



# DA QUI AL DOMANI

2023  
Stakeholder  
Report



**Volksbank**

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili clienti, fornitori, azionisti e dipendenti,

il 2023 ha visto la Vostra Banca registrare ulteriori positivi risultati. Rafforzamento del modello di business e redditività eccellente confermano il ruolo di prima Banca regionale indipendente.

**Solidità e redditività.** L'anno si chiude con un bilancio che rafforza **solidità e redditività**: sono stati raggiunti i 910 milioni di euro di patrimonio netto tangibile con l'utile netto oltre i 100 milioni di euro e un dividendo in ulteriore crescita. Questi risultati sono stati riconosciuti dalle agenzie di rating S&P Global Ratings e DBRS Morningstar, che hanno innalzato il rating della Banca a "Investment Grade".

**Rafforzata la presenza sul territorio** con l'apertura di nuove filiali ad Arzignano, Caorle e Padova. Inoltre, a conferma del suo ruolo di motore di crescita del Nord-Est, sono stati erogati 2 miliardi di euro di credito a famiglie e imprese.

**Promosso un impegno concreto per l'ambiente** attraverso l'utilizzo di energia 100% rinnovabile, abbiamo risparmiato più di 2.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>. Efficientamento energetico e riqualificazione delle filiali, ci posizionano al quarto posto tra le aziende del Trentino-Alto Adige più attente al clima, risultando primi tra le banche della regione. Inoltre, miriamo a un impatto sociale, su cui sentiamo una forte responsabilità come parte attiva del territorio, con iniziative come il progetto "Social green mobility" per supportare le fasce più fragili.

**Al centro, i nostri clienti.** Vogliamo garantire loro un'esperienza innovativa e sicura, investendo in tecnologie di sicurezza informatica all'avanguardia con Intelligenza Artificiale. L'eccellente lavoro delle collaboratrici e dei collaboratori è stato premiato con il sigillo "Campioni del servizio" da un ente certificatore esterno e indipendente e la crescita di quasi 4.000 clienti raggiungendo un totale di 284.000.

**"I-mpact 2026":** Forte di questa base positiva abbiamo lanciato un Piano Industriale ambizioso, per crescere insieme al territorio ed essere **preparati per il futuro**. Digitalizzando i servizi e integrando l'Intelligenza Artificiale, miriamo a creare valore alle nostre attività a supporto del sociale così da incrementare il nostro impatto positivo sul territorio.



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



**Lukas Ladurner**  
Presidente  
Banca Popolare dell'Alto Adige Spa

# PROMESSE MANTENUTE: UN ANNO SOLIDO

Nel 2023 abbiamo ottenuto risultati **oltre le attese**.

Performance eccellenti che rafforzano la nostra solidità finanziaria e dimostrano la capacità di generare valore e crescere in modo sostenibile.



Utile netto

€101,1 mln ↑



Ricavi  
caratteristici

€376 mln ↑



Rendimento del patrimonio  
netto tangibile (RoTE)

11,9% ↑



Cost Income  
Ratio

49% ↓



Incremento  
netto clienti

1,35% ↑

## NOTE

Per rendere più semplice la lettura di questa pubblicazione, abbiamo scelto di utilizzare la sola forma maschile nelle denominazioni e terminologie personali, intendendola valida per tutti i generi. Le abbreviazioni sono usate per esigenze di spazio e non implicano alcuna valutazione. Importi e percentuali sono arrotondati e possono scostarsi lievemente dai valori esatti. I dati qui pubblicati non sono previsioni per il futuro.

**Questa pubblicazione è solo una sintesi: per i dettagli completi su risultati e performance è possibile consultare il Bilancio di esercizio e la Dichiarazione Non Finanziaria.**

Stampato su carta riciclata.

# SIAMO QUI CON TE



presso le nostre  
filiali nelle 8  
province del  
Nord-Est d'Italia



con il nostro  
Contact Center  
che raggiungi in  
orario continuato



con il contatto  
personale  
attraverso il canale  
che tu scegli

**3 nuove filiali sono state aperte** nel 2023 per essere ancora più vicini a te: Arzignano, Caorle, Padova/via Facciolati.

