

Dichiarazione di carattere non finanziario 2019



Volksbank

2019

Das Geschäftsjahr 2019 war vom außerordentlichen buchhalterischen Effekt der Abwertung des Firmenwertes geprägt, den wir bereits in der Halbjahresbilanz ausgewiesen haben. Im zweiten Halbjahr ist es uns gelungen, noch einmal deutlich aufzuholen – dank der nachhaltigen und positiven Entwicklung des Kerngeschäfts.



Schneeflockte Aktionäre

mit der heurigen Hauptversammlung scheidet ich nach zehn Jahren als Volksbank-Präsident aus dem Amt aus. Daher ist es mir ein Anliegen, nicht nur das vergangene Jahr, sondern auch den Zeitraum meiner Präsidentschaft kurz revue passieren zu lassen.

Im zweiten Halbjahr 2019 haben wir deutlich aufgeholt. Nach Steuern haben wir in diesem Zeitraum 17 Millionen Euro erwirtschaftet. Somit beträgt das **Jahresergebnis**, das in erster Linie weiterhin vom außerordentlichen buchhalterischen Effekt der Abwertung des Firmenwertes geprägt ist, -84,4 Millionen Euro – nach einem Halbjahresergebnis von -101 Millionen Euro.

Dieses Aufholen war nur möglich, weil sich unser **Kerngeschäft weiterhin nachhaltig und positiv entwickelt** hat – und zwar quer über das gesamte Einzugsgebiet. Operativ ist und bleibt die Volksbank eine starke Bank, was sich auch in allen wichtigen Kennzahlen widerspiegelt.

- Die Bank wächst differenziert: die Gesamtvolumina sind im gesamten Einzugsgebiet angestiegen, sodass die Bilanzsumme mittlerweile auf 10,6 Mrd. Euro angewachsen ist.
- Beim Zinsertrag konnten wir eine weitere bedeutende Steigerung von 5,8% erzielen; im Kommissionsgeschäft konnten wir die Erträge weiter erhöhen (0,4%).

- Unsere NPL-Quote (Quote Problemkredite) liegt bei 7,3% - das ist der beste Brutto-Wert seit zehn Jahren. Dazu eine Anmerkung: Gegenüber 2018 (39 Mio. Euro) haben wir zum Jahresende 2019 insgesamt 75,9 Mio. Euro wertberichtigt – den Löwenanteil davon im ersten Halbjahr. Knapp die Hälfte der Positionen stammt aus der Zeit vor 2010.
- Die Soliditätskennzahlen der Bank sind signifikant gestiegen, die Eigenkapitalsituation hat sich weiter verbessert und die Liquiditätssituation hat sich sehr gut entwickelt.

Wie wir in den vergangenen Jahren erläutert haben, hängt die Ausschüttung von Dividenden gemäß den aufsichtsrechtlichen Bestimmungen wesentlich davon ab, ob ein positives Geschäftsergebnis vorliegt. Entsprechend lautet der Vorschlag des Verwaltungsrates an die Hauptversammlung, für 2019 **keine Dividende** auszuschütten.

Im **Zehn-Jahres-Zeitraum** hat die Volksbank sehr solide Fakten vorzuweisen, die die Richtigkeit der Entscheidungen der letzten Jahre untermauern:

- Die verwalteten Mittel wurden um 81% auf 19,1 Milliarden Euro (2019) gegenüber 10,5 Mrd. Euro (2010) gesteigert.
- Das operative Ergebnis der ordentlichen Geschäftstätigkeit (vor Wertberichtigungen) hat sich von 42,4 Mio. Euro auf 113,1 Mio. Euro um 164% verbessert.
- Die Nettoquote der notleidenden Kredite hat sich von 5,6% (2010) auf 3,6% (2019) verbessert.
- Die Gesamtkapitalquote ist um 25% von 11,8% (2010) auf nunmehr 15% (2019) angestiegen.

Dieses Wachstum war nur möglich, weil wir vor vielen Jahren die Entscheidung getroffen haben, auch außerhalb von Südtirol zu wachsen. Der Kauf der sechs Intesa-Filialen in der Provinz

Venedig im Jahr 2008 und die Integration der Banca Popolare di Marostica im Jahr 2015 waren nicht nur richtige Entscheidungen, sondern Investitionen in die Zukunft. Mein Fazit: **Die Volksbank ist und bleibt eine starke Bank.**

Demgegenüber möchte ich festhalten, dass wir im Verwaltungsrat und im Management, ebenso wie viele unserer Aktionäre, mit der Entwicklung des Aktienkurses und der Liquidität auf der Plattform nicht zufrieden sind. Es besteht eine **allgemeine Unzufriedenheit der Aktionäre** aller 23 Banken, die auf Hi-MTF notieren, in Bezug auf die Funktionsweise der Plattform, da diese die Stärke der Regionalbanken nicht widerspiegelt. Wir schließen uns dem an und begrüßen jede mögliche Lösung, die im Interesse unserer Aktionäre ist.

Ein Ausblick auf das laufende Jahr ist angesichts der noch nicht abschätzbaren Auswirkungen des Corona-Virus auf Wirtschaft und Gesellschaft zu diesem Zeitpunkt nicht möglich. Ich möchte Ihnen an dieser Stelle jedoch versichern, dass die Volksbank in den letzten Wochen alles in ihrer Macht Stehende unternommen hat, um die Gesundheit von Mitarbeitern und Kunden zu schützen und um die Operativität der Bank aufrecht zu erhalten.

An dieser Stelle darf ich mich herzlich von Ihnen verabschieden. Die Zukunft der Volksbank liegt mir als Aktionär weiterhin am Herzen.

Mit freundlichen Grüßen,



Otmar Michaeler
Präsident des Verwaltungsrates
Südtiroler Volksbank AG

Der Firmenwert

Buchhalterisch ist der Firmenwert ein **immaterieller Vermögenswert**, der bei einer Firmenübernahme festgestellt wird. Bei einer Übernahme wird nicht nur der bloße Buchwert bezahlt. Auf den Punkt gebracht: Firmenwert = Kaufpreis – Substanzwert.

Für die Volksbank gilt: Die Ankäufe der 6 Filialen von Banca Intesa (2008 / 44,4 Mio. Euro) und der Kauf der Banca Popolare di Marostica (2015 / 59,2 Mio. Euro) haben der Volksbank den Eintritt in das Marktgebiet des Veneto ermöglicht. **Wir haben nicht nur Filialen und Kunden übernommen, sondern auch ein großes Marktpotential gewonnen**, das uns in den Jahren danach zusätzliche neue Geschäftsbeziehungen eröffnet hat. Bilanztechnisch wird der Firmenwert jedes Jahr einem Test („**Impairment Test**“) unterzogen, bei welchem in der **langfristigen Perspektive** geprüft wird, ob die Werthaltigkeit des Firmenwertes noch gegeben ist oder nicht. Die Werthaltigkeit muss dabei auf der Basis des Strategieplans der Bank durchgeführt und anschließend von unabhängigen Stellen bestätigt werden. Basis des Bewertungsverfahrens für unseren Firmenwert ist dabei das geplante Geschäftsergebnis im 5. Jahr des aktuell gültigen Strategieplans.

Dieser Test ist in den vergangenen Jahren immer positiv verlaufen, sodass wir den Wert in der Bilanz immer wieder bestätigen konnten. Doch zuletzt wurde die Zinsprognose für die langfristigen Zinsen nach unten korrigiert, die zu einer Verringerung der geplanten Margen für 2023 und damit des **Planergebnisses für 2023** (Ausgangsbasis für den Impairment-Test) geführt hatte, das die Werthaltigkeit des Firmenwertes in seiner Gesamtheit nicht mehr bestätigt hat.

In der Folge hat der Verwaltungsrat entschieden, den **Firmenwert vollständig vom buchhalterischen Eigenkapital auszubuchen**, um damit dieses Thema definitiv abzuschließen. Da für die Erstellung von Bankbilanzen verpflichtend die internationalen IFRS-Kriterien Anwendung finden – und nicht nationale Bilanzierungsregeln – war eine lineare Abschreibung des Firmenwertes über mehrere Jahre hinweg nicht zulässig.

Zumal der gesamte Firmenwert bereits 2008 bzw. 2015 vom aufsichtsrechtlichen Eigenkapital abgezogen wurde, hat dieser markante Schritt **keine weitere Auswirkung auf die Eigenkapital-Situation, unsere Solidität, Liquidität und Rentabilität. Insofern war die Abschreibung des Firmenwertes nur mehr eine rein bilanztechnische Korrektur.**

2019

Il bilancio 2019 è stato caratterizzato dall'effetto contabile straordinario dell'integrale svalutazione dell'avviamento, già riportato nel bilancio semestrale. Nella seconda metà dell'anno siamo riusciti ad avviare un importante processo di recupero – grazie alla crescita sostenibile e positiva del nostro core business.



Egregi Soci,

L'Assemblea soci di quest'anno segna la scadenza della mia carica di Presidente di Volksbank, durata dieci anni. Colgo quindi l'occasione per fare una breve retrospettiva non solo dell'anno trascorso, ma anche dell'intero periodo della mia presidenza.

Il secondo semestre 2019 conferma un importante recupero di redditività: nella seconda metà dell'anno abbiamo generato un utile netto di 17 milioni di euro. Il **risultato netto di esercizio**, che continua ad essere condizionato dall'effetto contabile straordinario dell'integrale svalutazione dell'avviamento, è pari a -84,4 milioni di euro, in recupero rispetto ai -101 milioni di euro del 30 giugno 2019.

Questo risultato è stato possibile grazie alla crescita della redditività caratteristica che si è sviluppata in modo sostenibile e positivo in tutto il bacino d'utenza. Volksbank si conferma quindi una banca solida e ciò si riflette anche nei principali aggregati patrimoniali e reddituali.

