

## **Il CdA di Volksbank approva il nuovo piano industriale “Sustainable 2023”**

Il Piano rafforza il ruolo centrale di Volksbank nel sostegno all’economia del Nord-Est, grazie ad una crescita dei servizi a Famiglie e PMI. Focus sulla sostenibilità, con oltre 2 miliardi di euro di finanziamenti per progetti ESG e 3 miliardi di euro di fondi OICR investiti in aziende con rating ESG.

Il Consiglio di Amministrazione di Volksbank ha approvato il nuovo Piano Industriale per il triennio 2021-2023, incentrato sullo sviluppo sostenibile del business bancario, con un focus sui servizi finanziari per le famiglie e PMI del Nord Est, sulla formazione continua del personale, oltre che ad una rinnovata attenzione al governo delle spese amministrative e al costo del credito. Grazie alla resilienza ed alla flessibilità della Banca, le specifiche azioni individuate consentono di mitigare gli impatti della pandemia COVID-19 ed assicurare la remunerazione del capitale per tutto l’orizzonte di piano.

“Volksbank presenta una struttura di bilancio equilibrata, elevata liquidità, livelli di capitale in crescita ed un ottimo livello di servizio, come comprovato dal recente riconoscimento che la clientela ci ha assegnato nell’ambito dell’indagine sui Campioni del Servizio svolta dall’Istituto Tedesco Qualità e Finanza. Il Piano che abbiamo elaborato parte da queste solide basi, costruite con la partecipazione e l’impegno di tutti i collaboratori di Volksbank e punta ad una banca sostenibile sia dal punto di vista reddituale che del modello di business, dando un’attenzione sempre maggiore ai temi sociali ed ambientali”, ha detto Lukas Ladurner, Presidente di Volksbank. “Puntiamo a rafforzare il nostro ruolo di Banca focalizzata sui segmenti delle famiglie e delle piccole e medie imprese, con profili di eccellenza nel rapporto con la clientela del Nord-Est, al fine di assumere il ruolo di motore di trasformazione delle economie e delle comunità in cui operiamo. La nostra struttura, composta dagli oltre 1.300 colleghe e colleghi, le nostre 160 filiali e la nostra tecnologia vengono poste a diretto servizio della clientela.”

Il piano prevede una crescita autonoma della Banca nelle province di riferimento, rafforzando la quota di mercato ed il numero di clienti grazie al mantenimento del numero di Filiali e di dipendenti. Lo sviluppo in tutte le province di riferimento (Bolzano, Trento, Vicenza, Treviso, Belluno, Padova, Venezia e Pordenone) è fondato sull’eccellente professionalità e velocità del servizio, nonché su una rinnovata ed ampliata offerta di prodotti/servizi, anche grazie alla crescita dei canali digitali.

### **ELEMENTI FONDANTI DEL PIANO**

Il Piano è basato su 7 pilastri, tali da orientare ad uno sviluppo armonico e sostenibile della nuova visione di Banca di elezione, rivolta alla clientela del Nord-Est, punto di riferimento del territorio ed in grado di supportare tutte le esigenze finanziarie:

- 1) Una **crescita** virtuosa dei clienti e dei volumi, guidata da una gamma prodotti ampliata e dalle competenze specifiche nel mondo dei mutui ipotecari e nei settori del turismo, del manifatturiero, dell’agroalimentare e dell’immobiliare;

- 2) Una **omnicanalità** nativa digitale, in grado di realizzare il concetto di “Everywhere Banking”, offrendo ai clienti Volksbank la possibilità di gestire compiutamente la propria relazione bancaria anche mediante l’accesso a canali digitali best-in-class;
- 3) Un focus specifico sulla **sostenibilità** a 360 gradi, che coinvolga l’operato quotidiano della Banca (immobili, rapporti sindacali, utenze, etc.), la capacità di sviluppare e finanziare progetti **sostenibili**, e l’offerta di Fondi comuni d’investimento ESG;
- 4) La gestione proattiva dei rischi gravanti sugli **attivi di bilancio**, grazie all’allocazione del capitale a favore delle misure governative a sostegno della resilienza delle imprese e delle famiglie (oltre 2 miliardi euro di prestiti supportati da moratorie), all’impatto della tempistica d’introduzione delle misure regolamentari (Basilea IV, SME supporting factor, ecc.). ed alla gestione e monitoraggio del rischio di credito risultante dalla pandemia COVID-19;
- 5) L’efficienza nei **processi**, per riuscire a sostenere lo sviluppo commerciale, la specializzazione delle risorse di filiale e rendere più veloci e puntuali le risposte ai clienti;
- 6) Il sistema dei **controlli** nella sua interezza, per anticipare i mutamenti del mercato e riorientare l’attività della Banca;
- 7) Il **capitale umano**, per qualificare sempre di più la professionalità della consulenza e guidare i clienti nei nuovi processi in logica di omnicanalità