**11 filiali sono state ristrutturate** per ottimizzare gli spazi e migliorare consulenza e servizi: Naturno, Piazzola sul Brenta, Caldaro, Bressanvido, San Donà, Lasa, Schiavon, Lazfons, Cles, Lavis, Mestre/Villa Toesca.

BOLZANO

TRENTO

VICENZA

## SEMPRE PIÙ SOLIDI E REDDITIVI

Il nostro **Rating emittente** è stato promosso a “**Investment Grade**” da S&P Global Ratings.

I **Rating** sia di lungo sia di breve termine sono passati da “**BB+/B**” a “**BBB-/A-3**”.

Agency	Long-Term-Rating	Outlook
STANDARD & POOR'S	BBB-	Stable
Fitch Ratings	BB+	Stable
DBRS Morningstar	BBB (low)	Stable



## QUALITÀ NEI SERVIZI E SOSTENIBILITÀ: RICONOSCIUTO IL NOSTRO IMPEGNO

L'ottima qualità dei servizi, l'impegno per la sostenibilità e l'attenzione ai collaboratori sono stati certificati.



Istituto Tedesco Qualità e Finanze  
**Campioni del servizio 2024**  
nella categoria "Banche regionali"



Il Sole 24 Ore e Statista  
**Leader della sostenibilità 2023**



ETicaNews  
Integrated Governance Index  
**IGI Company 2023**



La norma UNI/PdR 125:2022 è uno standard internazionale che ha l'obiettivo di fornire linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere  
**Certificazione per la Parità di Genere**



Corriere della Sera e Statista  
**Aziende più attente al clima 2024**

## CONSULENZA AI CLIENTI PRIVATI



con prodotti che rispondono alle esigenze di ogni fase della tua vita



con iniziative di educazione finanziaria, per gestire al meglio le tue risorse e pianificare il tuo futuro



con soluzioni personalizzate per casa, sicurezza, salute e stabilità economica individuale e familiare

Premiati agli **Insurance Connect Awards** per i prodotti assicurativi sulla protezione da diversi rischi insieme al partner MetLife.

## SVILUPPO PER I CLIENTI AZIENDALI



con il supporto alle piccole e medie imprese attraverso prestiti agevolati



con iniziative mirate e serate dedicate all'informazione con esempi pratici tratti dal mondo della finanza



con operazioni bancarie trasparenti, per un rapporto duraturo basato sulla fiducia

Webinar dedicati su sviluppo estero, internazionalizzazione, export e controlli in dogana, potenziali mercati del Centro Est Europa e sulla previdenza complementare.

# PERCORSO CON I CLIENTI GIOVANI



per intraprendere insieme il percorso di risparmio e la costruzione del tuo futuro



per aiutarti a gestire i risparmi e a realizzare i tuoi desideri



per permetterti di gestire le spese quotidiane e di vivere appieno le tue passioni

Vivere la Banca con il percorso LIVE – LEARN – ACT: prodotti dedicati, formazione finanziaria fin da piccoli, omaggi utili ai giovani.

# VALORE AL TERRITORIO



investendo nelle comunità locali, con impegno tangibile verso il benessere collettivo



fornendo accesso a servizi finanziari per promuovere l'inclusione sociale ed economica



supportando associazioni e famiglie per stimolare lo sviluppo del territorio

Accompagnamento nella trasformazione di chi ha già intrapreso politiche di innovazione efficaci e chi è impegnato a conciliare antichi saperi con nuove tecnologie.

# PUNTIAMO SU COMPETENZE E DIFFERENZE PER CREARE VALORE

## CRESCITA DEI COLLABORATORI



con un **vasto programma** di formazione per la crescita personale e professionale



con un'offerta di **welfare** che spazia da buoni acquisto alla previdenza complementare



con sviluppi di **progetti DEI** (Diversità, Equità & Inclusion) e di *"Female Empowerment"*



con l'adesione alla **Carta "Donne in banca: valorizzare la diversità di genere"** promossa dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana)



con la nomina della **Consigliera di Fiducia**, chiamata a garantire benessere lavorativo e pari dignità di collaboratrici e collaboratori

## LA SQUADRA

**1.391** tra cui:

**616** collaboratrici

**775** collaboratori

**46,30**  
anni età media

**34,50**  
anni media dei  
nuovi assunti

**17,34**  
anni anzianità di  
servizio media

**114**  
nuove assunzioni  
nel 2023



## FORMAZIONE E WORKSHOP

Nel 2023 abbiamo elargito pacchetti formativi con format innovativi per supportare i nostri collaboratori nella crescita professionale e nella costruzione del benessere personale.

