

Dichiarazione di carattere non finanziario 2020



Volksbank

„Gemeinsam werden wir diese Krise gut überstehen.“



„Die guten Ergebnisse im Jahr 2020 bilden ein solides Fundament für die nachhaltige Entwicklung der Volksbank, im Einklang mit dem neuen genehmigten Strategieplan.“



Sehr geehrte Aktionäre!

Das unsichere wirtschaftliche Umfeld hat die Volksbank aufgrund ihrer Solidität nicht daran gehindert, nachhaltige Erträge zu erwirtschaften. Es ist der Bank gelungen, ihre Rolle als Finanzpartner im Einzugsgebiet zu bestätigen und wirksame Unterstützung für Familien und Unternehmen zu bieten. Die Corona-Pandemie hat einmal mehr gezeigt, wie wichtig es für die regionalen Kreisläufe ist, Banken zu haben, die Land und Leute und deren Bedürfnisse kennen. Dank des Engagements und der Flexibilität der Mitarbeiter ist die Volksbank in der Lage, auch schwierige Zeiten bestmöglich zu überwinden.

Der neue Verwaltungsrat sieht in der Volksbank weiterhin eine eigenständige und solide Regionalbank, die durch die Nähe zu den Kunden Mehrwert schafft und daher nachhaltige Ergebnisse erzielen kann. Es ist mir ein persönliches Anliegen, das Bewusstsein der Zusammengehörigkeit zwischen allen Stakeholdern der Volksbank zu fördern, denn ich bin überzeugt, dass man gemeinsam mehr Erfolg hat und auch herausfordernde Situationen besser bewältigt.

Indem wir der Empfehlung der europäischen und italienischen Bankenaufsicht nachgekommen sind, für dieses Krisenjahr keine Dividenden auszuschütten, erhöht sich das Eigenkapital am Ende des Geschäftsjahres 2020 auf 764 Mio. Euro und damit der buchhalterische Preis der Aktie auf 15,4 Euro. Mit den in diesem Jahr durchgeführten Stärkungsmaßnahmen und dem im Dezember verabschiedeten neuen Strategieplan haben wir die Weichen gestellt, um in den kommenden Jahren die geplanten Geschäftsergebnisse zu erzielen und somit auch bald wieder eine Dividende ausschütten zu können.

Mit freundlichen Grüßen,

Lukas Ladurner
Präsident des Verwaltungsrates

Die Volksbank hat im Jahr 2020 ihre Ertragskraft wiederhergestellt und ihre nachhaltige Rentabilität trotz Covid-19-Krise bestätigt. Die Ergebnisse belegen, wie stark die Bank die Wirtschaft im gesamten Einzugsgebiet unterstützt hat: Es wurden neue Kredite im Umfang von 1,2 Mrd. Euro vergeben. Das Zins- und Dienstleistungsgeschäft ist um 3,4% gestiegen, dank einer guten Stabilität der Zinsmargen und des Wachstums der Treasury-Marge, die den Rückgang des Kommissionsgeschäfts aufgrund der eingeschränkten Geschäftstätigkeit während der Lockdowns mehr als nur kompensiert haben. Außerdem haben wir die Liquidität, das Kapital und den Deckungsgrad der Problemkredite verbessert, und damit wichtige Grundlagen geschaffen, um unser Geschäftsmodell, die Prozesse und die Bankorganisation weiterzuentwickeln.

In diesem Ausnahmejahr hat die Volksbank bewiesen, dass sie zu jeder Zeit in der Lage war, Familien und Unternehmen zu unterstützen und alle Dienstleistungen aufrecht zu erhalten. Dies stets verbunden mit einem hohen Sicherheitsstandard im Interesse von Kunden und Mitarbeitern und mit Smart-Working-Lösungen, die ebenso Kunden und Mitarbeitern zugutekommen.

Der neue, im Dezember 2020 verabschiedete Strategieplan „Sustainable 2023“, stellt die Solidität des Geschäftsmodells der Volksbank auch in einem schwierigen Szenario wie dem aktuellen unter Beweis. Er enthält definierte Leitlinien, wie wir den zukünftigen Herausforderungen und Chancen am besten begegnen können. Auch legt der Plan den Fokus unseres Engagements auf wichtige Aspekte wie effiziente Kundendienstleistungen und Nachhaltigkeit in Bezug auf ESG-Kriterien.

Mit freundlichen Grüßen,

Alberto Naef
Generaldirektor

“Insieme supereremo bene questa crisi!”



“I buoni risultati raggiunti nel 2020 rappresentano una base solida per lo sviluppo sostenibile di Volksbank, in linea con il nuovo Piano industriale approvato a dicembre.”



Egregi Soci!

Il contesto economico incerto non ha impedito a Volksbank di confermare, grazie alla sua solidità, una redditività sostenibile. La Banca è riuscita a garantire il suo ruolo di partner finanziario nel bacino di utenza e ad offrire soluzioni efficaci per le famiglie e le imprese. La pandemia da Coronavirus ha dimostrato ancora una volta quanto sia importante per il circuito regionale poter contare su banche vicine al territorio e che conoscono le esigenze delle persone. Grazie all'impegno e alla flessibilità dei propri collaboratori, Volksbank è in grado di superare i momenti difficili nel miglior modo possibile.

Il nuovo Consiglio di amministrazione continua a vedere Volksbank come una banca regionale indipendente e solida che grazie alla vicinanza ai clienti crea valore aggiunto con cui poter conseguire risultati sostenibili. Per me è importante incentivare la coesione tra tutti gli stakeholder di Volksbank: sono infatti convinto che insieme si possano raggiungere grandi obiettivi e affrontare al meglio anche le situazioni difficili.

In osservanza delle raccomandazioni delle autorità di vigilanza bancaria europea ed italiana di non distribuire dividendi in questo anno di crisi, il patrimonio netto alla fine dell'esercizio 2020 risulta pari a 764 milioni di euro, corrispondente a un prezzo contabile dell'azione che si attesta a 15,4 euro. Con le misure di rafforzamento attuate quest'anno e il nuovo Piano industriale approvato in dicembre, abbiamo posto le basi per conseguire i risultati aziendali previsti nei prossimi anni e per poter tornare presto a distribuire un dividendo.

Cordiali saluti,

Lukas Ladurner
Presidente del Consiglio di amministrazione

Volksbank nel 2020 ha recuperato una buona redditività e confermato un'ancora più elevata solidità patrimoniale, nonostante gli impatti della crisi sanitaria Covid-19. I risultati dimostrano come la Banca sia stata di sostegno alla crescita dell'economia in tutto il bacino d'utenza. Sono stati erogati 1,2 miliardi di euro di nuovi finanziamenti. Il Margine di intermediazione è aumentato del 3,4%, grazie ad una buona tenuta del margine di interesse ed alla crescita del margine di tesoreria, che ha più che compensato il calo del margine commissionale derivante dalla limitata operatività a causa dei lockdown. Abbiamo inoltre rafforzato la liquidità, il capitale e le coperture sui crediti deteriorati e in bonis, nonché messo delle basi importanti per innovare il nostro modello di business, i processi e l'organizzazione della Banca.

Durante questo anno stra-ordinario, Volksbank ha dimostrato la capacità di assicurare un supporto continuativo alle famiglie ed alle imprese e di garantire la costante piena operatività. Il tutto in condizioni di piena sicurezza per la clientela e per i collaboratori, grazie all'adozione di soluzioni smart working, a beneficio di tutti gli stakeholder.

Il nuovo Piano strategico "Sustainable 2023" approvato a dicembre, dimostra la solidità del modello di business di Volksbank, anche in uno scenario avverso come quello che stiamo vivendo. Contiene linee guida precise sulle modalità con le quali la Banca potrà affrontare al meglio le sfide e le opportunità future. Il piano focalizza in particolare il nostro impegno su aspetti importanti come l'efficienza dei servizi alla clientela e la sostenibilità basata su criteri ESG.

Cordiali saluti,

Alberto Naef
Direttore generale

La mia Volksbank

Come **banca regionale**, Volksbank è profondamente radicata nei cicli economici del suo bacino di utenza. Il suo impegno si esprime nella fornitura di una **gamma completa di servizi finanziari** per privati, famiglie e piccole e medie imprese. Un impiego attento e misurato delle risorse è per Volksbank un concetto fondamentale.

La retrospettiva V20 fornisce una panoramica delle attività dell'esercizio 2020.

