiare e anche nelle situazioni di difficoltà rimaniamo fedeli ai nostri valori e principi.
- 5) **Autorevolezza:** Siamo consapevoli dei nostri punti di forza come persone e come collaboratori; sviluppiamo ulteriormente le nostre capacità e siamo convinti del valore della nostra Banca.



- 6) **Attenzione:** Siamo consapevoli e attenti a ciò che ci circonda. Prestiamo attenzione ai nostri clienti, ai soci e ai colleghi di lavoro, ascoltando e portando rispetto ad ognuno di loro.
- 7) **Eccellenza:** Otteniamo eccellenti risultati grazie a costanti miglioramenti. Siamo alla ricerca di nuove sfide e perseguiamo i nostri obiettivi con ambizione sportiva.

Il modello di business

Volksbank è una società per azioni con sistema di governo di tipo tradizionale che prevede la presenza di due Organi societari, entrambi di nomina assembleare:

- il Consiglio di amministrazione, 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, con funzioni di vigilanza e controllo.

Il funzionamento della Banca, la sua organizzazione, la rete territoriale sono descritti nei capitoli del Bilancio dedicati a:

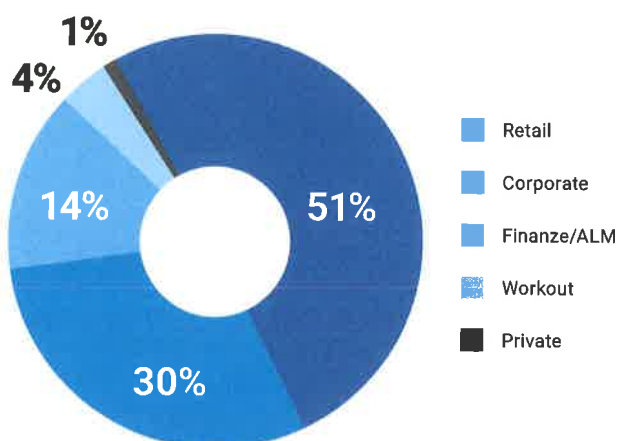
- "Corporate governance e politiche di remunerazione"
- "Il modello distributivo"
- "Attività bancaria"
- "Attività di governo"

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

Distribuzione del portafoglio per tipologia di clientela		
	UDM	2018
Retail	€	4.317.800
Corporate	€	2.494.445
Private	€	44.606
Finanze/ALM	€	1.177.815
Workout	€	370.805

A seguito di un cambio di metodologia nella classificazione i dati degli anni precedenti al 2018 non vengono rappresentati in quanto non comparabili

Portafoglio per tipologia di clientela



Governance e processi decisionali

Volksbank è una società per azioni con modello di governo "tradizionale" che affida:

- al Presidente del Consiglio di amministrazione, la funzione di supervisore del governo societario e garante delle dialettiche dei poteri;
- al Consiglio di amministrazione, la supervisione strategica e di gestione;
- al Direttore generale la partecipazione alla funzione di gestione;
- al Collegio dei sindaci, il controllo con attribuzioni disciplinate dalla normativa, anche regolamentare e statutaria.

Lo statuto sociale individua le seguenti funzioni di governance:

- l'Assemblea dei soci;
- il Consiglio di amministrazione;
- il Presidente del Consiglio di amministrazione;
- il Comitato esecutivo, in quanto nominato (attualmente non attivo);
- il Comitato di credito, in quanto nominato;
- il Collegio dei sindaci;
- la Direzione generale.

Il governo societario di Volksbank esprime inoltre diversi comitati con funzioni, rispettivamente deliberative oppure consultive e propositive nei confronti del Consiglio di amministrazione, ovvero della Direzione generale, nonché strutture di controllo e sistemi informativi al Consiglio di amministrazione e al Collegio dei sindaci. Essi sono:

per previsione statutaria:

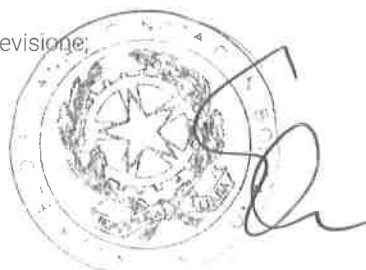
- il Comitato Amministratori Indipendenti (con funzioni non esecutive, vigila con autonomia di giudizio sulla gestione sociale);
- il Comitato Esecutivo;
- il Comitato Rischi;

per delega consiliare:

- il Team di Direzione (con funzione propositiva verso il Consiglio di amministrazione);
- il Comitato Interno di Credito (con funzione propositiva verso il Comitato di Credito e potere di delibera nei limiti prestabiliti da delibera del Consiglio di amministrazione).

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

- l'Area Internal Audit;
- l'Area Compliance e la Funzione Antiriciclaggio;
- l'Area Risk Management
- il Comitato Controlli Interni;
- il Dirigente Preposto alla Redazione dei Documenti Contabili Societari;
- l'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. n. 231/2001;
- il complesso delle deleghe;
- il controllo contabile esterno affidato alla Società di Revisione;
- il sistema di incentivazione e remunerazione;
- il sistema di gestione dei conflitti d'interesse;
- l'impianto dei flussi informativi.



A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' followed by a flourish.

Organi e funzioni della Società

L'organizzazione interna della Banca si articola in organi sociali, ognuno investito di proprie competenze. Nel sistema applicato, ai soci organizzati in assemblea si affiancano gli organi deputati all'amministrazione, alla gestione e al controllo della Banca.

La Corporate Governance di Volksbank è di seguito sinteticamente articolata, conformemente allo Statuto Sociale.

Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci delibera in sede ordinaria e straordinaria sulle materie alla stessa riservate dalla legge e secondo le modalità previste dagli articoli 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 dello Statuto Sociale.

Consiglio di amministrazione

Il CDA è investito dei più ampi poteri per la gestione, ordinaria e straordinaria, della Società, 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 è composto da un numero variabile di amministratori determinato con le modalità stabilite dell'articolo 20 dello Statuto Sociale.

Nel 2018 il CDA è stato composto da 12 membri fino al 30 aprile, 11 membri dal primo maggio in poi, dei quali due donne.

Consiglio di amministrazione

Presidente	Otmar MICHAELER
Vice Presidenti	Maria Giovanna CABION Lorenzo SALVÀ (**)
Consiglieri	† Marcello ALBERTI (**) (fino al 30 aprile 2018) Lorenzo BERTACCO (*) (***) David COVI (*) (***) Philip FROSTMAYR Lukas LADURNER (**) Alessandro MARZOLA (***) Giuseppe PADOVAN (**) Margit TAUBER (*) (***) Gregor WIERER (***)

(*) Componenti del Comitato Amministratori indipendenti

(**) Componenti del Comitato Crediti

(***) Componenti del Comitato Rischi

Composizione del CdA	2018			2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale componenti del CdA (numero)	2	9	11	2	10	12	2	10	12
Totale componenti del CdA (%)	18%	82%	-	17%	83%	-	17%	83%	-
Suddivisione per età									
<= 29 anni (numero)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<= 29 anni (%)	0%	0%	-	0%	0%	-	0%	0%	-
30-50 anni (numero)	1	7	8	1	7	8	1	7	8
30-50 anni (%)	9%	64%	-	8%	58%	-	8%	58%	-
>= 51 anni (numero)	1	2	3	1	3	4	1	3	4
>= 51 anni (%)	9%	18%	-	8%	25%	-	8%	25%	-

L'effettivo funzionamento del governo societario è promosso dal Presidente del Consiglio di amministrazione, che garantisce l'equilibrio di poteri rispetto agli amministratori esecutivi, con particolare riferimento ai poteri delegati. Il Presidente mantiene una posizione equidistante nell'organo di supervisione strategica e con le funzioni di gestione esercitate dalla Direzione generale, in modo da assicurare un raccordo obiettivo e imparziale. Egli assolve alla funzione di nuncius nella relazione con il corpo sociale riunito in assemblea, presiede l'adunanza e adotta tutte le misure necessarie per garantire un ordinato accesso alla sede assembleare e un regolare svolgimento dell'adunanza secondo le disposizioni di legge e regolamentari.

Il Presidente provvede affinché a tutti gli amministratori siano assicurate le prerogative dell' "agire in modo informato". Egli convoca con ordine del giorno il Consiglio di amministrazione e il comitato esecutivo e ne coordina i lavori. Il Presidente è il legale rappresentante della Società, anche in giudizio, ed esercita la firma sociale libera.

Organi consiliari o misti

Sono previsti i seguenti organi consiliari o misti:

Comitato Esecutivo

Qualora le complessità operative e dimensionali della Banca lo richiedano, l'art. 29 dello Statuto Sociale prevede che a questo organismo il Consiglio di amministrazione possa delegare proprie attribuzioni, che non siano attribuite dalla legge o dallo statuto sociale alla sua esclusiva competenza, determinando il contenuto, i limiti e le modalità di esercizio della delega. Attualmente il Comitato esecutivo non è attivo.



Comitato Rischi

Esso svolge funzioni di supporto all'Organo con funzione di supervisione strategica in materia di rischi e sistema di controlli interni. Il Comitato Rischi 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 Rischi. 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 Società. 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.

Comitato Amministratori Indipendenti

Gli Amministratori Indipendenti vigilano con autonomia di giudizio sulla gestione sociale, contribuendo ad assicurare che essa sia svolta nell'interesse della società ed in modo coerente con gli obiettivi di sana e prudente gestione. Gli Amministratori Indipendenti sono organizzati in Comitato nominato dal Consiglio di amministrazione ed è composto da un numero minimo di tre e massimo di cinque amministratori in possesso dei requisiti di indipendenza sanciti dalle Istruzioni di Vigilanza, dallo Statuto, dal modello di governance e dalla best practice della Banca. L'esistenza ed il permanere dei requisiti di indipendenza sono verificati sia in ingresso, sia in corso di mandato. Il Comitato è titolare di funzioni propositive, consultive ed istruttorie in materia di operazioni in potenziale conflitto di interesse, ed emette pareri all'Organo deliberante.

Comitato di Credito

È investito annualmente dal Consiglio di amministrazione, nel rispetto delle previsioni statutarie, di poteri deliberativi nella concessione del credito. Il Comitato è composto da quattro amministratori e dal Direttore generale; vi partecipa, senza facoltà dispositiva, il Vicedirettore generale.

Il comitato si riunisce con frequenza settimanale 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 di 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. Delle sue determinazioni, il comitato redige verbale e informa, anche per dati aggregati, nella prima adunanza utile, il Consiglio di amministrazione.

Collegio dei sindaci

I Sindaci sono nominati dall'Assemblea ordinaria dei soci con mandato triennale rinnovabile. Il Collegio dei sindaci è costituito da tre Sindaci effettivi, tra i quali il Collegio nomina il Presidente, nonché 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, su 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 dal Vice Direttore Generale, nominati dal Consiglio di amministrazione a maggioranza assoluta degli amministratori 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, in quanto tale, alla funzione di gestione. Rappresenta il vertice della struttura interna della Banca ed è a capo del personale. Egli è dotato, per lettera dello statuto e per delibera consiliare, e subordinatamente ai vincoli preordinati dal conferimento di delega, di poteri di gestione e di rappresentanza.

Team di Direzione

Il Direttore generale, il Vicedirettore generale e i Direttori centrali formano il Team di Direzione, investito di parere consultivo. Nella riunione settimanale sono elaborati working papers per il Consiglio di amministrazione e documenti attuativi delle delibere consiliari. Il team formula aiuti decisionali in materia di strategia, politiche e obiettivi, nonché di architettura organizzativa del modello di governo e di controllo della Banca. Tali definizioni vengono fatte proprie dal Consiglio di amministrazione che ne diventa pienamente responsabile.

Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

È nominato dal Consiglio di amministrazione, sentito il Collegio dei sindaci. Il Dirigente preposto è investito delle attività ex legge 28 dicembre n. 262 (c.d. legge sul risparmio). Svolge le attività di presidio del sistema dei controlli interni funzionali all'informativa contabile e finanziaria, attivandosi 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.

Società di revisione legale dei conti

È designata dall'Assemblea dei soci per il controllo contabile della Banca, secondo le previsioni di legge. L'incarico ha la durata di nove esercizi, con scadenza alla data della successiva Assemblea dei soci convocata per l'approvazione del bilancio. L'incarico può essere revocato solo per giusta causa con deliberazione dell'Assemblea dei soci, sentito il Collegio dei sindaci. La deliberazione di revoca deve essere approvata con decreto dal Tribunale, sentito l'interessato.

