



DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA 2023

www.volksbank.it



SOMMARIO

BRIEF AN DIE STAKEHOLDER	3
LETTERA AGLI STAKEHOLDER	5
PREMESSA METODOLOGICA	6
IL PROFILO DELLA BANCA	7
IL MODELLO DI BUSINESS	28
PERFORMANCE ECONOMICA E STABILITÀ FINANZIARIA	54
CAMBIAMENTO CLIMATICO E TUTELA DELL'AMBIENTE	61
SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO	75
IL LEGAME CON LA COMUNITÀ	91
INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 8 DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2020/852 (REGOLAMENTO TASSONOMIA UE)	98
INDICE DEI CONTENUTI GRI	102
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	108

BRIEF AN DIE STAKEHOLDER (AN ALLE INTERESSENGRUPPEN)

Sehr geehrte Kunden, Lieferanten, Aktionäre und Mitarbeiter, im Jahr 2023 konnte Ihre Bank weitere positive Ergebnisse verzeichnen, die den in den vergangenen Jahren eingeschlagenen Weg bestätigen: Ein umfassender Prozess zur Verbesserung der Qualität der Aktiva wurde zum Abschluss gebracht, das Geschäftsmodell wurde verschlankt und optimiert und mit einer ausgezeichneten Rentabilität sind wir in der Lage, Szenarien zu antizipieren und unsere Rolle als unabhängige Regionalbank zu stärken.

Solider und mit gestärkter Rentabilität. Die Volksbank hat ihre Rentabilität und Solidität verbessert, ein materielles Nettovermögen von 910 Millionen Euro und einen Nettogewinn von mehr als 100 Millionen Euro erreicht, mit einer guten Aktienliquidität und einer weiter gestiegenen Dividende. Die getroffenen Maßnahmen weisen in die richtige Richtung: Die Rating-Agenturen S&P Global Ratings und DBRS Morningstar haben das Rating der Volksbank auf „Investment Grade“ angehoben. Dank der hervorragenden Ergebnisse profitieren die Aktionäre auch von der wiedergewonnenen Liquidität der Aktie.

Noch näher. Die Bank hat ihre Investitionen in das Einzugsgebiet weitergeführt und die Nähe zu ihren Kunden durch die Eröffnung neuer Filialen in Arzignano, Caorle und Padua verstärkt. Durch einen Nettozuwachs von 33 Mitarbeitern im Jahr 2023 ist die Möglichkeit gegeben, eine immer präsentere, professionellere und individuellere Beratung anzubieten. Außerdem hat die Bank durch die Auszahlung von über 2 Milliarden Euro an Krediten an Familien und Unternehmen ihre Rolle als Wachstumsmotor des Nordostens bestätigt.

Gestiegenes Umweltbewusstsein. Das Engagement für eine ökologische Nachhaltigkeit wurde durch die Verwendung von 100% Energie aus erneuerbaren Quellen weiter verstärkt, wodurch über 2.000 Tonnen CO₂ eingespart wurden, auch dank der Energieeffizienz und der Modernisierung der Anlagen in unseren Filialen. Letzteres hat der Volksbank Platz 4 der klimafreundlichsten Unternehmen in Trentino-Südtirol und Platz 1 in unserer Region eingebracht.

Mehr soziale Aufmerksamkeit. Für eine größere Ausgewogenheit mit den Stakeholdern haben wir die Umweltkomponente um eine soziale Komponente ergänzt, für die sich die Bank als aktiver Teil des Einzugsgebiets stark verantwortlich fühlt. Ein Beispiel dafür ist das erste Projekt „Social green mobility“ zur Unterstützung der Schwächsten in unserer Gesellschaft.

Verstärktes Augenmerk auf unsere Kunden. Unsere Kunden stehen weiterhin im Mittelpunkt unseres Handelns und wir investieren in die IT-Sicherheit, unter anderem durch die Einführung von Künstlicher Intelligenz, um Risiken und Betrug besser zu erkennen. Die exzellente Arbeit der Mitarbeiter wurde mit dem Siegel „Dienstleistungssieger“ durch eine externe, unabhängige Zertifizierungsstelle und dem Zuwachs von fast 4.000 Kunden auf insgesamt 284.000 belohnt.

Besser gerüstet für die Zukunft. Die Bank wird den neuen Strategieplan „I-mpact 2026“ mit einem soliden Fundament und einer klaren strategischen Ausrichtung umsetzen: weiterhin wachsen, um noch deutlicheren Mehrwert für das Einzugsgebiet zu schaffen; die Digitalisierung des Services für die Kunden durch Integration digitaler Prozesse mit Künstlicher Intelligenz fortsetzen; ihre Aktivitäten zur Unterstützung des Sozialwesens stärker vorantreiben, um ihren positiven Einfluss auf das Einzugsgebiet zu erhöhen.



Lukas Ladurner
Präsident des Verwaltungsrates
Südtiroler Volksbank AG



Alberto Naef
Generaldirektor
Südtiroler Volksbank AG





Alberto Naef
Direttore Generale
Banca Popolare
dell'Alto Adige Spa

Lukas Ladurner
Presidente
Banca Popolare
dell'Alto Adige Spa

LETTERA AGLI STAKEHOLDER (A TUTTI I PORTATORI DI INTERESSE)

Gentili clienti, fornitori, azionisti e dipendenti,

Il 2023 ha visto la Vostra Banca registrare ulteriori positivi risultati che rafforzano il percorso intrapreso negli ultimi anni, con il completamento di un importante processo di miglioramento della qualità degli attivi, con l'ottimizzazione e l'efficientamento del modello di business, con l'eccellente livello di redditività e con la capacità di anticipare gli scenari, così da rinforzare il ruolo di Banca regionale indipendente.

Maggiormente solida e redditizia. Volksbank ha migliorato redditività e solidità, raggiungendo un patrimonio netto tangibile di 910 milioni di euro e un utile netto di oltre 100 milioni di euro, con una buona liquidità del titolo e un dividendo in ulteriore crescita. A conferma della bontà delle azioni intraprese, le agenzie di Rating S&P Global Ratings e DBRS Morningstar hanno innalzato ad "Investment Grade" il livello di rating di Volksbank. Grazie agli ottimi risultati, anche gli azionisti beneficiano della ritrovata liquidità dell'azione.

Più vicina. La Banca ha proseguito gli investimenti rafforzando la presenza sul territorio, aprendo nuove filiali ad Arzignano, Caorle e Padova. L'incremento netto di 34 collaboratrici e collaboratori consente di fornire una consulenza sempre più disponibile, professionale ed individuale. Inoltre, ha confermato il suo ruolo di motore di crescita del Nord Est, erogando 2 miliardi di euro di credito a famiglie ed imprese.

Maggiormente attenta all'ambiente. Si è ulteriormente rafforzato l'impegno sul fronte della sostenibilità ambientale, con l'utilizzo del 100% di energia da fonti rinnovabili, che ha permesso di risparmiare più di 2.000 tonnellate di CO₂, grazie anche all'efficientamento energetico e alla riqualificazione impiantistica delle nostre filiali, che hanno portato Volksbank al 4° posto tra le aziende del Trentino-Alto Adige più attente al clima e la prima banca della nostra regione.