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.

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

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

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.

Stakeholder

Volksbank riserva una particolare attenzione ai suoi "stakeholder".

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

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

- 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 stakeholder;

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.

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 della Relazione Finanziaria Annuale dedicati a:

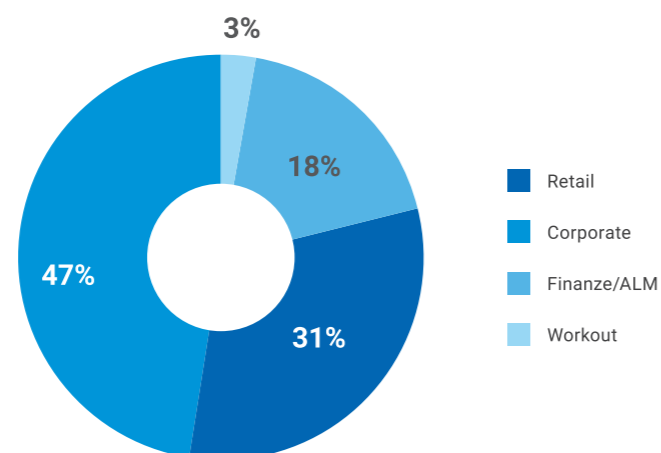
- "Corporate governance e politiche di remunerazione"
- "Il modello distributivo"
- "Attività bancaria"
- "Attività di governo"

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

Distribuzione del portafoglio per tipologia di clientela		
	UDM	2020
Privati	€m	2.858.276
Imprese	€m	4.298.585
Finanze	€m	2.233.367
Workout	€m	217.739

A causa di una riclassifica effettuata nel 2020 i dati relativi agli anni precedenti non sono esposti

Portafoglio per tipologia di clientela



Governance e processi decisionali

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Organi e funzioni della Società

Assemblea dei soci

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

Consiglio di amministrazione

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

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

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

Il Consiglio di amministrazione in carica per il triennio 2020 – 2022 è composto da 12 membri.

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

Composizione del CdA	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale componenti del CdA (numero)	2	10	12	2	9	11	2	9	11
Totale componenti del CdA (%)	17%	83%		18%	82%	-	18%	82%	-
Suddivisione per età									
<= 29 anni (numero)	0	1	1	0	0	0	0	0	0
<= 29 anni (%)	0%	8%	8%	0%	0%	-	0%	0%	-
30-50 anni (numero)	1	6	7	1	4	5	1	7	8
30-50 anni (%)	8%	50%	58%	9%	36%	-	9%	64%	-
>= 51 anni (numero)	1	3	4	1	5	6	1	2	3
>= 51 anni (%)	8%	25%	33%	9%	45%	-	9%	18%	-

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

Per ulteriori dettagli si rinvia al profilo professionale di riferimento per il mandato di amministratore Cda 2020 – 2022 pubblicato su www.volksbank.it (sezione corporate governance).

Presidente del Consiglio di amministrazione

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

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

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

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

Comitato Rischi

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

Comitato Amministratori Indipendenti

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

Comitato di Credito

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

I Sindaci sono nominati dall'Assemblea ordinaria dei soci con mandato triennale rinnovabile. Il Collegio sindacale è costituito da tre Sindaci effettivi, tra i quali il Collegio nomina il Presidente, 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, sull'adeguatezza e funzionalità del sistema dei controlli interni e con particolare riguardo al controllo dei rischi nonché sull'adeguatezza delle disposizioni impartite dalla Banca alle società controllate nell'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento.

Direzione generale

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

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

Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

È nominato dal Consiglio di amministrazione, sentito il Collegio sindacale. Svolge le attività di presidio del sistema dei controlli interni funzionali all'informativa contabile e finanziaria, 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.

Funzione di Revisione Interna

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

Funzione di Compliance

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

Funzione di Risk Management

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

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.

L'Assemblea soci 30 marzo 2019 ha conferito, ai sensi dell'art. 13 del d.lgs n° 39/2010 sulla base della proposta motivata del Collegio sindacale, alla società KPMG S.p.A. l'incarico di revisione legale dei conti di Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. per gli esercizi 2019 – 2027, nei termini e alle condizioni contenuti nella Relazione del Consiglio ai fini della decisione dell'Assemblea.

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).

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

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

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

Rischi di carattere non finanziario

I rischi di carattere non finanziario 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.

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

Rischio reputazionale

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

Rischio informatico

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

Rischio strategico

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

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

Rischio operativo

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

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

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

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

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

- la corruzione in danno della Pubblica Amministrazione,
- la corruzione in atti giudiziari 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 istruzione delle pratiche di affidamento e valutazione del merito creditizio, soprattutto con riferimento ad affidamenti di importo rilevante ed in funzione di fondi pubblici o di partecipazioni a gare e bandi di concorso, oppure alla erogazione di finanziamenti agevolati e crediti speciali;
 - ciclo degli approvvigionamenti di merci e servizi necessari per lo svolgimento dell'attività aziendale;
 - riciclaggio di denaro;
 - erogazioni liberali e omaggi.

Per maggiori informazioni si rimanda al § 1.1.2. Il nostro modo di fare business

Analisi di materialità

La Dichiarazione di carattere non finanziario (di seguito "DNF") di Volksbank risponde alle richieste del Decreto Legislativo 254/2016 (di seguito "il Decreto") sull'obbligo di rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario da parte delle organizzazioni di grandi dimensioni e di interesse pubblico.

Il presente documento contiene pertanto le informazioni relative ai modelli di gestione e organizzazione delle attività, alle politiche praticate dalla Banca, ai principali rischi e agli indicatori di prestazione relativi ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, nella misura utile ad assicurare la comprensione delle attività svolte da Volksbank, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

Tali informazioni sono 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 5 marzo, 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 KPMG 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.

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.

Volksbank ha considerato anche l'aggiornamento dello standard di reporting applicato (GRI) che ha introdotto il nuovo tema delle imposte (GRI 207: TAX) da valutare ed eventualmente da rendicontare dall'esercizio 2020. Tenuto conto delle informazioni e dei dati richiesti e coerentemente con l'attuale gestione delle tematiche fiscali da parte della Banca e l'integrazione delle stesse nella governance e nel Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (es. MOGC 231/01), si è ritenuto di non fornire particolare disclosure e di rimandare a quanto già riportato nella Relazione Finanziaria Annuale.

Il processo di individuazione dei temi rilevanti

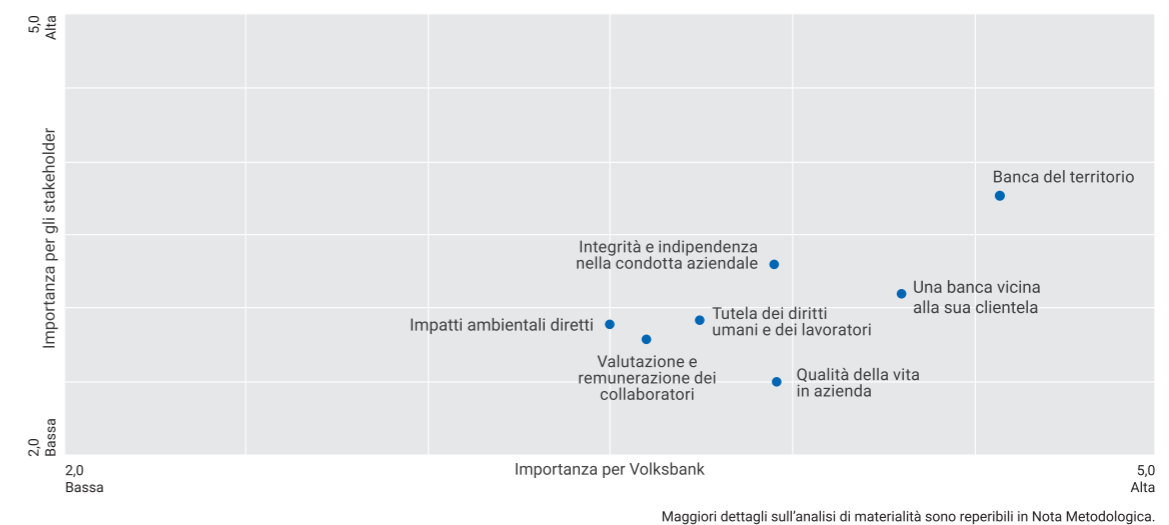
Nel corso del 2020, complice la pandemia Covid-19, non è stato facile intraprendere azioni volte a validare i temi rilevanti: è stata tuttavia svolta una survey online fra i collaboratori e la banca sta pianificando ulteriori attività per l'anno 2021.