La formazione tecnica bancaria e di sviluppo professionale è tarata sulle specifiche tematiche e i diversi profili professionali presenti nella Banca.



**36,8 mila**

ore in E-Learning

**27,9 mila**

ore in aula

**15,8 mila**

ore di Webinar



Benessere fisico  
e mentale



Alimentazione  
sana per migliori  
prestazioni



Protezione e  
prevenzione nei  
contesti organizzativi

Nei workshop di formazione vengono adottate anche **metodologie innovative** come quella del LEGO® Serious Play® che aiutano a elaborare soluzioni volte a smontare gli effetti di distorsione e i pregiudizi legate al genere.

# CYBERSECURITY

Il digitale ha trasformato il rapporto con la Banca. L'home-banking e il mobile-banking sono sempre più rilevanti. Grazie a continui investimenti in innovazione e all'uso dell'Intelligenza Artificiale difendiamo i nostri sistemi da frodi e attacchi informatici per offrire tranquillità ai clienti.

## GARANTIRE SICUREZZA NELLE OPERAZIONI ONLINE



con **maggiore attenzione** verso l'incremento degli **attacchi da parte di hacker** (volume cresciuto da ca. € 745.000 nel 2022 a quasi € 1.035.000 nel 2023)



con **azioni di contrasto alle frodi** subite da clienti (volume sceso da quasi € 112.000 nel 2022 a ca. € 66.000 nel 2023)



integrando l'Intelligenza Artificiale nelle iniziative di verifica di potenziali attacchi e frodi online

## LA GARANZIA DI UNA PROTEZIONE EFFICACE CONTRO LE FRODI ONLINE

Le **frodi online** subite dai nostri clienti diminuiscono anche se gli **attacchi hacker** crescono in modo consistente.

**+39%**

attacchi hacker  
(2023 vs 2022)



**-41%**

frodi subite da clienti  
(2023 vs 2022)

## SCOPRI DI PIÙ SULLE FRODI ONLINE



### Dai 18 ai 34 anni

è la fascia di età delle persone che principalmente rimangono vittima di frodi online



### Dicembre

è il mese in cui si verificano **più attacchi**: con l'approssimarsi del Natale si compiono più operazioni online e si presta una minore attenzione



### SMS

è il **canale più utilizzato** dai frodatori per allacciare contatti da cui far generare i tentativi di frode



### Telefono

è il **secondo canale** di contatto più usato dai frodatori. Attraverso le chiamate telefoniche, i malviventi cercano di entrare in possesso di **dati sensibili**

# DIGITALIZZAZIONE, ANALISI DEI DATI E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

## I PASSI AVANTI DELLA TECNOLOGIA PONGONO IL SETTORE BANCARIO DAVANTI A SCELTE DETERMINANTI

**Con le parole di Marco Varchetta, responsabile Digital Transformation & Data Analytics, il nostro punto di vista su questo momento di grandi cambiamenti.**

“La digitalizzazione e l’analisi dei dati rappresentano, per una banca che vuole offrire ai clienti vicinanza e prospettive di crescita, una sfida e insieme un’opportunità. Noi abbiamo scelto di utilizzare i dati di cui disponiamo in maniera consapevole e responsabile con l’obiettivo di conoscere meglio clienti e territori, per contribuire con ancora maggior decisione al benessere delle comunità e dell’ambiente.”

### **Le nuove tecnologie sono un rischio o un’opportunità?**

“Il mondo si sta trasformando a un ritmo che solo fino a pochi anni fa non era nemmeno immaginabile. L’avvento delle nuove tecnologie, l’arrivo di strumenti come ChatGPT hanno posto grandi interrogativi e dato avvio a una trasformazione dei comportamenti delle persone su larga scala aprendo scenari completamente nuovi e inesplorati.”