Più impatto sociale. Per sviluppare una ancor maggiore armonia con gli stakeholder, abbiamo affiancato alla componente ambientale anche quella sociale, su cui la Banca sente una forte responsabilità come parte attiva del territorio. Ne è un esempio il primo progetto di "Social green mobility", a supporto delle fasce più fragili della società.

Maggiore attenzione ai clienti. Il cliente rimane al centro dell'operato di Volksbank, che ha investito sulla sicurezza informatica, anche attraverso l'introduzione dell'intelligenza artificiale per meglio identificare rischi e frodi. 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 per un totale di 284.000.

Più pronta al futuro. La Banca affronta il nuovo Piano industriale I-mpact 2026 con basi di partenza solide ed un chiaro indirizzo strategico: continuare a crescere per creare ancor più valore a beneficio del territorio; proseguire sulla digitalizzazione dei servizi ai clienti, integrando i processi digitali con l'intelligenza artificiale; dare maggiore impulso alle proprie attività a supporto del sociale così da incrementare il proprio impatto positivo sul territorio.



Lukas Ladurner
Presidente
Banca Popolare dell'Alto Adige Spa



Alberto Naef
Direttore Generale
Banca Popolare dell'Alto Adige Spa



PREMESSA METODOLOGICA

IL PERIMETRO E LO STANDARD DI RENDICONTAZIONE

Il presente documento costituisce la Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A, capogruppo del Gruppo bancario Banca Popolare dell'Alto Adige, la cui sede legale si trova in via del Macello 55 a Bolzano. La Banca opera all'interno del perimetro nazionale italiano.

La DNF è stata redatta ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. 2016/254, il cui perimetro coincide con quello applicato al Bilancio Finanziario ed è redatta in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards: opzione "In accordance", pubblicati nel 2021 dal GRI – Global Reporting Initiative (GRI Standards). Tranne l'adattamento del presente documento ai GRI 2021, il perimetro e lo standard di rendicontazione non hanno subito revisioni significative rispetto agli anni precedenti. Nella redazione del documento sono state tenute in considerazione le "Common European Supervisory Priorities" pubblicate da ESMA il 25 ottobre 2023 e riportate da Consob a novembre 2023. Per la predisposizione dei dati ambientali si è fatto riferimento al documento "Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale – versione dicembre 2023".

La DNF è un documento redatto, deliberato e pubblicato annualmente e si riferisce al periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023. Coerentemente con quanto previsto dall'art. 5 del Decreto, il presente documento costituisce una relazione distinta rispetto alla Relazione sulla gestione, di cui rappresenta un'integrazione; è messo 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 limitato da parte della società di revisione indipendente KPMG, secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento.

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata valutata, presentata e approvata dal Consiglio di amministrazione il giorno 22.03.2024.

Punto di contatto per il presente documento – gsinfo@volksbank.it

IL PROFILO DELLA BANCA

CHI SIAMO

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 sei 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.

Nel 2019 è stato costituito il Gruppo bancario Banca Popolare dell'Alto Adige, composto dalla Banca Popolare dell'Alto Adige e dalla società Voba CB Srl, società veicolo per l'attività di funding in obbligazioni bancarie garantite (Legge n° 130/1999).

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 indicazione del 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 e alle imprese del proprio territorio. Un impegno costante che si attua attraverso decisioni aziendali, comportamenti individuali e un confronto continuo con gli stakeholder 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.

Il modello di business della Banca è incentrato sull'attività di intermediazione creditizia e prestazione di servizi finanziari e servizi di investimento alla propria clientela integrando in maniera responsabile e sostenibile obiettivi economici, sociali e ambientali a supporto delle famiglie e delle imprese nel Nord-Est.

INTEGRITÀ E INDIPENDENZA NELLA CONDOTTA AZIENDALE

La Banca conduce le proprie attività con integrità e indipendenza. Per presidiare tale condotta nel tempo, la Banca gestisce i relativi rischi, anche di corruzione, con l'adozione e il costante aggiornamento di tre documenti di alto livello: la Carta dei Valori, il Codice Etico e il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001. Da tali documenti diramano operativamente una serie di politiche, regolamenti, procedure e processi interni, tramite cui la Banca afferma e diffonde i capisaldi della propria cultura d'impresa, tra i quali spiccano:

- *la legalità*: nessun comportamento illecito, sia esso realizzato nell'interesse e/o a vantaggio della persona che lo commette o nell'interesse o a vantaggio della Società, può ritenersi in linea con la politica adottata dalla Banca;
- *i valori aziendali*: i quali 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 e la coerenza, ossia la capacità di rimanere fedeli ai valori e ai principi anche nelle situazioni di difficoltà;

- *il controllo*: tutte le fasi decisionali e 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. 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. È inoltre vigente un meccanismo interno di segnalazione secretata e di conseguente valutazione di eventuali comportamenti non conformi, il cosiddetto "whistleblowing".

WHISTLEBLOWING

Il Testo Unico Bancario e le correlate disposizioni della Banca d'Italia prevedono che le banche adottino procedure specifiche per la segnalazione al proprio interno da parte del personale di atti o fatti che possono costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria.

Volksbank, in qualità di capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare dell'Alto Adige, in coerenza con le disposizioni regolamentari e le best practices, ha già da tempo definito e realizzato un sistema interno volto a permettere la segnalazione da parte del personale di atti o fatti che possono costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività svolta dalla Capogruppo e dalle controllate. Il sistema adottato garantisce al contempo la confidenzialità delle informazioni ricevute e la riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione, anche al fine di tutelare il primo da ritorsioni, discriminazioni o comunque condotte sleali conseguenti alla segnalazione, il secondo da ripercussioni negative qualora dal procedimento non emergano elementi che giustificano l'adozione di provvedimenti nei suoi confronti.

Il sistema di segnalazione rientra, inoltre, tra gli strumenti organizzativi previsti dal Modello organizzativo ex D.Lgs. n. 231/2001 e, a tal fine, il Responsabile della Funzione di Compliance si coordina con l'Organismo di Vigilanza per le segnalazioni allo stesso indirizzate o che comunque attengono ad atti o fatti che possono comportare responsabilità ex D.Lgs. n. 231/2001.

Il sistema di segnalazione definito dalla Banca trova altresì applicazione in relazione alle segnalazioni di violazioni previste da specifiche norme che già contengono disposizioni dettagliate sulla protezione dei soggetti coinvolti. Si fa riferimento, in particolare, agli atti settoriali inerenti alla segnalazione di violazioni, potenziali o effettive, delle disposizioni dettate in materia di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo e delle norme in materia di servizi, prodotti e mercati finanziari, tra cui anche violazioni del Regolamento 596/2014 in materia di Market Abuse.

Questo sistema già in uso nella Banca è stato rivisto per promuoverne l'adeguamento alle nuove disposizioni introdotte con il Decreto legislativo n. 24/2023, adottato in recepimento della direttiva (UE) 2019/1937, il quale ha modificato la normativa relativa al Whistleblowing con l'obiettivo di aumentare la protezione delle persone che segnalano violazioni, allineandosi ai requisiti europei.

