

**WORLD'S  
BEST BANKS** | Forbes  
**2021**  
POWERED BY STATISTA

**#3 IN ITALY**



**V20**

**Volksbank 2020: Retrospettiva sull'esercizio**



**Volksbank**

## Indice


4   5	Editoriale
6   7	Dati di sintesi
8   9	Banca regionale
10   11	Assemblea 2020
12   13	Consiglio di amministrazione   Azioni
14   15	Il punto di vista dei Direttori
16   17	Responsabilità sociale   Sostenibilità
18   19	Sponsorizzazioni
20   21	Stato patrimoniale   Conto economico
22   23	Volksbank e i suoi clienti

Avvertenze: con "cliente", "azionista", "collaboratore" intendiamo indistintamente uomini e donne nella misura in cui questa semplificazione risulti funzionale alla leggibilità del testo. L'arrotondamento di importi e le percentuali possono originare scostamenti rispetto ai dati non arrotondati.

I dati riportati in questo folder non costituiscono un valore indicativo per il futuro.

Dati aggiornati al 31/12/2020  
Chiusura redazionale: 22/03/2021

Le fotografie di questa brochure sono state scattate prima della pandemia Covid-19 oppure nel rispetto delle vigenti norme di sicurezza.



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.

“Insieme supereremo bene questa crisi!”



## Gentili 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 che conoscano 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



“ 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.”

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 a una buona tenuta del margine di interesse e 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 posto 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 e 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

# Dati di sintesi

Nel 2020 Volksbank è stata in grado di ripristinare la sua redditività e di confermare l'elevata solidità patrimoniale. La Banca è riuscita a contenere l'impatto economico della pandemia e a dimostrarsi un sostenitore della crescita dell'economia locale, delle famiglie e delle aziende di tutto il suo bacino di utenza.

**901,0**  
mln euro



capitale proprio

nuovi finanziamenti  
a famiglie e PMI



**872**

mln euro

quasi **60.000**



soci

total capital  
ratio\* **17,1%**



\*IFRS 9 phased-in

**8** province



**167** filiali

risultato netto

**16,0**  
mln euro



Il dettaglio dei dati finanziari su  
[www.volksbank.it/it/dati-finanziari](http://www.volksbank.it/it/dati-finanziari)

Il bilancio d'esercizio 2020 viene presentato alla delibera dell'Assemblea soci del 30 marzo 2021.

impieghi

**8,1**  
mld euro

commissioni  
nette



**84,0**  
mln euro

attivo di bilancio



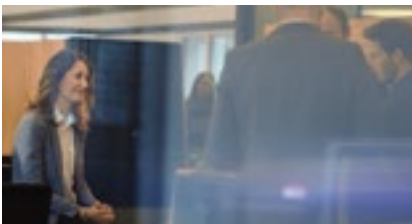
**11,6** mld euro

margin  
di interesse



**172,7** mln euro

circa



**280.000**  
clienti

**1.296**



collaboratori

# La rete commerciale

**167** filiali

**6** aree

**10** Centri Corporate

**6** Centri Private

**3** Contact Center



Cerca la filiale più comoda per te  
[www.volksbank.it/it/trova-filiale](http://www.volksbank.it/it/trova-filiale)





# Volksbank è stata premiata: campione del Servizio tra le banche regionali in Italia

Volksbank da sempre presta particolare attenzione al rapporto con la propria clientela. Questo punto di forza è stato nel 2020 ufficialmente riconosciuto: l'Istituto Tedesco Qualità e Finanze ha premiato Volksbank come "Numero 1 del servizio" nel settore delle banche regionali italiane.

Nella 7a edizione di questo studio sono stati raccolti 232.000 giudizi di consumatori italiani sul servizio ricevuto da aziende in 152 diversi settori dell'economia. La ricerca ITQF è la più ampia sul servizio delle aziende in Italia.