- La Banca cresce in maniera diversificata: i volumi complessivi sono aumentati in tutto il territorio di riferimento; il totale dell'attivo è salito a 10,6 miliardi di euro.
- Il margine di interesse è cresciuto del 5,8% e le commissioni nette dello 0,4%.
- Il nostro NPL ratio lordo (quota dei crediti deteriorati) è pari al 7,3% – il miglior valore lordo degli ultimi dieci anni. Rispetto al 2018 (39 milioni di euro), alla fine del 2019 abbiamo svalutato un totale di 75,9 milioni di euro – la maggior parte

nel primo semestre dell'anno. Circa la metà delle posizioni in essere al 31 dicembre 2019 risalgono al periodo precedente al 2010.

- Gli indici di solidità patrimoniale sono aumentati in modo significativo, la patrimonializzazione della Banca è migliorata e la liquidità si conferma solida.

Come già illustrato negli anni passati, la distribuzione del dividendo, in conformità alle indicazioni delle Autorità di vigilanza, dipende sostanzialmente dal risultato d'esercizio positivo. Di conseguenza, il Consiglio di amministrazione proporrà all'Assemblea soci di **non distribuire alcun dividendo** per il 2019.

I risultati positivi raggiunti da Volksbank **negli ultimi dieci anni** dimostrano la correttezza delle scelte compiute dalla Banca:

- I mezzi amministrati sono aumentati dell'81%, registrando un totale di 19,1 miliardi di euro nel 2019 contro i 10,5 miliardi di euro del 2010.
- Il risultato della gestione operativa (al netto delle rettifiche di valore) è aumentato del 164%, passando da 42,4 milioni di euro a 113,1 milioni di euro.
- La quota netta di crediti deteriorati (NPL ratio netto) è migliorata da 5,6% (2010) a 3,6% (2019).
- Il totale dei fondi propri è aumentato del 25% passando dall'11,8% (2010) al 15% (2019).

Questo sviluppo è stato possibile solo grazie alla decisione risalente a molti anni fa, di crescere anche al di fuori dell'Alto Adige. L'acquisto delle sei filiali di Banca Intesa in provincia di Venezia nel 2008 e l'incorporazione di Banca Popolare di

Marostica nel 2014 non solo sono state decisioni giuste, ma hanno rappresentato un investimento importante per il futuro della Banca. In conclusione: **Volksbank è e rimane una banca forte.**

Desidero sottolineare che il Consiglio di amministrazione, il management nonché numerosi soci non sono soddisfatti dello sviluppo del prezzo dell'azione BPAA e della sua scarsa liquidità. Ciò vale anche per gli **azionisti** di altre 23 banche che operano su Hi-MTF. Siamo **tutti insoddisfatti** del funzionamento della piattaforma, visto e considerato che non è in grado di riflettere adeguatamente i molti punti di forza delle banche regionali. Accoglieremo con favore qualsiasi soluzione che sia nell'interesse dei nostri soci.

Al momento non è possibile fare una previsione per l'anno in corso, in quanto gli effetti del corona-virus sull'economia sono tuttora imprevedibili. Colgo l'occasione per assicurarVi che Volksbank nelle ultime settimane ha fatto tutto il possibile per tutelare la salute dei collaboratori e dei clienti e per mantenere l'operatività della Banca.

Colgo infine l'occasione per congedarmi. Come azionista di Volksbank, il futuro della Banca continuerà a starmi a cuore.

Cordiali saluti,

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

L'avviamento

Ai fini contabili l'avviamento è **un'attività immateriale**, che viene identificata in occasione di un'acquisizione aziendale. Nel caso di un'acquisizione, non viene pagato solo il valore contabile. In breve: avviamento = prezzo di acquisto - valore contabile.

Per Volksbank vale quanto segue: gli acquisti delle 6 filiali di Banca Intesa (2008 / 44,4 milioni di euro) e l'acquisto di Banca Popolare di Marostica (2015 / 59,2 milioni di euro) hanno permesso a Volksbank di entrare nel mercato veneto. **Non solo abbiamo rilevato filiali e clienti, ma abbiamo anche rilevato un importante potenziale di mercato**, che negli anni successivi ha permesso la crescita commerciale.

Ai fini contabili, l'avviamento è soggetto a una verifica annuale ("**di impairment**") volta ad accertare se il suo valore sia recuperabile nel lungo termine. La valutazione prende a riferimento il piano industriale ed è stata sempre sottoposta a verifica da parte di esperti indipendenti. Gli utili attesi oltre il periodo di pianificazione (5° anno), assumono un peso rilevante al fine della verifica.

L'impairment test ha sempre avuto esito positivo e pertanto il relativo

valore è sempre stato confermato nei bilanci. Tuttavia ultimamente, la previsione in relazione ai tassi di interesse a lungo termine sui mercati dei capitali è stata rivista al ribasso, producendo una riduzione dei **margini programmati per il 2023** e quindi del risultato pianificato per il 2023 (base per la verifica di impairment). Il risultato rettificato non ha confermato la capacità di conservazione del valore dell'avviamento.

Di conseguenza il Consiglio di amministrazione si è **deciso per lo storno completo del valore di avviamento dal capitale netto contabile**, al fine di concludere definitivamente la questione. Dato che ai fini della redazione di bilancio della Banca si applicano i criteri IFRS e non norme contabili nazionali – l'ammortamento lineare dell'avviamento su più anni, non è consentito.

Il valore dell'avviamento era già stato dedotto integralmente dal patrimonio di vigilanza nel 2008 e nel 2015. La recente rettifica contabile **non ha alcun impatto sulla patrimonializzazione, sulla solidità, liquidità, e capacità reddituale della Banca. Si è trattato di una mera rettifica contabile.**

**» Troviamo soluzioni
semplici e sostenibili
per una migliore
qualità di vita. «**



La mia Volksbank

La Banca

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

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

Nei due decenni successivi, la Banca ha sviluppato la sua presenza territoriale spingendosi nel nord-est, inizialmente tramite aperture mirate di filiali e l'acquisto di un ramo d'azienda costituito da n. 6 sportelli nella provincia di Venezia e quindi nel 2015 con l'incorporazione del Gruppo Banca Popolare di Marostica, fortemente radicato nelle province di Vicenza e Padova.

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

In tutto questo percorso la Banca ha sempre mantenuto il carattere di banca popolare, basato sul rapporto socio-cliente e sulla stretta vicinanza alle famiglie ed imprese del proprio territorio. 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, 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.

La mission aziendale "TROVIAMO SOLUZIONI SEMPLICI E SOSTENIBILI PER UNA MIGLIORE QUALITÀ DELLA VITA" identifica la ragion d'essere della Banca.

Lo statuto definisce l'oggetto sociale, 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.

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 retta dal modello di governance tradizionale, basato sulla presenza di un consiglio di amministrazione e di un collegio sindacale, entrambi nominati dall'assemblea dei soci:

- il Consiglio di amministrazione, 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 controllo.

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

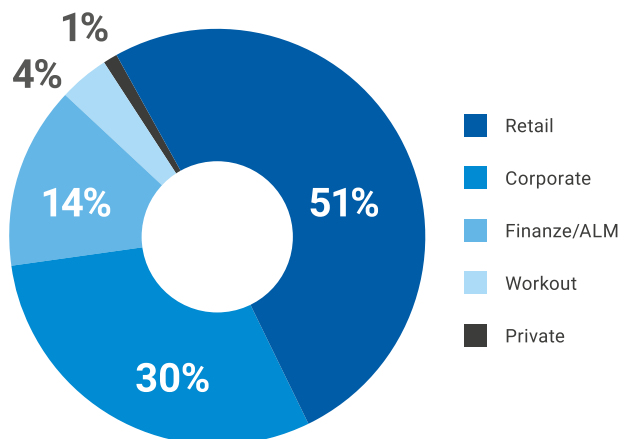
- "Corporate governance e politiche di remunerazione"
- "Il modello distributivo"
- "Attività bancaria"
- "Attività di governo"

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

Distribuzione del portafoglio per tipologia di clientela			
	UDM	2019	2018
Retail	€m	4.577.155	4.317.800
Corporate	€m	2.367.919	2.494.445
Private	€m	38.775	44.606
Finanze/ALM	€m	1.673.265	1.177.815
Workout	€m	259.589	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 governance “tradizionale” che prevede una netta distinzione dei ruoli e delle responsabilità degli organi sociali:

- la supervisione strategica è affidata al consiglio di amministrazione che delibera sugli indirizzi di carattere strategico della banca e ne verifica nel continuo l’attuazione.
- la gestione è di competenza dei consiglieri esecutivi e del Direttore generale che sono responsabili dell’attuazione degli indirizzi strategici e della gestione aziendale;
- al Collegio sindacale è attribuita la funzione di controllo

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.

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 minimo nove amministratori fino ad un massimo di dodici amministratori determinato con le modalità stabilite dell'articolo 20 dello Statuto Sociale.

Nel 2019 il CdA è stato composto da 11 membri dei quali due donne.

Consiglio di amministrazione

Presidente Otmar MICHAELER

Vice Presidenti Maria Giovanna CABION
Lorenzo SALVÀ (**)

Consiglieri Lorenzo BERTACCO (*) (***)
David COVI (*) (***)
Philip FROSCHMAYR
Lukas LADURNER (**)
Alessandro MARZOLA (*) fino al 21.07.2019 (***) fino al 21.07.2019 (**) dal 22.07.2019
Giuseppe PADOVAN (**)
Margit TAUBER (*) (***)
Gregor WIERER (***)

(*) Componenti del Comitato Amministratori indipendenti

(**) Componenti del Comitato Crediti

(***) Componenti del Comitato Rischi

Composizione del CdA	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale componenti del CdA (numero)	2	9	11	2	9	11	2	10	12
Totale componenti del CdA (%)	18%	82%	-	18%	82%	-	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	4	5	1	7	8	1	7	8
30-50 anni (%)	9%	36%	-	9%	64%	-	8%	58%	-
>= 51 anni (numero)	1	5	6	1	2	3	1	3	4
>= 51 anni (%)	9%	45%	-	9%	18%	-	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, 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.