Con l'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2018 verrà a scadere l'incarico di revisione legale dei conti del bilancio d'esercizio della Banca assegnato alla società di revisione BDO S.p.A. con delibera dell'Assemblea dei soci di Volksbank del 20 aprile 2010 e prorogato per il sessennio 2013-2018 dall'Assemblea dei soci del 27 aprile 2011.

L'Assemblea convocata per il 30 marzo 2019 sarà pertanto chiamata all'approvazione del conferimento dell'incarico ad altra società di revisione legale.

RESPONSABILITA' SUGLI ASPETTI NON FINANZIARI

Le politiche di remunerazione sono descritte nel capitolo del bilancio "Politiche di remunerazione"

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 ed 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.

Lo SCI, 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 svolte per conto proprio (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, che la Banca effettua con frequenza almeno annuale, di tutte le potenziali categorie di rischio. 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).

Rischi di carattere non finanziario

I rischi di carattere non finanziario legati ai temi della sostenibilità ricadono trasversalmente in numerose tipologie di rischio, ma sostanzialmente si concentrano nelle categorie dei rischi operativi, con particolare riferimento al rischio di condotta, del rischio strategico (rischio di errate scelte strategiche e rischio commerciale) e dei rischi reputazionali.

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 2° 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, ovvero 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, oltre che 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.

Banca del territorio, vicina alla clientela

Con riferimento ai temi della connessione tra la Banca e lo sviluppo sostenibile del territorio in cui essa è insediata con le diverse attività operative, e ai temi riguardanti il dialogo tra la banca e i suoi clienti, il rischio è monitorato dalle funzioni aziendali di controllo.

Nell'ambito di tale monitoraggio, le iniziative e le decisioni intraprese dalle funzioni di business sono messe a confronto, tenendo in considerazione la vision della Banca "troviamo soluzioni semplici e sostenibili per una migliore qualità della vita", il modello di business e gli orientamenti strategici definiti nella pianificazione di medio-lungo termine.

La nostra responsabilità economica

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.

I nostri collaboratori

Allo stato attuale non si segnalano rischi significativi generati o subiti dalla Banca in ordine alla gestione del personale e/o alle relazioni sindacali. La Banca gestisce ordinariamente il personale secondo la catena del governo in modo tale che sia il superiore gerarchico a segnalare e/o curare eventuali problematiche, di qualunque natura esse siano, segnalate dal proprio collaboratore. Con cadenza annuale, la Banca assegna a ciascun preposto il compito di svolgere un colloquio annuale con il rispettivo collaboratore in occasione del quale valutare e discutere, insieme a quest'ultimo, l'andamento complessivo dell'anno appena trascorso cercando di analizzare i punti di forza e quelli di debolezza in un'ottica di continua crescita professionale e personale. Il colloquio con il collaboratore diventa sempre più importante nella misura in cui, con la sottoscrizione del nuovo Contratto Integrativo Aziendale alla fine del 2017, si è stabilito che tutti i dipendenti abbiano specifici obiettivi assegnati.

La gestione delle relazioni industriali avviene anche mediante periodiche riunioni con le sigle sindacali presenti in Banca al fine di instaurare e conservare un dialogo costruttivo e fattivo con le stesse cercando soluzioni nel comune interesse dei collaboratori.

Le funzioni di controllo sono coinvolte anche nel monitoraggio del rispetto della tutela dei diritti umani e dei lavoratori, verificando nel continuo il livello delle relazioni con le organizzazioni sindacali e fornendo supporto alla definizione dei criteri per la remunerazione dei collaboratori.

Gestione del 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 e
- 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 (5) 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 ed istruzione delle pratiche di affidamento e valutazione del merito creditizio, soprattutto con riferimento ad affidamenti di importo rilevante ed 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.

Stakeholders

Volksbank riserva una particolare attenzione ai suoi "stakeholders".

Chi sono gli stakeholders di Volksbank?

L'espressione significa "portatore di interessi" sono quindi stakeholders tutti coloro che hanno un interesse diretto o indiretto nelle attività di Volksbank e negli impatti, diretti o indiretti, che queste attività hanno.

Gli Stakeholders di Volksbank sono rappresentativi delle caratteristiche di forte radicamento della Banca:

- i soci, interessati a che la loro Banca sia sana e produca reddito;
- i dipendenti, interessati alla sicurezza dell'azienda per la quale lavorano e del rapporto di lavoro;
- i clienti, interessati ad un rapporto con una Banca che capisca i loro bisogni e li sappia soddisfare;
- l'ambiente, interessato ad un'azienda che direttamente ed indirettamente lo rispetti;
- gli enti regolatori, interessati a che la Banca operi secondo criteri di sicurezza economica ma non solo;
- la comunità, interessata ad un'azienda che crei e distribuisca valore sul territorio;
- i fornitori, interessati ad operare con una controparte che fornisca lavoro e garantisca affidabilità;
- i media, interessati che il pubblico sia regolarmente e compiutamente informato sulle attività svolte dalla banca e sui suoi risultati;
- gli intermediari finanziari, interessati ad interagire con un partner solido ed affidabile.
- i revisori, interessati a che la Banca operi secondo le norme vigenti, a tutela di tutti gli stakeholders;

Volksbank è dedicata ad assicurare la piena conformità del proprio operato alla lettera ed 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 sponsorizzazione.

Analisi di materialità

Volksbank ha realizzato analisi e sondaggi mirati a comprendere le pressioni più significative derivanti dai propri stakeholder e le priorità aziendali relative agli ambiti del D.Lgs 254/2016. Nello specifico, le attività volte ad identificare i temi materiali della Banca sono state:

- **Identificazione dei temi potenzialmente rilevanti:** attraverso l'analisi di linee guida internazionali, tra cui le pubblicazioni del GRI, dei valori di Volksbank e del reporting di sostenibilità dei peers, sono stati individuati i temi da sottoporre alla valutazione del top management e di altri stakeholder;
- **Valutazione della rilevanza di ogni tema per la Banca e gli stakeholder:** attraverso attività di engagement interno, è stata valutata l'importanza di ogni tema precedentemente identificato;
- **Predisposizione e convalida della matrice di materialità:** attraverso il consolidamento dei risultati ottenuti è stata costruita la matrice di materialità 2018 di Volksbank.

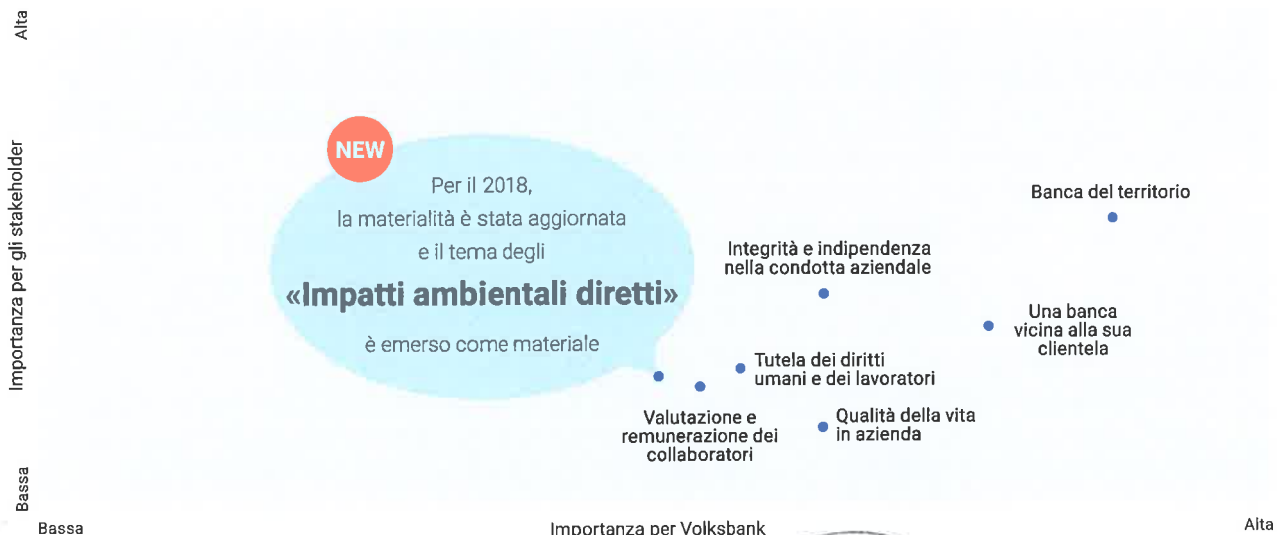
La matrice che segue illustra i temi maggiormente rilevanti, necessari ad assicurare la comprensione delle attività d'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotta, e che sono pertanto oggetto di rendicontazione all'interno del presente documento.

All'interno della matrice di materialità, inoltre, non sono rappresentati i temi relativi alla Performance economica, alla Tutela della stabilità finanziaria, alla Gestione dei rischi ed alla Governance e processi decisionali. Tali tematiche, che costituiscono i presupposti per l'esistenza della banca stessa trovano ampia e dettagliata rappresentazione, anche relativamente agli ambiti di applicazione del d.lgs 254/2016, all'interno della Relazione sull'andamento della gestione.

Per il 2018 la matrice di materialità è stata aggiornata e il tema degli Impatti ambientali diretti è emerso come materiale.

La matrice di materialità

Tramite un confronto continuo con i propri stakeholders Volksbank individua i temi principali per esprimere, in modo diretto o indiretto, i propri impatti su tematiche non finanziarie.



La matrice di materialità di Volksbank

Maggiori dettagli sull'analisi di materialità sono reperibili in Nota Metodologica.



IL NOSTRO MODO DI FARE BUSINESS

Integrità e indipendenza nella condotta aziendale

La Banca, in linea con i sette valori, conduce le proprie attività con integrità e indipendenza. Per presidiare tale condotta nel tempo, la Banca affronta i relativi rischi, anche di corruzione, avendo adottato e aggiornando costantemente tre politiche di alto livello: la Carta dei Valori, il Codice Etico ed 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 di 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;
- il controllo: tutte le fasi decisionali ed operative dell'azienda bancaria sono governate e monitorate, nella piena consapevolezza dei rischi derivanti dalla possibile commissione di reati, da cui quelli corruttivi. Affinché sia garantita l'osservanza delle politiche adottate contro la corruzione, vige un sistema di controlli interni articolato su tre livelli, correlati ma espletati da funzioni aziendali separate. Inoltre, la Banca ha istituito l'Organismo di Vigilanza con ampi e indipendenti poteri di proposta, di intervento e di controllo, anche in materia di corruzione;
- i valori aziendali statuiti, dai quali emana 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 ed anche il coraggio, ovvero la capacità di rimanere fedeli ai valori ed ai principi anche nelle situazioni di difficoltà.

Il presidio del tema è costante, garantito da un meccanismo interno di segnalazione e di valutazione di eventuali rischi, il cosiddetto "whistleblowing". Anche in assenza di specifiche criticità, in presenza delle quali la comunicazione è immediata, il Consiglio di amministrazione è periodicamente informato sull'adeguatezza e sull'efficacia dei presidi anticorruzione. Inoltre 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 su impulso dell'Organismo di Vigilanza.

La conoscenza della materia è garantita e monitorata anche attraverso la formazione, erogata a tutti i dipendenti in modalità e-learning tra novembre 2017 e marzo 2018.

Il Consiglio di amministrazione, nella riunione del 22 giugno 2018, ha preso atto dei risultati dell'attività di formazione sul Modello Organizzativo: il 95% dei collaboratori ha frequentato la formazione, il punteggio medio del test finale di valutazione è risultato pari a 82,4 su una scala di 100; ha inoltre dato disposizione alla Direzione Human Resources affinché la formazione sia somministrata ai nuovi assunti entro sei mesi dall'entrata in servizio.

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	2018	2017	2016
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 business partner a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione della Società	8	7	6
Percentuale di business partner 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	12	0
Percentuale di membri degli organi di governo che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	100%	100%	0%
Numero totale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	726	577	0
Percentuale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	55%	42%	0%

Nessun caso di corruzione è stato notificato nel periodo 2016-2018

Nel triennio di riferimento è stato incrementato di una risorsa il presidio per la trattazione dei reclami e di una risorsa per il presidio dei rischi di non conformità.

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 2° livello (risk management e compliance) sono coinvolte ex-ante nei processi di introduzione di nuovi prodotti e di intrapresa di azioni commerciali (campagne, variazioni massive delle condizioni, ecc.), anche al fine di valutare ed 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 2016-2018

Privacy e protezione dei dati

La protezione della privacy è un tema che, oltre ad essere normato dalla legislazione italiana, viene costantemente presidiato. I dati dei clienti sono raccolti nel limite delle necessità operative secondo le disposizioni normative e ne viene garantita la sicurezza. Ogni eventuale modifica viene tempestivamente comunicata alla clientela della Banca.