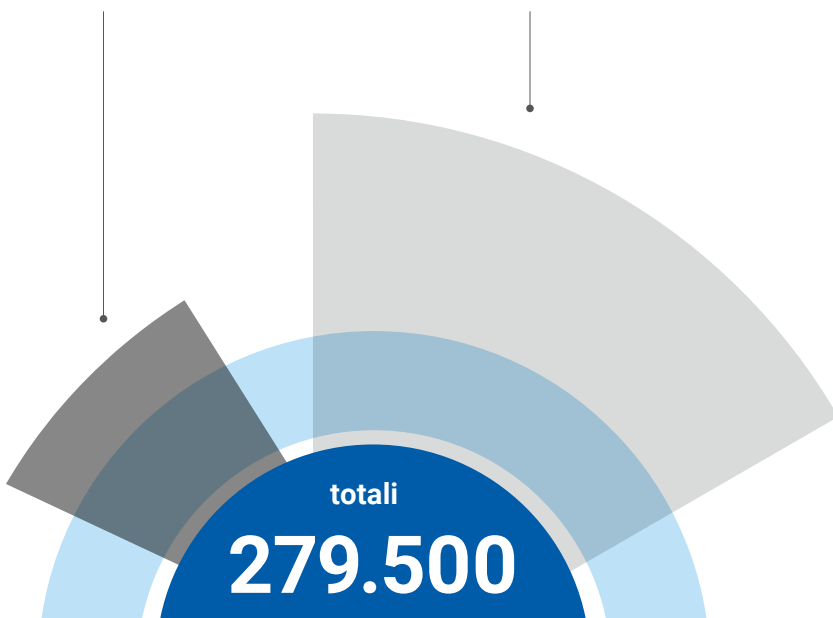
Sulla base dei dati dell'indagine è stata calcolata la percentuale dei clienti che giudicano molto buono il servizio offerto: questo valore è indicato con l'acronimo SES, ovvero Service Experience Score. **Volksbank ha ottenuto il punteggio più alto tra le banche regionali: il 67,1% dei clienti giudica infatti molto buono il servizio di Volksbank e l'esperienza d'acquisto. La nostra Banca quindi si è aggiudicata il sigillo d'oro.**

Questo importante riconoscimento premia l'elevata professionalità e affidabilità dei nostri consulenti e la vasta gamma di prodotti e servizi offerti.

## I nostri clienti

clienti aziendali  
**36.900**

clienti privati  
**242.600**



Il nostro collaboratore Michael Fait insieme a una cliente.

# Assemblea 2020 si è tenuta con nuove modalità

L'Assemblea 2020, convocata in data 22 aprile 2020, si è svolta con le modalità previste dalle disposizioni normative, finalizzate a evitare ogni forma di assembramento e evitare il rischio di contagio da Covid-19.

L'emergenza pandemica ha cambiato molti aspetti della nostra vita. La distanza tra le persone è diventata imprescindibile per evitare ogni rischio di contagio. Il Decreto legislativo "Cura Italia" ha dovuto disciplinare una serie di situazioni del paese, tra cui anche le assemblee delle società, in primo luogo per contenere qualsiasi rischio di contagio e in secondo luogo per garantire il corretto svolgimento delle attività di governance, tra cui l'approvazione del bilancio 2019. La Banca quindi, in ottemperanza alle disposizioni normative e al fine di tutelare la salute dei soci, ha deciso di

tenere l'Assemblea 2020 "a porte chiuse", ovvero senza la partecipazione fisica degli azionisti.

L'Assemblea soci si è quindi svolta attraverso la figura del cosiddetto "Rappresentante designato", soggetto indipendente incaricato dalla Banca di raccogliere le deleghe e le istruzioni di voto conferite dall'azionista. La Banca ha assegnato l'incarico di Rappresentante designato a Computershare Spa, società specializzata che offre tale servizio prevalentemente alle società e banche quotate.



Per l'azionista rimane invariata la facoltà di consultare, nei tempi stabiliti, la documentazione inerente ai singoli punti all'ordine del giorno, pubblicata sul sito della Banca. Nell'Assemblea "a porte chiuse" l'azionista ha potuto porre in anticipo le sue domande inerenti ai punti all'ordine del giorno e ricevere le rispettive risposte pubblicate sul sito della Banca. Quindi l'azionista poteva conferire la delega e le istruzioni di voto al Rappresentante delegato, utilizzando una modalità online guidata che non ha richiesto particolari affinità informatiche. Dopo la registrazione sull'apposito sito

l'azionista poteva accedere al modulo di delega e di istruzioni di voto.

Chi non voleva servirsi di tale modalità, poteva stampare, compilare e firmare a mano, per poi inviare il modulo scansionato all'indirizzo e-mail messo a disposizione dal Rappresentante designato.

La pandemia ha dato una significativa spinta al digitale. Ha richiesto anche alla nostra Banca di adeguarci, con flessibilità, a nuove modalità di interazione offerte dalla tecnologia e ammesse dalle disposizioni normative.



Scopri di più sulla tua Volksbank.