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

Collegio 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 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. 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 anni, 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 chiuso al 31.12.2018 si è concluso il novennio di mandato di revisione legale dei conti conferito alla Società di revisione BDO Italia S.p.A., senza possibilità di rinnovo.

In data 30 marzo 2019 l'Assemblea soci di Banca Popolare dell'Alto Adige ha deliberato il conferimento del nuovo incarico ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 39/2010 sulla base della Relazione illustrativa del Consiglio di amministrazione accompagnata dalla Raccomandazione del Collegio sindacale e ha stabilito il compenso per la durata dell'incarico e gli eventuali criteri per l'adeguamento del corrispettivo in corso di mandato.

Il conferimento dell'incarico di revisione legale dei conti alla società di revisione KPMG S.p.A. è stato deliberato per il periodo 2019 - 2027 nel rispetto delle disposizioni applicabili e della procedura ai sensi e per gli effetti degli articoli 13, comma 1, e 17, comma 1, del D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 39 come modificati, rispettivamente, dagli art. 16 e 18 del D.Lgs. n. 135 del 17 luglio 2016, dall'art. 16 del Regolamento (UE) n. 537/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014.

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 (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.

Nel corso del 2019, è stato inoltre avviato un progetto di mappatura dei principali rischi connessi ai temi materiali della Banca e dei presidi correlati. Il framework, strutturato a partire dalle definizioni di rischio già mappate da Volksbank, costituisce il documento di lavoro che predispose la matrice in cui sono illustrati i principali rischi generati e subiti in riferimento ai temi materiali, includendo sia quelli già identificati da Volksbank, sia quelli potenzialmente identificabili.

Tema materiale	Ambito del D.Lgs. 254/2016	Categoria di rischio	Policy e procedure in essere
Banca del territorio	Aspetti sociali	Rischio reputazionale	Codice Etico RAF - Risk Appetite Framework
		Rischio operativo	Codice Etico Regolamento gestione acquisti Policy Sponsorizzazioni e contributi Modelli per la gestione degli omaggi e delle liberalità
Una banca vicino alla sua clientela	Business	Rischio informatico	Disaster Recovery
		Rischio operativo	Codice Etico Regolamenti dei reclami
	Aspetti sociali	Rischio operativo	SCI - sistema dei controlli interni Policy Antiriciclaggio Procedura per la gestione dei conflitti di interesse DPO - responsabile per la protezione dei dati
		Rischio strategico	CRM - customer relationship management sondaggio VICTOR
Integrità e indipendenza nella condotta aziendale	Lotta alla corruzione	Rischio operativo	Codice Etico Carta dei valori Codice di condotta Policy Antiriciclaggio SCI - sistema dei controlli interni Procedura per la gestione dei conflitti di interesse Procedura Whistleblowing
Qualità della vita in azienda	Aspetti attinenti al personale	Rischio operativo	Codice Etico Contratto Integrativo Aziendale
Tutela dei diritti umani e dei lavoratori	Aspetti attinenti al personale	Rischio operativo	Codice Etico Contratto Integrativo Aziendale
	Rispetto dei diritti umani	Rischio strategico	Codice Etico Strategia Credito Strategia Investimenti
		Rischio operativo	Codice Etico SCI - sistema dei controlli interni Regolamento gestione acquisti
Valutazione e remunerazione dei collaboratori	Aspetti attinenti al personale	Rischio operativo	Codice Etico SCI - sistema dei controlli interni Contratto Integrativo Aziendale
		Rischio strategico	Codice Etico SCI - sistema dei controlli interni Contratto Integrativo Aziendale
I nostri impatti ambientali	Aspetti ambientali	Rischio operativo	Codice Etico Policy per l'acquisto delle autovetture aziendali Regolamento gestione acquisti
		Rischio strategico	Codice Etico Strategia del Credito Strategia Investimenti

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 periodici incontri con le sigle sindacali presenti in Banca al fine di instaurare e conservare un dialogo costruttivo e fattivo con le stesse ricercando 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
 - 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 istruttoria 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".

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.

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

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 *Global Reporting Initiative* (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 di Volksbank.

La matrice 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 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.

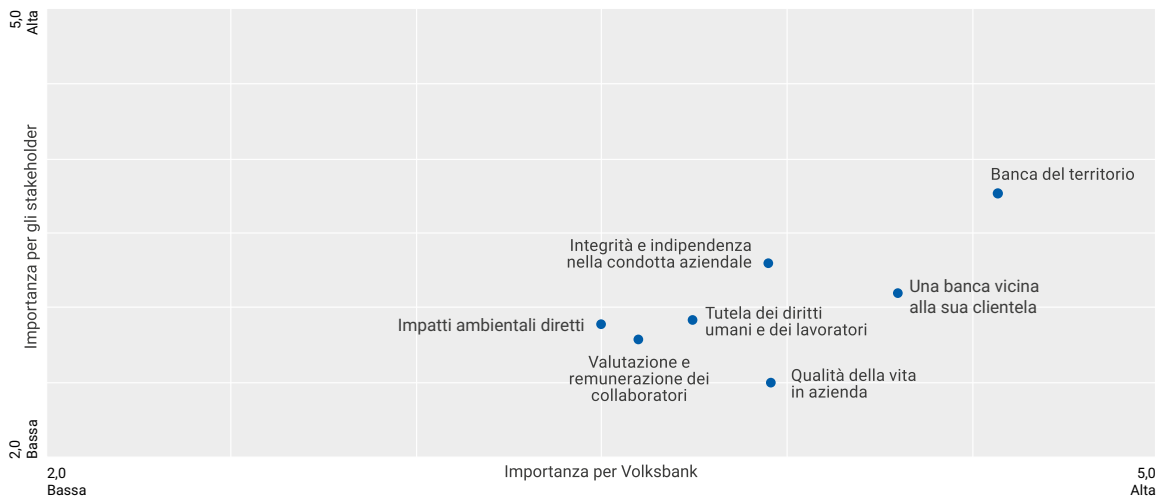
In occasione dell'ultima assemblea dei soci, a tutti i partecipanti è stato distribuito un questionario intitolato: "Temi non finanziari – la Sua opinione è importante". Il questionario chiedeva l'opinione dei soci su 5 temi individuati dalla banca, al fine di ottenere un ritorno su quali fossero per i soci le iniziative più significative e quanto fossero ritenuti importanti i singoli temi nella condotta della banca.

Al questionario hanno risposto 309 soci che hanno identificato come iniziative più importanti:

- Per il tema Integrità e indipendenza: La Privacy dei clienti e la sicurezza delle informazioni;
- Per la Valorizzazione delle risorse umane: La formazione ai dipendenti;
- Per l'Attenzione al cliente: L'ascolto ed il supporto ai risparmiatori, per un rapporto di reciproca fiducia
- Per il Supporto economico al territorio: Preferire i rapporti con le imprese attente alla gestione degli impatti ambientali e Iniziative volte alla conservazione delle identità imprenditoriali del territorio in cui opera la Banca;
- Per gli Impatti ambientali: La digitalizzazione per ridurre il consumo di materiali come carta e toner;

L'importanza dei cinque temi proposti ha ottenuto una valutazione superiore a 4 (in una scala da 1 a 5) confermando l'inclusione di questi temi nella matrice di materialità.

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 presidia i relativi rischi, anche di corruzione, anche con l'adozione e costante aggiornamento delle 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;
- i valori aziendali: statuiscono la centralità del corretto comportamento nei confronti di clienti, soci, colleghi e preposti, l'attenzione e la consapevolezza verso tutti gli accadimenti che coinvolgono l'azienda ed anche il coraggio, ovvero la capacità di rimanere fedeli ai valori ed ai principi anche nelle situazioni di difficoltà;
- 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, tra i quali quelli corruttivi. Il Sistema dei Controlli Interni (SCI), articolato su tre livelli, correlati ma espletati da funzioni aziendali separate costituisce un presidio sull'osservanza delle politiche adottate contro la corruzione. Inoltre, la Banca ha istituito l'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001 con ampi e indipendenti poteri di proposta, di intervento e di controllo, anche in materia di corruzione. È vigente un meccanismo interno di segnalazione secretata e di conseguente valutazione di eventuali comportamenti non conformi, il cosiddetto "whistleblowing".

La conoscenza della materia (principi, comportamenti attesi, rischi, obblighi e divieti di condotta) è assicurata attraverso ciclica formazione; le procedure organizzative prevedono che la formazione sulla materia sia erogata ai nuovi collaboratori entro sei mesi dall'assunzione. 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.

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

Comunicazione e formazione sull'anticorruzione	2019	2018	2017
Numero totale di membri degli organi di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione della Società	12	12	12
Percentuale di membri degli organi di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione della Società	100%	100%	100%
Numero totale di membri degli organi di governo che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	0	0	12
Percentuale di membri degli organi di governo che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione per il triennio di validità	100%	100%	100%
Numero totale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	1	726	577
Percentuale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	0%	55%	42%

Nessun caso di corruzione è stato notificato nel periodo 2017-2019

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

Nel triennio di riferimento le funzioni a presidio della trattazione dei reclami e del rischio di non conformità sono state rafforzate con una persona aggiuntiva ciascuno.

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 servizi e prima del lancio 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 2017-2019

Nel dicembre 2019 è stata deliberata la "POLICY PER LA PREVENZIONE ED IL CONTRASTO AI FENOMENI DI RICICLAGGIO E DI FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO". La policy ha lo scopo di garantire che la Banca, in applicazione dell'approccio basato sul rischio (c.d. "risk based approach"), si doti di un assetto organizzativo, di procedure operative e di controllo, nonché di sistemi informativi idonei a garantire l'osservanza delle norme di legge e regolamentari in materia di antiriciclaggio, tenendo conto della natura, della dimensione e della complessità dell'attività svolta, nonché della tipologia e della gamma dei servizi prestati dalla Banca.