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.

Temî materiali	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Standard GRI	Capitolo
Banca del territorio	Aspetti sociali	201 Performance economica 204 Pratiche di approvvigionamento	Il nostro legame con il territorio La nostra responsabilità economica
Una banca vicina alla sua clientela	Aspetti sociali	417 Marketing ed etichettatura 418 Privacy dei clienti G4 Sector specific disclosure	L'attenzione ai nostri clienti Il nostro modo di fare business
Integrità e indipendenza nella condotta aziendale	Aspetti sociali Lotta alla corruzione	205 Anticorruzione 206 Comportamenti anti-competitivi 207 TAX	Il nostro modo di fare business
Qualità della vita in azienda	Aspetti attinenti al personale Rispetto dei diritti umani	401 Occupazione	I nostri collaboratori
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	I nostri collaboratori
Valutazione e remunerazione dei collaboratori	Aspetti attinenti al personale	404 Formazione e istruzione	I nostri collaboratori
I nostri impatti ambientali	Aspetti ambientali	301 Materiali 302 Energia 303 Acqua e scarichi idrici 305 Emissioni 306 Scarichi idrici e rifiuti	I nostri impatti ambientali

All'interno della matrice di materialità 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.

La matrice di materialità di Volksbank



Innovazione e Sostenibilità

A inizio giugno 2020 è stata costituita in seno alla Direzione Finanze l'Unità Innovazione e Sostenibilità. Obiettivo di tale Unità è l'approccio strutturato e programmatico ai temi della sostenibilità e dell'innovazione strategica sinora affrontati autonomamente dalle varie direzioni.

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

Il primo tema con il quale il Team Trasversale si è confrontato è stata un'attività di stakeholder engagement: in coda alla visione di un breve filmato introduttivo sul contesto normativo ed i pilastri cardine della sostenibilità ad opera del professore di accounting Massimiliano Bonacchi della Libera Università di Bolzano, della Direttrice dell'Istituto per l'Ambiente Alpino presso Eurac Research Professoressa Ulrike Tappeiner e sulla focalizzazione nell'ambito bancario da parte del Direttore Generale Alberto Naef e dei Direttori Centrali Martin Schweitzer e Thomas Walter Kofler i nostri 1.296 collaboratori sono stati chiamati ad esprimere il loro parere attraverso una survey online.

Al sondaggio ha partecipato complessivamente il 37% dei collaboratori. La partecipazione delle generazioni più giovani è stata maggiore rispetto a quella delle generazioni precedenti (generazione Z: 55%, rispetto a baby boomer: 29%).

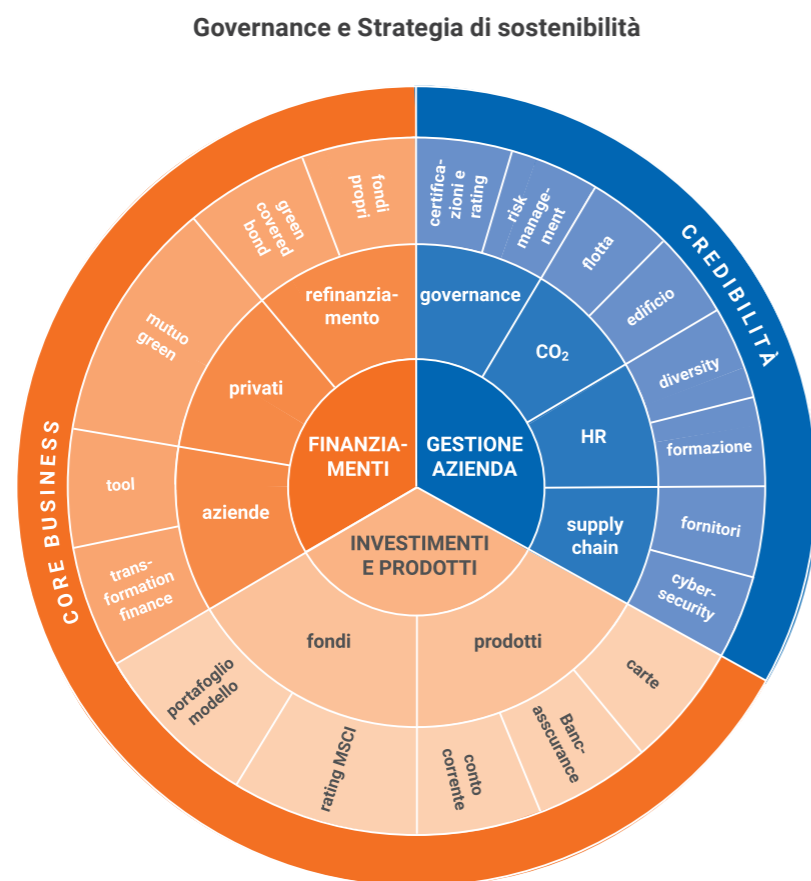
I collaboratori hanno dato un chiaro indirizzo di ciò che considerano la priorità in termini di sostenibilità, ossia la sostenibilità economica a medio-lungo termine. Al secondo posto si posiziona l'impatto della nostra attività sull'ambiente e al terzo posto il rispetto dei diritti umani. Numerosi sono stati i suggerimenti concreti su cosa la banca possa fare per posizionarsi quale azienda sostenibile, che sono stati raccolti in un "think

Il nostro modo di fare business

tank” e suddivisi in base ai singoli argomenti di interesse. I suggerimenti verranno poi progressivamente elaborati in allineamento con gli obiettivi di sostenibilità prefissati per il triennio.

Governance e Strategia di sostenibilità

Il Consiglio di Amministrazione di Volksbank ha approvato a fine 2020 il nuovo piano industriale denominato “Sustainable 2023” che prevede un taglio fortemente incentrato sulla sostenibilità, la cui pervasività a 360 gradi risulta dal grafico sottostante:



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

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

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

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

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

Integrità e indipendenza nella condotta aziendale

La Banca 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	2020	2019	2018
Numero totale di membri degli organi di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione della Società	12	12	12
Percentuale di membri degli organi di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione della Società	100%	100%	100%
Numero totale di membri degli organi di governo che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	0	0	0
Percentuale di membri degli organi di governo che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione per il triennio di validità	100%	100%	100%
Numero totale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	0	1	726
Percentuale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	100%	0%	55%
Numero totale di dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione della Società, e relativa suddivisione per categoria professionale	1.296	n.d.	n.d.
Percentuale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	100%	n.d.	55%
• Dirigenti	3%	n.d.	n.d.
• Manager	40%	n.d.	n.d.
• Dipendenti	57%	n.d.	n.d.

Nessun caso di corruzione è stato notificato nel periodo 2018-2020

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 2018-2020

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	2020	2019	2018
Numero totale di reclami per violazione della privacy dei clienti	56	10	2
Di cui da parti esterne	56	10	2
Di cui da enti regolatori	-	-	-
Numero totale di reclami relativi alla perdita di dati dei clienti	3	1	-

È evidenziato il numero delle richieste pervenute per l'esercizio di qualsiasi diritto in materia di privacy. In nessuno dei 56 casi era sottesa una violazione della privacy.

Il registro che documenta le violazioni dei dati personali (ex comma 8 dell'art. 33 GDPR) è tenuto presso il Servizio SIC Sicurezza; il DPO ne mantiene copia e interviene con le modalità previste nel documento "Procedura di gestione dei data breach" adottato dal Consiglio di Amministrazione il 25 marzo 2019.

Nessuna delle tre violazioni accadute nel 2020:

- ha avuto una gravità, determinata secondo il modello approvato dal Consiglio di Amministrazione e con previo parere del DPO, tale da comportare la notifica al Garante;
- ha comportato rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche: la Banca ha prontamente adottato, in occasione di tutti gli eventi, misure atte a scongiurarne il sopraggiungimento, ai sensi dell'art. 34, comma 1, lettera b) del GDPR. L'applicazione della citata procedura si è manifestata, all'atto pratico oltre che formale, appropriata ed utile alle esigenze operative.

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.