Sulla base del Modello Organizzativo Privacy e Data Protection adottato dalla Banca dal 25 maggio 2018, per l'entrata in vigore del Regolamento (UE) 2016/679, è stato nominato il Responsabile per la protezione dei



dati (DPO). Egli assolve a funzioni di supporto e controllo, consultive, formative e informative relativamente all'applicazione del Regolamento. Coopera con l'Autorità - a tal fine il suo nominativo va comunicato al Garante - e costituisce il punto di contatto, anche rispetto agli interessati, per le questioni connesse al trattamento dei dati personali (artt. 38 e 39 del Regolamento).

Reclami relativi alla violazione della privacy dei clienti e alla perdita di dati dei clienti	2018	2017	2016
Numero totale di reclami per violazione della privacy dei clienti	2	1	-
Di cui da parti esterne	2	1	-
Di cui da enti regolatori	-	-	-
Numero totale di reclami relativi alla perdita di dati dei clienti	-	-	-

Gli sporadici casi oggetto di contestazione non hanno come origine i sistemi informatici, ma specifici comportamenti personali del personale bancario che il reclamante ha ritenuto non conforme. I reclami sono stati composti. Non si sono verificati inoltre, nel periodo di riferimento in esame, reclami relativi alla perdita di dati dei clienti.

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 ed 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

Criteri 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 ed 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

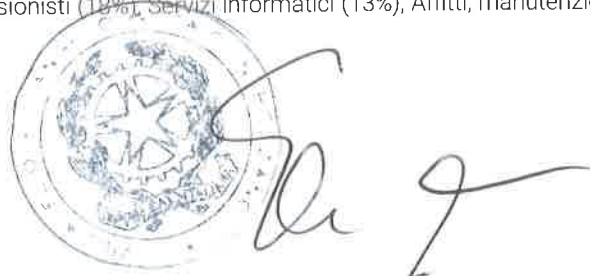
La Banca valuta, tramite specifici indicatori di anomalia, le situazioni in cui la posizione del fornitore è caratterizzata dal rischio di presenza di conflitto di interessi:

- 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 dissimulati, 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.

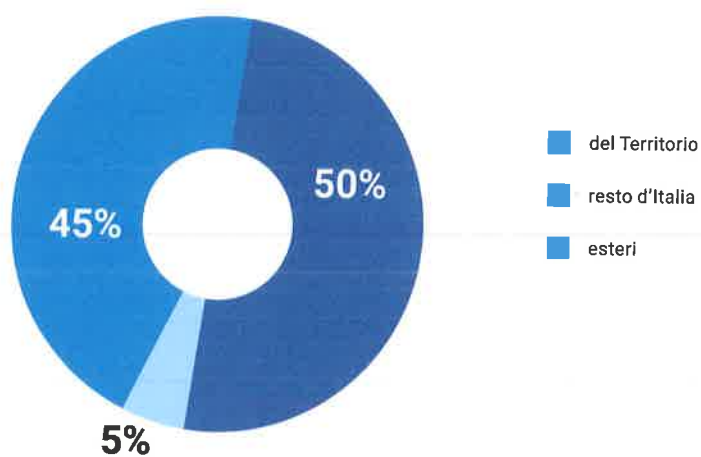
Con l'applicazione dei criteri di esclusione previsti nel Regolamento e sopra citati, vengono inoltre gestite alcune tematiche di carattere non finanziario: viene in primis minimizzato il rischio di incidenti relativi al lavoro minorile, al lavoro forzato e a violazioni della libertà di associazione 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, criteri ESG, ...) 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 Investimenti in immobili, impianti e beni mobili (22%), Servizi da professionisti (18%), Servizi informatici (13%), Affitti, manutenzioni, e gestione degli immobili (11%).



	UDM	2018	2017	2016
Totale acquisti	€m	77.580	65.101	63.047
Spesa su fornitori locali	€m	38.945	42.001	42.014
Fornitori locali	%	50,20%	64,52%	66,64%
Italia	%	95,51%	95,27%	96,03%
Esteri	%	4,49%	4,73%	3,97%

Spesa su fornitori 2018



LA NOSTRA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Performance economica e tutela della stabilità finanziaria

Le informazioni sui risultati della Banca sono riportati nel Bilancio d'esercizio. 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.

Valore economico distribuito	UDM	2018	2017	2016
Costi operativi (pagamenti ai fornitori, investimenti non strategici, royalties e pagamenti agevolativi)	€mn	65	57	64
Salari e prestazioni dei dipendenti (spese totali per i dipendenti (pagamenti correnti, non impegni futuri))	€mn	98	100	99
Pagamenti ai finanziatori (tutti i pagamenti finanziari effettuati ai prestatori del capitale dell'organizzazione)	€mn	13	10	0
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione (imposte lorde)	€mn	27	26	(4)
Investimenti nella comunità (contributi volontari e investimenti di fondi nella comunità, comprese le donazioni)	€mn	1	1	1
Totale	€mn	204	194	160



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, ed 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

PROMUOVIAMO L'IMPEGNO SOCIALE

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 2018 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 una tantum a progetti e manifestazioni culturali, di carattere economico o sociale.

Per Volksbank la sponsorizzazione non rappresenta un'attività fine a sè 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 abbiano di interesse per il territorio.

Nel 2017 è stata introdotta la nuova 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	2018	2017	2016
Contributi liberali ad associazioni sportive	€	35.058	34.733	34.411
Contributi liberali ad associazioni culturali	€	44.097	34.456	44.746
Contributi liberali ad associazioni di carattere economico	€	8.054	11.651	20.386
Contributi liberali ad associazioni che operano nel sociale	€	58.924	50.097	176.352
Altro	€	28.279	42.738	19.772
Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank contributi a favore associazioni della Prov. Di Vicenza	€	300.000	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	€	71.458	70.000	70.000
Totale	€	595.870	593.675	715.667

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 elargizioni erogate annualmente dalla Fondazione ammontano a circa 300.000 euro.

Maggiori info sulla Fondazione su www.fondazione-bpmarostica.it



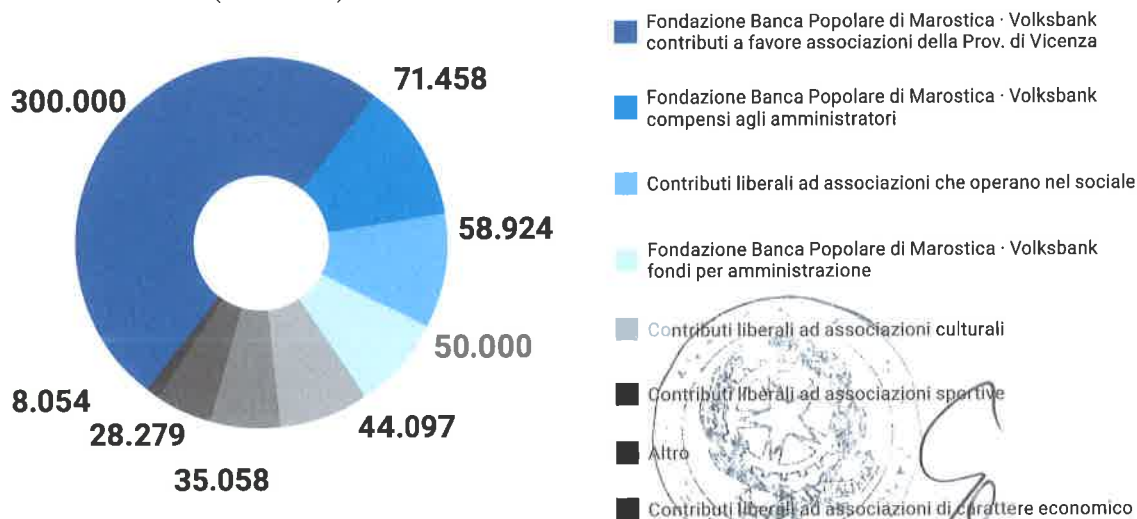
**Fondazione
Banca Popolare
di Marostica
Volksbank**

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 dei contributi erogati relativamente all'anno 2018.

Contributi 2018 (dati in euro)



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.

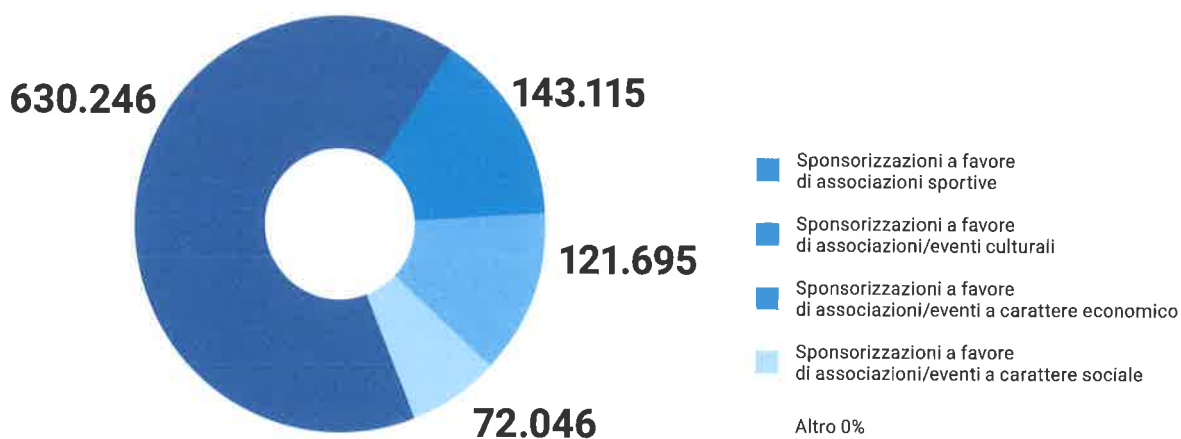
La media nazionale della suddivisione delle sponsorizzazioni fra i vari settori, vede dominare quello sportivo. Tale tendenza si presenta anche in Volksbank, anche se in misura minore. Grande spazio viene riservato alla cultura, al sociale e all'economia.

Investimenti nella comunità (Contratti di sponsorizzazione)	UDM	2018	2017	2016
Sponsorizzazioni a favore di associazioni sportive	€	630.246	592.964	497.535
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi culturali	€	143.115	139.085	159.716
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere economico	€	121.695	96.958	109.919
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere sociale	€	72.046	65.993	63.138
Altro	€	1.932	49.557	41.484
Totale	€	969.034	944.557	871.792

Investimenti nella comunità (dati in euro)

Contratti di sponsorizzazione

Totale 969.034



Una banca aperta al dialogo

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 stakeholders possano entrare in dialogo attivo con la Banca. Oltre al consueto appuntamento dell'Assemblea dei soci, la Banca organizza serate informative e di discussione su temi attuali insieme a rappresentanti dell'economia locale e i componenti del direttivo.