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 che la Banca ha adottato per assicurare la conformità al Regolamento Generale (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati, il Consiglio di Amministrazione (Titolare del trattamento) ha 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 Garante e costituisce il punto di contatto per gli 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	2019	2018	2017
Numero totale di reclami per violazione della privacy dei clienti	10	2	1
Di cui da parti esterne	10	2	1
Di cui da enti regolatori	-	-	-
Numero totale di reclami relativi alla perdita di dati dei clienti	1	-	-

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.

Nel 2019 si è verificato un caso di reclamo relativo alla perdita di dati dei clienti, è stato notificato il Garante della Privacy e sono state attuate le misure di remediation.

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 dissimulativi, soprattutto se non vi sono plausibili giustificazioni economiche o finanziarie;
- Il fornitore è insediato in aree geografiche appartenenti a paese black-list.

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

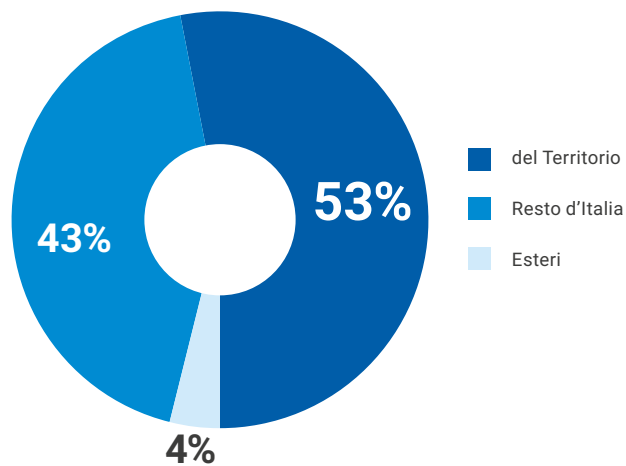
Con l'applicazione dei criteri di esclusione previsti nel Regolamento e sopra citati, vengono inoltre gestite alcune tematiche di carattere non finanziario: viene in primis minimizzato il rischio di incidenti relativi al lavoro minorile, al lavoro forzato e a violazioni della libertà di associazione e contrattazione collettiva. Inoltre, il possesso di altre certificazioni riconosciute negli ambiti del sociale, della sicurezza o dell'ambiente (come per esempio GS, LEED, Energy Star, TCO, 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	2019	2018	2017
Totale acquisti	€m	78.897	77.580	65.101
Spesa su fornitori locali	€m	41.802	38.945	42.001
Fornitori locali	%	52,98%	50,20%	64,52%
Italia	%	95,74%	95,51%	95,27%
Eestero	%	4,26%	4,49%	4,73%

Spesa su fornitori 2019



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.

	UDM	2019	2018	2017
Valore economico distribuito		200	239	220
Costi operativi (pagamenti ai fornitori, investimenti non strategici, royalties e pagamenti agevolativi)	€mn	63	65	57
Salari e prestazioni dei dipendenti (spese totali per i dipendenti (pagamenti correnti, non impegni futuri)	€mn	94	98	100
Pagamenti ai finanziatori (tutti i pagamenti finanziari effettuati ai prestatori del capitale dell'organizzazione)	€mn	0	13	10
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione (imposte lorde)	€mn	18	17	17
Investimenti nella comunità (contributi volontari e investimenti di fondi nella comunità, comprese le donazioni)	€mn	1	1	1
Valore economico distribuito	€mn	176	194	185
Valore economico trattenuto	€mn	24	45	35

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 2019 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 sé stessa, bensì uno strumento essenziale ai fini del raggiungimento degli obiettivi societari. Il rapporto di sponsorizzazione equivale quindi a uno scambio reciproco di prestazioni e controprestazioni tra le parti. Volksbank mira ad acquisire collaborazioni a breve/medio/lungo termine e privilegia progetti nel settore dello sport, della cultura, della sostenibilità e qualità di vita, dello sviluppo territoriale. La Banca sostiene anche le sponsorizzazioni a carattere locale non ricorrenti, che 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	2019	2018	2017
Contributi liberali ad associazioni sportive	€	31.449	35.058	34.733
Contributi liberali ad associazioni culturali	€	56.386	44.097	34.456
Contributi liberali ad associazioni di carattere economico	€	8.274	8.054	11.651
Contributi liberali ad associazioni che operano nel sociale	€	37.565	58.924	50.097
Altro	€	11.091	28.279	42.738
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	€	69.220	71.458	70.000
Totale	€	563.985	595.870	593.675



Fondazione Banca Popolare di Marostica Volksbank

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

Complessivamente le elargizioni erogate dalla Fondazione nel 2019 ammontano a circa 300.000 euro.

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

Il budget relativo ai contributi deliberato ogni anno dalla Banca viene distribuito fra le diverse aree/filiali che ne possono disporre in autonomia.

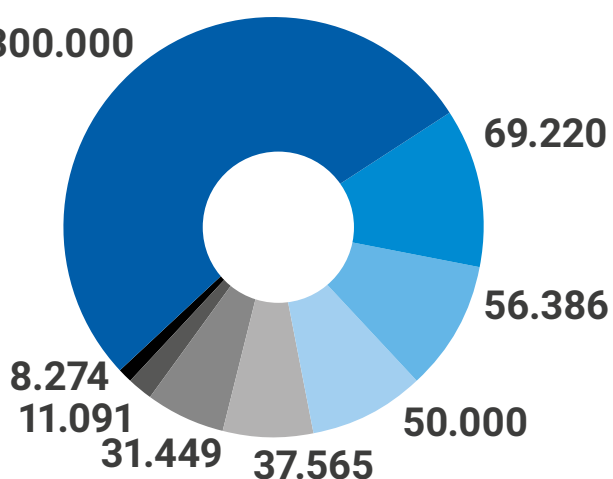
Tale budget viene utilizzato per contributi destinati ad associazioni sportive, culturali, di carattere economico o che operano nel sociale.

Nel grafico che segue, si illustra la distribuzione percentuale dei contributi erogati relativamente all'anno 2019.

Contributi 2019 (dati in euro)

Totale 563.985

300.000



- Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank contributi a favore associazioni della Prov. di Vicenza
- Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank compensi agli amministratori
- Contributi liberali ad associazioni culturali
- Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank fondi per amministrazione
- Contributi liberali ad associazioni che operano nel sociale
- Contributi liberali ad associazioni sportive
- Altro
- Contributi liberali ad associazioni di carattere economico

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.

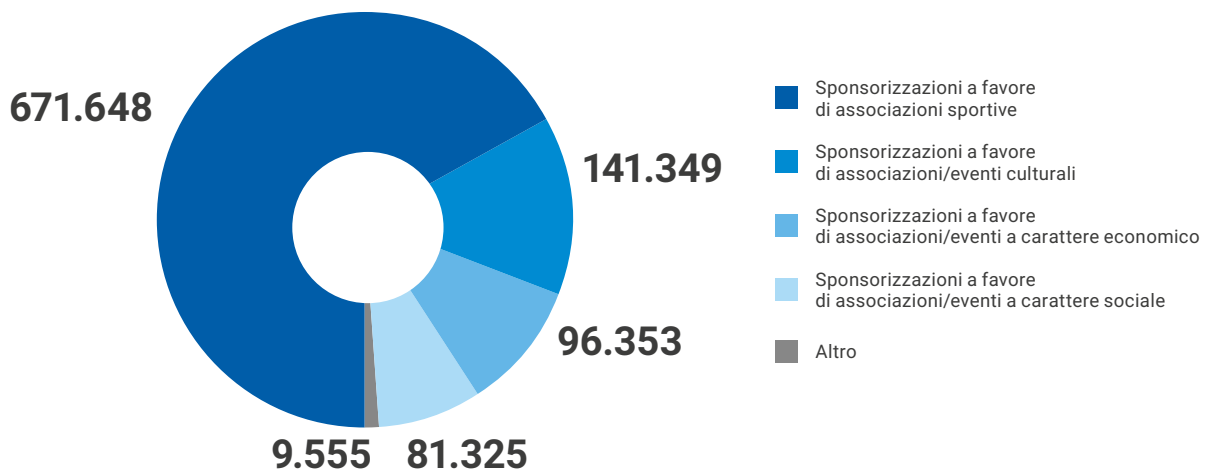
La media nazionale della suddivisione delle sponsorizzazioni fra i vari settori vede dominare quello sportivo. Tale tendenza si presenta anche in Volksbank, anche se in misura minore. Grande spazio viene riservato alla cultura, al sociale e all'economia.