**Crescita.** Il Piano “Sustainable 2023” prevede una revisione della gamma d’offerta della Banca, che sarà ancor più a supporto di famiglie e imprese nel proprio bacino d’utenza. Questi territori registrano previsioni macroeconomiche di crescita in misura maggiore che nella media nazionale, confermandosi come una delle componenti territoriali maggiormente produttive e vivaci.

È in corso un rafforzamento dell’offerta di servizi di pagamento e prodotti di investimento, al fine di offrire soluzioni sempre più avanzate ed in linea con la strategia di sostenibilità della banca.

E’ prevista la creazione di strutture dedicate per il presidio e l’indirizzo di Bancassicurazione, con l’obiettivo di tutelare maggiormente i clienti della Banca dai fenomeni accidentali, in particolare nel ramo danni, e di aprire a prodotti di copertura temporanea che possono essere sottoscritti in remoto attraverso i canali digitali della Banca.

Viene rafforzato il modello di Personal Finance e Cessione del Quinto (CQS), con l’obiettivo di dotarsi di soluzioni in grado di supportare maggiormente la clientela, anche mediante partnership che ottimizzino i processi interni migliorando l’efficienza ed il time-to-market.

Per le imprese, viene consolidato ulteriormente il focus sui settori del turismo e dei servizi (che gioveranno degli investimenti effettuati in ambito sistemi di pagamento), del manifatturiero, dell’agroalimentare e dell’immobiliare (oggetto delle iniziative di SuperBonus). Il manifatturiero e l’agroalimentare beneficeranno inoltre di una revisione dell’offerta dedicata alle transazioni con l’estero, al fine di massimizzare le opportunità rivenienti dall’importante propensione esportatrice delle regioni del Nord Est, Alto Adige e Veneto in primis.

**Omnicanalità.** Un forte impulso verrà dato agli investimenti in tecnologia per rendere la relazione Banca sempre più accessibile ai clienti in modalità multicanale. È prevista la progressiva estensione dell’offerta di servizi basati sulle tecnologie digitali, grazie alla modernizzazione del modello di business, senza però rinunciare al fattore umano. I canali digitali verranno ampliati in logica “*mobile first*” portando ad una maggiore accessibilità dell’App Volksbank e dell’Online/Corporate Banking ed a una maggiore fungibilità degli stessi per supportare il dialogo e la vendita di prodotti/servizi.

Il ruolo del Contact Center viene rinforzato, nella logica di poter risolvere in prima istanza tutte le richieste dei clienti e poter dare un supporto proattivo alle filiali nella proposta di prodotti/servizi alla clientela.

L’obiettivo che si pone la Banca è di rendere sempre più intuitivo e completo il dialogo con i clienti, supportando anche le attività di investimento, sottoscrizione di prodotti assicurativi ed accesso al credito grazie alla progressiva trasformazione digitale dei processi interni e della relazione con la clientela, mantenendo le persone al centro dello sviluppo futuro.

**Sostenibilità.** Il Piano “Sustainable 2023” dà un impulso importante al ruolo che Volksbank intende ritagliarsi nella riduzione dell’impatto ambientale e sociale nel Nord Est (cosiddetti obiettivi ESG - *Environmental, Social, Governance*). Volksbank ha nel suo DNA da parecchi anni la sensibilità per essere un leader in questo ambito, e dedicherà una progettualità specifica ad assicurare non solo il raggiungimento di livelli più elevati di responsabilità d’impresa, ma anche la promozione di finanziamenti volti a ridurre l’impatto ESG delle attività produttive, delle abitazioni favorendo gli investimenti in aziende con standard ESG.

Volksbank intende ritagliarsi un ruolo importante nello sviluppo sostenibile del Nord-Est, ed ha predisposto un plafond di oltre 2 miliardi di euro per finanziare progetti di riqualificazione ESG delle aziende e degli immobili residenziali e commerciali.

La Banca si impegna inoltre a diventare carbon neutral nel triennio di pianificazione, con l’obiettivo “emissioni zero” supportato dall’adozione di politiche “paperless” e “plastic free” ed una attenzione crescente verso i temi di utilizzo delle risorse di CO<sub>2</sub>, nonché tramite un percorso di riduzione dell’utilizzo delle materie prime e di incentivazione alla mobilità sostenibile. Viene inoltre incrementato l’impegno al raggiungimento di una maggiore *gender equality* ed il supporto delle esigenze di flessibilità dei collaboratori.