L'ATTENZIONE AI NOSTRI CLIENTI

Una Banca vicina alla sua clientela

100 % A FAVORE DEL TERRITORIO

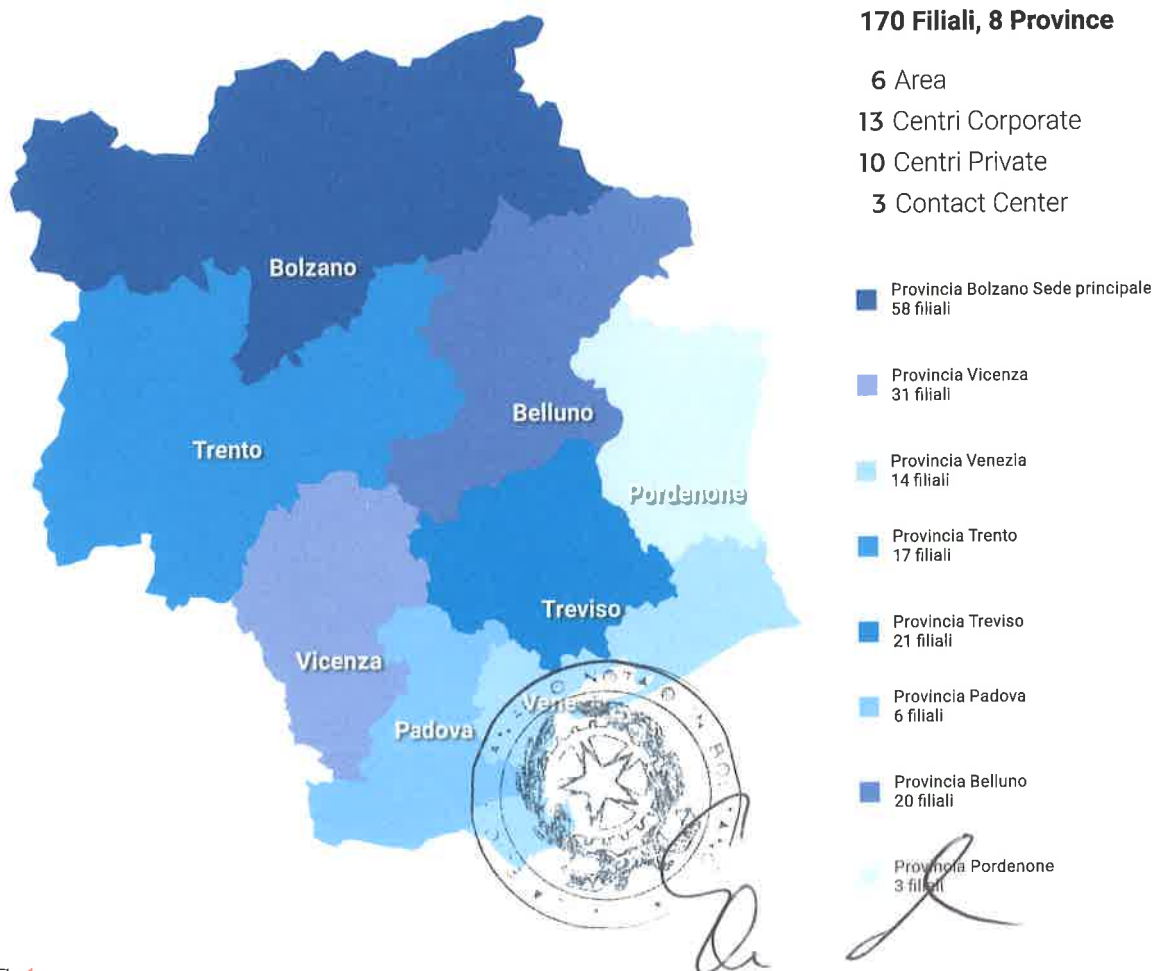
La Banca privilegia l'erogazione del credito alle famiglie ed imprese del territorio di appartenenza, grazie alla raccolta proveniente dal territorio stesso. In tal modo Volksbank assume un ruolo essenziale per il progresso economico e sociale del proprio bacino d'utenza. Finanziando la crescita, creando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

LA RETE DISTRIBUTIVA

La rete distributiva di Volksbank è focalizzata sull'offerta di prodotti e servizi finanziari con l'obiettivo di assicurare un servizio ottimale ad ogni fascia di clientela, grazie anche ad una segmentazione che beneficia di specifici modelli di servizio e di consulenza, di adeguati collaboratori con preparazione oltre che di centri di consulenza specializzati. In tale ottica a marzo 2018 la struttura territoriale è stata sostituita da una struttura funzionale con la creazione di due Business Line, BL Retail e BL Corporate-Private, con il chiaro obiettivo di perfezionare la qualità della relazione e la specializzazione del servizio erogato ai diversi segmenti di clientela. La Business Line Retail si occupa dei segmenti Retail e Small Business allocati principalmente in filiale. Il cliente retail viene gestito a 360° da un consulente che identifica e soddisfa le esigenze anche tramite un sistema integrato di Customer Relationship Management ("CRM").

Una banca vicina alla sua clientela

100 % a favore del territorio



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 ed 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 2018
- Arbitro Bancario Finanziario - Guida pratica
- Arbitro per le Controversie Finanziarie – Guida pratica

Anche nel 2018 Volksbank ha proposto un sondaggio "Victor" alla propria clientela che ha chiesto ai clienti una valutazione sulla qualità dei servizi offerti dalla banca, sulla soddisfazione del cliente in rapporto ai prodotti offerti dalla banca e sul complessivo rapporto del cliente con la banca. Il sondaggio si è svolto dal 12 novembre al 9 dicembre 2018, il focus è stato volutamente rivolto a pochi punti importanti:

- la soddisfazione parziale dei clienti nei confronti della nostra performance;
- la soddisfazione nei confronti del digital banking;
- la soddisfazione globale;
- la predisposizione al passaparola;
- l'esperienza vissuta in relazione al marchio;
- il Contact Center;
- l'investimento in azioni Volksbank e aspettative connesse.

Con le loro risposte i clienti danno un supporto prezioso a Volksbank nell'individuazione dei punti di forza e dei punti dove c'è un potenziale di miglioramento.

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 2016-2018

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 2016-2018

Trasparenza e semplicità

Trasparenza e semplicità sono base e risultato dei sette 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.

Innovazione nel servizio al cliente

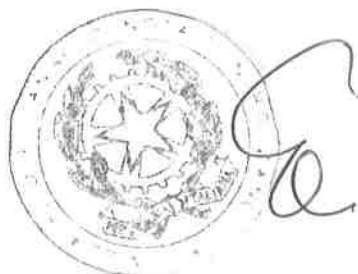
L'innovazione rappresenta la spinta per la crescita futura, nel 2018 Volksbank ha investito in innovazione, multicanalità e digitalizzazione per offrire ai propri clienti servizi bancari economici e flessibili, 24 ore su 24. Maggiori informazioni nel capitolo "Servizi tecnologici e amministrativi ed innovazione di processo".

Offerta di prodotti responsabili

Oltre ai prodotti e ai servizi tipici tradizionali, Volksbank ha arricchito il portafoglio di offerta con prodotti caratterizzati da requisiti di responsabilità e sostenibilità.

La Banca ha sottoscritto convenzioni con le Province e le Regioni per partecipare all'erogazione di finanziamenti agevolati. Nell'ottica di rimanere Banca radicata al e 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/Consorti 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	2018	2017	2016
Totale finanziamenti	€	5.220.132	4.836.447	4.446.475
Finanziamenti per finalità sociali	€	153.276	151.707	151.691
Percentuale del valore totale dei finanziamenti per finalità sociali sul valore totale dei finanziamenti erogati	%	3%	3%	3%



I NOSTRI COLLABORATORI

I collaboratori Volksbank

La risorsa più importante di cui la Banca dispone è il personale. Esso determina il risultato aziendale ed è il vero fattore competitivo, personificando le peculiarità e i valori etici che appartengono alla tradizione ed al codice etico di Volksbank, come banca regionale.

L'obiettivo primario del Servizio gestione del personale è garantire, 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 dei collaboratori assenti per un periodo prolungato (maternità, infortuni e malattia) in base ai criteri e alle politiche di dimensionamento. Per maggiori dettagli si rimanda al bilancio d'esercizio, all'interno della Relazione del Consiglio di amministrazione sulla Gestione, dedicato a "Il Personale".

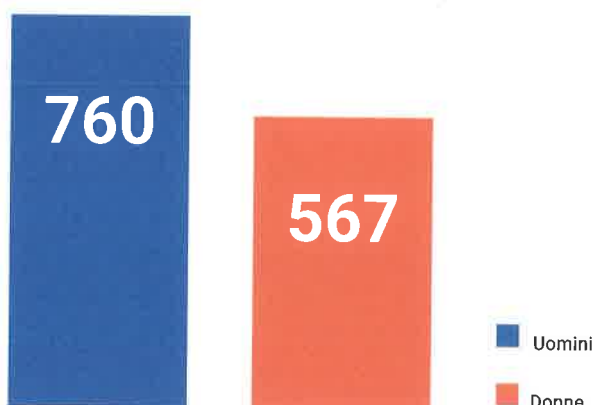
L'organico di Volksbank, a fine 2018 era composto da 1.327 collaboratori (n. 1.366 a fine 2017).

A novembre 2017 è stato siglato con le OO.SS. un nuovo contratto integrativo e il 21 dicembre 2018 è stato siglato un accordo a latere, che lo integra e modifica, con il quale è prevista, tra l'altro, la possibilità di alimentare la Banca Etica delle Ore:

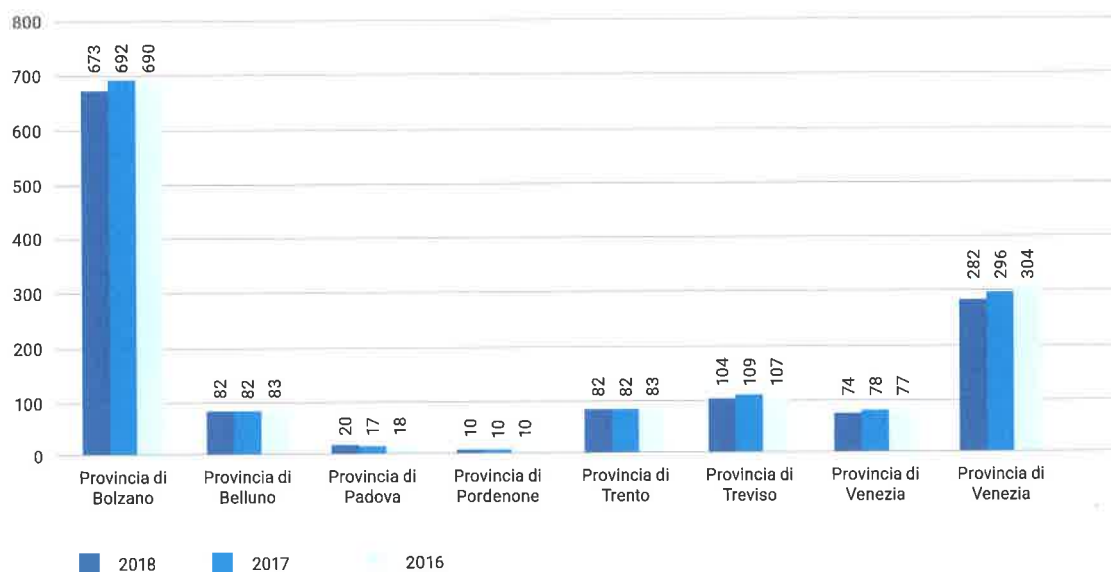
- per i dipendenti, con il versamento di permessi per le ex festività e delle ore di "banca ore"
- per il personale dei quadri direttivi e per i dirigenti, con il versamento delle ore di "banca ore" e delle ferie eccedenti il minimo annuo previsto per legge (20 giorni) e con il versamento di permessi di ex festività.

Con il nuovo contratto integrativo aziendale si è voluto modificare profondamente il sistema premiante, il quale, non solo si è adeguato alla normativa vigente, ma è anche stato trasformato per tutti in un premio variabile di risultato (PVR), con indicatori di valutazione che comprendono i risultati banca, i risultati individuali, ma anche, aspetto di grande innovazione nel settore, i risultati legati alla collaborazione tra i Team. Inoltre, i precedenti automatismi sono stati trasformati in percorsi formativi ed in una valutazione sulle competenze soft (>2,5) negli ultimi due anni all'interno del ruolo ricoperto.