Investimenti nella comunità (Contratti di sponsorizzazione)	UDM	2019	2018	2017
Sponsorizzazioni a favore di associazioni sportive	€	671.648	630.246	592.964
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi culturali	€	141.349	143.115	139.085
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere economico	€	96.353	121.695	96.958
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere sociale	€	81.325	72.046	65.993
Altro	€	9.555	1.932	49.557
Totale	€	1.000.230	969.034	944.557

Investimenti nella comunità (dati in euro)

Contratti di sponsorizzazione

Totale 1.000.230



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 Stakeholder 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

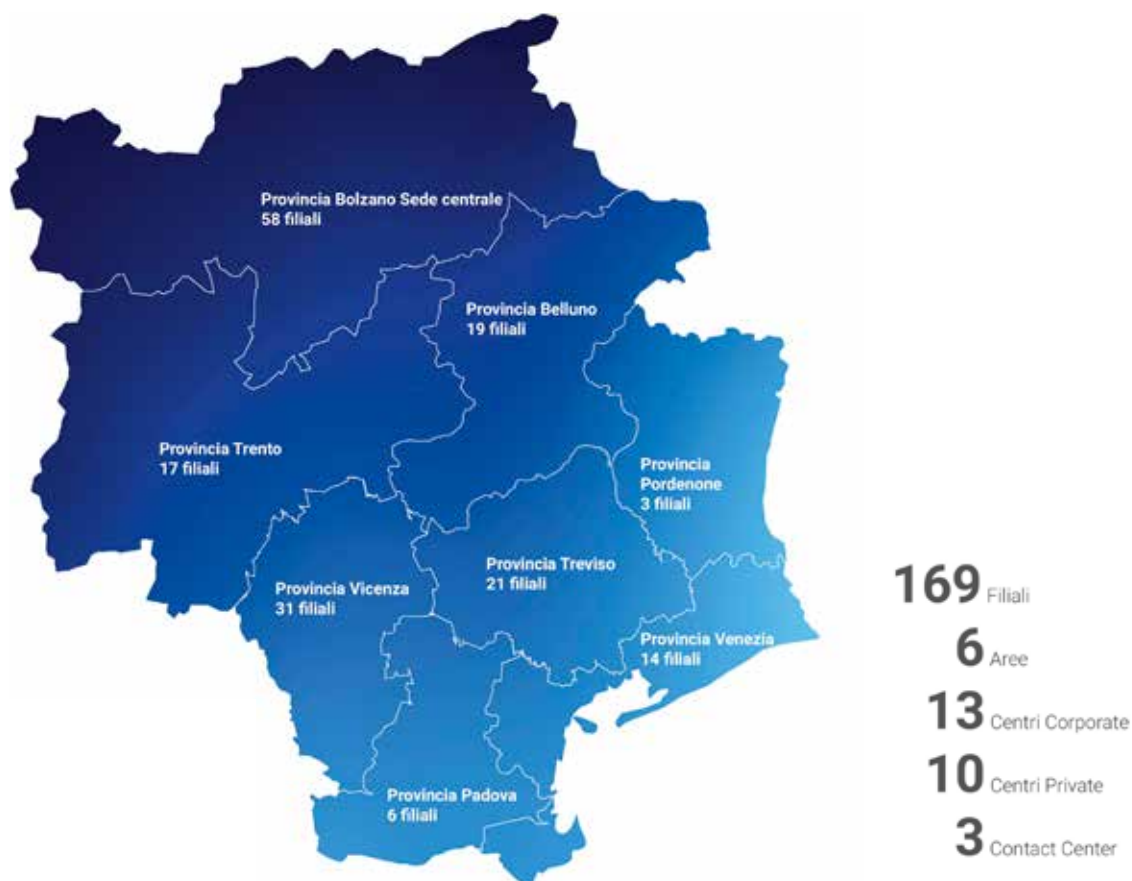
La rete distributiva è focalizzata sulla consulenza e l'assistenza alla clientela con l'obiettivo di assicurare un servizio ottimale ad ogni tipo di clientela, grazie anche a specifici criteri di segmentazione a cui sono assegnati definiti modelli di servizio e consulenza, adeguati collaboratori con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

I clienti Privati di elevato standing e le Aziende Corporate vengono seguiti da consulenti presenti nei centri di consulenza della Business Line Corporate-Private.

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

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



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 2019
- Arbitro Bancario Finanziario - Guida pratica
- Arbitro per le Controversie Finanziarie – Guida pratica

Anche nel 2019 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 14 ottobre al 11 novembre 2019, con domande personalizzate a seconda della tipologia di cliente.

I riscontri sono stati molto favorevoli. Il livello di soddisfazione è migliorato in tutti i segmenti di clientela. I clienti hanno in particolare apprezzato l'elevata qualità dei servizi di consulenza. Questo riscontro costituisce un forte incentivo per proseguire nel percorso di assicurare alla clientela una qualità dei servizi sempre migliore.

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 2017-2019

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 2017-2019

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 2019 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.

Sono state sottoscritte convenzioni con le Province e le Regioni per partecipare all'erogazione di finanziamenti agevolati. Nell'ottica di rimanere Banca radicata sul territorio si è costituito un comparto "crediti speciali" per permettere alle aziende un migliore e più agevole accesso al credito, sfruttando le opportunità inerenti ai finanziamenti agevolati con contributi in conto interessi ai sensi della Legge Sabatini bis o finanziamenti attraverso i fondi di rotazione. In questo contesto è stata rafforzata la collaborazione con società finanziarie a sostegno dello sviluppo economico (per esempio Veneto Sviluppo) e con i diversi Confidi/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	2019	2018	2017
Totale finanziamenti	€m	5.384.559	5.220.132	4.836.447
Finanziamenti per finalità sociali	€m	152.890	153.276	151.707
Percentuale del valore totale dei finanziamenti per finalità sociali sul valore totale dei finanziamenti erogati	%	3%	3%	3%

I nostri collaboratori

I collaboratori

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 di Volksbank, come banca regionale.

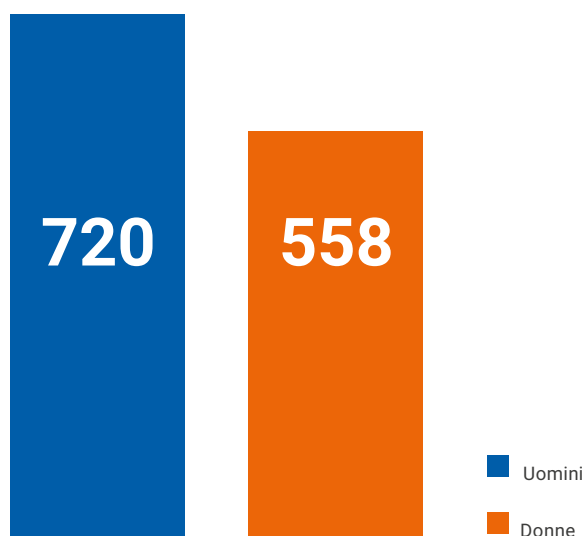
L'obiettivo primario del Servizio gestione del personale è garantire le risorse necessarie al consolidamento delle filiali dislocate nelle varie province, il rafforzamento degli organici interni e la sostituzione tempestiva, sia dei collaboratori che hanno cessato l'attività, sia dei collaboratori assenti 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 2019 era composto da 1.278 collaboratori (n. 1.327 a fine 2018).

A fine novembre 2019 è stato siglato con le OO.SS. un nuovo contratto integrativo per il periodo 2020 - 2022.

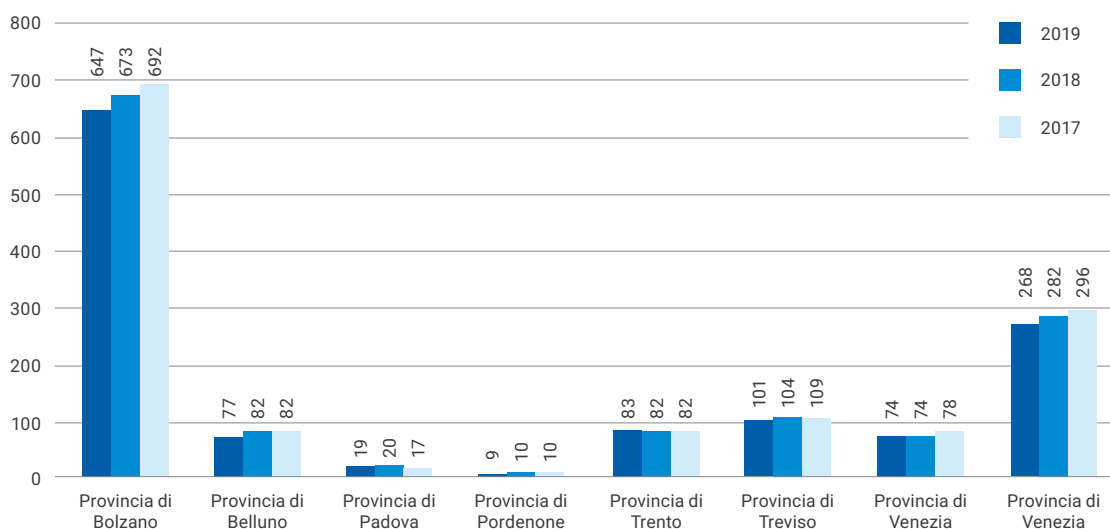
In questa occasione è stata integrata la possibilità per i dipendenti di alimentare la "Banca Etica delle Ore" attraverso il versamento di permessi per le ex festività, delle ore di banca ore e delle ferie eccedenti il minimo annuo previsto per legge da parte del personale appartenente alla categoria dei quadri direttivi.

Totale dei dipendenti per genere



Informazioni sul personale	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale per genere	44%	56%		43%	57%		42%	58%	
Totale per categoria di lavoro									
Dirigenti	16%	84%		16%	84%		15%	85%	
Quadri direttivi	19%	81%		18%	82%		17%	83%	
Restante personale dipendente	63%	37%		61%	39%		60%	40%	
Totale per età									
<= 29 anni			3%			4%			5%
30 - 50 anni			62%			65%			66%
>= 51 anni			35%			31%			29%
Composizione per tipo di contratto									
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	546	713	1259	552	752	1304	563	775	1338
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	12	7	19	15	8	23	17	11	28
Composizione per tipo di impiego									
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	299	712	1011	319	750	1069	342	779	1121
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	259	8	267	248	10	258	238	7	245
Composizione per titolo di studio									
Laurea	163	196	359	161	200	361	160	206	366
Diploma	371	481	852	382	512	894	395	528	923
Scuola media	24	43	67	24	48	72	25	51	76
Altro	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Dipendenti per area di operatività



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

	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	279	352	631	281	374	655	286	383	669
Provincia di Belluno	35	42	77	35	47	82	35	47	82
Provincia di Padova	3	16	19	5	15	20	5	12	17
Provincia di Pordenone	4	5	9	3	7	10	3	7	10
Provincia di Trento	41	42	83	41	40	81	42	39	81
Provincia di Treviso	50	51	101	51	51	102	47	60	107
Provincia di Venezia	35	38	73	36	38	74	37	41	78
Provincia di Vicenza	99	167	266	100	181	281	108	186	294