Il Decreto, infatti, ha introdotto ulteriori requisiti rispetto a quelli già indicati nella precedente disciplina, ampliando sensibilmente la definizione di segnalante, dettando requisiti relativi al sistema adottato per la ricezione delle segnalazioni, stabilendo tempistiche per la gestione delle stesse nonché tutta una serie di presidi e adempimenti necessari a garantire i diritti di tutela del segnalante e del segnalato.

La conoscenza della materia (principi, comportamenti attesi, rischi, obblighi e divieti di condotta) è assicurata attraverso l'erogazione di ciclica formazione, sia ai componenti degli organi apicali che a tutto il personale dipendente. Inoltre, le procedure organizzative prevedono che la formazione in materia di responsabilità amministrativa ex d.lgs. 231/2001 sia erogata ai nuovi collaboratori entro sei mesi dall'assunzione. 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 della funzione di Compliance nella quale è incardinata la segreteria tecnica dell'Organismo di Vigilanza.

Per quanto riguarda il contrasto alla corruzione, il Codice Etico aziendale stabilisce che "Volksbank non tollera atti di concussione e corruzione, vale a dire richiedere, accettare, offrire pagamenti o altre utilità illegali a pubblici ufficiali, clienti, collaboratori o chiunque altro. Le persone in Volksbank non possono accettare, per sé o per altri, doni e vantaggi che compromettano la propria indipendenza di giudizio - ovvero che possano indurre un terzo informato, ragionevole e in buona fede, a presumere la mancanza di indipendenza - negli atti e nelle decisioni per conto della Banca. Donazioni, sponsorizzazioni, offerte di collaborazione e omaggi fatti dalla Banca a terze parti non devono essere utilizzati per esercitare un'influenza indebita. Le persone in Volksbank:

- *conoscono la normativa anticorruzione nella versione aggiornata tempo per tempo;*
- *operano con imparzialità, correttezza e trasparenza;*
- *non accettano e non concedono trattamenti di favore;*
- *segnalano alla funzione di Compliance i doni e vantaggi ottenuti da clienti, partner commerciali, fornitori e altri portatori di interesse nelle operazioni della Banca, per le determinazioni, da parte di quest'ultima, ai fini del presidio dei conflitti d'interesse (rilevano le liberalità il cui presumibile valore ecceda i centocinquanta (150) euro). Omaggi e gadget di valore trascurabile non sono soggetti a segnalazione laddove riportanti il marchio/logo del donante;*
- *segnalano i comportamenti contrari alla legge o ai principi del Codice Etico in via gerarchica oppure, in alternativa, utilizzando la procedura di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing);*
- *rendono trasparenti le situazioni personali che un terzo, ragionevole e informato, potrebbe ritenere in conflitto".*

L'adeguatezza e l'efficacia del Modello Organizzativo e del Codice Etico – rilevanti anche in chiave anticorruzione – sono oggetto di verifica periodica da parte dell'Organismo di Vigilanza, il cui esito viene 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 del rischio rilevato.

Comunicazione e formazione su Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01(MOG) e Codice Etico (CE)	2023	2022	2021
Numero totale di membri degli organi di governo a cui sono state comunicati MOG e CE	12	12	12
Percentuale di membri degli organi di governo a cui sono state comunicati MOG e CE	100 %	100 %	100 %
Numero totale di membri degli organi di governo che hanno fruito della formazione in tema di MOG	12	12	0
Percentuale di membri degli organi di governo che hanno fruito della formazione in tema MOG per il triennio di validità	100 %	100 %	0 %
Numero totale di dipendenti a cui sono stati comunicati MOG e CE e relativa suddivisione professionale	1.391	1.357	1.335
Numero totale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di MOG e CE	1.356	1.242	1.222
Percentuale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di anti-corruzione	97 %	91,5 %	92 %
• Dirigenti	3 %	2 %	3 %
• Quadri direttivi	39 %	40 %	41 %
• Dipendenti	55 %	58 %	56 %

Nessun caso di corruzione è stato notificato nel periodo 2021-2023

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 procedimenti giudiziari pendenti e/o definiti 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 Banca nell'ambito della gestione del cosiddetto "rischio di condotta". In particolare, le funzioni di controllo di secondo 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 e 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.).

Nessun caso significativo di non conformità a leggi e regolamenti relativi a concorrenza sleale, pratiche monopolistiche e cartelli interbancari si è verificato nel 2023

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 della Banca si esprime inoltre attraverso diversi comitati con funzioni deliberative oppure consultive e propositive, nei confronti del Consiglio di amministrazione. I comitati descritti 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 Internal audit;
- la Funzione di Compliance;
- 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.

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 soci.

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.

L'Assemblea soci del 31 marzo 2022 ha deliberato, su proposta del Consiglio di amministrazione, di ridurre a 9 amministratori la composizione numerica del Consiglio di amministrazione per il triennio 2023 – 2025. Tale composizione è considerata adeguata alle dimensioni ed alla complessità dell'assetto organizzativo della Banca e tiene anche conto dell'impegno che gli amministratori devono dedicare per assicurare un adeguato governo strategico della Banca.

Composizione del Consiglio di amministrazione in carica per il triennio 2023–2025:

Consiglio di amministrazione	
Presidente	Lukas LADURNER
Vice Presidenti	Lorenzo SALVÀ Giuseppe PADOVAN
Consiglieri	Christina GASSER Margherita MARIN Federico MARINI Alessandro Giuseppe Pietro METRANGOLO Johannes PEER Margit TAUBER
Comitato rischi	
Presidente	Alessandro Giuseppe Pietro METRANGOLO Christina GASSER Margherita MARIN Federico MARINI
Comitato amministratori indipendenti	
Presidente	Margherita MARIN Christina GASSER Alessandro Giuseppe Pietro METRANGOLO
Comitato di credito	
Presidente	Lorenzo SALVÀ Giuseppe PADOVAN Johannes PEER Margit TAUBER

Informazioni aggiornate alla data di redazione del presente documento.

Composizione del CdA	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale componenti del CdA (numero)	3	6	9	2	10	12	2	10	12
Totale componenti del CdA (%)	33 %	67 %	–	17 %	83 %	–	17 %	83 %	–

Suddivisione per età

<= 29 anni (numero)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<= 29 anni (%)	0 %	0 %	–	0 %	0 %	–	0 %	0 %	–
30–50 anni (numero)	2	3	5	1	6	7	1	6	7
30–50 anni (%)	22 %	33 %	–	8 %	50 %	–	8 %	50 %	–
>= 51 anni (numero)	1	3	4	1	4	5	1	4	5
>= 51 anni (%)	11 %	33 %	–	8 %	33 %	–	8 %	33 %	–

Fermo il possesso dei requisiti e dei criteri di idoneità stabiliti dalla normativa, anche regolamentare, pro tempore vigente nonché delle previsioni dello Statuto, 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 documento denominato “Composizione quali-quantitativa ottimale del Consiglio di amministrazione” per il triennio 2023–2025 pubblicato sul sito della Banca (Corporate Governance-Documenti Societari).