Totale dei dipendenti per genere



Dipendenti per area di operatività



Informazioni sul personale

	2018			2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale per genere	43%	57%		42%	58%		42%	58%	
Totale per categoria di lavoro									
Dirigenti	16%	84%		15%	85%		16%	84%	
Quadri direttivi	18%	82%		17%	83%		17%	83%	
Restante personale dipendente	61%	39%		60%	40%		59%	41%	
Totale per età									
<= 29 anni			4%			5%			6%
30 - 50 anni			65%			66%			67%
>= 51 anni			31%			29%			27%
Composizione per tipo di contratto									
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	552	752	1304	563	775	1338	566	795	1361
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	15	8	23	17	11	28	6	5	11
Composizione per tipo di impiego									
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	319	750	1069	342	779	1121	350	796	1146
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	248	10	258	238	7	245	222	4	226
Composizione per titolo di studio									
Laurea	161	200	361	160	206	366	157	208	365
Diploma	382	512	894	395	528	923	390	538	928
Scuola media	24	48	72	5	51	76	25	53	78
Altro	0	0	0	1	1	1	1	1	1

Composizione dei contratti a tempo indeterminato per area geografica (provincia)

	2018			2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	281	373	654	286	383	669	288	391	679
Provincia di Belluno	35	47	82	35	47	82	35	48	83
Provincia di Padova	5	15	20	5	12	17	5	13	18
Provincia di Pordenone	3	7	10	3	7	10	4	6	10
Provincia di Trento	41	40	81	42	39	81	42	41	83
Provincia di Treviso	51	51	102	47	60	107	46	61	107
Provincia di Venezia	36	38	74	37	41	78	38	39	77
Provincia di Vicenza	100	181	281	108	186	294	108	196	304

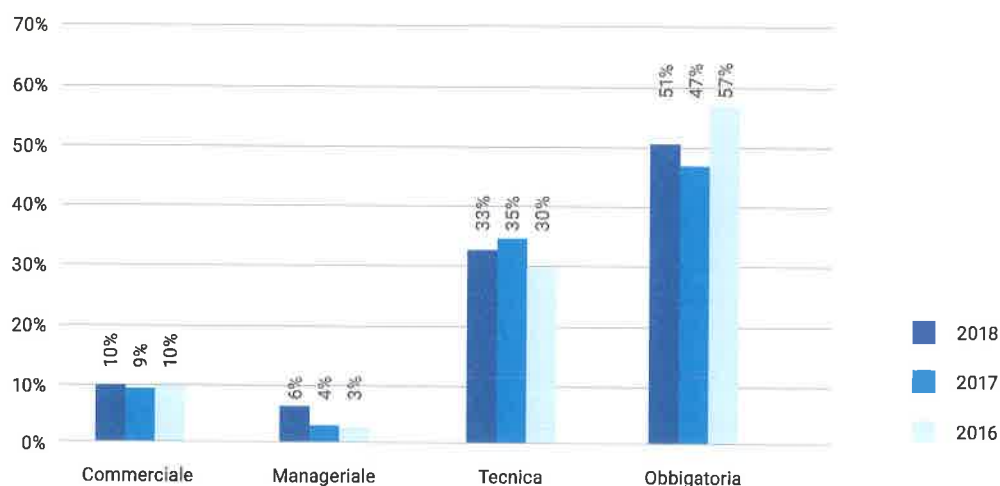
Composizione dei contratti a tempo determinato per area geografica (provincia)

	2018			2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	13	6	19	14	9	23	6	5	11
Provincia di Belluno			0			0			0
Provincia di Padova			0			0			0
Provincia di Pordenone			0			0			0
Provincia di Trento		1	1		1	1			0
Provincia di Treviso	1	1	2	2		2			0
Provincia di Venezia			0			0			0
Provincia di Vicenza	1		1	1	1	2			0

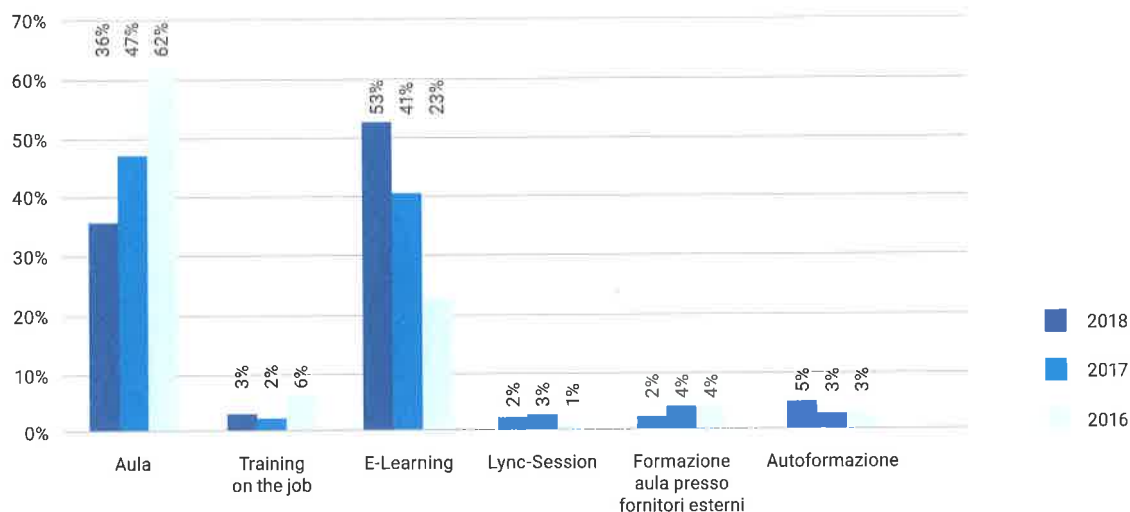
Valorizzazione dei collaboratori

La valorizzazione delle persone è punto fondamentale per la Banca, che offre un ampio programma formativo, a partire dal Workshop per i neoassunti, passando per le formazioni di tipo bancario specifico, a quelle relative alle innovazioni normative e a quelle di supporto nell'utilizzo degli strumenti informatici o di interazione personale, per arrivare alla formazione specifica per le figure manageriali.

Temî formativi



Metodi formativi



Un ruolo sempre più importante è stato assunto dall'autoapprendimento nelle sue diverse forme, che ha raggiunto il 56% delle ore formative complessive. Con moduli di e-learning, sessioni Lync, filmati e altre forme di apprendimento multimediale, si sono potute cogliere le possibilità che si erano presentate a livello tecnico in termini di efficientamento di tempi e costi.

Nel corso del 2018 la Banca ha continuato a mettere al centro dell'attenzione lo sviluppo professionale del personale direttivo per far conoscere e adottare appieno il nuovo modello direttivo allineato a strategia e visione Volksbank. Durante l'anno è proseguito il progetto Development Center - Academy avviato nel 2017, che ha visto impegnati 27 collaboratori sia in percorsi individuali a rafforzamento di specifiche abilità preindividuate sia in sessioni collettive in aula. Tale percorso evidenzia il pieno sostegno della Banca allo sviluppo del personale direttivo, in particolare nell'ottica di elaborare ed armonizzare le competenze di base (feedback, coaching) ed il ruolo del responsabile nella veste di formatore dei propri collaboratori.

Sempre nel 2018 è stata intensificata la collaborazione col mondo accademico, in particolare con l'Università di Bolzano e Cà Foscari di Venezia, al fine anche del recruiting di tirocinanti presso gli studenti, come avvenuto in particolare in occasione dell'evento "Job speed dating" presso l'Università di Bolzano.

I moduli formativi svolti nel 2018 erano rivolti alla strategia della Banca, al teambuilding, al design thinking e al human-centered design.

La Banca continuerà anche in futuro ad elaborare e armonizzare le competenze di base del personale direttivo (feedback, coaching) e il ruolo del preposto nella veste di formatore dei propri collaboratori.

Un percorso specifico infine è stato pensato per i neo assunti, che ha previsto sessioni in aula su strategia aziendale, sviluppo della personalità, public speaking, tecniche di presentazione, project management e coaching individuale.

Il programma ha visto coinvolti 21 collaboratori per un totale di 945 ore di formazione.

Obiettivo è stato di individuare non solo le competenze tecniche, ma di comprendere quale grado di sintonia ci possa essere tra collaboratore e Banca del futuro, posto che proprio queste giovani risorse saranno la Banca di domani.

Sono stati quindi trattati temi come il "digital mindset", la flessibilità cognitiva e la occupabilità non solo attuale nelle posizioni oggi presenti in Banca ma anche in quelle future.

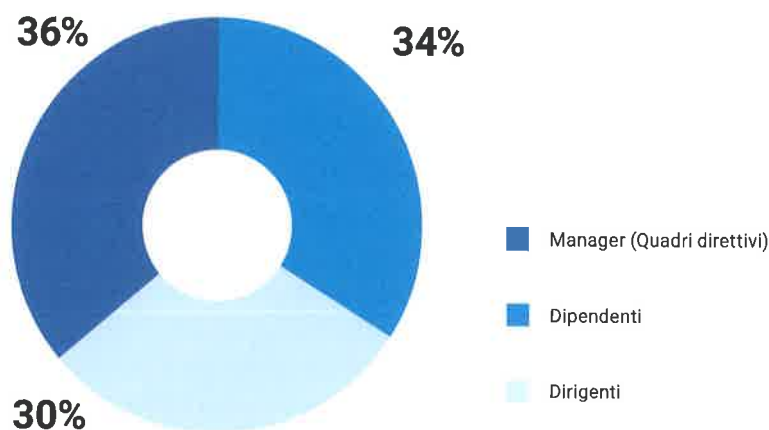


Formazione al personale	2018			2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	480	1.659	2.139	120	337	457	131	300	431
Quadri direttivi (*)	6.338	28.956	35.294	1.976	13.491	15.467	2.070	11.602	13.672
Restante personale dipendente	29.764	19.176	48.940	25.346	30.619	55.965	21.601	27.867	49.468
Totale numero di ore di formazione			86.373			71.888			63.571

Ore medie di formazione al personale	2018			2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	80,00	51,84	56,29	20,00	9,91	11,43	34,50	21,53	23,58
Quadri direttivi (*)	68,15	67,81	67,87	22,45	31,52	29,97	23,25	26,04	25,57
Restante personale dipendente	63,60	63,71	63,64	52,15	94,50	69,09	55,82	67,66	60,71

(*) dal 2018 la figura del Quadro direttivo sostituisce quella del Manager e comprende anche la figura dei responsabili di unità alla quale si riferiscono i dati indicati per il 2017 e 2016, a seguito di questa riclassifica i valori dei diversi anni non sono direttamente confrontabili.

Ore medie di formazione per categoria professionale



In termini di **valutazione delle performance**, ogni dipendente partecipa annualmente ad un colloquio individuale con il proprio responsabile, in occasione del quale viene commentato l'anno trascorso e si pianifica il futuro.

I colloqui con i collaboratori si tengono annualmente e rappresentano un importante strumento di management. Nel 2018 è proseguito l'utilizzo del modulo valutativo introdotto nel 2016, con il quale è stato possibile valutare con maggiore oggettività la prestazione lavorativa e il potenziale dei singoli collaboratori. Nel processo, il dialogo tra preposto e collaboratore continua a rivestire un'importanza di primo piano. Tutte le attività assegnate sono discusse e commentate, compreso tutto ciò che può essere oggetto di interventi migliorativi.

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 ed 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

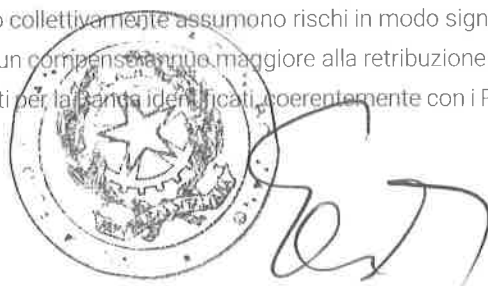
Per quanto riguarda le modalità di gestione adottate dalla Banca con riferimento al personale, Volksbank adotta criteri oggettivi e uniformi di valutazione ed erogazione delle remunerazioni, nel rispetto di quanto previsto dalle politiche di remunerazione applicate dalla Banca e del codice etico che 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.

Volksbank aggiorna le Politiche di remunerazione in funzione dell'evoluzione del contesto regolamentare e al fine di allineare sempre più in un'ottica di lungo periodo gli interessi del management a quelli degli Azionisti, attraverso forme di declinazione della remunerazione in grado, da un lato, di attrarre e trattenere core workers e, dall'alto, di correlare le remunerazioni variabili con gli orizzonti temporali in cui si consolida la performance.

Più in dettaglio, coerentemente con i principi di responsabilità sociale della propria azione d'impresa, la Banca persegue, attraverso un'equilibrata la strategia retributiva, gli obiettivi di:

- orientare i comportamenti del personale verso le priorità aziendali, definite con il piano strategico, a sostegno della creazione di valore a medio-lungo termine, nel rispetto delle regole che assicurano un corretto controllo dei rischi aziendali, attuali e prospettici, e il mantenimento di adeguati livelli di liquidità e di patrimonializzazione;
- attrarre e mantenere persone professionalmente qualificate, sostenere l'affiliazione attraverso lo sviluppo professionale, la valorizzazione del merito e la salvaguardia dell'equità retributiva interna; mantenere la competitività retributiva esterna per tipologia della funzione, dimensione aziendale e caratteristiche di mercato;
- sostenere comportamenti coerenti con il codice etico, il rispetto delle disposizioni di legge e della normativa regolamentare.

Le Politiche di remunerazione applicate e aggiornate annualmente dalla Banca definiscono i criteri per l'accesso, il calcolo e l'erogazione della remunerazione variabile nei confronti del personale più rilevante della Banca. Il personale più rilevante è definito come perimetro di popolazione aziendale cui sono applicate regole di governo della remunerazione più stringenti poiché, per ruolo o attività professionale o strutturazione degli incentivi, ha o può avere un impatto rilevante sul profilo di rischio della Banca: vi rientrano, in particolare, gli amministratori esecutivi, l'alta dirigenza, i responsabili delle Funzioni aziendali di controllo e il direttore centrale Risorse umane, altri soggetti che individualmente o collettivamente assumono rischi in modo significativo e, salvo evidenze contrarie, coloro che percepiscono un compenso annuo maggiore alla retribuzione più bassa corrisposta ai soggetti che assumono rischi rilevanti per la Banca identificati, coerentemente con i Regulatory Technical Standard definiti dall'EBA.