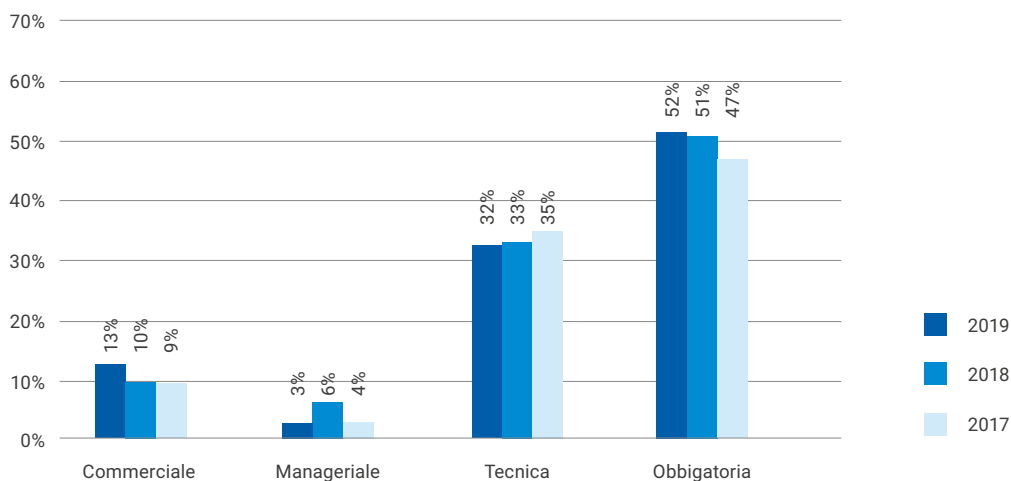
Composizione dei contratti a tempo determinato per area geografica (provincia)

	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	10	6	16	13	5	18	14	9	23
Provincia di Belluno			0			0			0
Provincia di Padova			0			0			0
Provincia di Pordenone			0			0			0
Provincia di Trento			0		1	1		1	1
Provincia di Treviso			0	1	1	2	2		2
Provincia di Venezia	1		1			0			0
Provincia di Vicenza	1	1	2	1		1	1	1	2

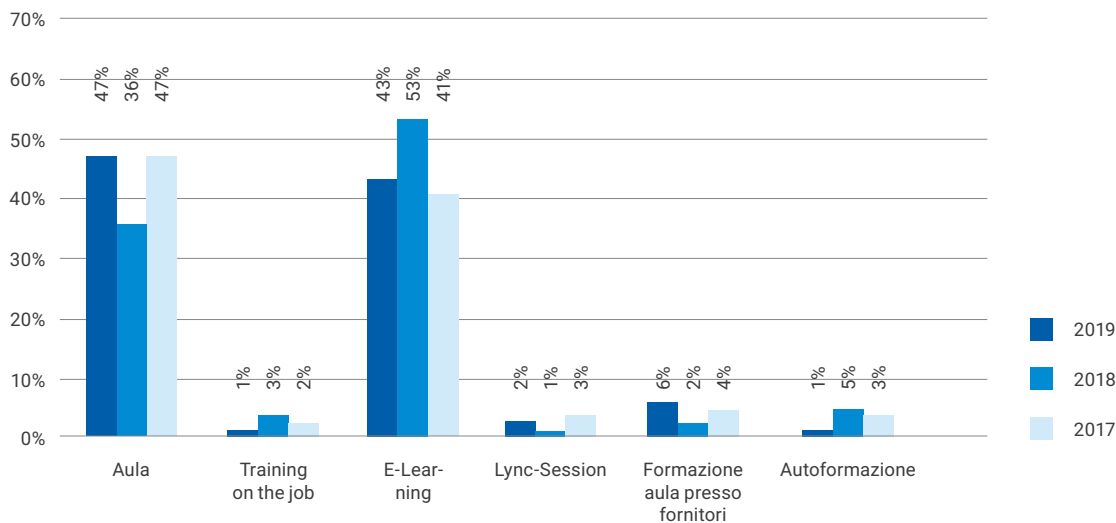
Valorizzazione dei collaboratori

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



Complessivamente nell'esercizio 2019 sono state erogate ai dipendenti 80.000 ore di formazione, che corrispondono ad una media di 62 ore per collaboratore. Questo è un indicatore dell'impegno profuso per la qualificazione e per il rafforzamento delle competenze dei collaboratori.

La banca offre un ampio programma formativo rivolto a tutti i collaboratori, finalizzato da un lato ad adempiere agli obblighi normativi di aggiornamento professionale, dall'altro all'acquisizione e al rafforzamento di molteplici competenze, sia tecniche che di sviluppo della personalità. Particolare focus è stato dedicato alle competenze necessarie per l'introduzione del nuovo modello distributivo.

La banca offre costantemente tirocini retribuiti a studenti delle Università del suo bacino d'utenza e a giovani neolaureati in convenzione con la Provincia Autonoma di Bolzano.

Sono anche previsti dei percorsi di apprendistato bancario ("Banklehre") della durata di due anni e organizzati dalla Provincia Autonoma di Bolzano, che eroga la formazione presso proprie strutture.

Per tutti i neoassunti è inoltre predisposto, in condivisione col preposto, un piano individuale di onboarding che contempla diverse tipologie formative (training on the job presso i servizi centrali e la rete commerciale, corsi in aula, e-learning) a sostegno di un efficace e celere inserimento nel nuovo ruolo.

I progetti formativi tecnici organizzati nel 2019 sono stati improntati al principio della specializzazione (gestito, bancassicurazione, corporate, private, digital). Lato progetti di sviluppo personale è stata avviata la seconda edizione dell'Academy (sviluppo dei talenti) ed è stata svolta una formazione straordinaria per il rafforzamento della leadership e managerialità di tutti i preposti.

Ore di formazione al personale	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	382	1.368	1.750	480	1.659	2.139	120	337	457
Quadri direttivi (*)	6.705	28.439	35.144	6.338	28.956	35.294	1.976	13.491	15.467
Restante personale dipendente	24.974	17.248	42.222	29.764	19.176	48.940	25.346	30.619	55.965
Totale numero di ore di formazione			79.116			86.373			71.888

Ore medie di formazione al personale	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	63,67	42,75	46,05	80,00	51,84	56,29	20,00	9,91	11,43
Quadri direttivi (*)	67,05	68,04	67,85	68,15	67,81	67,87	22,45	31,52	29,97
Restante personale dipendente	55,25	63,88	58,48	63,60	63,71	63,64	52,15	94,50	69,09

(*) 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, a seguito di questa riclassifica i valori dei diversi anni non sono direttamente confrontabili.

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 2019 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 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	2019	2018	2017
Dirigenti – Top management			
Salario base medio	67%	68%	65%
Altre forme remunerative (dato medio)	307%	63%	62%
Remunerazione media totale	82%	66%	64%
Altri Dirigenti			
Salario base medio	80%	84%	83%
Altre forme remunerative (dato medio)	84%	86%	78%
Remunerazione media totale	81%	84%	82%
Quadri direttivi			
Salario base medio	83%	85%	85%
Altre forme remunerative (dato medio)	80%	80%	83%
Remunerazione media totale	82%	84%	84%
Restante personale dipendente			
Salario base medio	79%	85%	85%
Altre forme remunerative (dato medio)	81%	84%	85%
Remunerazione media totale	79%	85%	85%

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	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del diritto al congedo parentale	47	25	72	53	32	85	49	38	87
Numero di dipendenti rientrati in servizio dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	21	25	46	34	32	66	15	38	53
Numero di dipendenti in servizio 12 mesi dopo il aver usufruito del diritto al congedo parentale	41	24	65	46	36	82	28	24	52
Tasso di rientro dopo congedo parentale	45%	100%	64%	64%	100%	78%	30%	100%	61%
Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo il congedo parentale	77%	75%	76%	94%	95%	94%	97%	100%	98%

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 2019 sono in forza alla Banca 34 dipendenti L.68/99 art. 1 e 2 dipendenti L 68/99 art. 18.

Qualità della vita in azienda

Welfare aziendale

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

Il piano di incentivazione welfare (il "Piano") a disposizione dei dipendenti è basato su obiettivi di performance, individuali 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 è stato realizzato un piano che prevede un meccanismo per il riconoscimento ai Beneficiari del diritto alla fruizione di Servizi Welfare secondo i termini e le condizioni indicate dal Regolamento 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 posso 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	2019			2018			2017		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Infortuni sul lavoro	n°	5	3	8	6	7	13	5	3	8
<i>di cui:</i>										
Infortuni durante l'orario di lavoro	n°	2	0	2	2	4	6	2	0	2
<i>percentuale sul totale</i>	%	40,0%	0,0%	25,0%	33,3%	57,1%	46,2%	40,0%	0,0%	25,0%
Infortuni in itinere (1)	n°	3	3	6	4	3	7	3	3	6
<i>percentuale sul totale</i>	%	60,0%	100,0%	75,0%	66,7%	42,9%	53,8%	60,0%	100,0%	75,0%
Giornate di lavoro perse per infortuni	gg	104	3	107	54	33	87	67	26	93
Giorni di assenza nel periodo di rendicontazione	gg	2.402	3.409	5.811	3.640	3.754	7.394	3.299	4.496	7.795
Ore di lavoro effettivamente lavorate	ore	813.156	1.075.723	1.888.879	831.747	1.118.516	1.950.263	809.305	1.119.566	1.928.871
Giorni di lavoro lavorabili	gg	145.340	192.270	337.610	148.936	200.286	349.222	148.634	205.616	354.250
Tasso di infortuni (frequenza)	-	6,15	2,79	4,24	7,21	6,26	6,67	6,18	2,68	4,15
Tasso di gravità	-	0,13	0,00	0,06	0,06	0,03	0,04	0,08	0,02	0,05
Tasso di assenteismo	-	1,65	1,77	1,72	2,44	1,87	2,12	2,22	2,19	2,20

Salute e sicurezza in accordi formali con i sindacati	2019	2018	2017
Totale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza	1	0	1
Totale di accordi con i sindacati	2	4	7
Percentuale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza sul totale	50%	0%	14%

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 manutenzioni, accertano che le controparti contrattuali, anche non dirette come nel caso di subappalti, abbiano adottato misure organizzative adeguate al rispetto della normativa in materia di impiego di lavoro. Lo stesso principio vale anche applicato nei contratti di durata, in particolare per i cosiddetti "servizi in outsourcing".