### **Come contribuiranno più dati e maggior conoscenza a offrire servizi sempre più veloci, efficienti e calibrati sulle reali esigenze?**

“La digitalizzazione è uno dei pilastri fondamentali del nostro Piano Industriale *I-mpact 2026* proprio a testimonianza di quanto il management della nostra Banca reputi necessario questo asse di sviluppo per mantenere elevati livelli di efficienza. Rimane inoltre centrale la valorizzazione delle risorse del nostro territorio proprio grazie all’analisi dei dati, come ad esempio le energie rinnovabili.”



“

**UN USO  
CONSAPEVOLE  
DELLA TECNOLOGIA  
È UN FATTORE DI  
BENESSERE PER LA  
COMUNITÀ.**

#### **Che uso verrà fatto delle nuove tecnologie?**

“Le potenzialità dell’analisi dei dati e gli ambiti di applicazione sono ampie e variegate. Il tema ESG (Environmental, Social, Governance) è uno di quelli su cui abbiamo scelto di investire in termini di analisi dei dati: per valutare la richiesta di un finanziamento per efficienza energetica in modo più veloce e sicuro, per identificare opportunità di investimento in energie rinnovabili da proporre ai nostri clienti, per monitorare al meglio le nostre emissioni di CO<sub>2</sub>, per identificare aree su cui ottimizzare i consumi o favorire modalità di consumo più sostenibili. È un percorso che abbiamo già intrapreso con buoni risultati e che intendiamo percorrere attraendo talenti su cui investire per crescere insieme.”

# GREEN BOND FRAMEWORK: IMPEGNO CERTIFICATO PER LA RIVOLUZIONE SOSTENIBILE

Abbiamo intrapreso il percorso nel campo degli investimenti responsabili da alcuni anni. La definizione di un solido **Green Bond Framework** – frutto di mesi di analisi e approfondimenti della disciplina in continua evoluzione – è stato un passo fondamentale.

Oggi, grazie all'intenso lavoro di trasformazione dei nostri processi, disponiamo dei dati relativi alla classe energetica degli immobili posti a garanzia dei mutui erogati. Siamo così in grado di predisporre una puntuale reportistica sullo stock dei mutui green.

La certificazione che il framework ha ricevuto con la “*Second Party Opinion*” emessa dalla società indipendente “*Sustainable Fitch*” comprova l'affidabilità del nostro impegno.

## DA UN IMPEGNO CHE VIENE DA LONTANO...



Per approfondire il *Green Bond Framework* e la *Second Party Opinion*, scansiona il QR Code

# IL NOSTRO PRIMO GREEN COVERED BOND: PORTE APERTE PER LA TRANSIZIONE ENERGETICA

A settembre 2023 abbiamo emesso il nostro **primo Green Covered Bond** sul mercato europeo.

Le obbligazioni – collocate per un valore complessivo di **250 milioni di euro** e 5 anni di durata – finanzia o rifinanzia **mutui green**, come previsto dal nostro **Green Bond Framework**.

Frutto di un impegno duraturo nel promuovere lo sviluppo sostenibile dei territori, l'emissione è stata accolta positivamente in tutto il continente, incontrando il favore anche degli investitori dei paesi nordici, fra i più attenti agli aspetti ESG.

## ... È NATO IL NOSTRO PRIMO GREEN COVERED BOND



Per approfondire il *Green Covered Bond*, scansiona il QR Code

# BOSCO MORANZANI: FORESTA ACCESSIBILE E NATURA PER TUTTI

Insieme a Fondazione Emma ed Etifor abbiamo fatto nascere il **Bosco Moranzani**. Il progetto di **riqualificazione territoriale** – concluso nella primavera 2023 – ha interessato un'area di **50 mila metri quadrati** a Mira, nel territorio veneziano, rifeostata con **5.300 alberi** e arbusti autoctoni di 17 specie diverse. L'area verde è arricchita con **un percorso senza barriere**, segnaletica e percorsi tattili in braille per essere vivibile appieno anche da persone con diverse abilità.