Nomina e selezione del Consiglio di amministrazione

All'elezione dei componenti il Consiglio di amministrazione, l'Assemblea procede sulla base di liste ai sensi delle previsioni dell'art. 21 dello Statuto.

Possono presentare una lista di candidati uno o più soci che abbiano diritto di votare nell'Assemblea chiamata a eleggere il Consiglio di amministrazione e che posseggano, insieme, almeno l'1 % del capitale sociale ovvero la minore percentuale eventualmente stabilita dalla disciplina di legge o regolamentare.

Ciascun socio può concorrere alla presentazione di una sola lista. In caso di inosservanza, la sua sottoscrizione non viene computata per alcuna lista.

Il Consiglio di amministrazione è composto da un numero variabile da nove a dodici amministratori, eletti previa determinazione del loro numero da parte dell'Assemblea di approvazione del bilancio nell'anno che precede la nomina.

Le liste devono contenere, in ordine progressivo, tanti candidati quanti sono gli amministratori da eleggere e devono osservare i requisiti di residenza indicati nell'art. 20, comma 1 dello Statuto. Almeno tre candidati, entro i primi sette iscritti in lista, devono essere in possesso dei requisiti di indipendenza di cui all'art. 20, comma 5 dello Statuto.

Ciascun candidato può essere inserito in una sola lista a pena di ineleggibilità. Nella formazione di ciascuna lista dovrà essere assicurato il rispetto della normativa, anche regolamentare, tempo per tempo vigente relativa alla diversità di genere.

Il Consiglio di amministrazione costituisce al suo interno: (i) il Comitato rischi, il quale svolge funzioni di supporto all'Organo con funzione di supervisione strategica in materia di rischi e sistema di controlli interni (Statuto, art. 30); (ii) il Comitato amministratori indipendenti, che interviene con funzione consultiva e di parere al Consiglio di amministrazione, al fine di minimizzare il rischio Banca riveniente da deliberare in potenziale conflitto d'interesse (Statuto, art. 28, comma 2, lettera l); (iii) il Comitato di credito che delibera in materia di concessione del credito nei limiti delle deleghe esecutive conferitegli dal Consiglio, a cui relaziona alla prima adunanza utile (Statuto, art. 31, comma 2).

Conformemente alle previsioni della normativa di settore, il Consiglio di amministrazione si sottopone ad un periodico processo di autovalutazione all'esito del quale il Consiglio stesso identifica preventivamente, ai fini delle nomine, la composizione collegiale ritenuta "ottimale" rispetto al profilo della Banca.

L'autovalutazione consiste nella raccolta di una serie di informazioni mediante somministrazione agli Amministratori di un questionario avente ad oggetto molteplici aree di indagine (principalmente relative al funzionamento/dinamiche del Consiglio nel suo insieme, dei comitati interni, nonché all'autovalutazione compiuta da ciascun Amministratore rispetto al contributo individuale alle attività consiliari). La tematica ESG è stata affrontata nell'ambito di alcune domande del questionario. A seguito della compilazione del questionario, sono state condotte interviste individuali di approfondimento con gli interessati, effettuate con il supporto dell'Advisor all'uopo nominato, per la raccolta di ulteriori informazioni qualitative e commenti che hanno consentito di individuare alcuni elementi per rafforzare, in prospettiva, l'efficienza del Consiglio di amministrazione e che si pongono in continuità con l'azione di miglioramento continuo intrapresa dalla Banca. I risultati di tale analisi sono portati a conoscenza dei soci in tempo utile affinché il processo di selezione e di nomina dei candidati alla carica di Amministratore possa tenere conto di tali indicazioni, pubblicandoli sul sito internet della Banca.

La suddetta composizione "ottimale" tiene conto dei criteri e degli obiettivi definiti nel regolamento del Consiglio di amministrazione e, segnatamente, nel Regolamento sulla diversità del Consiglio di amministrazione che definisce e formalizza taluni criteri ed obiettivi da considerare in relazione ai singoli driver di diversità rilevanti (in termini di età, anzianità di carica, diversità di genere, provenienze, idoneità collegiale), al fine di favorire il raggiungimento di un adeguato grado di diversity in seno al Consiglio di amministrazione, conformemente alle previsioni della normativa, anche regolamentare, tempo per tempo vigente, alle previsioni statutarie ed alle best practice di settore.

Nell'ambito del processo di valutazione dell'idoneità degli esponenti, il Consiglio di amministrazione verifica la rispondenza tra la composizione ritenuta ottimale e quella effettiva risultante dal processo di nomina, motivando in maniera esaustiva eventuali scostamenti. I risultati della suddetta verifica riportano anche le valutazioni di adeguatezza della composizione rispetto a ciascun profilo di diversity oggetto di valutazione e sono resi noti ai soci, per consentire a questi ultimi di adottare le opportune misure, in tempo utile rispetto alla prima Assemblea di approvazione del Bilancio successivo al rinnovo integrale.

Gli amministratori devono possedere i requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza e devono soddisfare i criteri di competenza volti a comprovare la loro idoneità a rivestire l'incarico nonché i criteri di correttezza nelle condotte personali e professionali pregresse, come previsto dalla vigente normativa, anche regolamentare e statutaria. Almeno tre amministratori, che possono coincidere con quelli non esecutivi, devono essere in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dalla normativa, anche regolamentare, tempo per tempo vigente.

Skills ESG del Consiglio di amministrazione

Nell'ambito del piano di formazione continua Cda 2023 è stata prevista ed erogata una sessione di formazione sui temi ESG a cura di relatori esterni avente ad oggetto rischi climatici e ambientali (con particolare riferimento ai pericoli e rischi idro-geologici del territorio altoatesino). Per l'anno 2024, sempre in attuazione del suddetto piano di formazione, è stata pianificata una seconda sessione di approfondimento in ambito ESG con particolare riferimento ai ruoli e responsabilità degli organi sociali in merito alle questioni di sostenibilità (anche alla luce delle novità introdotte dalla Direttiva CSRD).

Allo stato attuale, inoltre, è in corso di pianificazione il programma di formazione continua per l'anno 2024 che tiene conto di quanto rilevato nell'ambito del processo di autovalutazione del Consiglio di amministrazione nel quale è emersa, in particolare, l'esigenza di approfondire ulteriormente le competenze in materia di finanza sostenibile e relativamente all'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nei processi relativi alle decisioni aziendali.

Il ruolo del Consiglio di amministrazione nella supervisione degli impatti

La Banca ha adottato una Policy di pianificazione strategica ed operativa con la finalità di disciplinare l'insieme dei principi e delle norme su cui si basa l'intero processo di pianificazione della Banca stessa.