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:

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

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

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

Nessun incidente a sfondo discriminatorio è avvenuto durante il periodo 2017-2019

Tutti i dipendenti sono coperti dal CCNL di riferimento.

Dipendenti coperti da contratto collettivo	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero	558	720	1278	567	760	1327	580	786	1366
Percentuale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

L'organico a fine esercizio 2019 era composto da 1.278 collaboratori (1.327 a fine 2018). Questa riduzione di organico, in linea con gli obiettivi previsti dal piano industriale, è stata determinata dall'assunzione di 36 nuovi collaboratori e dalla cessazione dal servizio di 85 collaboratori (di cui 28 per pensionamento).

Le assunzioni nell'anno 2019 sono state costituite da 16 nuovi giovani collaboratori, di cui 9 inseriti nella rete commerciale, e da 20 nuovi collaboratori con competenze specifiche, di cui 10 inseriti nella rete commerciale e 10 nei servizi interni, che hanno contribuito ad accrescerne la professionalità.

Turnover	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Personale in entrata	15	21	36	6	8	14	23	24	47
Per età:									
<= 29 anni	9	2	11	1	3	4	16	8	24
30 - 50 anni	6	14	20	5	4	9	6	13	19
>= 51 anni	0	5	5	0	1	1	1	3	4
Personale in uscita	24	61	85	29	34	63	15	38	53
Per età:									
<= 29 anni	5	1	6	13	1	14	4	7	11
30 - 50 anni	13	28	41	13	15	28	8	16	24
>= 51 anni	6	32	38	3	18	21	3	15	18
Motivazione uscita:									
Uscite volontarie (escluso il pensionamento)	18	29	47	12	11	23	11	21	32
Pensionamento	4	24	28	2	12	14	2	10	12
Licenziamenti		1	1	0	0	0	1	0	1
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato, fdo esuberi, decessi, accordi individuali)	2	7	9	5	11	16	1	7	8
Tasso di turnover positivo	3%	3%	3%	1%	1%	1%	4%	3%	3%
Tasso di turnover negativo	4%	8%	7%	5%	4%	5%	3%	5%	4%
Tasso di turnover	7%	11%	9%	6%	6%	6%	7%	8%	7%

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:

- 1) Misurazione: In primo luogo vengono rilevate le emissioni di CO₂ e individuato il primo potenziale di riduzione e miglioramento.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Certificazione: Il calcolo della carbon footprint (impronta di carbonio) avviene in base alla Certificazione ISO 14064.
- 5) 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

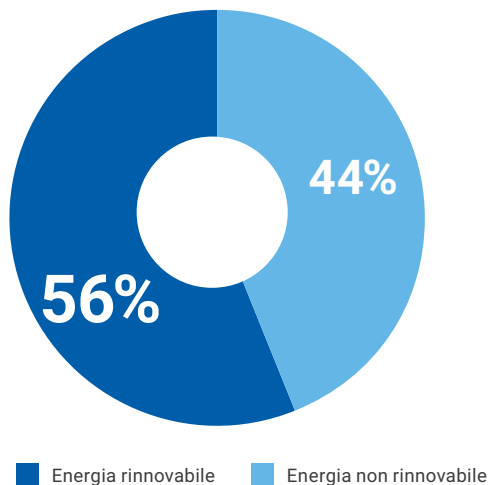
La Banca si rifornisce principalmente da un fornitore di energia al 100% rinnovabile (idroelettrica) che annualmente rilascia alla Banca un certificato "green energy".

Per il 2019 questa fornitura green ha permesso di evitare l'emissione nell'atmosfera di circa 2.280 tonnellate di CO₂.

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

Consumi di energia diretti	UDM	2019	2018	2017
Riscaldamento	GJ	15.104	15.671	15.779
Gas naturale	GJ	14.054	14.354	14.473
Gasolio	GJ	1.050	1.317	1.306
Energia elettrica acquistata	GJ	22.861	24.171	24.377
Di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	22.861	24.171	24.377
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	GJ	-	-	-
Teleriscaldamento	GJ	2.252	1.946	2.170
Riscaldamento acquistato non rinnovabile	GJ	491	440	471
Riscaldamento acquistato rinnovabile	GJ	1.761	1.506	1.700
Raffrescamento acquistato non rinnovabile	GJ	-	-	-
Raffrescamento acquistato rinnovabile	GJ	-	-	0
Totale combustibili non rinnovabili (incluso parco auto)	GJ	19.389	19.808	20.224
Consumo carburanti non rinnovabili parco auto	GJ	3.794	3.696	3.975
Totale consumi di energia	GJ	44.010	45.484	46.301
Di cui Energia rinnovabile	GJ	24.622	25.677	26.077
% rinnovabili sul totale	%	55,9%	56,5%	56,3%

Consumo di rinnovabili sul totale (2019)



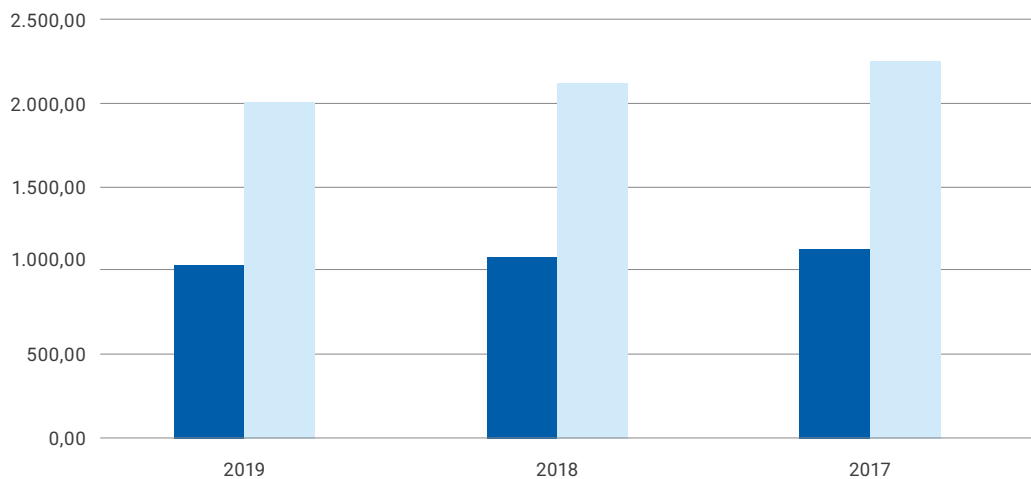
Emissioni in atmosfera

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	2019	2018	2017
Emissioni dirette (Scope 1)				
Gasolio da riscaldamento	T CO ₂ e	77,27	96,94	96,15
Gasolio auto	T CO ₂ e	278,96	271,73	292,17
Benzina	T CO ₂ e			-
Gas naturale	T CO ₂ e	704,86	720,64	717,02
Altro (specificare)	T CO ₂ e			
Emissioni indirette (Scope 2)				
Location-based	T CO ₂ e	2.006,72	2.155,28	2.194,03
Market-based	T CO ₂ e	-	-	-
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	T CO ₂ e	-	-	-
Riscaldamento acquistato non rinnovabile	T CO ₂ e	29,24	26,83	39,21
Riscaldamento acquistato rinnovabile	T CO ₂ e	-	-	-
Altro (specificare)	T CO ₂ e			

Emissioni per tipologia t CO₂e



Nel 2019 è stata aggiornata la Policy per l'acquisto delle autovetture aziendali assegnate a specifiche categorie di collaboratori e/o a disposizione dei dipendenti per esigenze di servizio, che incentiva la scelta di autoveicoli con alimentazione a basso impatto ambientale (GPL, 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 a partner esterni, in possesso delle necessarie certificazioni, che eseguono lo smaltimento per conto della Banca, producendo la documentazione richiesta per legge. Nessuna sanzione di carattere ambientale, legata al tema specifico dello smaltimento, è stata ricevuta nel periodo di riferimento.

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

Peso totale dei materiali utilizzati	UDM	2019	2018	2017
Carta	Kg	99.901	117.401	121.720
Toner e cartucce	Kg	1.130	2.131	1.567
TOTALE	Kg	101.031	119.532	123.287

Peso totale dei rifiuti prodotti	UDM	2019	2018	2017
Totale rifiuti destinati a recupero (riuso o riciclo)	Kg	-	6.050	151.627
Totale rifiuti destinati a smaltimento	Kg	22.610	-	-
Di cui pericolosi	Kg	22.610	-	6.367
Di cui non pericolosi	Kg	-	6.050	145.260

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

Consumi idrici

Il consumo di acqua di falda deriva da tre pozzi.

Consumi idrici	UDM	2019	2018	2017
Acqua di falda	L	112.176.000	88.298.000	112.212.000
Fornitura d'acqua municipale o altre infrastrutture	L	27.433.170	27.460.759	31.759.511
TOTALE	L	139.609.170	115.758.759	143.971.511

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 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, si 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 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, si 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/imprese (es. fornitura per la produzione di armi bellici, gioco d'azzardo, imprese che non rispettano i diritti umani / diritti del lavoratore)

Nel corso del 2019, è stato avviato un progetto per la definizione di una strategia di erogazione del credito in un'ottica di progressiva integrazione dei criteri ESG (*Environmental, Social and Governance*) all'interno dei relativi progressi. La politica del credito verrà integrata con criteri associati a tematiche ESG generali, quali criteri di esclusione a priori, che prevedono l'individuazione di settori o tipologie di clienti verso i quali verrà esclusa qualsiasi attività di investimento. Parallelamente, verranno redatte delle politiche *ad hoc* per ciascuno dei macro-settori in cui si compone la clientela Volksbank, all'interno delle quali verranno definiti ulteriori requisiti specifici per il settore di riferimento.