# Il nuovo Consiglio di amministrazione

L'Assemblea soci 2020 ha nominato il nuovo Consiglio di amministrazione in carica per il triennio 2020-2022.



Lukas Ladurner, Presidente



Giuseppe Padovan, Vicepresidente



Lorenzo Salvà, Vicepresidente



David Covi



Adriano Dalpiaz



Maximilian Eisendle



Vito Jacono



Margherita Marin



Federico Marini



Alessandro Metrangolo



Johannes Peer



Margit Tauber

# L'azione Volksbank e la sua negoziazione

L'azione della Banca è negoziata sulla piattaforma Hi-MTF, il cui funzionamento è disciplinato da un apposito Regolamento, indirizzato a sostenere la liquidità delle azioni. La Banca non ha modo di influire sul funzionamento della piattaforma, sulla quale vigono logiche di mercato. Quindi, l'andamento del prezzo si forma in base a domanda e offerta.

Il Regolamento Hi-MTF prevede che in ogni periodo bimestrale debba essere negoziato un volume minimo perché le bande di oscillazione rimangano invariate. Alla chiusura del secondo periodo intermedio di controllo a fine febbraio del 2020 sono state negoziate 72.316 azioni Volksbank sulla piattaforma Hi-MTF. È quindi stata superata la soglia minima di 50.499 azioni che corrisponde allo 0,1% del capitale sociale.

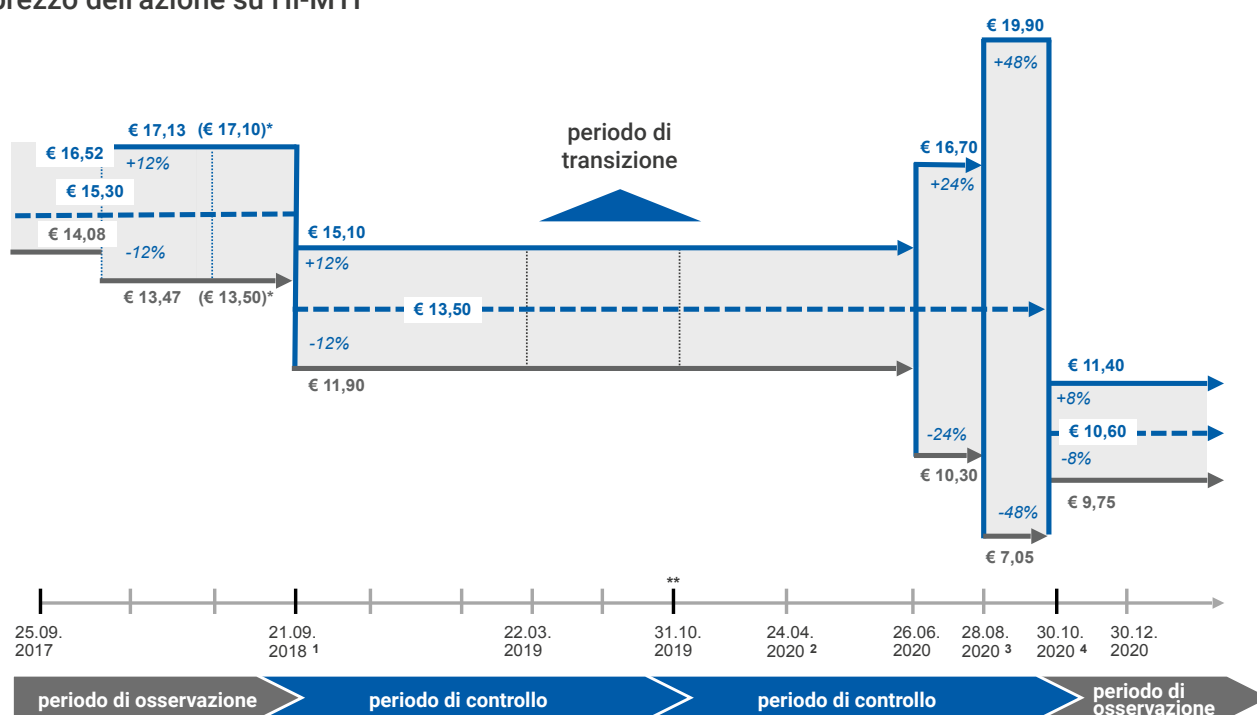
L'emergenza sanitaria Covid-19 ha fatto slittare la conclusione del terzo periodo intermedio di controllo dal 24 aprile al 26 giugno 2020, dove la soglia minima non è stata superata.