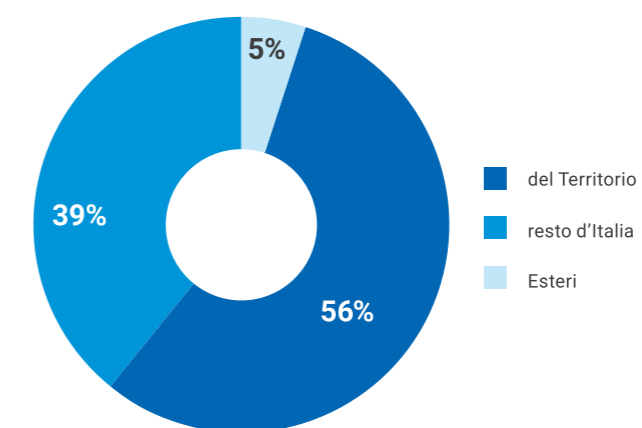
La Banca non intrattiene rapporti con fornitori di cui sia nota l'insussistenza di requisiti soggettivi relativi a professionalità e onorabilità, ovvero l'incapacità di fornire e garantire tempestivamente e nel continuo beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della Banca.

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 Servizi informatici (23%), Servizi da professionisti (17%), Affitti, manutenzioni, e gestione degli immobili (15%), Investimenti in immobili, impianti e beni mobili (9%).

	UDM	2020	2019	2018
Totale acquisti	€m	68.976	78.897	77.580
Spesa su fornitori locali	€m	38.861	41.802	38.945
Fornitori locali	%	56,34%	52,98%	50,20%
Italia	%	95,26%	95,74%	95,51%
Estero	%	4,74%	4,26%	4,49%

Spesa su fornitori 2020



La nostra responsabilità economica

Performance economica e tutela della stabilità finanziaria

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

VOLKSBANK CREA VALORE AGGIUNTO

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

	UDM	2020	2019	2018
Valore economico generato		220	200	239
Costi operativi (pagamenti ai fornitori, investimenti non strategici, royalties e pagamenti agevolativi)	€mn	65	63	65
Salari e prestazioni dei dipendenti (spese totali per i dipendenti (pagamenti correnti, non impegni futuri)	€mn	93	94	98
Pagamenti ai finanziatori (tutti i pagamenti finanziari effettuati ai prestatori del capitale dell'organizzazione)	€mn	0	0	13
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione (imposte lorde)	€mn	17	18	17
Investimenti nella comunità (contributi volontari e investimenti di fondi nella comunità, comprese le donazioni)	€mn	1	1	1
Valore economico distribuito	€mn	176	176	194
Valore economico trattenuto	€mn	44	24	45

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 2020 la Banca ha elargito un importo di 1,4 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 siano di interesse per il territorio.

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

Contributi	UDM	2020	2019	2018
Contributi liberali ad associazioni sportive	€	11.135	31.449	35.058
Contributi liberali ad associazioni culturali	€	30.635	56.386	44.097
Contributi liberali ad associazioni di carattere economico	€	1.000	8.274	8.054
Contributi liberali ad associazioni che operano nel sociale	€	44.026	37.565	58.924
Altro	€	28.015	11.091	28.279
Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank contributi a favore associazioni della Provincia 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	€	73.860	69.220	71.458
Totale	€	538.671	563.985	595.870

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



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 2020 ammontano a circa 300.000 euro. Maggiori info sulla Fondazione su www.fondazione-bpmarostica.it

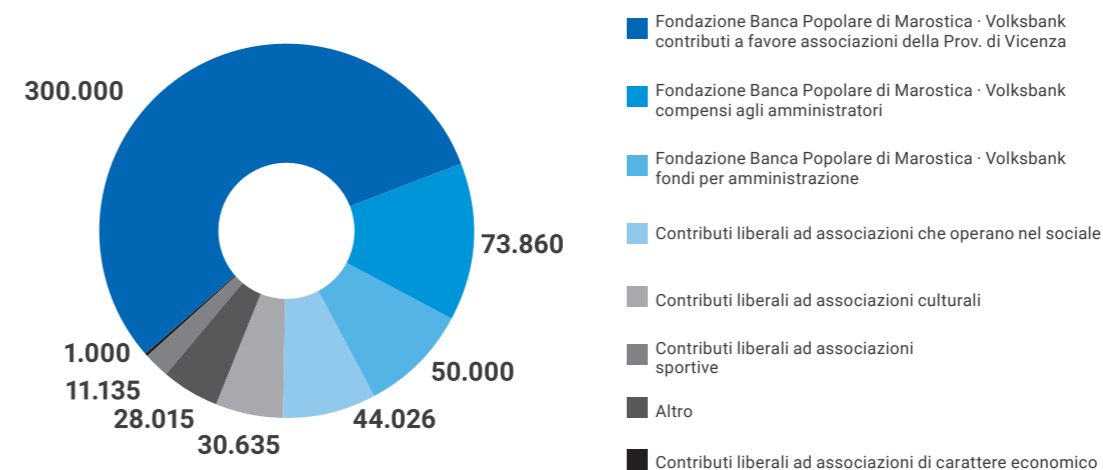
Il budget relativo ai contributi deliberato ogni anno dalla Banca viene distribuito fra le diverse aree/filiali che ne possono disporre in autonomia.

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 2020.

Contributi 2020 (dati in euro)

Totale 538.671



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.

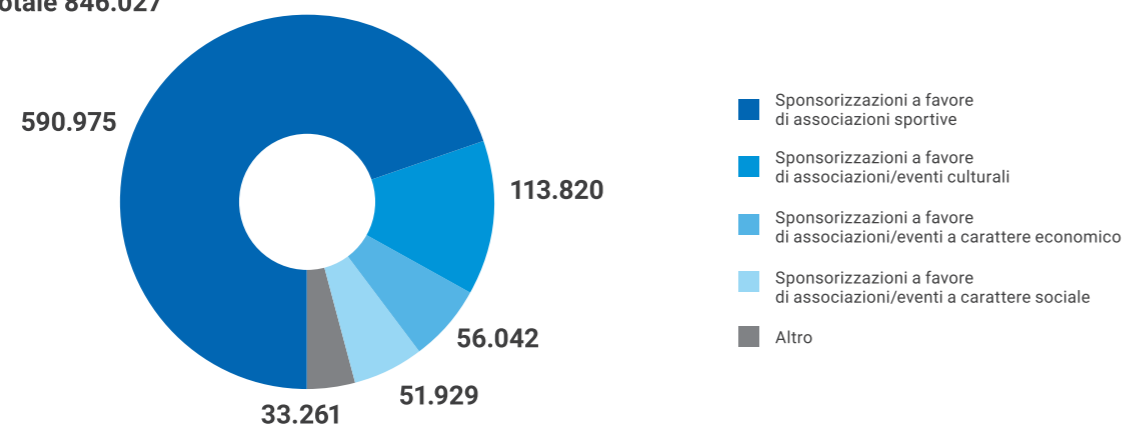
Investimenti nella comunità (Contratti di sponsorizzazione)	UDM	2020	2019	2018
Sponsorizzazioni a favore di associazioni sportive	€	590.975	671.648	630.246
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi culturali	€	113.820	141.349	143.115
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere economico	€	51.929	96.353	121.695
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere sociale	€	56.042	81.325	72.046
Altro	€	33.261	9.555	1.932
Totale	€	846.027	1.000.230	969.034

L'attenzione ai nostri clienti

Investimenti nella comunità (dati in euro)

Contratti di sponsorizzazione

Totale 846.027



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.

Covid-19

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

Queste azioni hanno interessato finanziamenti per un controvalore di 1.922 milioni di euro.

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.

Nel corso del 2020 è stata rivista la struttura commerciale con la creazione di una singola Direzione Commerciale da cui dipendono le due strutture funzionali relative al Mercato Privati e Aziende. La rete territoriale vede il Direttore di Sede quale elemento fondamentale per rafforzare la presenza sul territorio, ad esso dipendono tutte le strutture periferiche rappresentate dai Centri di Consulenza Corporate e Private, dalle Filiali Capozona, dalle Filiali hub e spoke.

Il Mercato Privati si occupa dei segmenti di clientela relativi alle persone fisiche, allocati ai Centri di Consulenza Private e alle filiali.

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

Il Mercato Aziende si occupa dei segmenti di clientela relativo alle imprese nelle varie forme giuridiche e ditte individuali oltre agli Enti.

Il cliente viene gestito a 360° da un consulente che identifica e soddisfa le esigenze anche tramite un sistema integrato di Customer Relationship Management ("CRM").