Nel rispetto dei criteri di trasparenza, la Banca fa disclosure sulle proprie politiche di remunerazione. Nella politica di remunerazione vengono indicati gli Entry Gates che rappresentano le condizioni di accesso al sistema premiante, il rapporto tra la remunerazione fissa e variabile, che varia a seconda della funzione svolta dal soggetto appartenente al personale più rilevante, e i criteri con cui vengono assegnati gli obiettivi e i pesi degli stessi.

Gli obiettivi assegnati possono avere natura di Obiettivi banca (RORAC e utile netto) e natura di obiettivi individuali, quantitativi e qualitativi, di funzione. Sono naturalmente previsti meccanismi di malus e claw back nel caso di rilevamento di condotte fraudolente da parte del personale più rilevante. Inoltre, nel caso in cui la parte variabile della retribuzione del personale più rilevante della Banca superi l'importo annuo pari ad € 15.000, questi deve vedersi corrisposta la parte eccedente a detta soglia sotto forma di strumenti finanziari. Nei confronti di tutti il personale più rilevante è infine previsto il meccanismo del differimento tale per cui una quota della parte variabile della retribuzione (50%) viene erogata nell'anno di esercizio di competenza ed un'altra parte viene erogata nei due anni successivi (25%+25%).

Per il trattamento economico dei dirigenti, del personale direttivo, del personale specialista e del personale delle 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. I collaboratori esterni sono remunerati con un compenso fisso contrattuale.

Per quanto riguarda la remunerazione variabile, La struttura retributiva di BPAA prevede componenti variabili di remunerazione sotto forma di:

- incentivi (sistema incentivante) per le categorie di personale che maggiormente orientano la performance globale Banca potendo assumere posizioni di rischio, generare profitti o incidere su altre poste di bilancio per importi rilevanti e
- premi di performance (sistema premiante) per la generalità del personale dipendente che riconoscono, nel rispetto dei contratti collettivi nazionali e aziendali, il contributo al risultato globale Banca e il livello di prestazione quali-quantitativa individuale.

Diversità

La Banca assicura pari opportunità di carriera al personale senza distinzione di genere. Le differenze che emergono dalle tabelle seguenti sono dovute principalmente ad un utilizzo maggiore del part-time da parte dei dipendenti di genere femminile e da una maggiore anzianità di servizio e di ruolo da parte dei dipendenti di genere maschile.

Rapporto tra salario base e remunerazione femminili / maschili per categoria e per qualifica operativa

	2018	2017	2016
Dirigenti – Top management			
Salario base medio	68%	65%	63%
Altre forme remunerative (dato medio)	63%	62%	61%
Remunerazione media totale	66%	64%	63%
Altri Dirigenti			
Salario base medio	84%	83%	82%
Altre forme remunerative (dato medio)	86%	78%	81%
Remunerazione media totale	84%	82%	82%
Quadri direttivi			
Salario base medio	85%	85%	83%
Altre forme remunerative (dato medio)	80%	83%	84%
Remunerazione media totale	84%	84%	83%
Restante personale dipendente			
Salario base medio	85%	85%	86%
Altre forme remunerative (dato medio)	84%	85%	88%
Remunerazione media totale	85%	85%	86%

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 ed ottenere una riduzione dell'orario di lavoro con diverse forme di part time.

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

Congedo parentale	2018			2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del diritto al congedo parentale	53	32	85	49	38	87	48	24	72
Numero di dipendenti rientrati in servizio dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	34	32	66	15	38	53	29	24	53
Numero di dipendenti in servizio 12 mesi dopo il aver usufruito del diritto al congedo parentale	46	36	82	28	24	52	24	13	37
Tasso di rientro dopo congedo parentale	64%	100%	78%	30%	100%	61%	60%	100%	74%
Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo il congedo parentale	94%	95%	94%	97%	100%	98%	77%	100%	84%

La Banca, negli anni, ha perseguito, con successo, numerosi progetti volti all'integrazione di personale non normo dotato. Tali percorsi, seppur carichi di difficoltà, sono risultati stimolanti ed incentivanti per tutti i soggetti coinvolti, ed hanno dato come risultato non solo la valorizzazione del personale non normo dotato, ma anche una fortificazione dei rapporti umani all'intero team di lavoro.

Nel 2018 sono in forza alla Banca 36 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 ed 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").

Il Piano riserva altresì alla Banca la facoltà di mettere a disposizione del personale, volontariamente e unilateralmente ed in costanza del Piano, taluni servizi welfare aggiuntivi (i "Servizi Welfare Aggiuntivi"), sempre finalizzati al benessere personale e al supporto della vita familiare.

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, la Banca ha deciso di implementare il Piano Welfare 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 Aziendale 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 e i Dirigenti apicali e i Responsabili Compliance, Internal Audit e Risk Management.

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 famigliari anziani o non autosufficienti;
- Acquisto di pacchetti in Convenzione;
- Buoni acquisto;
- Assistenza sanitaria;
- 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	2018			2017			2016		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Infortunati sul lavoro	n°	6	7	13	5	3	8	6	2	8
<i>di cui:</i>										
Infortunati durante l'orario di lavoro	n°	2	4	6	2	0	2	2	1	3
<i>percentuale sul totale</i>	%	33,3%	57,1%	46,2%	40,0%	0,0%	25,0%	33,3%	50,0%	37,5%
Infortunati in itinere (1)	n°	4	3	7	3	3	6	4	1	5
<i>percentuale sul totale</i>	%	66,7%	42,9%	53,8%	60,0%	100,0%	75,0%	66,7%	50,0%	62,5%
Giornate di lavoro perse per infortuni	gg	54	33	87	67	26	93	122	21	143
Giorni di assenza nel periodo di rendicontazione	gg	3.640	3.754	7.394	3.299	4.496	7.795	2.896	3.970	6.866
Ore di lavoro effettivamente lavorate	ore	831.747	1.118.516	1.950.263	809.305	1.119.566	1.928.871	856.676	1.217.514	2.074.190
Giorni di lavoro lavorabili	gg	148.936	200.286	349.222	148.634	205.616	354.250	149.479	212.441	361.920
Tasso di infortuni (frequenza)	-	7,21	6,26	6,67	6,18	2,68	4,15	7,00	1,64	3,86
Tasso di gravità	-	0,06	0,03	0,04	0,08	0,02	0,05	0,14	0,02	0,07
Tasso di assenteismo	-	2,44	1,87	2,12	2,22	2,19	2,20	1,94	1,87	1,90

Salute e sicurezza in accordi formali con i sindacati

	2018	2017	2016
Totale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza	0	1	1
Totale di accordi con i sindacati	4	7	4
Percentuale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza sul totale	0%	14%	25%

Tutela dei diritti umani e dei lavoratori

In base al Codice Etico, adottato il 22 dicembre 2015, 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 mandati, non 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".

Ad ulteriore conferma del presidio sul tema, Volksbank ha in essere diverse partnership commerciali con alcuni partner i cui fondi applicano filtri ESG (environmental, social, governance) per definire l'approccio agli investimenti.

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:

- 8) la consegna e la presa visione del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001;
- 9) 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 della Banca, 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.

Nessun incidente a sfondo discriminatorio è avvenuto durante il periodo 2016-2018

Tutti i dipendenti della Banca sono coperti dal CCNL di riferimento.

Dipendenti coperti da contratto collettivo	2018			2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero	567	760	1327	580	786	1366	572	800	1372
Percentuale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

L'organico di Volksbank a fine esercizio 2018 era composto da 1.327 collaboratori (1.366 a fine 2017). Questa riduzione di organico, in linea con gli obiettivi previsti dal piano industriale, è stata determinata dall'assunzione di 14 nuovi collaboratori e dalla cessazione dal servizio di 63 collaboratori (di cui 13 per pensionamento).

Le assunzioni nel 2018 sono state costituite da 5 nuovi giovani collaboratori nella rete commerciale e da 6 nuovi collaboratori con competenze specifiche nei servizi interni, che hanno contribuito ad accrescere la professionalità.

Turnover	2018			2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Personale in entrata	6	8	14	23	24	47	8	12	20
Per età:									
<= 29 anni	1	3	4	16	8	24	6	4	10
30 - 50 anni	5	4	9	6	13	19	2	8	10
>= 51 anni	0	1	1	1	3	4	0	0	0
Personale in uscita	29	34	63	15	38	53	16	50	66
Per età:									
<= 29 anni	13	1	14	4	7	11	1	0	1
30 - 50 anni	13	15	28	8	16	24	9	11	20
>= 51 anni	3	18	21	3	15	18	6	39	45
Motivazione uscita:									
Uscite volontarie (escluso il pensionamento)	12	11	23	11	21	32	10	14	24
Pensionamento	2	12	14	2	10	12	1	9	10
Licenziamenti	0	0	0	1	0	1	1	1	2
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato, fdo esuberi, decessi, accordi individuali)	5	11	16	1	7	8	4	26	30
Tasso di turnover positivo	1%	1%	1%	4%	3%	3%	1%	2%	1%
Tasso di turnover negativo	5%	4%	5%	3%	5%	4%	3%	6%	5%
Tasso di turnover	6%	6%	6%	7%	8%	7%	4%	8%	6%



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, il risparmio energetico.

Volksbank e il "Patto per la neutralità climatica 2025"

La tutela del clima è una tematica che riguarda tutti noi. Questa è la premessa che ha indotto anche Volksbank a voler dare il proprio contributo. Dall'ottobre del 2016 la Banca è entrata a far parte del "Patto per la neutralità climatica 2025".

L'idea di aggregare più aziende per una sensibile riduzione e compensazione volontaria delle proprie emissioni di gas serra proviene dal Vorarlberg, in Austria. Dal maggio 2016 esiste però anche un "Patto per la neutralità del clima in Alto Adige". Da quella data ha preso il via una reciproca collaborazione con obiettivi condivisi. Le aziende partecipanti - tra cui figura anche la Banca - si dichiarano disposte a cooperare per la riduzione delle emissioni di CO₂ tramite misure volontarie. In un rapporto di scambio reciproco i partecipanti elaborano idee e progetti per ridurre le proprie emissioni nocive. Il progetto si svolge sotto il coordinamento del Terra Institute di Bressanone.

I 5 step stabiliti per la riduzione delle emissioni CO₂ sono:

- 10) Misurazione: In primo luogo vengono rilevate le emissioni di CO₂ e individuato il primo potenziale di riduzione e miglioramento.
- 11) Riduzione: Le emissioni superflue vengono costantemente ridotte grazie all'efficientamento energetico, alla modifica degli stili di vita e ad un maggiore impiego di energia verde.
- 12) Compensazione: Solo a riduzione avvenuta, le emissioni inevitabili vengono compensate con certificazioni CO₂. A tal fine il Patto prevede un portfolio di progetti con elevati standard, nonché l'elaborazione a livello centralizzato dell'acquisto e dello smaltimento degli specifici certificati CO₂.
- 13) Certificazione: Il calcolo della carbon footprint (impronta di carbonio) avviene in base alla Certificazione ISO 14064.
- 14) Comunicazione: Una nuova piattaforma on line ha il compito di informare sulle attività del Patto, sulle misure adottate e sui successi ottenuti. La piattaforma inoltre agevola gli scambi di esperienze e idee tra le aziende aderenti.

Il monitoraggio e l'obiettivo di miglioramento dell'impatto derivante dalle attività della società è considerato un passaggio fondamentale, assieme alla rivalutazione del portafoglio prodotti finanziari in ottica di investimento responsabile, per migliorare la percezione da parte degli stakeholders di banca "sostenibile" a 360°.

Consumi energetici

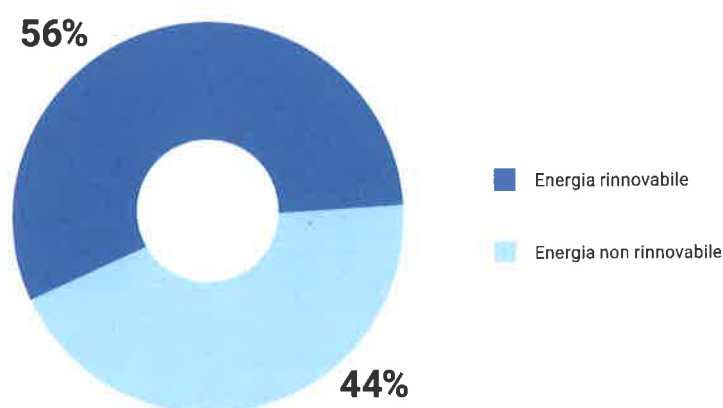
La Banca si rifornisce principalmente da un fornitore di energia al 100% rinnovabile (idroelettrica) che annualmente rilascia alla banca un certificato "green energy".