Le bande di oscillazione in tale occasione sono raddoppiate (+/- 24%). Anche a conclusione del quarto periodo intermedio di controllo, il 28 agosto 2020, la soglia minima di negoziazione non è stata raggiunta e le bande di oscillazione del prezzo sono raddoppiate arrivando al +/- 48%. Il prezzo minimo è quindi arrivato a 7,05 euro per azione.

Il 30 ottobre si è concluso il periodo intermedio di controllo con il superamento della soglia di riferimento relativa all'intero periodo di controllo che si estende a un anno. Le bande di oscillazione del prezzo sono tornate al +/- 8% e quindi i nuovi prezzi limite per l'inserimento degli ordini sono passati a 9,75 euro, e 11,40 euro.

Il Fondo acquisto azioni proprie, istituito il 4 novembre 2019, attraverso la società indipendente Equita SIM Spa svolge l'attività di sostegno alla liquidità dell'azione Volksbank. L'Assemblea soci del 22 aprile 2020 ha deliberato di dotare il fondo di ulteriori 3,5 milioni di euro per il periodo 11.10.2020-30.09.2021. Volksbank non può influire in alcun modo sull'operato di Equita, che ogni settimana effettua acquisti per un controvalore compreso tra i 26.000 e i 76.000 euro.

## Il prezzo dell'azione su Hi-MTF



1 12 mesi: non è stata raggiunta la soglia di liquidità.

2 Periodo prolungato di due mesi a causa dell'emergenza da Covid-19.

3 Non è stata raggiunta la soglia di liquidità.

4 La soglia di liquidità è stata superata.

\* Dal 25.01.2018 nuovi "tick di negoziazione" con prezzi limite arrotondati.

\*\* Il 4.11.2019 entra in vigore una nuova versione del Regolamento.

Fonte: elaborazione propria

# Il 2020 visto nell'ottica dei Direttori

L'emergenza Covid-19 ha avuto un forte impatto su quasi tutti gli aspetti della vita. Nelle singole Direzioni di Volksbank sono state unite le forze per contribuire a plasmare i cambiamenti radicali, ma anche per cogliere le opportunità che si presentano.



“ Nel 2020, Volksbank ha dato un contributo importante supportando i clienti nel fronteggiare l'impatto della pandemia. Desidero evidenziare l'impegno delle nostre collaboratrici e dei nostri collaboratori che hanno concesso 2 miliardi di euro di moratorie, assistito i nostri clienti nei loro pagamenti digitali e virtuali, e costantemente erogato consulenza professionale su finanziamenti, investimenti e assicurazioni.”

Alberto Naef  
Direttore generale



“ La pandemia ha alzato il livello di accettazione dei nostri clienti a utilizzare i canali digitali e il nostro Contact Center per i servizi e le operazioni bancarie più semplici. Notiamo tuttavia che la consulenza personalizzata in filiale rimane per i nostri clienti un servizio centrale. Inoltre, i clienti apprezzano moltissimo la possibilità di passare da un canale all'altro senza troppi sforzi.”

Stefan Schmidhammer  
Vicedirettore generale e Direttore commerciale



“ Nel corso del 2020 – nonostante la crisi pandemica – siamo riusciti a contenere l'ammontare dei crediti deteriorati entro una soglia accettabile aumentando i rispettivi gradi di copertura.”

Heinz Baumgartner  
Direttore workout (fino a novembre 2020)



“ Sono particolarmente contento che nel nostro Piano industriale abbiamo dato un forte segnale riguardo alla sostenibilità. Grazie al nostro patrimonio ulteriormente rafforzato, possiamo fungere da catalizzatore nell’ambito di progetti sostenibili per l’economia locale, anche oltre il ‘Green Deal’. La maggior parte degli investimenti dei nostri clienti è già indirizzata ai cosiddetti ‘fondi ESG’.”

Martin Schweitzer  
Vicedirettore generale e Direttore finanze



“ Volksbank dispone di un portafoglio crediti sano e ampiamente diversificato. Nel 2020, attraverso le moratorie su finanziamenti in essere e con la concessione di nuovi prestiti, abbiamo sostenuto numerosi clienti privati e aziendali che si erano trovati in difficoltà a causa del Coronavirus.”