## ABBIAMO FATTO NASCERE UNA FORESTA ACCESSIBILE...



**5.300**

piante e arbusti autoctoni impiantati



**660 tCO<sub>2</sub>**

catturata in 10 anni



**Percorso  
ciclo-  
pedonale**

accessibile

**Aree di  
sosta  
accessibili**

lungo il percorso ciclo-pedonale

Ora che la foresta inclusiva è nata, **ci prendiamo cura** giorno per giorno della sua **salute** e del buono stato delle strutture che la rendono vivibile con un piano di manutenzione definito della **durata di 7 anni**.

### **LA CURA DELLA FORESTA INCLUSIVA**

## **7 anni**

durata del piano di manutenzione programmata

## **Irrigazione di soccorso**

quando necessario

## **4 sfalci annuali**

degli spazi tra i filari

## **Controllo della vegetazione**

in prossimità dei percorsi



Per guardare il video del Bosco Moranzani, scansiona il QR Code

# VALORE E CRESCITA PER IL TERRITORIO

## SOSTEGNO CONCRETO



con la  
distribuzione  
del nostro  
valore aggiunto



con il nostro  
supporto  
a eventi e  
iniziative locali

**€121  
mln**

Valore economico  
trattenuto

**2 mld €**

di crediti erogati

**0,50%**

di sconto sul tasso  
variabile, detratto  
dalla quota interessi  
prevista nel piano di  
ammortamento, per oltre  
13.000 famiglie e privati  
che hanno stipulato un  
mutuo ipotecario