L'obiettivo per il 2020 è quello di integrare strategie e criteri ESG nelle politiche di credito, definendo obiettivi quantitativi precisi da raggiungere in tempistiche predefinite.

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 la tematica degli investimenti responsabili, Volksbank, nel 2019, ha in collocamento presso la propria clientela circa 304,5 milioni di Euro in fondi ESG (circa il 16,5% del totale collocato in fondi comuni/SICAV).

"La tua bottiglia a zero emissioni": è questo lo slogan delle 1300 bottiglie in acciaio inossidabile 18/8 che Volksbank ha fornito ad ogni dipendente nel 2019. Grazie a questa azione Volksbank contribuirà ad un risparmio annuo pari a 26.000 kg di CO₂.

Questo calcolo è basato su un recente studio effettuato in collaborazione con Rete Clima sulle emissioni di gas serra: la produzione di una bottiglietta di plastica usa e getta da 500 ml implica l'emissione in atmosfera di 80 grammi di CO₂.

Tutte le bottiglie acquistate sono Carbon Neutral. Tutte le emissioni di CO₂ derivanti dalla produzione, dal trasporto e dal packaging sono compensate tramite progetti di riforestazione in diverse aree del mondo.

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 21 febbraio, 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 a controllo da parte della società di revisione indipendente BDO Italia S.p.A.. Nei confronti di quest’ultima Volksbank non ha 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 del 2019 è stato avviato un processo di validazione dei temi individuati come rilevanti nel 2018.

In particolare, la convalida ha visto il coinvolgimento dei soci della Banca, che si sono espressi attraverso uno specifico questionario al fine di confermare o modificare la scelta dei temi rilevanti operata nel 2018.

L’analisi delle risposte al questionario ha portato alla conferma delle tematiche attualmente considerate come materiali.

La matrice di materialità è stata successivamente condivisa e validata dal Consiglio di Amministrazione.

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 la correlazione con gli ambiti citati all’art 3 del D.Lgs. 254/2016 e gli standard GRI di riferimento.

Temi materiali	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Standard GRI
Banca del territorio	Aspetti sociali	201 Performance economica 204 Pratiche di approvvigionamento
Una banca vicina alla sua clientela	Aspetti sociali	417 Marketing ed etichettatura 418 Privacy dei clienti G4 Sector specific disclosure
Integrità e indipendenza nella condotta aziendale	Aspetti sociali Lotta alla corruzione	205 Anticorruzione 206 Comportamenti anti-competitivi
Qualità della vita in azienda	Aspetti attinenti al personale Rispetto dei diritti umani	401 Occupazione
Tutela dei diritti umani e dei lavoratori	Aspetti attinenti al personale Rispetto dei diritti umani	403 Salute e sicurezza sul lavoro 405 Diversità e pari opportunità 406 Non discriminazione
Valutazione e remunerazione dei collaboratori	Aspetti attinenti al personale	404 Formazione e istruzione
I nostri impatti ambientali	Aspetti ambientali	301 Materiali 302 Energia 303 Acqua e scarichi idrici 305 Emissioni 306 Scarichi idrici e rifiuti

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 2019.

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

STANDARD GRI	Informativa		Paragrafo di riferimento
GRI 102 – Informativa generale 2016	GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	La mia Volksbank
	GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	La mia Volksbank
	GRI 102-3	Luogo della sede principale	La mia Volksbank
	GRI 102-4	Luogo delle attività	La mia Volksbank
	GRI 102-5	Proprietà e forma giuridica	La mia Volksbank
	GRI 102-6	Mercati serviti	La mia Volksbank
	GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	La mia Volksbank
	GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	I nostri collaboratori
	GRI 102-9	Catena di fornitura	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-11	Principio di precauzione	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-12	Iniziative esterne	Il nostro legame con il territorio
	GRI 102-13	Adesione ad associazioni	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	La mia Volksbank
	GRI 102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	La mia Volksbank
	GRI 102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	La mia Volksbank
	GRI 102-18	Struttura della governance	La mia Volksbank
	GRI 102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	La mia Volksbank
	GRI 102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	La mia Volksbank
	GRI 102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	La mia Volksbank
	GRI 102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	La mia Volksbank
	GRI 102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	La mia Volksbank
	GRI 102-41	Accordi di contrattazione collettiva	I nostri collaboratori Il nostro modo di fare business
	GRI 102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	La mia Volksbank
	GRI 102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	La mia Volksbank
	GRI 102-44	Temi e criticità chiave sollevati	La mia Volksbank
	GRI 102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica
	GRI 102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota metodologica
	GRI 102-47	Elenco dei temi materiali	Nota metodologica
	GRI 102-48	Revisione delle informazioni	Nota metodologica
	GRI 102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica
	GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
	GRI 102-51	Data del report più recente	La mia Volksbank
GRI 102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	
GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica	
GRI 102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica	
GRI 102-55	Indice dei contenuti GRI	Nota metodologica	
GRI 102-56	Assurance esterna	Nota metodologica	

GRI STANDARDS	Informativa	Paragrafo di riferimento	
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	La nostra responsabilità economica
GRI 201 – Performance economica 2016	GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	La nostra responsabilità economica
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	Il nostro modo di fare business
GRI 204 – Pratiche di approvvigionamento 2016	GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Il nostro modo di fare business
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	Il nostro modo di fare business
GRI 205 – Anticorruzione 2016	GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Il nostro modo di fare business
	GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Il nostro modo di fare business
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	Il nostro modo di fare business
GRI 206 – Comportamenti anti-competitivi 2016	GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Il nostro modo di fare business
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri impatti ambientali
GRI 301 – Materiali 2016	GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	I nostri impatti ambientali
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri impatti ambientali
GRI 302 – Energia 2016	GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	I nostri impatti ambientali
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri impatti ambientali
GRI 303 – Acqua e scarichi idrici 2016	GRI 303-3	Prelievo idrico	I nostri impatti ambientali
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri impatti ambientali
GRI 305 – Emissioni 2016	GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	I nostri impatti ambientali
	GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	I nostri impatti ambientali
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri impatti ambientali
GRI 306 – Scarichi idrici e rifiuti 2016	GRI 306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	I nostri impatti ambientali
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri collaboratori
GRI 401 – Occupazione 2016	GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	I nostri collaboratori
	GRI 401-3	Congedo parentale	I nostri collaboratori
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri collaboratori
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro 2016	GRI 403-2	Tipo di infortunio e indici infortunistici, malattie professionali, giornate perse, assenteismo, e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	I nostri collaboratori
	GRI 403-4	Temi di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	I nostri collaboratori
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri collaboratori
GRI 404 – Formazione e istruzione 2016	GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	I nostri collaboratori

GRI STANDARDS	Informativa		Paragrafo di riferimento
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri collaboratori
GRI 405 – Diversità e pari opportunità 2016	GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	I nostri collaboratori
	GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	I nostri collaboratori
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	I nostri collaboratori
GRI 406 – Non discriminazione 2016	GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	I nostri collaboratori
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	L'attenzione ai nostri clienti
GRI 417 – Marketing ed etichettatura 2016	GRI 417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	L'attenzione ai nostri clienti
	GRI 417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	L'attenzione ai nostri clienti
GRI 103 – Modalità di gestione 2016	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	L'attenzione ai nostri clienti
GRI 418 – Privacy dei clienti 2016	GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	L'attenzione ai nostri clienti
GRI G4 Financial Services Sector Disclosures	GRI FS6	Percentuale del portafoglio per le linee di business suddivise per regione specifica, dimensione (ad esempio, micro /PMI/grandi) e per settore	La mia Volksbank
	GRI FS7	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	L'attenzione ai nostri clienti

Tutti gli indicatori sono rendicontati senza alcuna omissione

Il processo di reporting e le metodologie di calcolo

La definizione dei contenuti della DNF 2019 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, Gasolio auto, Gas naturale:* Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2017 – National Inventory Report 2019 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA)
- **Emissioni indirette scopo 2:**
 - Location-based:*
Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2016 – National Inventory Report 2019 Annex 2: Energy Consumption For Power Generation
 - Riscaldamento acquistato non rinnovabile:*
ISPRA Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia, scheda 14 produzione di calore
- Per allineare le fonti utilizzate per i calcoli di emissione di CO₂ e garantire omogeneità dei riferimenti nel tempo, si è proceduto a un ricalcolo dei dati relativi al 2018 e al 2017, utilizzando i medesimi riferimenti usati per i calcoli del 2019 (vedi sopra), ma relativi rispettivamente al 2018 e al 2017.

Per ulteriori informazioni sul documento è possibile rivolgersi a: info@volksbank.it

Colophon

Editore: Banca Popolare dell'Alto Adige SpA, Via del Macello 55, I-39100 Bolzano, Tel.: +39 0471 996 111, www.volksbank.it, soci@volksbank.it
Foto: Oskar Dariz, IDM Südtirol/Alex Moling **Stampa:** Athesia Druck, Bolzano

Relazione della società di revisione



Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.

Relazione della società di revisione
indipendente sulla dichiarazione
individuale di carattere non finanziario ai
sensi dell'art. 3, c. 10, d.lgs. 254/2016 e
dell'art. 5 regolamento CONSOB n. 20267
del gennaio 2018

Relazione della società di revisione indipendente

sulla Dichiarazione individuale di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento Consob adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

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 2019, predisposta ai sensi dell'art. 3 Decreto 254/2016 e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 21 febbraio 2020 (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 e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dalla GRI - Global Reporting Initiative, opzione "*core*" (di seguito "GRI Standards") da essi individuati come standard di riferimento per la rendicontazione.

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

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'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 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai *GRI Standard*.

Milano, 02 aprile 2020

BDO Italia S.p.A.

Francesca Scelsi
Socio