Thomas Walter Kofler  
Direttore crediti



“ In un mondo sempre più digitalizzato, siamo convinti che sono sempre le persone a fare la differenza. Il percorso personale dei nostri collaboratori, collegato a quello delle ultime tecnologie, rimane il punto centrale delle nostre azioni. Sono lieto che durante questo anno particolare abbiamo comunque assunto 100 nuovi collaboratori, anche nel quadro di un ricambio generazionale. La maggior parte di loro ha meno di 30 anni.”

Georg Mair am Tinkhof  
Direttore operations / human resources

# Responsabilità sociale

La gestione strategica di Volksbank si realizza attraverso una logica di attenzione a tutti gli interlocutori della Banca: azionisti, clienti, collaboratori, investitori, fornitori, comunità e ambiente.

L'impegno alla responsabilità e alla sostenibilità si esprime attraverso obiettivi chiari, ora ancora più puntuali nel nuovo Piano industriale deliberato a dicembre del 2020 (vedasi anche articolo nella pagina accanto).

A titolo esemplificativo nel prossimo triennio sono previsti il raggiungimento di uno stock di 2 miliardi di euro in finanziamenti ESG, tra mutui casa green e finanziamenti a imprese, e il raggiungimento della carbon neutrality per le emissioni dirette. Per perseguire quest'ultimo 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. Volksbank come impresa orientata al profitto, ma consapevole degli effetti che la propria attività può generare sui diversi stakeholder, dimostra una chiara attenzione alla performance globale della Banca, al suo successo e alla sua sostenibilità nel tempo.

## La distribuzione del valore aggiunto\* in migliaia di euro

	2020	2019
A fornitori	55.656	54.277
A dipendenti e collaboratori	93.038	94.559
A soci	0	0
Tasse e tributi / amministrazione centrale e periferica	21.515	26.623
Alla comunità e per l'ambiente	603	641
<b>Totale valore economico distribuito</b>	<b>170.812</b>	<b>176.100</b>

\*Ai sensi del "Prospetto per la determinazione e la distribuzione del valore aggiunto" dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI)



**Clicca qui per leggere la dichiarazione di carattere non finanziario**

[www.volksbank.it/it/investor-relations/bilanci](http://www.volksbank.it/it/investor-relations/bilanci)



Pagare senza contanti, ecco quanto è semplice.



# Innovazione e sostenibilità

Nel 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.