Per il 2018 questa fornitura green ha permesso di evitare l'emissione nell'atmosfera di circa 2.410 tonnellate di CO₂.

La nuova sede della Banca di Via Macello 55 è certificata Klimahaus "A" e l'edificio di Bressanone che ospita la clinica Brixana è certificato Klimahaus B.

Consumi di energia diretti	UDM	2018	2017	2016
Riscaldamento	GJ	15.671	15.779	15.679
Gas naturale	GJ	14.354	14.473	14.617
Gasolio	GJ	1.317	1.306	1.062
Energia elettrica acquistata	GJ	24.171	24.377	25.523
Di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	24.171	24.377	25.523
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	GJ	-	-	-
Teleriscaldamento	GJ	1.946	2.170	2.014
Riscaldamento acquistato non rinnovabile	GJ	440	471	460
Riscaldamento acquistato rinnovabile	GJ	1.506	1.700	1.554
Raffrescamento acquistato non rinnovabile	GJ	-	-	-
Raffrescamento acquistato rinnovabile	GJ	-	0	0
Totale combustibili non rinnovabili (incluso parco auto)	GJ	19.808	20.224	20.239
Consumo carburanti non rinnovabili parco auto	GJ	3.696	3.975	4.101
Totale consumi di energia	GJ	45.484	46.301	47.316
Di cui Energia rinnovabile	GJ	25.677	26.077	27.077
% rinnovabili sul totale	%	56,5%	56,3%	57,2%

Consumo di rinnovabili sul totale (2017)



Emissioni in atmosfera

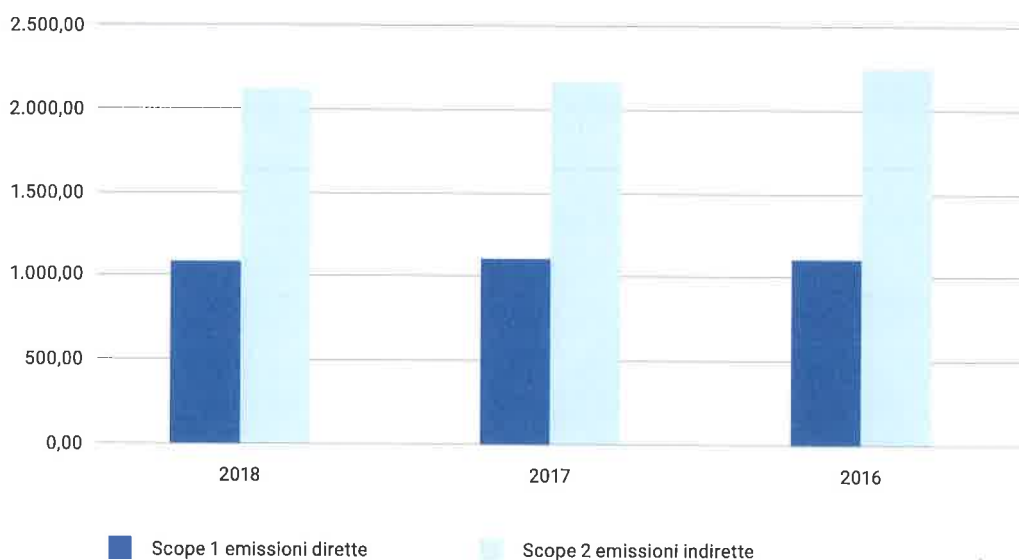
Emissioni dirette ed indirette prodotte dalla Banca

Le emissioni dirette prodotte dalla banca sono quelle relative agli impianti di riscaldamento delle sedi operative, quelle indirette sono relative all'energia acquistata.



Emissioni dirette e indirette prodotte dalla Banca	UDM	2018	2017	2016
Emissioni dirette (Scope 1)				
Gasolio da riscaldamento	T CO2e	96,94	96,15	78,18
Gasolio auto	T CO2e	269,55	289,83	299,02
Benzina	T CO2e	-	-	-
Gas naturale	T CO2e	720,64	728,95	736,21
Altro (specificare)	T CO2e	-	-	-
Emissioni indirette (Scope 2)				
Location-based	T CO2e	2.101,56	2.119,54	2.219,15
Market-based	T CO2e	-	-	-
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	T CO2e	-	-	-
Riscaldamento acquistato non rinnovabile	T CO2e	28,83	39,21	38,32
Riscaldamento acquistato rinnovabile	T CO2e	-	-	-
Altro (specificare)	T CO2e	-	-	-

Emissioni per tipologia t CO_{2e}



Nel 2018 è stata emessa una nuova Policy per l'acquisto delle autovetture aziendali assegnate a specifiche categorie di collaboratori, che incentiva la scelta di autoveicoli con alimentazione a basso impatto ambientale (metano, ibride o elettriche).

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.

Gli aspetti di compliance ambientale sono demandati ad altri partner, 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".

Peso totale dei materiali utilizzati	UDM	2018	2017	2016
Carta	Kg	117.401	121.720	124.620
Toner e cartucce	Kg	2.131	1.567	890
TOTALE	Kg	119.532	123.287	125.510

Peso totale dei rifiuti riciclati	UDM	2018	2017	2016
Totale rifiuti destinati a recupero (riuso o riciclo)	Kg	6.050	151.627	133.930
Di cui pericolosi	Kg	-	6.367	2.390
Di cui non pericolosi	Kg	6.050	145.260	131.540

Il dato relativo al 2018 è significativamente inferiore a quelli degli anni precedenti, che comprendevano attività di cantiere non presente nel 2018.

Rifiuti pericolosi e non pericolosi recuperati/riciclati



Consumi idrici

Il consumo di acqua di falda deriva da tre pozzi.

Consumi idrici	UDM	2018	2017	2016
Acqua di falda	L	88.298.000	112.212.000	101.634.000
Fornitura d'acqua municipale o altre infrastrutture	L	27.460.759	31.759.511	27.610.747
TOTALE	L	115.758.759	143.971.511	129.244.747

Impatti ambientali indiretti

Gli impatti ambientali indiretti, nonostante non siano emersi come un tema materiale per la Banca, sono tenuti in particolare considerazione da Volksbank, anche alla luce dei crescenti trend relativi alle tematiche ambientali connesse alle istituzioni finanziarie.

Le attività svolte da Volksbank hanno infatti un rilevante impatto sul contesto sociale e ambientale in cui opera, ed è dunque volontà della Banca agire in maniera responsabile relativamente a queste tematiche.

Per garantire la completezza delle informazioni presentate nel documento, Volksbank ritiene dunque utile rendicontare anche le informazioni relative alla sostenibilità ambientale delle proprie attività di business, con particolare riferimento al credito responsabile e agli investimenti sostenibili.

Nell'ambito della concessione del credito (pilastro portante del modello di business della Banca), la strategia di Volksbank mira a coniugare sviluppo e sostenibilità, responsabilità e attività d'impresa. La Banca si è dotata di un Codice Etico al quale si attiene anche nella concessione del credito. Oltre alla valutazione del mero merito creditizio, Volksbank attribuisce una crescente importanza anche ad aspetti non finanziari, con lo scopo di:

- favorire investimenti orientati al ciclo economico regionale, in quanto banca del territorio
- sostenere investimenti rivolti a creare sinergie fra il settore turismo ed agroalimentare
- favorire investimenti orientati alla produzione di beni alimentari basata su criteri biologici
- favorire finanziamenti orientati al risparmio energetico
- escludere finanziamenti a particolari settori/impresе (es. fornitura per la produzione di armi belliche, gioco d'azzardo, impresе che non rispettano i diritti umani / diritti del lavoratore)

Inoltre, 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.

Infine, in collaborazione con la Provincia di Trento e insieme ad altri stakeholder provinciali, Volksbank partecipa al "Tavolo Condomini" per la definizione di strumenti formativi e informativi, al fine di promuovere la riduzione dei consumi energetici e a "Condominio Green", il progetto che mira ad incentivare gli interventi di riqualificazione energetica dei condomini che hanno almeno cinque unità abitative, costruiti almeno 25 anni fa.

Per quanto riguarda gli investimenti responsabili, Volksbank investe circa 110 milioni di euro in titoli gestiti esternamente adottando uno screening che considera le seguenti caratteristiche delle società dell'universo investibile: la qualità del management negli ambiti ambientali, sociali e di governance, il coinvolgimento in controversie legate ad aspetti ESG e l'area di business.

Volksbank, nel 2018, ha inoltre collocato alla propria clientela circa 250 milioni di Euro in fondi ESG (circa il 15% del totale collocato in fondi comuni/SICAV).

Per il 2019, Volksbank intende consolidare ulteriormente il proprio presidio sul tema, ed ha previsto lo sviluppo di ulteriori politiche per l'inclusione strategica di criteri ESG nelle politiche di credito e di investimento, nonché l'estensione della considerazione di tali criteri anche a nuovi prodotti. In particolare è in corso lo sviluppo di un nuovo approccio di Fund Picking, che considera i criteri ESG all'interno dell'universo dei fondi scelti per il collocamento, con pesi da definire in seguito ad una specifica analisi di efficienza.

NOTA METODOLOGICA

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 state selezionate sulla base del principio di "materialità", la cui applicazione permette alla società di individuare solamente quelle che risultano rilevanti tenendo conto delle caratteristiche della Banca, del suo modello organizzativo, delle sue politiche, dei principali rischi e dell'impatto generato.

La DNF è stata presentata e approvata dal Consiglio di amministrazione il 15 marzo, contestualmente al bilancio di esercizio; coerentemente con una delle opzioni previste dall'art. 5 del Decreto 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 all'esame limitato da parte di una società di revisione indipendente (BDO Italia S.p.A.) con cui Volksbank non detiene cointeressenze né altri legami; la verifica è svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento.

Il processo di individuazione dei temi rilevanti

Nel corso 2018 è stato avviato un processo di aggiornamento e validazione del processo di individuazione dei temi rilevanti svolto nel 2017. Il processo ha visto la validazione della matrice sviluppata nel 2017 e, alla luce dei trend di sostenibilità globale a livello di settore, l'inserimento del tema "Impatti ambientali diretti" tra i temi considerati materiali.

In particolare, l'aggiornamento ha visto il coinvolgimento del Comitato Esecutivo e di alcuni top manager della Banca, che si sono espressi al fine di confermare o modificare i risultati dell'analisi svolta nel 2017. Questa fase ha previsto una nuova valutazione dell'importanza di ciascun tema identificato secondo due diversi punti di vista: l'importanza per le strategie d'impresa da un lato, il grado di influenza sulle aspettative degli stakeholder di riferimento dall'altro.

È stata quindi aggiornata la matrice di materialità, successivamente condivisa e validata dalla Direzione Generale.

La tabella che segue illustra i sette 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 della DNF di Volksbank. La tabella mostra inoltre il capitolo della DNF in cui si trova la trattazione, e la correlazione con gli ambiti citati all'art 3 del d.lgs. 254/2016.



Capitolo	Temi materiali	Ambiti del d.lgs. 254/2016
Il nostro legame con il territorio	Banca del territorio	Aspetti sociali
L'attenzione ai nostri clienti	Una banca vicina alla sua clientela	Aspetti sociali
Il nostro modo di fare business	Integrità e indipendenza nella condotta aziendale	Aspetti sociali Lotta alla corruzione
I nostri collaboratori	Qualità della vita in azienda	Aspetti attinenti al personale Rispetto dei diritti umani
I nostri collaboratori	Tutela dei diritti umani e dei lavoratori	Aspetti attinenti al personale Rispetto dei diritti umani
I nostri collaboratori	Valutazione e remunerazione dei collaboratori	Aspetti attinenti al personale
I nostri impatti ambientali	I nostri impatti ambientali	Aspetti ambientali

All'interno della matrice di materialità, riportata al Capitolo 1, non sono stati collocati graficamente alcuni temi in quanto considerati dei veri e propri pilastri per l'esistenza della banca stessa: Performance economica, Tutela della stabilità finanziaria, Gestione dei rischi e Governance e processi decisionali. Tali tematiche, adeguatamente sviluppate nei capitoli iniziali della DNF in particolare per quanto riguarda gli ambiti di applicazione del d.lgs 254/2016, vengono inoltre dettagliatamente trattate all'interno della Relazione sull'andamento della gestione.