**€391 mln**

Valore economico  
generato

Costi  
operativi:  
€ 66 mln

Salari dei  
dipendenti:  
€ 112 mln

**€270 mln**

Valore economico  
distribuito

Investimenti nella comunità: €2 mln

Pagamenti alla Pubblica Amministrazione: €58 mln

Pagamenti ai finanziatori: €32 mln

# AL FIANCO DELLE COMUNITÀ E DELLE ASSOCIAZIONI

## BENESSERE CONDIVISO



radicati nel territorio



legati profondamente alla realtà locale



supporto finanziario ad associazioni culturali, sportive o benefiche



contributo al benessere e alla coesione della comunità

Sponsorizzazioni:  
€1,342 mln

Donazioni e contributi:  
€0,494 mln

Fondazione Banca  
Popolare di Marostica  
Volksbank: €0,308 mln

**€2,144  
mln**

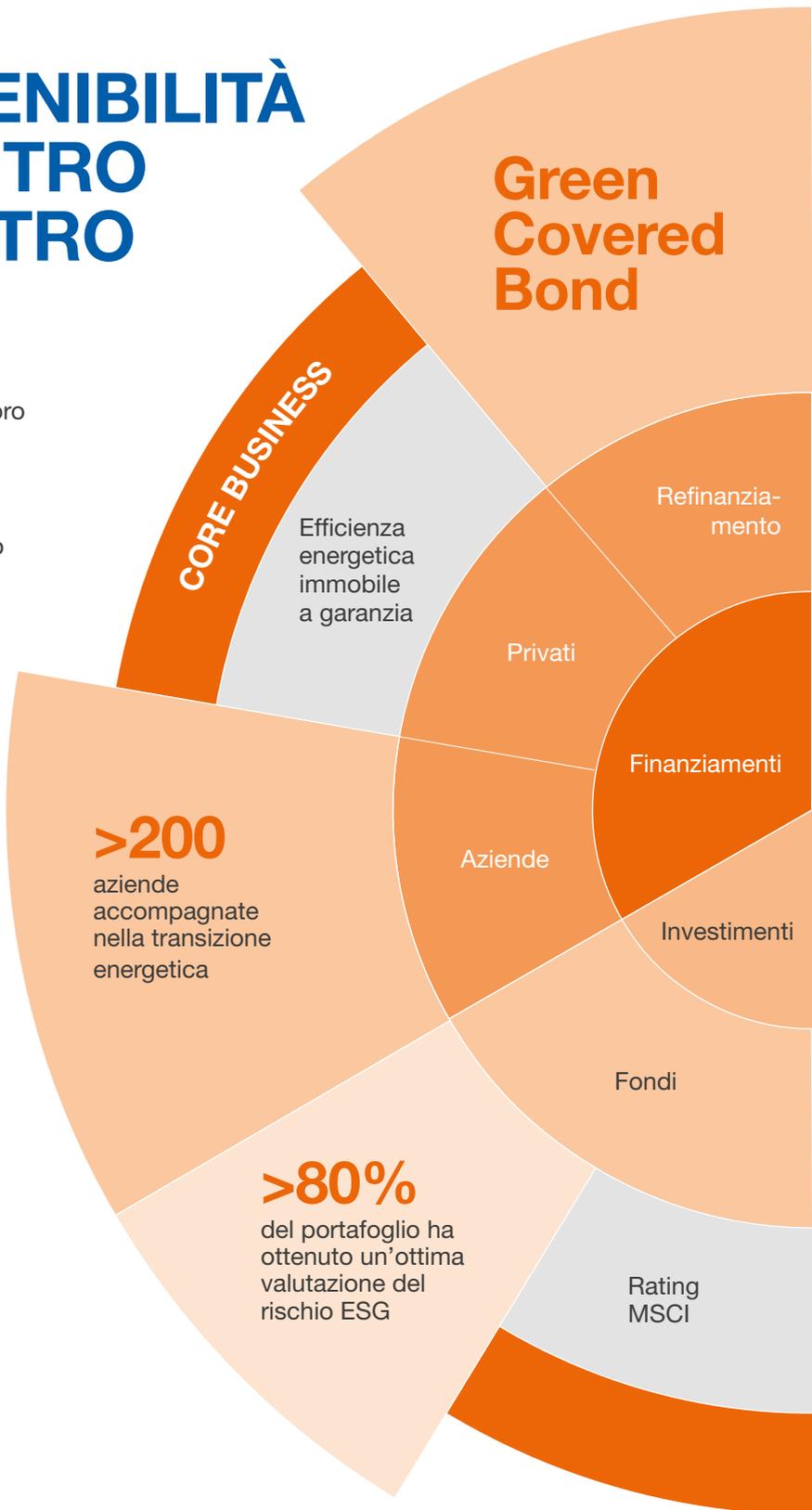
Sostegno alla  
comunità

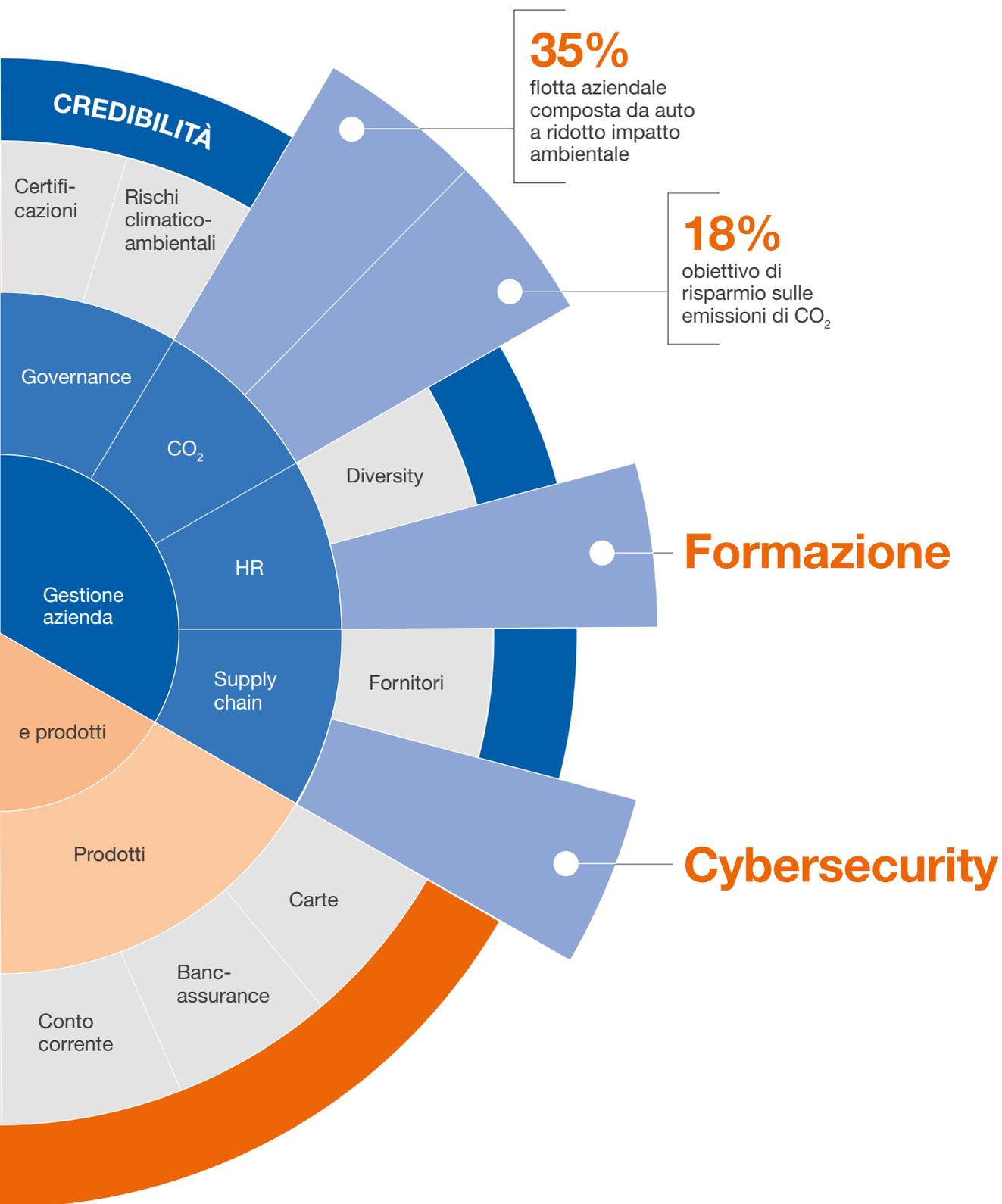
Foto: Sponsorizzazione UISP  
Trentino-Alto Adige, sezione  
Nuoto Sincronizzato Bolzano