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

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



167 Filiali
6 Aree
10 Centri Corporate
6 Centri Private
3 Contact Center

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 2020
- Arbitro Bancario Finanziario - Guida pratica
- Arbitro per le Controversie Finanziarie – Guida pratica

Anche nel 2021 Volksbank propone un sondaggio alla propria clientela chiedendo 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 svolge dal 1 al 29 marzo 2021, con domande personalizzate a seconda della tipologia di cliente.

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 2018-2020

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 2018-2020

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, anche nel 2020 Volksbank ha continuato a investire in innovazione, multicanalità e digitalizzazione per offrire ai propri clienti servizi bancari economici e flessibili, 24 ore su 24.

Offerta di prodotti responsabili

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

Valore dei finanziamenti per finalità sociali	UDM	2020	2019	2018
Totale finanziamenti	€m	5.800.559	5.384.559	5.220.132
Finanziamenti per finalità sociali	€m	142.810	152.890	153.276
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 rappresentata dal Personale che, come tale, richiede un'attenzione particolare ed una gestione specifica che tenga conto delle sue peculiarità. Esso determina il risultato aziendale ed è il vero fattore competitivo, personificando le peculiarità e i valori etici, che appartengono alla tradizione ed al codice etico di Volksbank quale banca regionale.

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

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

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

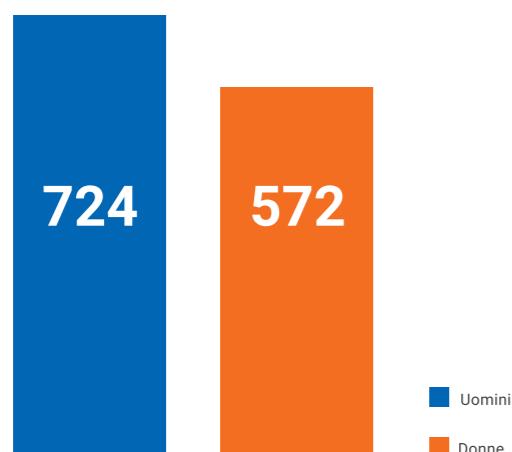
Il colloquio annuale con il collaboratore rappresenta il focus rispetto al momento valutativo delle prestazioni e dei fattori comportamentali, alla rilevazione delle esigenze formative richieste dalla posizione ricoperta dal collaboratore e all'analisi del potenziale individuale. Il percorso di crescita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

L'organico di Volksbank a fine esercizio 2020 era composto da n. 1.296 collaboratori (n. 1.278 a fine 2019). Il mantenimento dei livelli di organico, in linea con gli obiettivi previsti dal piano industriale, è stato reso possibile grazie all'assunzione di 103 nuovi collaboratori nell'arco del 2020, molti dei quali (circa il 50%) di età inferiore ai 30 anni favorendo così il ricambio generazionale.

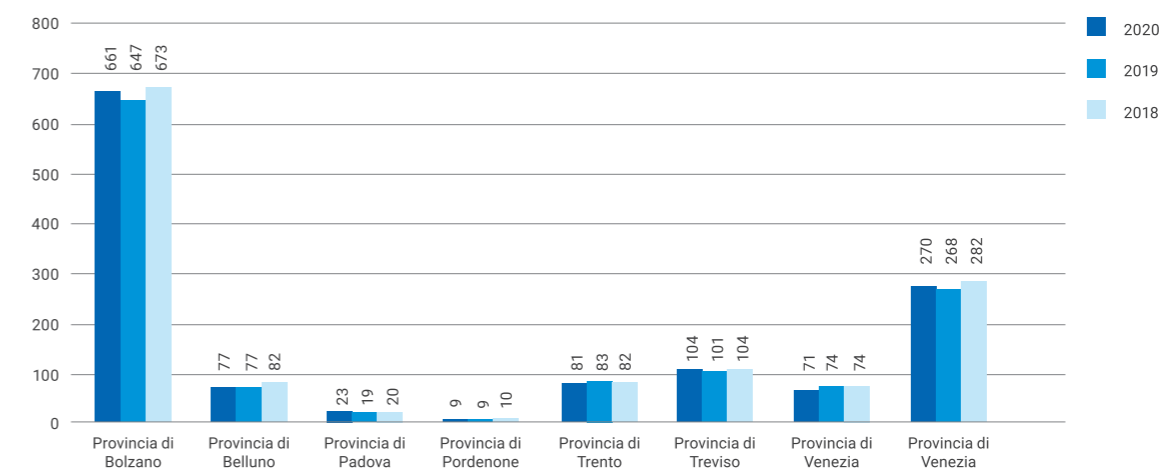
Le assunzioni nell'anno 2020 sono state costituite da 61 nuovi giovani collaboratori, di cui 37 inseriti nella rete commerciale, e da 42 nuovi collaboratori con competenze specifiche, di cui 16 inseriti nella rete commerciale e 26 nei servizi interni, che hanno contribuito ad accrescerne la professionalità.

Turnover	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Personale in entrata	36	67	103	15	21	36	6	8	14
Per età:									
<= 29 anni	19	35	54	9	2	11	1	3	4
30 - 50 anni	14	26	40	6	14	20	5	4	9
>= 51 anni	3	6	9	0	5	5	0	1	1
Personale in uscita	22	63	85	24	61	85	29	34	63
Per età:									
<= 29 anni	5	3	8	5	1	6	13	1	14
30 - 50 anni	11	17	28	13	28	41	13	15	28
>= 51 anni	6	43	49	6	32	38	3	18	21
Motivazione uscita:									
Uscite volontarie (escluso il pensionamento)	13	20	33	18	29	47	12	11	23
Pensionamento	3	35	38	4	24	28	2	12	14
Licenziamenti	1	3	4		1	1	0	0	0
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato, fdo esuberi, decessi, accordi individuali)	5	5	10	2	7	9	5	11	16
Tasso di turnover positivo	6%	9%	8%	3%	3%	3%	1%	1%	1%
Tasso di turnover negativo	4%	9%	7%	4%	8%	7%	5%	4%	5%
Tasso di turnover	10%	18%	15%	7%	11%	9%	6%	6%	6%

Totale dei dipendenti per genere



Dipendenti per area di operatività



Informazioni sul personale

	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale per genere	44%	56%					43%	57%	
Totale per categoria di lavoro									
Dirigenti	18%	82%		16%	84%		16%	84%	
Quadri direttivi	21%	79%		19%	81%		18%	82%	
Restante personale dipendente	62%	38%		63%	37%		61%	39%	
Totale per età									
<= 29 anni			6%			3%			4%
30 - 50 anni			59%			62%			65%
>= 51 anni			35%			35%			31%
Composizione per tipo di contratto									
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	550	689	1239	546	713	1259	552	752	1304
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	22	35	57	12	7	19	15	8	23
Composizione per tipo di impiego									
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	305	713	1018	299	712	1011	319	750	1069
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	267	11	278	259	8	267	248	10	258
Composizione per titolo di studio									
Laurea	169	211	380	163	196	359	161	200	361
Diploma	379	478	857	371	481	852	382	512	894
Scuola media	24	35	59	24	43	67	24	48	72
Altro	0	1	1	0	0	0	0	0	0

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

	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	282	338	620	279	352	631	281	373	654
Provincia di Belluno	32	42	74	35	42	77	35	47	82
Provincia di Padova	4	18	22	3	16	19	5	15	20
Provincia di Pordenone	4	5	9	4	5	9	3	7	10
Provincia di Trento	39	40	79	41	42	83	41	40	81
Provincia di Treviso	54	50	104	50	51	101	51	51	102
Provincia di Venezia	32	36	68	35	38	73	36	38	74
Provincia di Vicenza	103	160	263	99	167	266	100	181	281