Il perimetro e lo standard di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione della DNF coincide con quello del Bilancio, mentre l'anno di rendicontazione cui si riferiscono le informazioni e i dati è il 2018.

Lo standard di rendicontazione utilizzato da Volksbank per la redazione della propria DNF sono i "GRI Sustainability Reporting Standards", pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative (GRI Standards), con riferimento alla selezione di GRI Standards. In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, all'interno di questa DNF si è fatto riferimento ai Reporting Standards identificati nella tabella che segue. Le singole Standard Disclosures sono inoltre correlate ai temi materiali che contribuiscono a rappresentare.

GRI STANDARDS	GRI Disclosures	Description	Tema materiale	Paragrafo di riferimento
GRI 102 – General Disclosure	GRI 102-1	Name of the organization		La mia Volksbank
	GRI 102-2	Activities, brands, products, and services		La mia Volksbank
	GRI 102-3	Location of headquarters		
	GRI 102-4	Location of operations		La mia Volksbank
	GRI 102-5	Ownership and legal form		La mia Volksbank
	GRI 102-6	Markets served		La mia Volksbank
	GRI 102-8	Information on employees and other workers		I nostri collaboratori
	GRI 102-15	Key impacts, risks, and opportunities		La mia Volksbank
	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior		La mia Volksbank
	GRI 102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics		La mia Volksbank
	GRI 102-18	Governance structure		La mia Volksbank
	GRI 102-41	Collective bargaining agreements		
	GRI 102-47	List of material topics		Nota metodologica
	GRI 102-50	Reporting period		Nota metodologica
	GRI 201 – Economic Performance	GRI 201-1	Direct economic value generated and distributed	Banca del territorio
GRI 204 – Procurement Practices	GRI 204-1	Proportion of spending on local suppliers	Banca del territorio	Il nostro modo di fare business
	GRI 205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Integrità e indipendenza nella condotta aziendale	Il nostro modo di fare business
GRI 205 – Anti-corruption	GRI 205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	Integrità e indipendenza nella condotta aziendale	Il nostro modo di fare business
	GRI 206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Integrità e indipendenza nella condotta aziendale	Il nostro modo di fare business
GRI 206 – Anti-competitive Behavior				
GRI 301 – Materials	GRI 301-1	Materials used by weight or volume	Impatti ambientali diretti	I nostri impatti ambientali
GRI 302 – Energy	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	Impatti ambientali dirett	I nostri impatti ambientali
GRI 303 – Water	GRI 303-1	Water withdrawal by source	Impatti ambientali diretti	I nostri impatti ambientali
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	Impatti ambientali diretti	I nostri impatti ambientali
GRI 305 – Emissions	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Impatti ambientali diretti	I nostri impatti ambientali



GRI 306 – Effluents and Waste	GRI 306-2	<i>Waste by type and disposal method</i>	Impatti ambientali diretti	I nostri impatti ambientali
GRI 401 – Employment	GRI 401-1	<i>New employee hires and employee turnover</i>	Qualità della vita in azienda	I nostri collaboratori
	GRI 401-3	<i>Parental leave</i>	Qualità della vita in azienda	I nostri collaboratori
GRI 403 – Occupational Health and Safety	GRI 403-2	<i>Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities</i>	Tutela dei diritti umani e dei lavoratori	I nostri collaboratori
	GRI 403-4	<i>Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions</i>	Tutela dei diritti umani e dei lavoratori	I nostri collaboratori
GRI 404 – Training and Education	GRI 404-1	<i>Average hours of training per year per employee</i>	Valutazione e remunerazione dei collaboratori	I nostri collaboratori
GRI 405 – Diversity and Equal Opportunity	GRI 405-1	<i>Diversity of governance bodies and employees</i>	Tutela dei diritti umani e dei lavoratori	I nostri collaboratori
	GRI 405-2	<i>Ratio of basic salary and remuneration of women to men</i>	Tutela dei diritti umani e dei lavoratori	I nostri collaboratori
GRI 406 – Non-discrimination	GRI 406-1	<i>Incidents of discrimination and corrective actions taken</i>	Tutela dei diritti umani e dei lavoratori	I nostri collaboratori
GRI 417 – Marketing and Labeling	GRI 417-2	<i>Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling</i>	Una banca vicina alla sua clientela	L'attenzione ai nostri clienti
	GRI 417-3	<i>Incidents of non-compliance concerning marketing communications</i>	Una banca vicina alla sua clientela	L'attenzione ai nostri clienti
GRI 418 – Customer Privacy	GRI 418-1	<i>Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data</i>	Una banca vicina alla sua clientela	L'attenzione ai nostri clienti
Financial Services Sector Disclosures	GRI FS6	<i>Percentage of the Portfolio for Business Lines by Specific Region, Size (E.G. Micro/Sme/Large) and by Sector</i>	Una banca vicina alla sua clientela	La mia Volksbank
	GRI FS7	<i>Monetary Value of Products and Services Designed to Deliver a Specific Social Benefit for Each Business Line Broken Down by Purpose</i>	Una banca vicina alla sua clientela	L'attenzione ai nostri clienti

Tutti gli indicatori sono stati rendicontati senza alcuna omissione.

Il processo di reporting e le metodologie di calcolo

La definizione dei contenuti della DNF 2018 ha coinvolto tutte le funzioni aziendali rilevanti e responsabili per gli aspetti trattati nel documento Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo utilizzate:

- 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 la pubblicazione: UK Government GHG conversion factors for company reporting, 2016
- i fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO₂e riportate nella presente DNF sono i seguenti:
 - * Emissioni dirette scopo 1:
 - Gasolio da riscaldamento: Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2015 – National Inventory Report 2016 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA)
(http://unfccc.int/national_reports/annex_i_ghg_inventories/national_inventories_submissions/items/10116.php)
 - Gasolio auto: https://www.sunearthtools.com/it/tools/CO2-emissions-calculator.php#txtCO2_7
 - Gas Naturale: Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 –2016– National Inventory Report 2018 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).
(<https://unfccc.int/process/transparency-and-reporting/reporting-and-review-under-the-convention/greenhouse-gas-inventories-annex-i-parties/national-inventory-submissions-2018>)
 - * Emissioni indirette scopo 2:
 - Location-based: National Grid Average Emission Factor da Fonte ISPRA - Rapporto n. 257/2017 - Tabella 2,4 - Colonna 5 - 313 g CO₂ /Kwhe
 - Riscaldamento acquistato non rinnovabile: ISPRA Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia, scheda 14 produzione di calore
(<http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/serie-storiche-emissioni/fattori-di-emissione-per-la-produzione-ed-il-consumo-di-energia-elettrica-in-italia/view>)





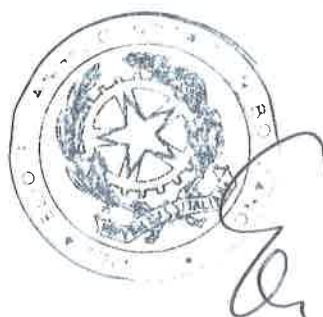
*„Wir leben in der Region,
mit der Region, für die Region.
Das erfordert seit jeher ein
tiefes Verständnis für das, was
nachhaltiges Wirtschaften ist.“*

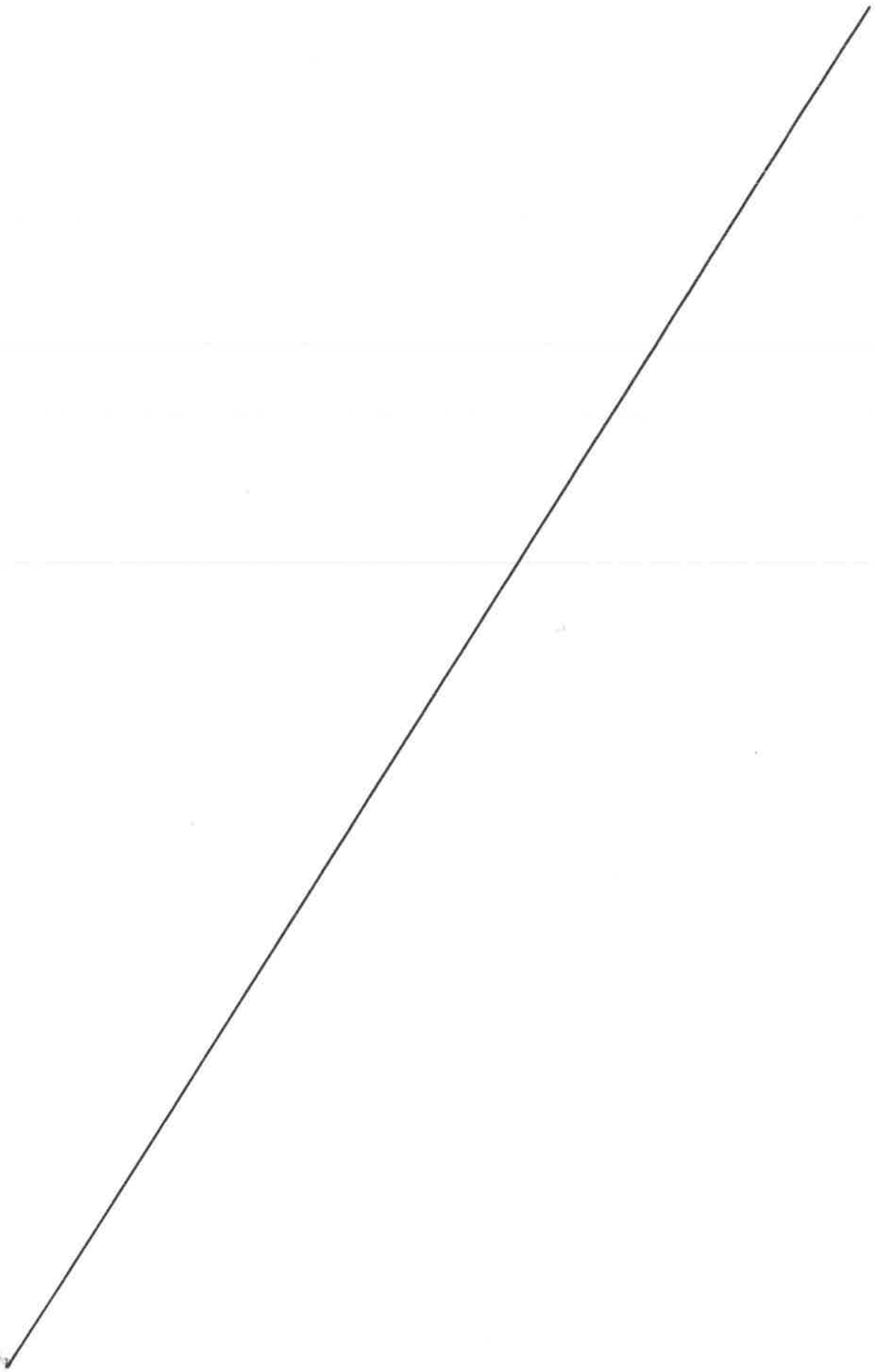
Johannes Schneebacher
Generaldirektor



*“Viviamo nel territorio, con
il territorio e per il territorio.
Ciò richiede da sempre una
profonda comprensione del
significato di gestione sostenibile”.*

Johannes Schneebacher,
Direttore generale





RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



A handwritten signature in black ink, consisting of a few stylized, connected strokes.

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, d.lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento CONSOB n. 20267

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, 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 la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, predisposta ai sensi dell'art. 3 Decreto 254/2016 e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 15 marzo 2019 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto ed agli standard di rendicontazione Global Reporting Initiative.

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'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Società, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

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

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 del Code of Ethics for Professional Accountants 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 dagli standard di rendicontazione Global Reporting Initiative. 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 "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi 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 società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed 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 ed alle caratteristiche della Società 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 ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio d'esercizio della Società;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 Decreto;
 - politiche praticate dalla Società connesse ai temi indicati nell'art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 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 4, lett. 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 Società 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 Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e 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;
- c) abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dagli standard di rendicontazione Global Reporting Initiative.

Milano, 15 marzo 2019

BDO Italia S.p.A.



Francesca Scelsi
Socio

Colophon

Editore: Banca Popolare dell'Alto Adige SpA, Via del Macello 55, I-39100 Bolzano, Tel.: +39 0471 860000, www.volksbank.it, soci@volksbank.it
Foto: Manuel Ferrigato, Paolo Bis, Athesia-Tappeiner Verlag Stampa: Athesia Druck, Bolzano