La pianificazione strategica segue un approccio di tipo top-down, che vede innanzitutto coinvolto il Consiglio di amministrazione il quale, in qualità di organo con funzione di supervisione strategica, definisce ed approva gli indirizzi strategici ed approva il Piano Industriale; infatti, in vista della scadenza del piano industriale o a seguito dell'avverarsi di circostanze interne o esterne alla Banca (ad esempio le raccomandazioni pervenute dall'Autorità di Vigilanza o cambiamenti sostanziali nel mercato di riferimento), il Consiglio di amministrazione fornisce l'input per l'avvio delle attività finalizzate all'elaborazione del Piano Industriale. Esso è coinvolto nelle fasi intermedie finalizzate alla presa d'atto della situazione attuale della Banca, validando il documento di analisi predisposto dalle Direzioni e unità organizzative interne; delibera sullo scenario macroeconomico di riferimento da utilizzare nelle proiezioni; definisce la vision e le linee guida aziendali alle quali le strutture coinvolte dovranno conformarsi nella predisposizione delle proposte di intervento strategico; è responsabile dell'approvazione del piano alla fine del processo di pianificazione, validando il documento conclusivo dell'attività.

La Direzione Finanze, attraverso l'Unità Organizzativa Pianificazione strategica e controlling, coordina l'intero processo di pianificazione strategica che prevede, tra l'altro, il coinvolgimento delle Funzioni Aziendali di Controllo.

Nella Policy in essere si fa specifico riferimento al fatto che una delle finalità della stessa Pianificazione strategica è quella di definire gli obiettivi pluriennali di carattere non finanziario attraverso la definizione di specifiche strategie ESG. Al Consiglio di amministrazione quale organo con funzione di gestione (Consiglio di amministrazione con Direzione Generale) è quindi attribuita la responsabilità dell'attuazione degli indirizzi strategici supportando il Direttore generale e le Direzioni nell'esecuzione delle direttive strategiche, industriali ed ESG definite. Inoltre, Il ruolo del Consiglio di amministrazione viene espletato anche nell'ambito del costante monitoraggio dello stato di attuazione delle progettualità previste dal "Piano Industriale i-mpact 2026", tra i quali lo stream relativo alla social responsibility è trasversale ai 5 stream verticali che compongono la strategia di Piano.

Delega di responsabilità per la gestione degli impatti

Il Consiglio di amministrazione ha istituito una funzione in staff alla Direzione generale avente la mission, tra l'altro, di supportare la definizione della strategia di sostenibilità della Banca e la relativa attuazione nonché di definire il piano di messa a terra della strategia di sostenibilità definita dagli Organi attraverso la formalizzazione di un'apposita Roadmap operativa. Il controllo dell'allineamento delle performance della Banca con la pianificazione pluriennale vede coinvolti i medesimi soggetti che contribuiscono al processo di pianificazione strategica e si realizza attraverso la valutazione dei principali indicatori quantitativi e mediante il monitoraggio dell'effettivo stato di avanzamento delle attività pianificate rispetto a quello previsto da piano. Si precisa che, laddove dall'attività di monitoraggio emergano eventi o circostanze in grado di ostacolare in maniera significativa il raggiungimento degli obiettivi strategici, la Banca valuta se revisionare il piano strategico ovvero pianificare opportuni interventi correttivi.

Per quanto riguarda i flussi informativi indirizzati al Consiglio di amministrazione, si evidenzia che, oltre al monitoraggio trimestrale dei principali indicatori quantitativi, la Banca monitora l'attuazione del Piano Industriale I-mpact 2026. A tale proposito, viene sottoposto all'attenzione del Consiglio di amministrazione un monitoring qualitativo sui singoli macro-cantieri declinati dal Piano Industriale.

È prevista un'informativa periodica a favore del Consiglio di amministrazione sulla gestione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

Norme di remunerazione

Per quanto riguarda il Consiglio di amministrazione, la remunerazione si suddivide in fissa e variabile. Quest'ultima è riconosciuta esclusivamente agli amministratori con deleghe esecutive, nella nostra Banca riguarda gli amministratori componenti del Comitato di credito. Il compenso fisso per gli amministratori viene approvato dall'Assemblea in occasione della nomina del Consiglio di amministrazione. Al compenso fisso si aggiunge l'eventuale indennità per l'assunzione di cariche nell'ambito del Consiglio di amministrazione e dei comitati di nomina consiliare. Tali indennità sono calcolate in applicazione delle Politiche di remunerazione che vengono approvate annualmente dall'Assemblea dei soci.

La retribuzione fissa degli alti dirigenti (personale più rilevante apicale) ed il valore teorico della parte variabile sono determinati dal Consiglio di amministrazione, mentre i meccanismi di accesso e determinazione del premio sono stabiliti nell'ambito delle politiche di remunerazione. Le Politiche di Remunerazione 2023 approvate dall'Assemblea 2023, hanno introdotto parametri ESG nella valutazione della performance del personale più rilevante – rivisti e confermati per l'esercizio 2024.

Conflitti d'interesse e criticità

Il "Regolamento di gruppo per la gestione delle operazioni con Parti correlate e Soggetti collegati" aggiornato dal Consiglio di amministrazione da ultimo in data 19 maggio 2023 riassume, in un unico corpus di regole:

- i limiti prudenziali alle attività di rischio verso il singolo soggetto collegato;
- i vincoli di esposizione complessiva verso l'insieme dei soggetti collegati: la determinazione del tetto massimo è definita nel Risk Appetite Framework;
- le procedure di identificazione, approvazione ed esecuzione delle operazioni con soggetti collegati e le regole interne per assicurare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale nella deliberazione delle operazioni nonché le modalità di adempimento degli obblighi di comunicazione al pubblico, di rendicontazione finanziaria e di ogni altro onere informativo previsto dalla normativa, anche regolamentare, applicabile;

- il presidio delle operazioni nelle quali un esponente aziendale sia portatore di interesse proprio o per terzi, anche quando non in conflitto con quello della Banca;
- le politiche interne in materia di controlli sulle attività di rischio e sui conflitti di interesse nei confronti di soggetti collegati;
- le responsabilità delle funzioni aziendali coinvolte.

Il Regolamento illustra le procedure che, in ottemperanza alla normativa Consob e Banca d'Italia, la Banca adotta per individuare i soggetti "parti correlate" e loro soggetti "connessi" e per presidiare le operazioni poste in essere con controparti correlate e connesse e assicurare il rispetto dei limiti prudenziali per le attività di rischio nei confronti degli stessi. Il presidio mira a catturare il rischio che la vicinanza di taluni soggetti ai centri decisionali possa compromettere l'oggettività e l'imparzialità delle decisioni relative alla concessione di finanziamenti e ad altre transazioni nei confronti dei medesimi soggetti, con possibili distorsioni nel processo di allocazione delle risorse e conseguente esposizione della Banca a rischi non adeguatamente commisurati e potenziali danni per depositanti e azionisti.

La Banca utilizza sistemi informatici di acquisizione e segnalazione in automatico degli accordi e delle operazioni poste in essere con le controparti Parti correlate e Soggetti connessi, individuati a norma del Regolamento di attuazione delle Disposizioni Consob e Banca d'Italia. Per maggiori dettagli in merito alla gestione delle operazioni con parti correlate e soggetti collegati si rinvia alla documentazione disponibile sul sito della Banca nella sezione corporate-governance-documenti-societari.

I conflitti d'interesse vengono rendicontati agli stakeholder nella Parte H della Nota integrativa del Bilancio dell'impresa.

Le criticità vengono comunicate al Consiglio di amministrazione mediante apposita reportistica concernente, in particolare, i reclami pervenuti nel periodo di riferimento (rendicontazione trimestrale).