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

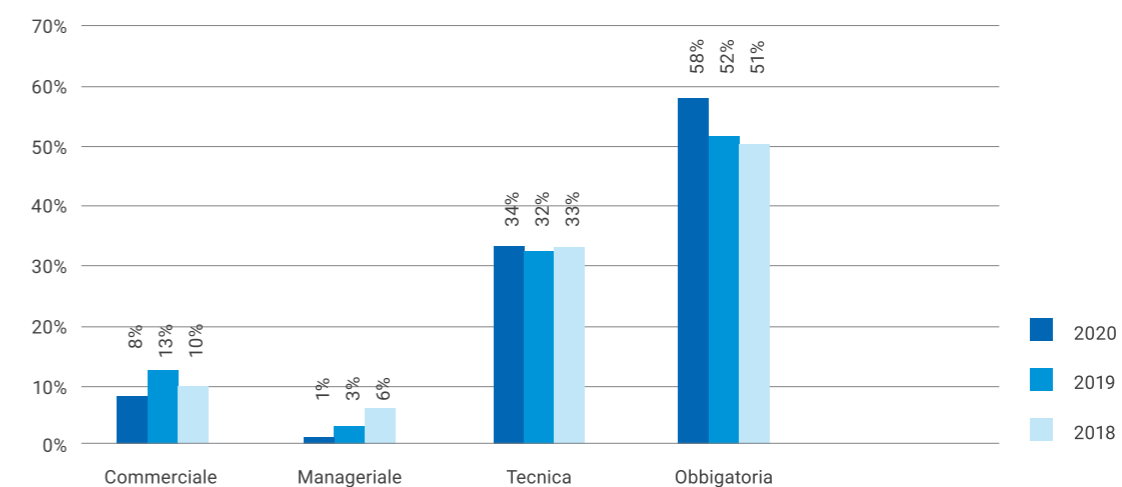
	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	15	26	41	10	6	16	13	6	19
Provincia di Belluno	3		3			0			0
Provincia di Padova		1	1			0			0
Provincia di Pordenone			0			0			0
Provincia di Trento		2	2			0		1	1
Provincia di Treviso			0			0	1	1	2
Provincia di Venezia		3	3	1		1			0
Provincia di Vicenza	4	3	7	1	1	2	1		1

Valorizzazione dei collaboratori

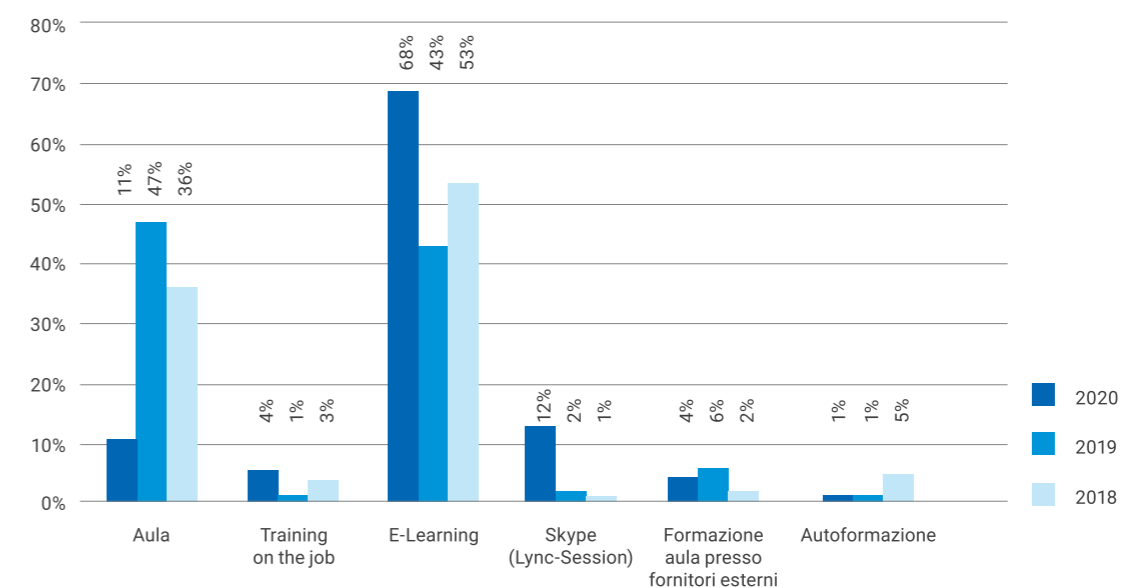
La valorizzazione delle persone è punto fondamentale per la Banca, che offre un ampio **programma formativo**, a partire dal Workshop per i neoassunti, passando per le formazioni di tipo bancario specifico, a quelle relative alle innovazioni normative e a quelle di supporto nell'utilizzo degli strumenti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

La pandemia da Covid-19 ha influito anche nella gestione della formazione all'interno della Banca in conseguenza della quale è stato posto il divieto di svolgimento di attività formative in presenza. Considerata l'importanza del costante aggiornamento professionale dei collaboratori è stata rivista la modalità di erogazione della formazione, al fine di tutelare la salute dei collaboratori e contenere i costi. Il catalogo formativo pubblicato nel secondo semestre 2020 ha sfruttato le piattaforme digitali a disposizione della banca, prevedendo iniziative formative in modalità e-learning ma soprattutto cercando di riprodurre le situazioni di interazione presenti nelle aule fisiche in aule digitali mediante webinar interattivi.

Temî formativi



Metodi formativi



Complessivamente nell'esercizio 2020 sono state erogate ai dipendenti 65.000 ore di formazione, che corrispondono ad una media di 50 ore per collaboratore. Questo è un indicatore dell'impegno profuso per la qualificazione e per il rafforzamento delle competenze dei collaboratori.

Lo sviluppo professionale dei collaboratori della rete commerciale si è orientato principalmente alle formazioni di natura tecnico - bancaria, tramite l'offerta di una preparazione approfondita negli ambiti finanze, titoli, crediti e prodotti bancari, in particolare anche per i collaboratori neoassunti. Inoltre, sono state erogate in totale 2.699 ore di training on the job, che hanno contribuito a fornire un valido supporto ai collaboratori direttamente in loco.

Anche nel 2020 sono stati al centro della progettazione delle attività di sviluppo l'ottimizzazione e l'efficientamento degli interventi formativi, che si sono conformati alle cifre ed agli obiettivi concreti della Banca. Nel 2020, in ottemperanza al piano condiviso con dell'organo di vigilanza, è iniziato un percorso

formativo IT per tutti i collaboratori della banca. Interventi specifici in questo ambito sono stati riservati ai collaboratori dell'organizzazione interna e agli specialisti IT all'interno delle funzioni di controllo. Inoltre, è stato previsto un intervento formativo ad hoc per il Top Management, Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale.

Nel corso dell'esercizio 2020 sono state riproposte iniziative formative per lo sviluppo professionale del personale direttivo per consolidare il modello di leadership Volksbank. Inoltre, sono stati riservati moduli formativi ad hoc per sviluppare capacità manageriali e leadership per il personale direttivo di nomina nel corso dell'ultimo anno.

La attività formative obbligatorie in base alla normativa vigente si sono concentrate nell'anno 2020, oltre che al consueto aggiornamento in materia salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, su tematiche particolarmente importanti in ambito bancario quali normativa in materia privacy, antiriciclaggio e cybersecurity che ha coinvolto tutto il personale della banca.

Formazione al personale	UDM	2020			2019			2018		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	h	312	596	908	382	1.368	1.750	480	1.659	2.139
Quadri direttivi	h	5.609	22.173	27.782	6.705	28.439	35.144	6.338	28.956	35.294
Restante personale dipendente	h	22.361	13.804	36.165	24.974	17.248	42.222	29.764	19.176	48.940
Totale numero di ore di formazione	h			64.855			79.116			86.373

Ore medie di formazione al personale	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	52,00	21,29	26,71	63,67	42,75	46,05	80,00	51,84	56,29
Quadri direttivi	52,42	53,82	53,53	67,05	68,04	67,85	68,15	67,81	67,87
Restante personale dipendente	48,72	48,61	48,67	55,25	63,88	58,48	63,60	63,71	63,64

I colloqui con i collaboratori si tengono annualmente e rappresentano un importante strumento di feedback e sviluppo. Nel 2020 è proseguito l'utilizzo del modulo valutativo introdotto nel 2016, con il quale è stato possibile valutare con maggiore oggettività la prestazione lavorativa ed il potenziale dei singoli collaboratori. Nell'ambito del processo il dialogo tra preposto e collaboratore continua a rivestire un'importanza di primo piano. Tutte le attività assegnate vengono discusse e commentate, compreso tutto ciò che può essere oggetto di interventi migliorativi. Il colloquio annuale con il collaboratore è uno strumento importante per definire le aspettative reciproche, per sviluppare i punti di forza e compensare i punti di debolezza e richiede un impegno personale da parte di entrambi gli interlocutori. Per sostenere questo importante processo, tutti i preposti Volksbank sono stati formati nel corso di un incontro d'aula durato 1 giorno ad inizio 2019 e nel corso del 2020 hanno avuto la possibilità di partecipare volontariamente a corsi di tipo manageriale presenti nel catalogo formativo interno.