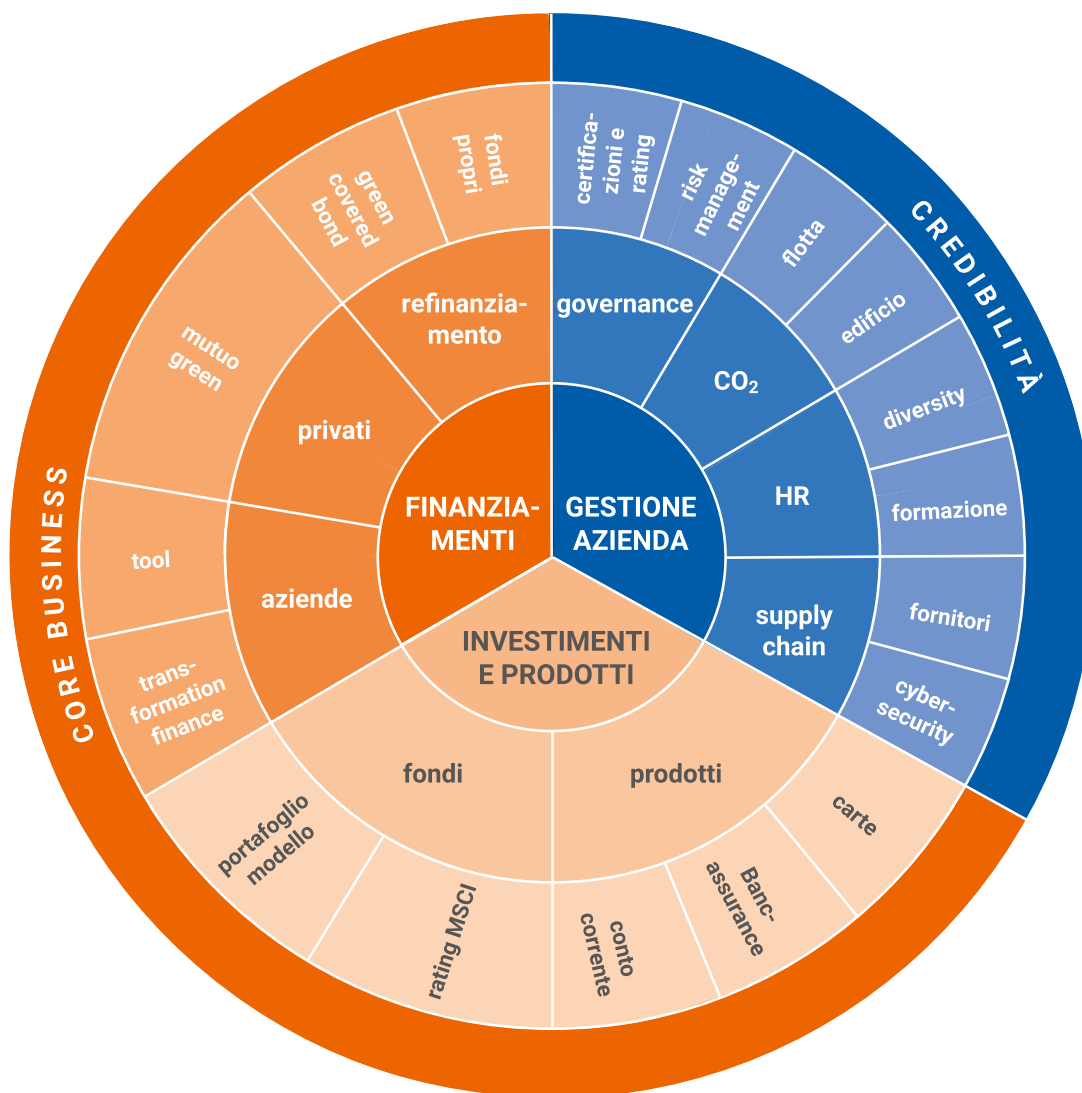
È stato costituito un team trasversale nel quale sono coinvolte tutte le Direzioni centrali e la rete commerciale con le relative funzioni. I membri del team fungono da moltiplicatori e sensibilizzatori nel proprio ambito di competenza. In un sondaggio online i 1.296 collaboratori di Volksbank hanno espresso il loro parere, dando un chiaro indirizzo di ciò che considerano la priorità in termini di sostenibilità: sostenibilità economica a medio-lungo termine, l'impatto della nostra attività sull'ambiente e il rispetto dei diritti umani. Numerosi suggerimenti concreti sono stati raccolti in un "think tank" e suddivisi in base ai singoli argomenti di interesse.

Questi verranno 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 "Sustainable 2023" con un taglio fortemente incentrato sulla sostenibilità, la cui pervasività a 360 gradi risulta dal grafico sottostante con i temi approcciati su due livelli:

- il core business con le attività specifiche della banca
- la credibilità della banca come azienda, che si impegna a raggiungere traguardi in linea con quanto previsto dai goals dell'Agenda 2030.



# Volksbank e il suo impegno di sponsorizzazione

Le attività messe in pratica dalle numerose associazioni e organizzazioni nel nostro bacino d'utenza meritano il nostro apprezzamento e sostegno. Anche nel 2020, come banca regionale profondamente radicata nel territorio, abbiamo ancora una volta adempiuto alla nostra responsabilità concedendo contributi che vanno oltre il semplice impegno di fornitore di servizi finanziari.



La **Fondazione Banca Popolare di Marostica - Volksbank** con un primo contributo e un sostegno per la raccolta di donazioni, ha reso possibile l'acquisto di nuove attrezzature per potenziare e rinforzare l'ospedale di Bassano e di Santorso nella lotta al Coronavirus. All'ospedale San Bassiano è stato donato un nuovo letto attrezzato per la terapia intensiva. Un'apparecchiatura mobile per la ventilazione da trasporto è stata indirizzata all'ospedale di Santorso, a disposizione però anche dei nosocomi di Bassano e Asiago.



Il famoso **festival musicale/culturale LanaLive** si svolge da oltre 25 anni in location selezionate a Lana e dintorni – con concerti, proiezioni cinematografiche, spettacoli teatrali, balletti, cabaret, mostre e letture. Il Coronavirus ha obbligato gli organizzatori a percorrere strade nuove. Così alcune performances potevano essere seguite comodamente da casa tramite streaming live, radio, sito web interattivo, Facebook, ecc.



L'**ASD Neumarkt Volley** si occupa da anni della promozione della pallavolo a Egna e nei comuni limitrofi, offrendo così la possibilità a molte ragazze di coltivare la loro passione per questo sport. L'associazione ha instaurato rapporti di collaborazione con realtà scolastiche (lezioni di pallavolo nelle elementari), con associazioni giovanili e con istituzioni pubbliche e private.