Nel corso dell'esercizio 2023 sono pervenuti e sono stati trattati 1.558 reclami scritti di cui n. 244 inerenti ai servizi bancari e finanziari e n. 1.314 inerenti ai servizi di investimento.

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 e assicurare il bilanciamento dei poteri fra i diversi Organi sociali. Il Presidente del Consiglio di amministrazione non ricopre ruoli dirigenziali all'interno della Banca.

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, conformità alle norme e anticiclaggio. Il Comitato è retto da apposito Regolamento che ne disciplina le caratteristiche e i compiti secondo le previsioni della Circolare Banca d'Italia n. 285/2013. Il suddetto Regolamento è stato modificato nel corso del 2023 al fine di precisare, con particolare riferimento alle attribuzioni del Comitato Rischi, la funzione di supporto svolta da quest'ultimo in materia di rischi e sistema di controlli interni, anche alla luce dei fattori di sostenibilità ambientale, sociale e di governo societario (ESG).

Comitato amministratori Indipendenti

Interviene con funzione consultiva e di parere al Consiglio di amministrazione, al fine di minimizzare il rischio Banca riveniente da deliberare 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 2023-2025 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 dal Consiglio di amministrazione con cadenza annuale di poteri deliberativi nella concessione del credito, nel rispetto delle previsioni statutarie. Il Comitato è composto da tre a cinque amministratori esecutivi e dal Direttore generale.

Il Comitato si riunisce per la trattazione e delibera in materia di concessione del credito, conformemente ai poteri dispositivi in materia di erogazione del credito delegatigli annualmente dal Consiglio di amministrazione, su proposta della Direzione Crediti, sentita la funzione aziendale di Risk management.

Per le partite eccedenti le proprie attribuzioni, il Comitato istruisce le pratiche e formula pareri al Consiglio di amministrazione. Il Comitato redige verbale delle sue determinazioni e informa, anche per dati aggregati, il Consiglio di amministrazione nella prima adunanza utile.

La funzione di controllo dei rischi può partecipare alle riunioni del Comitato di credito. Quando i pareri e le valutazioni espresse dalla funzione di Risk management in Comitato interno crediti sono negativi, oppure allorché quest'ultimo abbia rinviato la delibera in competenza del Comitato interno crediti all'organo deliberativo superiore (Comitato di credito), essa prende parte alle riunioni del Comitato di credito.

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, e 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.

Per ulteriori informazioni sulla composizione *pro tempore* degli organi aziendali e dei comitati, si rinvia al documento "Informativa sul governo societario" pubblicato nel sito internet della Banca.

Direzione generale

È composta dal Direttore generale e dagli altri componenti nominati dal Consiglio di amministrazione che ne determina le 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 di poteri di gestione e di rappresentanza, per lettera dello Statuto e per delibera consiliare, e subordinatamente ai vincoli preordinati dal conferimento di delega.

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, in sinergia 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 Internal audit

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 Antiriciclaggio

La Funzione Antiriciclaggio ha come principale mandato quello di verificare nel continuo che le procedure aziendali della Banca siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme antiriciclaggio.

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.

Controllo dei dati non finanziari

I singoli data owner effettuano un controllo quali-quantitativo di primo livello sui dati raccolti - anche tramite i referenti operativi relativamente alle tematiche che rientrano nella loro area di competenza.

Pianificazione, amministrazione e bilancio in collaborazione con Innovazione e sostenibilità, effettua un controllo di plausibilità relativo alla coerenza e alla completezza dei dati forniti confrontandoli dove possibile con altre fonti e verificandone la continuità, approfondendo nel caso di scostamenti significativi.

Le funzioni di controllo di secondo e terzo livello così come definite nella Policy SCI svolgono, ciascuna per le proprie competenze e in coerenza con i rispettivi piani di attività, controlli ex post in ambito della data governance e data quality.

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 e 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.

Il Sistema dei Controlli Interni 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 di tutte le potenziali categorie di rischio che la Banca effettua con frequenza almeno annuale. 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) al netto dei presidi adottati.

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 ricadono trasversalmente in numerose tipologie di rischio, ma sostanzialmente si concentrano nelle categorie dei rischi operativi, con particolare riferimento al rischio di condotta, al rischio strategico (rischio di errate scelte strategiche e rischio commerciale), ai rischi reputazionali e ai rischi ESG (ambientali, sociali e di governance).

Più in dettaglio, anche con 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 secondo 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 Affari societari e legali, Gestione reclami;
- 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, ossia 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 del rispetto degli obiettivi economico/patrimoniali, e della 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;
- per i rischi ESG è stato previsto un rafforzamento dei presidi precedentemente definiti, i quali erano rivolti a fornire alcune prime indicazioni di propensione al rischio (il focus era rivolto prevalentemente al processo di erogazione del credito), con alcuni indicatori maggiormente rivolti alla misurazione del rischio climatico ambientale.

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 in 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, Risk management e Antiriciclaggio), 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,
- 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 e istruzione delle pratiche di affidamento e valutazione del merito creditizio, soprattutto con riferimento ad affidamenti di importo rilevante e 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.

Rischi ESG

Negli ultimi anni, la comunità scientifica, le istituzioni governative e gli enti regolatori nazionali hanno dedicato un'attenzione sempre maggiore ai temi della sostenibilità e soprattutto ai cosiddetti fattori ESG (Environmental, Social e Governance). La tendenza ha riguardato, in particolar modo, l'ambito della finanza sostenibile, impattando notevolmente il settore bancario e degli investimenti.

Alcuni esempi di questa evoluzione includono:

- il Green Deal Europeo;
- il Regolamento 2019/2088 relativo all’informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari;
- il Regolamento e la Direttiva Mifid II, riguardanti rispettivamente l’integrazione dei fattori di sostenibilità, dei rischi di sostenibilità e delle preferenze di sostenibilità in taluni requisiti organizzativi e condizioni di esercizio delle attività delle imprese di investimento, e l’integrazione dei fattori di sostenibilità negli obblighi di governance dei prodotti;
- il Regolamento 2020/852, e i relativi atti delegati costituiscono il framework normativo della Taxonomy Regulation relativo all’istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili e recante modifica del regolamento (UE) 2019/2088;
- Direttiva n. 2022/2464 “Corporate Sustainability Reporting Directive” (CSRD) che riguarda la rendicontazione societaria di sostenibilità e che modifica la precedente Direttiva 2013/34/UE, concernente l’obbligo di comunicazione di informazioni di carattere non finanziario per le imprese di grandi dimensioni. Tale sviluppo ha permesso di introdurre nuovi concetti correlati alle definizioni degli aspetti di sostenibilità, come quelli di “investimento sostenibile”, “fattore di sostenibilità”, e “rischio di sostenibilità” (o “rischio ESG”). Quest’ultimo, nello specifico, viene definito come rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante dall’impatto diretto o indiretto di eventi collegati a fattori ESG, ovvero ambientali (con particolare attenzione a quelli connessi al fenomeno del cambiamento climatico), sociali e di governance.