L’impegno ESG andrà infine a coprire anche gli ambiti più caratteristici della Banca: la finanza, l’erogazione di credito e i finanziamenti alla clientela. In particolare, la Banca punta all’emissione di un titolo obbligazionario “Covered Bond Green”, di size superiore a 250 milioni di euro nel 2022 e di raggiungere nel 2023 i 3 miliardi di euro di fondi OICR investiti in aziende con rating ESG ed il 75% degli investimenti diretti della banca con valenza ESG.

**Attivo.** Il Piano Industriale prevede – in continuità con quanto già fatto nel corso del 2020 – la prosecuzione nell’azione di rafforzamento degli attivi di bilancio. È previsto un ulteriore derisking grazie all’incremento dell’efficacia dell’azione di gestione dei crediti deteriorati (maggiore tempestività d’intervento ed adozione di soluzioni coerenti con l’andamento della capacità di reddito del cliente) ed attraverso la cessione di crediti in sofferenza per 20 milioni di euro per ogni anno di piano.

Con nuovi investimenti si intende rendere più robusto il rating di erogazione dei crediti, per supportare maggiore i processi di concessione, gestione e monitoraggio del credito. In tale direzione si muove l’aggiornamento dei criteri di erogazione del credito realizzata nel 2020.

Da ultimo, proseguirà l’ottimizzazione dell’assorbimento patrimoniale del rischio di credito, grazie all’ottimizzazione delle garanzie ed all’implementazione di processi e strumenti tesi a presidiare la qualità dei processi e dei dati.

**Processi.** Un’attenzione importante verrà altresì dedicata allo snellimento dei processi aziendali, onde rendere la banca sempre più efficace ed efficiente. In particolare verranno rivisti i processi aziendali in logica “end to end”, in grado di guidare il cliente dalla sottoscrizione di un servizio alla completa operatività in pochi e semplici passaggi. In particolare questo approccio coinvolgerà processi di interfaccia con i clienti, come i crediti, i prodotti transazionali ed i prodotti di investimento.

Verrà anche riorientato il processo d’acquisto dei servizi esterni - che confluiscono nelle Altre Spese Amministrative - per ottimizzare lo spending in ottica di maggiore “value for money” ed armonizzare i comportamenti aziendali con la costituzione di un centro di acquisti unificato.

**Sistema dei Controlli.** Il complessivo rafforzamento del sistema dei controlli della Banca ha l’obiettivo di rafforzare il presidio sui rischi, sostenere gli obiettivi di crescita, assicurare la compliance normativa e rafforzare la capacità anticipatoria degli indicatori di rischio. Il rafforzamento dei flussi informativi destinati agli organi di governo aziendale, realizzato mediante lo sviluppo di reportistiche rafforzate, è finalizzato alla gestione proattiva dei rischi di mercato, operativi e strategici, al fine di consentire agli organi di governo di disporre di un cruscotto integrato a supporto delle decisioni del management, particolarmente rilevante in un contesto

macroeconomico particolarmente volatile come quello attuale e che si prospetta permanere anche nel triennio 2021-2023.

**Capitale Umano.** Volksbank ritiene che, come nel passato, il successo negli anni a venire sarà ancora determinato dai collaboratori, e dalla loro capacità di interpretare ed adattare il proprio operato alla sfida della digitalizzazione ed alla trasformazione delle relazioni con la clientela. È pertanto prevista un'importante azione di miglioramento della capacità della Banca di supportare i collaboratori con corsi di formazione sulla consulenza e sulla vendita a distanza e sullo sviluppo di competenze specialistiche.

In considerazione dell'importante numero di collaboratori previsti in quiescenza nel quadriennio 2020-2023, è previsto un importante lavoro di selezione del personale e di coltivazione dei talenti per assicurare l'adeguato ricambio anche nelle posizioni di leadership della Rete Distributiva.

“Viviamo un cambio di paradigma e per questo stiamo guardando sempre di più al nostro impatto ambientale e a come l'azienda opera nel territorio e nel mercato. L'essere sostenibile farà sempre più parte del nostro modo di essere banca e non solo nel nostro modo di essere azienda. Proprio per permettere all'umanità di raggiungere un maggiore livello di sostenibilità sono necessari investimenti. E soprattutto qui che rientra il nuovo ruolo della banca, non soltanto quale azienda, ma anche quale soggetto finanziatore e soggetto investitore”, ha sottolineato il Direttore Generale Alberto Naef.