## OSSERVATORIO DIGITAL FOOD

L'osservatorio analizza la presenza digitale e i risultati di performance di un campione di aziende del Triangolo agrario del settore food

1. Mappatura della presenza online
2. Analisi delle performance digitali ed economiche
3. Supporto del settore via digitalizzazione del driver di business

**Metodologia**

- ▣ Ricerca di dati aziendali su obiettivi e strategie strategiche
- ▣ Ricerca di dati di performance da web e tramite sondaggi
- ▣ Analisi di case studies tramite interviste in profondità
- ▣ Le aziende partecipano sempre mentre si agisce: sono coinvolte in report personalizzati

Per contatti: [AgriFood@Ca'foscari.it](mailto:AgriFood@Ca'foscari.it)

**AGRI-FOOD MANAGEMENT & INNOVATION LAB**  
Sostegno alle imprese agricole e alimentari. Per saperne di più su

È stato sostenuto il Dipartimento Management dell'**Università Ca' Foscari di Venezia**, che ha istituito un osservatorio sulla maturità digitale delle imprese del settore agroalimentare del Nordest. Obiettivi dell'osservatorio: fornire il primo osservatorio strutturato e ciclico sul grado di utilizzo delle tecnologie digitali e tracciare l'evoluzione per rilevare l'interazione tra utilizzo del digitale e le strategie delle imprese.



**HC Unterland** – uniti per vincere. Il sodalizio con il nuovo Hockey Club Unterland, nato dalla fusione fra ASD Ora e HC Egna, permetterà di regalare grandi momenti di sport e molte emozioni. I successi della prima squadra HC Cavaliers vengono perseguiti con costanza e tenacia. Altro obiettivo primario dell'associazione è sostenere l'attività sportiva dei circa 150 ragazzi che fanno parte delle strutture giovanili.



L'**Unione Sportiva Asiago Sci** è sinonimo di promozione dello sport come strumento di educazione, impegno e aggregazione sociale, nonché fucina di campioni ad alto livello. Con circa 400 soci e 120 atleti, le attività principali sono l'avviamento allo sport agonistico dei ragazzi fra i 6 e i 18 anni e l'organizzazione di gare a livello provinciale, regionale e internazionale.



**Polisportiva Dueville** – l'Atletica Leggera, maestra di vita! L'attività principale della Polisportiva Dueville è la promozione dell'Atletica Leggera, "la Regina degli Sport". L'associazione conta 190 tesserati praticanti attività sportive. Oltre che sugli aspetti tecnici, i preparatissimi trainer fondano i loro insegnamenti su valori condivisibili in modo che questi diventino per i giovani atleti un bagaglio culturale su cui basare il loro stile di vita.

## Sponsorizzazione 2020

Fondazione Banca Popolare di Marostica

**300.000** euro

sponsorizzazione locale

**187.000** euro

sponsorizzazione

**658.960** euro

di cui sport 80,88%, cultura 8,01%, sociale 3,23%, altro 7,88%

donazioni

**115.000** euro

complessivamente

**1.260.960** euro

## Stato patrimoniale riclassificato

**Attività** (dati in migliaia di euro)

	<b>31.12.2020</b>	<b>31.12.2019</b>
Finanziamenti verso banche	696.932	232.763
Finanziamenti verso clientela	7.408.187	7.279.977
a) Crediti verso clientela valutati al costo ammortizzato	7.374.600	7.243.438
b) Crediti verso clientela valutati al fair value OCI e con FV a conto economico	33.586	36.539
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato diverse dai finanziamenti	2.255.581	1.673.265
Attività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	104.513	112.683
Attività finanziarie valutate al fair value OCI	597.473	629.298
Partecipazioni	5.168	5.407
Attività materiali e immateriali	160.225	167.419
- beni di proprietà	141.197	151.438
- diritti d'uso	19.029	15.982
Attività fiscali	171.756	174.963
Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	15.544	17.322
Altre voci dell'attivo	210.485	268.665
<b>Totale dell'attivo</b>	<b>11.625.863</b>	<b>10.561.763</b>