Alcuni attributi che caratterizzano i rischi ESG sono:

- *impatto incerto*: gli effetti dei fattori ESG possono manifestarsi con tempistiche molto differenti e, soprattutto, possono determinare conseguenze nel breve, medio e lungo termine;
- *esternalità economiche negative*: fattori come l’inquinamento, il tasso di povertà o il benessere sociale determinano dei costi sostenuti dalla società in generale e non vengono del tutto catturati dai meccanismi di mercato;
- *forte sensibilità ai cambiamenti nelle politiche pubbliche*: l’accordo di Parigi, così come altri accordi caratterizzati da obiettivi di sostenibilità, implicano forti cambiamenti nelle politiche pubbliche e nel quadro normativo.

Tali rischi, inoltre, risultano trasversali rispetto a tutte le altre categorie di rischio “tradizionali”. A titolo esemplificativo, l’impatto che i rischi climatici e ambientali hanno sulle attività economiche può sostanziarsi in una perdita di redditività o in una svalutazione degli attivi. Le perdite possono derivare anche da azioni legali, nonché dal danno reputazionale provocato dall’inadeguata gestione di tali rischi. Anche la sostenibilità economica dei debitori può risultare impattata negativamente, soprattutto nei settori e nei mercati particolarmente vulnerabili ai rischi climatici e ambientali.

I rischi ESG si possono manifestare nelle seguenti fattispecie:

Rischio di governance

Può nascere dalle decisioni inerenti alla governance della Banca o dalle esposizioni della Banca verso controparti che possono essere influenzate negativamente dai propri assetti/scelte di governance, compresa l'inclusione dei fattori ESG nelle loro politiche e procedure di governance. Ad esempio, un codice di condotta inadeguato o una mancata azione contro il riciclaggio di denaro possono ostacolare la capacità di generare rendimenti positivi e innescare rischi di tipo reputazionale. Inoltre, qualora una società dovesse adottare e pubblicare un codice di condotta poco chiaro ed efficace, i clienti e gli investitori potrebbero perdere fiducia nella società, compromettendo la sua capacità di condurre affari nel lungo termine.

Rischio sociale

Può nascere dalle decisioni assunte in ambito "sociale e di servizio alla comunità" dalla Banca o, come stabilisce l'EBA, dalle esposizioni di una Banca verso controparti che possono essere influenzate negativamente dai fattori sociali. Il Piano d'azione della Commissione Europea ("Financing Sustainable Growth") definisce "fattori sociali" le tematiche che riguardano questioni di disuguaglianza, inclusività, rapporti di lavoro, investimenti in capitale umano e nelle comunità. In generale, questi fattori riguardano le relazioni con i lavoratori o le normative sul lavoro, i rapporti con i clienti, i diritti umani e la povertà.

Rischio ambientale

Il rischio ambientale si presenta nelle seguenti declinazioni:

- *Rischi ambientali non climatici*: viene definito come il rischio per un ente di incorrere in una perdita finanziaria, direttamente o indirettamente, a fronte di danni provocati all'ambiente nello svolgimento della propria attività economica
- *Rischio Climatico di Transizione*: è rischio per un ente di incorrere in una perdita finanziaria, direttamente o indirettamente, a seguito del processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio e più sostenibile sotto il profilo ambientale. Tale situazione potrebbe essere causata, ad esempio, dall'adozione relativamente improvvisa di politiche climatiche e ambientali, dal progresso tecnologico o dal mutare della fiducia e delle preferenze dei mercati.
- *Rischio Climatico Fisico*: è il rischio per un ente di subire un impatto finanziario negativo a causa dei cambiamenti climatici, compresi eventi meteorologici estremi più frequenti e mutamenti graduali del clima, nonché del degrado ambientale, ossia inquinamento atmosferico, dell'acqua e del suolo, stress idrico, perdita di biodiversità e deforestazione.

VALUTAZIONE E REMUNERAZIONE DEI COLLABORATORI

Per quanto riguarda le modalità di gestione adottate dalla Banca con riferimento al personale, la Banca 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.

In data 18 novembre 2014 Banca d'Italia ha integrato le Disposizioni di Vigilanza per le banche (Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013) con un nuovo capitolo sulle Politiche di Remunerazione e incentivazione che dà attuazione alla Direttiva europea 2013/36/UE (CRD IV- Capital Requirements Directive). In particolare, il 25° aggiornamento della Circolare, pubblicato in data 23 ottobre 2018, ha introdotto una serie di disposizioni principalmente finalizzate all'adeguamento del quadro normativo italiano agli Orientamenti EBA su sane politiche di remunerazione. Da ultimo, il 37° aggiornamento della Circolare 285/2013, in vigore dal 10 dicembre 2021, ha improntato ulteriori elementi di novità rispetto alla precedente versione della normativa e che sono state recepite dalle Politiche di Remunerazione per l'anno 2023.

A partire dal 2015 la Banca ha, infatti, avviato un processo di revisione annuale delle Politiche di Remunerazione al fine di garantire il costante aggiornamento e adeguamento normativo delle stesse.

In data 1° aprile 2023 l'Assemblea dei soci ha approvato il testo delle Politiche di Remunerazione aggiornato in ragione dell'evoluzione del contesto normativo e regolamentare sopra citato, e orientato al perseguimento degli obiettivi d'impresa di medio e lungo periodo.

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 di tutto il personale e nello specifico per il 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, altri soggetti che individualmente o collettivamente assumono rischi in modo significativo, coerentemente con i Regulatory Technical Standard definiti dall'EBA. Nell'ambito del processo di revisione annuale delle Politiche di Remunerazione e incentivazione applicate in Banca è stato valutato l'inserimento, oltre alla dimensione ESG riferita nel lungo periodo già introdotta, di una più puntuale ponderazione ESG nella valutazione degli obiettivi della categoria del personale più rilevante, ovvero l'alta dirigenza.

Le Politiche di Remunerazione sopra citate disciplinano, in particolare, un sistema di accesso (cd. Entry Gates) al sistema incentivante che dipende dal verificarsi di alcune condizioni che esprimono il profilo economico-finanziario (utile netto), la qualità del credito (NPL ratio), la solidità e la liquidità della Banca (TCR e LCR). Al verificarsi delle citate condizioni di accesso, l'incentivo per il personale più rilevante della Banca è poi subordinato a specifiche limitazioni (viene stabilita una percentuale massima di incidenza della componente variabile su quella fissa), a meccanismi di malus, claw back, differimento e corresponsione mediante strumenti finanziari. L'incentivo viene infine parametrato sulla base della valutazione individuale che tiene conto degli obiettivi Banca (utile lordo, RORAC) e del livello di performance raggiunto.

In particolare, le Politiche di Remunerazione vigenti contemplano un sistema premiante e incentivante ancorato alla performance di lungo periodo del “Personale più rilevante”, avente un’incidenza maggiore sul rischio Banca. Pertanto, in ottemperanza ai principi dettati dal legislatore europeo e alle disposizioni regolamentari di Banca d’Italia, le Politiche di Remunerazione applicate dalla Banca prevedono il pagamento di una parte della remunerazione variabile sotto forma di strumenti finanziari, il differimento nel tempo di parte dei medesimi compensi variabili, il divieto di vendita (per un periodo di tempo determinato) degli strumenti finanziari corrisposti e una serie di meccanismi di correzione ex post, qualora i presupposti di performance alla base della remunerazione ottenuta si siano rivelati errati o, nei casi più gravi, siano dipesi da condotte inadempienti (o finanche fraudolente) dei beneficiari - c.d. meccanismi di malus e claw-back.