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, il responsabile risorse umane, e altri soggetti che individualmente o collettivamente assumono rischi in modo significativo e 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 €

50.000 oppure rappresenti più di un terzo della sua remunerazione totale annua, il 50% del premio variabile complessivo viene riconosciuto a pronti, subito dopo l'approvazione del bilancio. Di questo 50% up front, la metà viene corrisposto sotto forma monetaria mentre l'altra metà sotto forma di strumenti finanziari con un vincolo di indisponibilità annuale decorrente dalla data di assegnazione degli stessi. Il restante 50% del premio variabile complessivo viene invece corrisposto con un differimento di 4 anni a quote costanti per ogni anno, in modo tale che la performance sottostante possa dirsi consolidata e la soglia di accesso al sistema incentivante raggiunto per l'anno che precede la liquidazione. Ciascuna quota differita viene corrisposta al 50% sotto forma monetaria e al 50% sotto forma di strumenti finanziari, sempre soggetti ad un vincolo di indisponibilità di un anno dalla data di assegnazione.

Per il trattamento economico dei dirigenti, del personale appartenente ai quadri direttivi ed alle aree professionali trovano applicazione il Contratto collettivo nazionale di categoria e il Contratto integrativo aziendale. In taluni casi, possono essere riconosciuti compensi ad *personam* commisurati al livello di professionalità e al ruolo ricoperto.

La remunerazione attribuita al personale dipendente in relazione al livello di inquadramento e l'eventuale ad *personam* costituiscono la componente fissa della retribuzione.

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

Diversità

Da sempre è attribuita grande importanza all'assunzione e creazione di team di lavoro misti. La percentuale di donne è attualmente pari al 44%. Di queste 32 occupano posizioni manageriali all'interno della Banca (14 nella sede centrale, 18 nella rete).

Rapporto tra salario base e remunerazione femminili / maschili per categoria e per qualifica operativa	2020	2019	2018
Dirigenti – Top management			
Salario base medio	0%	67%	68%
Altre forme remunerative (dato medio)	0%	307%	63%
Remunerazione media totale	0%	82%	66%
Altri Dirigenti			
Salario base medio	82%	80%	84%
Altre forme remunerative (dato medio)	74%	84%	86%
Remunerazione media totale	80%	81%	84%
Quadri direttivi			
Salario base medio	86%	83%	85%
Altre forme remunerative (dato medio)	79%	80%	80%
Remunerazione media totale	85%	82%	84%
Restante personale dipendente			
Salario base medio	84%	79%	85%
Altre forme remunerative (dato medio)	92%	81%	84%
Remunerazione media totale	85%	79%	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	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del diritto al congedo parentale	40	25	65	47	25	72	53	32	85
Numero di dipendenti rientrati in servizio dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	40	25	65	21	25	46	34	32	66
Numero di dipendenti in servizio 12 mesi dopo il aver usufruito del diritto al congedo parentale	26	25	51	41	24	65	46	36	82
Tasso di rientro dopo congedo parentale	32%	24%	56%	45%	100%	64%	64%	100%	78%
Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo il congedo parentale	65%	100%	78%	77%	75%	76%	94%	95%	94%

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

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

Nel 2020 sono in forza alla Banca 33 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").

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

Per conseguire questi obiettivi è stato realizzato un piano che prevede un meccanismo per il riconoscimento ai Beneficiari del diritto alla fruizione di Servizi Welfare secondo i termini e le condizioni indicate dal Regolamento Welfare. Partecipano al Piano Welfare tutti i lavoratori della Banca con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato e determinato, esclusi i dipendenti che hanno conseguito un giudizio professionale di sintesi negativo che non maturano il diritto a percepire remunerazione variabile.

Le tipologie di servizi che i dipendenti della Banca 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;
- 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	2020	2019	2018
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	n°	-	-	-
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	n°	-	-	-
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	n°	5	8	13
Numero di ore lavorate	n°	1.891.960	1.888.879	1.950.263
Il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	%	-	-	-
Il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	%	-	-	-
Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili	%	0,0%	0,0%	0,0%

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

Salute e sicurezza in accordi formali con i sindacati	2020	2019	2018
Totale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza	0	1	0
Totale di accordi con i sindacati	3	2	4
Percentuale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza sul totale	0%	50%	0%

Smart working nel periodo COVID-19

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

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

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

Giornate di smart working usufruite nel 2020	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	109	644	753
Manager	3.380	10.738	14.115
Dipendenti	7.831	5.271	13.102

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".

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; 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 2018-2020

Tutti i dipendenti sono coperti dal CCNL di riferimento.

Dipendenti coperti da contratto collettivo	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero	572	724	1296	558	720	1278	567	760	1327
Percentuale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

I nostri impatti ambientali

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

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".

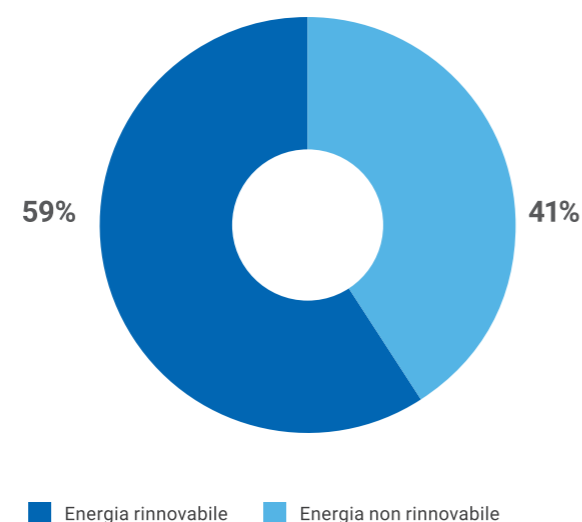
Per il 2020 questa fornitura green ha permesso di evitare l'emissione nell'atmosfera di circa 2.219 tonnellate di CO₂.

Nel 2020 è stato stipulato un contratto per una fornitura di green gas con decorrenza primo gennaio 2021.

La Banca è dotata di certificazione energetica di alcuni suoi edifici: 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	2020	2019	2018
Riscaldamento	GJ	13.395	13.833	14.376
Gas naturale	GJ	12.274	12.773	13.046
Gasolio	GJ	1.121	1.060	1.330
Energia elettrica acquistata	GJ	22.403	22.861	24.171
Di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	22.403	22.861	24.171
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	GJ	-	-	-
Teleriscaldamento	GJ	2.312	2.252	1.946
Riscaldamento acquistato non rinnovabile	GJ	588	491	440
Riscaldamento acquistato rinnovabile	GJ	1.724	1.761	1.506
Raffrescamento acquistato non rinnovabile	GJ	-	-	-
Raffrescamento acquistato rinnovabile	GJ	-	-	0
Totale combustibili non rinnovabili (incluso parco auto)	GJ	16.485	18.155	18.548
Consumo carburanti non rinnovabili parco auto	GJ	2.502	3.831	3.732
Totale consumi di energia	GJ	40.612	42.777	44.225
Di cui Energia rinnovabile	GJ	24.127	24.622	25.677
% rinnovabili sul totale	%	59,4%	57,6%	58,1%

Consumo di rinnovabili sul totale (2020)