**Passività e patrimonio netto** (dati in migliaia di euro)

	<b>31.12.2020</b>	<b>31.12.2019</b>
Debiti verso banche al costo ammortizzato	1.972.837	1.247.848
Debiti verso clientela al costo ammortizzato e titoli in circolazione	8.579.595	8.238.619
Passività finanziarie di negoziazione	1.783	1.485
Passività finanziarie designate al fair value	-	-
Passività fiscali	27.046	23.914
Passività associate ad attività in via di dismissione	-	-
Altre voci del passivo	245.501	264.441
Fondi per rischi ed oneri	35.040	36.098
- di cui: impegni e garanzie rilasciate	6.109	5.052
Capitale	201.994	201.994
Riserve	543.935	631.915
Riserve da valutazione	2.118	-179
Strumenti di capitale	-	-
Utile (Perdita) d'esercizio (+/-)	16.015	-84.372
<b>Totale del passivo e del patrimonio netto</b>	<b>11.625.863</b>	<b>10.561.763</b>

## Conto economico riclassificato

Voci del conto economico riclassificato (dati in migliaia di euro)

	31.12.2020	31.12.2019
Margine di interesse	172.663	174.927
Commissioni nette	84.018	89.282
<b>Primo margine</b>	<b>256.681</b>	<b>264.209</b>
Risultato netto finanziario	6.853	(9.354)
Altri proventi netti di gestione	1.941	786
<b>Altri proventi operativi</b>	<b>8.793</b>	<b>(8.568)</b>
<b>Proventi operativi netti</b>	<b>265.474</b>	<b>255.641</b>
Spese per il personale	(93.038)	(94.559)
Spese amministrative	(52.814)	(53.355)
Risultato netto delle attività materiali e immateriali	(13.983)	(13.480)
<b>Costi operativi</b>	<b>(159.835)</b>	<b>(161.394)</b>
<b>Risultato della gestione operativa</b>	<b>105.639</b>	<b>94.247</b>
Rettifiche nette su finanziamenti a clientela	(63.617)	(76.054)
Rettifiche su altre attività e passività	(8.002)	1.918
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	187	1.306
Tributi ed oneri riguardanti il sistema bancario	(11.806)	(9.329)
Altri accantonamenti ai fondi per rischi e oneri	(1.302)	(7.205)
<b>Utile (Perdita) al lordo delle imposte</b>	<b>21.099</b>	<b>4.884</b>
Imposte sul reddito	(5.084)	(4.044)
Rettifiche di valore dell'avviamento (al netto delle imposte)	-	(85.211)
Utile (Perdita) delle attività operative cessate	-	-
<b>Utile (Perdita) d'esercizio</b>	<b>16.015</b>	<b>(84.373)</b>

# Volksbank e i suoi clienti: digitali e flessibili

Le procedure di vendita digitali stabiliscono nuovi standard: strofinare, zoomare, scrollare e cliccare sono i nuovi comandi.

L'attività bancaria del futuro richiede una sana combinazione tra uomo e macchina.

Volksbank crea numerosi punti di contatto e li collega con un obiettivo chiaro:

**il cliente e la consulenza personalizzata sono sempre al centro.**



## Contact Center 2020

più di

**100.000**

contatti individuali

One Call Solution all'

**85%**

già al 1° contatto

e-Mail

**+36%**

rispetto al 2019

durante il lockdown fino a

**+105%**

richieste telefoniche

Customer Effort Score

**4,7**

indicatore di soddisfazione  
scala 1-5

Team Contact Center

**+26%**

più 7 persone a  
tempo pieno

### Mobile Payment:

pagare con lo  
smartphone (wallet)



Apple Pay

Google Pay

SAMSUNG  
pay



Il video mostra come funziona.

**63.507**



carte attivate (carte di debito,  
di valore e di credito)



Push

**51.162**

attivazioni



sistema di autorizzazione

Token

**74.356**

attivazioni



Fingerprint / Face ID

**32.610**

attivazioni

## Facebook

**12.325**

Follower

**279**

Post

**1.500.762**

Visualizzazioni video

**650.654**

Interazioni

**6.414.301**

Persone raggiunte

## LinkedIn

**5.044**

follower

**102**

post

**19.926**

visitatori

**511.843**

visualizzazioni post

### Colophon

Editore: Banca Popolare dell'Alto Adige Spa, via del Macello 55, I-39100 Bolzano, Tel.: +39 0471 996 111, [www.bancapopolare.it](http://www.bancapopolare.it), [azionisti@bancapopolare.it](mailto:azionisti@bancapopolare.it)  
Redazione e traduzioni: Alexa Falk, Sabine Pichler (Team Corporate Communication/Marketing) Concetto: tincx Foto: Klaus Peterlin, Markus Frings, Oskar Da Riz