## RISULTATI ATTESI

Il Piano conferma la solida posizione di Volksbank nel nuovo scenario macroeconomico post-pandemico, basato su assunti conservativi, con ripresa nel triennio 2021-2023 limitata e concentrata su alcuni settori. In tale contesto, le progettualità previste dal Piano “Sustainable 2023” determinano risultati in crescita su tutti gli indicatori della Banca, sia in termini di solidità, che di sviluppo dei volumi, che di redditività del modello di business.

**Solidità.** Gli indici patrimoniali sono previsti in ulteriore miglioramento, grazie alla generazione di capitale durante tutto l'arco di pianificazione, assorbendo quindi l'impatto del phase-in IFRS 9. Il Total Capital Ratio fully loaded è previsto attestarsi al 15.5% nel 2023 ed il CET 1 fully loaded al 13.5%.

Malgrado lo scenario preveda un costo del rischio medio di 80 punti base nel periodo, il lavoro di di derisking dovrebbe permettere di contenere l'NPL ratio netto a 4.3% nel 2023 dal 3.6% del 2019 ed il Texas Ratio al 61% dal 53% del 2019.

**Volumi.** Si prevede uno sviluppo dei volumi fino a raggiungere 12.3 miliardi nel 2023, con una raccolta diretta superiore a 8.8 miliardi, rispetto agli 8.2 miliardi del 2019. I crediti alla clientela è previsto raggiungano valori di poco inferiori a 8 miliardi, dai 7.2 miliardi di fine 2019, con una produzione complessiva lorda di circa 3.5 miliardi in arco di piano.

Il Patrimonio Netto è previsto in aumento dai 749 milioni di fine 2019 a circa 830 milioni a fine 2023, mentre proseguirà l'ottimizzazione dei Risk Weighted Assets, con un rapporto RWA/Totale attivo in calo al 45% del 2023 rispetto al 51% del 30 giugno 2020.

**Redditività.** Il Piano prevede un costante rendimento della Banca, nonostante lo scenario avverso e l'impatto sul costo del rischio, con ed un ROE atteso in costante crescita per tutto l'arco di piano, per superare il 4% nel 2023.

Il Cost Income (al netto degli oneri di sistema) è previsto in miglioramento dal 65% del 2019 al 59% del 2023, in virtù dell'azione di incremento dei ricavi commissionali e del contenimento delle altre spese amministrative.

È previsto il ritorno al pagamento del dividendo, con un pay-out ratio in crescita fino al 40% degli utili riferiti agli ultimi due anni del piano.

\* \* \* \* \*

“Il successo del piano industriale ‘Sustainable 2023’ dipende *in primis* dai nostri collaboratori, che sono il fattore più importante nel raggiungimento degli obiettivi: per questo abbiamo previsto un importante programma di investimento in formazione. Siamo convinti di avere tutte le capacità di evolvere il nostro modello di business al servizio di azionisti, clienti, collaboratori e coerentemente con il contesto ambientale in cui operiamo”, ha concluso il Presidente Ladurner.

“Questo Piano è importante perché ha verificato la solidità del modello di business di Volksbank anche in uno scenario avverso come quello che stiamo vivendo, e perché focalizza gli sforzi dell’organizzazione sulle progettualità più importanti per il servizio ai clienti e la sostenibilità della Banca e del suo operato, anche in logica ESG”, conclude il Direttore Generale Alberto Naef.

Nella foto: Il Cda di Volksbank ha deliberato il piano industriale “Sustainable 2023”.

Contatto stampa:  
Jutta Perkmann  
Tel. +39 0471 996 219  
Mobile +39 331 5763 819  
jutta.perkmann@volksbank.it

Il presente comunicato stampa *price sensitive* è a disposizione del pubblico presso il meccanismo di diffusione autorizzato eMarket [www.emarketstorage.com](http://www.emarketstorage.com) e sul sito internet aziendale [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it), sezione “Investor Relations”.

*Volksbank con sede a Bolzano, è presente come Banca regionale oltre che sul mercato d’origine dell’Alto Adige anche nel Nord-Est d’Italia nelle province di Trento, Belluno, Treviso, Pordenone, Vicenza, Padova e Venezia. Le filiali di Volksbank complessivamente operative sono 169. La Banca (anno di fondazione 1886) annovera 1.300 collaboratori e circa 60.000 soci.*