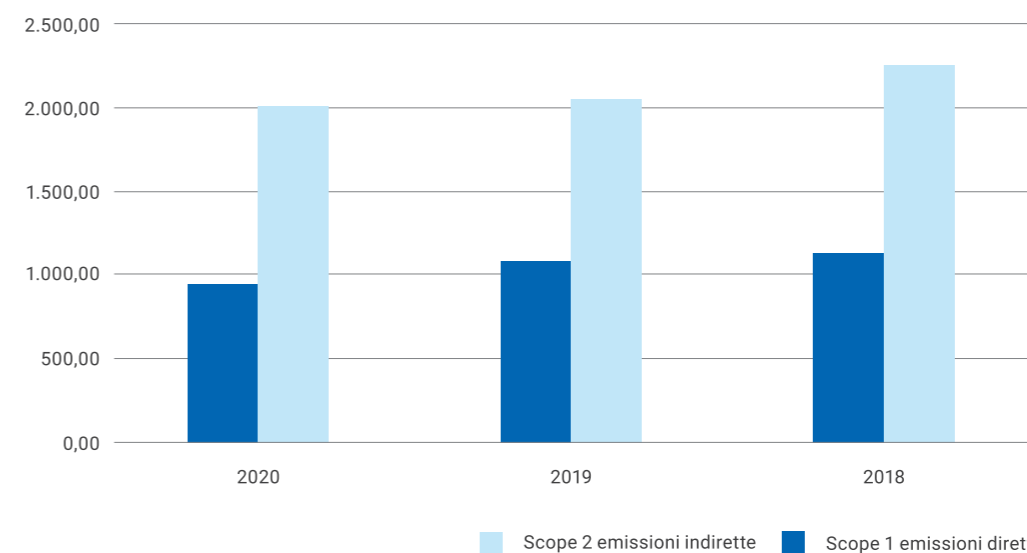
Emissioni in atmosfera

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	2020	2019	2018
Emissioni dirette (Scope 1)				
Gasolio da riscaldamento	T CO ₂ e	85,04	80,41	100,88
Gasolio auto	T CO ₂ e	184,02	278,96	271,73
Gas naturale	T CO ₂ e	693,29	721,51	736,91
Emissioni indirette (Scope 2)				
Location-based	T CO ₂ e	1.966,53	2.006,72	2.121,71
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	35,08	29,24	26,26

Emissioni per tipologia t CO₂e



Materiali utilizzati e rifiuti prodotti

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

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

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

Peso totale dei materiali utilizzati	UDM	2020	2019	2018
Carta	Kg	101.500	99.901	117.401
Toner e cartucce	Kg	1.459	1.130	2.131
TOTALE	Kg	102.959	101.031	119.532

Peso totale dei rifiuti prodotti	UDM	2020	2019	2018
Totale rifiuti destinati a recupero (riuso o riciclo)	Kg	-	-	6.050
Totale rifiuti destinati a smaltimento	Kg	4.975	22.610	-
Di cui pericolosi	Kg	1.525	22.610	-
Di cui non pericolosi	Kg	3.450	-	6.050

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

Consumi idrici

Il consumo di acqua di falda deriva da tre pozzi.

Prelievo idrico	UDM	2020	2019	2018
acque di superficie	L	-	-	-
acque sotterranee	L	76.197.000	112.176.000	88.298.000
di cui acqua dolce (<=1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	76.197.000	112.176.000	88.298.000
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	-	-	-
acqua di mare	L	-	-	-
acqua prodotta	L	-	-	-
risorse idriche di terze parti	L	28.545.212	27.433.170	27.460.759
di cui acqua dolce (<=1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	28.545.212	27.433.170	27.460.759
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	-	-	-
TOTALE	L	104.742.212	139.609.170	115.758.759

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

Impatti ambientali indiretti

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.

European Green Deal

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

In questo contesto per la prima volta nel 2020 in ambito lending, parallelamente alla blacklist già in essere da diversi anni contenente le attività che la Banca non vuole finanziare (produzione di armi, sfruttamento lavoro minorile, gaming), si è deciso di redigere un ESG Credit Framework il documento contiene le principali linee guida per il credito sostenibile, ovvero una chiara lista di attività e/o settori verso i quali la Banca vuole rafforzare ulteriormente la propria strategia nell'ambito della concessione del credito dove sviluppo, sostenibilità, responsabilità sono correlati all'attività d'impresa. Per la realizzazione di tale obiettivo la Banca ha deciso di identificare alcune attività che possono contribuire al raggiungimento dei goal e target definiti nell'Agenda 2030 con ricadute positive sul territorio e sulla comunità in cui la Banca opera, grazie ad un'integrazione dei fattori ESG nelle policy di erogazione e monitoraggio del credito.

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

Ora che Volksbank si è dotata di precise linee guida ed una chiara strategia di sostenibilità nell'ambito dell'attività di concessione di credito, l'obiettivo è sviluppare un tool (già in via di realizzazione) per la misurazione più possibile oggettiva del grado di sostenibilità e circolarità delle controparti e dei progetti da finanziare.

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.

Finanza sostenibile

Dalla fine del 2019 è entrato in vigore il Regolamento (UE) 2019/2088 che mira a rendere omogenee le informazioni nei confronti degli investitori finali circa i rischi di sostenibilità e circa la promozione dei fattori ESG nelle attività di investimento finanziario, ponendo a carico dei partecipanti ai mercati finanziari e dei consulenti finanziari l'obbligo di informare in via precontrattuale e continuativa gli investitori finali. Le norme avranno attuazione dal 10.03.2021. Collocando esclusivamente prodotti di terzi Volksbank viene interessata a livello di entity, quale consulente finanziario che fornisce consulenza in materia di investimenti, indipendentemente dalla progettazione dei prodotti finanziari e dal mercato di riferimento. Abbiamo così provveduto alla modifica della informativa precontrattuale ed abbiamo dato disclosure sulla nostra home page informando i nostri clienti che:

Per rischio di sostenibilità, anche detto ESG (Environmental – ambiente, Social – sociale, Governance – gestione dell'azienda), si intende il rischio di una cattiva performance, oppure di eventi avversi, derivanti da uno dei tre fattori qui sotto riportati a titoli esemplificativo:

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

Nota metodologica

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

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

Nel corso del 2020 è stato valutato un cambiamento del provider al fine di assicurare una nuova offerta commerciale con maggiormente ampia e capillare. Con questa nuova offerta, supportata da una società leader nel settore ("MSCI"), circa 550 mln, pari al 28% dell'offerta complessiva, sono relativi a fondi "Leader", a basso rischio ESG. L'obiettivo della Banca è portare, nei tre anni di piano industriale, questo stock al 35% dell'offerta complessiva. L'obiettivo sulla nuova raccolta è focalizzato obiettivi di collocato per almeno l'80% su fondi con rating compreso tra "A" (medio alto) e "AAA" (Leader). Il totale dello stock compreso all'interno di quest'ultima fascia ("A", "AA", "AAA") è pari a circa 1,3mld (70%) delle masse collocate.

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 2020.

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

STANDARD GRI	Informativa	Paragrafo di riferimento	
GRI 102 – Informativa generale 2016	GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	La mia Volksbank
	GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	La mia Volksbank
	GRI 102-3	Luogo della sede principale	La mia Volksbank
	GRI 102-4	Luogo delle attività	La mia Volksbank
	GRI 102-5	Proprietà e forma giuridica	La mia Volksbank
	GRI 102-6	Mercati serviti	La mia Volksbank
	GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	La mia Volksbank
	GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	I nostri collaboratori
	GRI 102-9	Catena di fornitura	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-11	Principio di precauzione	Il nostro modo di fare business
	GRI 102-12	Iniziativa 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 403-1	Sistemi di gestione sulla salute e sicurezza dei lavoratori	I nostri collaboratori
	GRI 403-2	Tipo di infortunio e indici infortunistici, malattie professionali, giornate perse, assenteismo, e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	I nostri collaboratori
	GRI 403-4	Temi di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	I nostri collaboratori
	GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	I nostri collaboratori
GRI 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 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 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 stati rendicontati senza alcuna omissione.

Il processo di reporting e le metodologie di calcolo

La definizione dei contenuti della DNF 2020 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:* Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) 2019 e DEFRA 2020
 - **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 2019 e al 2018, utilizzando i medesimi riferimenti usati per i calcoli del 2020 (vedi sopra), ma relativi rispettivamente al 2019 e al 2018.
- La sigla €m significa "migliaia di euro", €mn significa "milioni di euro"

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

Relazione della società di revisione



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

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

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

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione di carattere non finanziario della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. (di seguito anche la "Banca") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 5 marzo 2021 (di seguito anche la "DNF").

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

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'art. 3 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") 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'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Banca e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Banca, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.



Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2020

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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

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

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

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

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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione di carattere non finanziario della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'art. 3 del Decreto e ai GRI Standards.

Altri aspetti

Le dichiarazioni di carattere non finanziario per gli esercizi chiusi al 31 dicembre 2019 e al 31 dicembre 2018, i cui dati sono presentati a fini comparativi, sono state sottoposte ad un esame limitato da parte di un altro revisore che rispettivamente, in data 2 aprile 2020 e 15 marzo 2019, ha espresso su tali dichiarazioni una conclusione senza rilievi.

Bolzano, 15 marzo 2021

KPMG S.p.A.



Pietro Dalle Vedove
Socio