# LA SOSTENIBILITÀ È AL CENTRO DEL NOSTRO LAVORO

Ogni aspetto del nostro lavoro è toccato dall'obiettivo di costruire un modello di **sviluppo sostenibile**.

È un **percorso** che abbiamo iniziato tre anni fa, che ha già dato i suoi frutti e che quotidianamente spingiamo verso nuovi obiettivi, con **passione** e **attenzione** alle esigenze presenti e future di persone, imprese, comunità e ambiente.





**35%**

flotta aziendale  
composta da auto  
a ridotto impatto  
ambientale

**18%**

obiettivo di  
risparmio sulle  
emissioni di CO<sub>2</sub>

**Formazione**

**Cybersecurity**

# VERSO IL NUOVO PIANO I-IMPACT 2026 PARTENDO DA BASI SOLIDE

## L'IMPEGNO SOCIALE COME IMPORTANTE COMPONENTE DI SUPPORTO AL TERRITORIO

Dopo il completamento dell'importante processo di trasformazione e l'ottimizzazione del nostro modello di business, affrontiamo il nuovo Piano Industriale "I-mpact 2026" su basi di partenza solide.

Alla crescita come leva di creazione di valore e l'integrazione di processi digitali con l'Intelligenza Artificiale, si aggiunge e si rinnova la valorizzazione della componente sociale.

Come **da sempre supportiamo i territori in cui abbiamo le nostre radici**, il nostro tradizionale impegno sociale diventa indirizzo strategico che dà continuità al nostro operato e rende più solido il benessere della comunità.



Per scoprire di  
più sul Piano  
Industriale  
"Impact 2026"  
scansiona il  
QR Code



# SEMPRE VICINI PER ASCOLTARE DAVVERO



## SOCIAL GREEN MOBILITY

Contributo Volksbank al Net Zero dell'ecosistema sociale



## FAMILY & CHILD CARE

Sostegno alle famiglie nella custodia dei figli e nella conciliazione



## SUPPORTO AI SOGGETTI FRAGILI

Nell'ambito di alcune delle maggiori sfide della nostra società





8376 04/2024

Banca Popolare dell'Alto Adige Spa  
Via del Macello, 55  
I-39100 Bolzano  
[www.volksbank.it](http://www.volksbank.it)