Per il trattamento economico dei dirigenti, del personale appartenente ai quadri direttivi e 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..

Rapporto di retribuzione totale annuale

Il rapporto tra retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione con quella mediana del resto del personale è pari (al 31/12/2023) a 9,16 pressoché invariata rispetto all’anno precedente (9,53). Rispetto all’anno precedente, il rapporto è in diminuzione del -3,88%. Nel considerare la retribuzione annuale sono state considerate la remunerazione fissa e la remunerazione variabile di cui beneficiano tutti i componenti del personale.

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 soci:

- il Consiglio di amministrazione è 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 esercita funzioni di controllo.

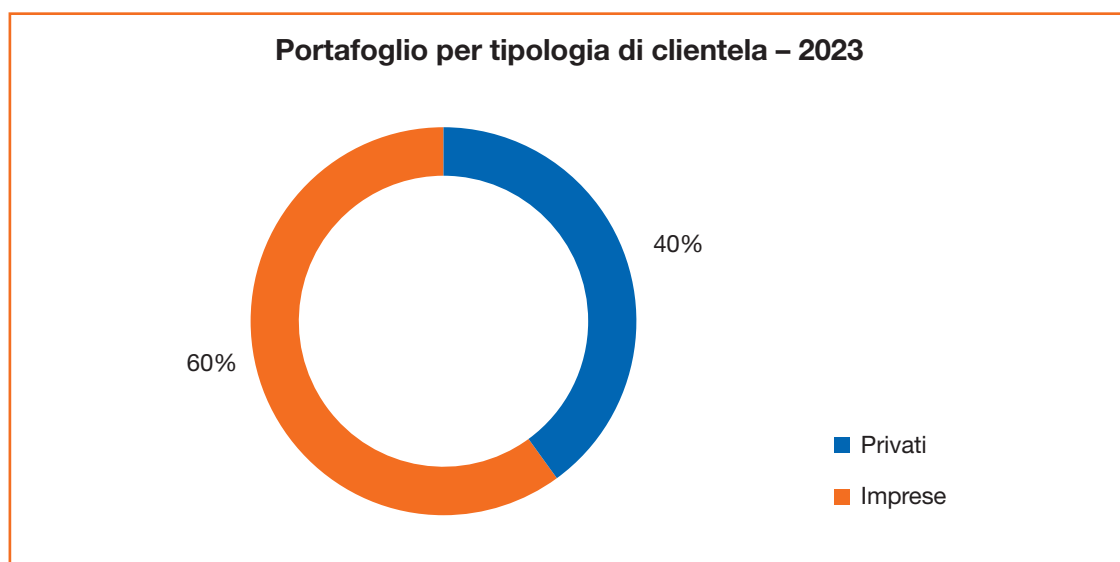
Il funzionamento della Banca, la sua organizzazione e la rete territoriale sono descritti nei capitoli della Relazione Finanziaria Annuale dedicati a:

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

La segmentazione del portafoglio della clientela evidenzia la vocazione territoriale della Banca:

Distribuzione del portafoglio per tipologia di clientela	UDM	2023	2022
Privati	€m	4.005.332	4.165.063
Imprese	€m	6.126.244	6.168.404

A causa di una riclassificazione effettuata nel 2022 i dati relativi al 2021 non sono esposti



TEMI MATERIALI – NOTA METODOLOGICA

La Dichiarazione di Carattere Non Finanziario (di seguito “DNF”) di Volksbank risponde alle richieste del Decreto Legislativo 254/2016 (di seguito “il Decreto”) sull’obbligo di rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario da parte delle organizzazioni di grandi dimensioni e di interesse pubblico. Il presente documento contiene pertanto le informazioni relative ai modelli di gestione e organizzazione delle attività, alle politiche praticate dalla Banca, ai principali rischi e agli indicatori di prestazione relativi ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, nella misura utile ad assicurare la comprensione delle attività svolte dalla Banca, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

Tali informazioni sono state selezionate sulla base del principio di “materialità” che, in considerazione del contesto attuale e futuro della Banca, stabilisce di dover rendicontare temi specifici che riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali della Banca e che influenzino le scelte degli stakeholder.

L’analisi di materialità svolta dalla Banca si è posta l’obiettivo di individuare le aree d’impatto più significative in relazione ad ambiente, società ed economia, prevedendo anche un’attività di prioritizzazione degli impatti connessi.

L’analisi è stata svolta in coerenza con quanto previsto nel Regolamento per la redazione della Dichiarazione non Finanziaria ed è stata realizzata sulla base dei principi declinati dal GRI Standard 3 - Material Topics 2021 – e ha previsto il coinvolgimento di stakeholder interni e/o esterni (tramite sondaggi a clientela, dipendenti, soci, etc.) alla Banca. In particolare, attraverso un’analisi della letteratura ed un assessment della realtà bancaria, sono stati individuati gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, legati a ciascun tema materiale. A seconda dell’output dell’analisi d’impatto, sono stati aggregati e rinominati alcuni temi materiali al fine di garantire coerenza rispetto agli ambiti tematici della Dichiarazione Non Finanziaria, favorendone la comprensione e facilitando la lettura da parte dello stakeholder. Tale processo è allineato alle richieste dello standard Global Reporting Initiative (GRI), nello specifico rispetta i requisiti del GRI 3 “Material Topics”. Lo standard prevede la consultazione di specifiche linee guida settoriali, i cosiddetti “Sector Standards”, che forniscono indicazioni sui potenziali temi materiali su cui basare l’analisi di impact materiality. Tuttavia, tali linee guida devono essere ancora pubblicate da parte del GRI per il settore dei “Financial Services”.

Di conseguenza, il processo di analisi di materialità si è articolato in sei fasi, illustrate di seguito:

1. Mappatura degli stakeholder di Volksbank;
2. Attività di stakeholder engagement interno;
3. Attività di stakeholder engagement esterno;
4. Verifica di coerenza dei temi materiali attuali ed eventuale aggiornamento degli stessi;
5. Analisi degli impatti generati dalla Banca verso economia, ambiente e società;
6. Prioritizzazione degli impatti connessi alle attività materiali;
7. Definizione dei temi materiali in relazione agli impatti individuati.

Le attività di Mappatura e di engagement interno ed esterno degli stakeholder sono state svolte in modo completo nel 2021 e parzialmente aggiornate nel corso del 2022 e del 2023. Nel 2022 si è proceduto ad individuare gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, legati a ciascun tema materiale. A seconda dell’output dell’analisi d’impatto, sono stati aggregati e rinominati alcuni temi materiali al fine di garantire coerenza rispetto agli ambiti tematici della Dichiarazione Non Finanziaria, favorendone la comprensione e facilitando la lettura da parte dello stakeholder. Nel 2023 si è proceduto ad una verifica di coerenza dei temi materiali individuati, che ha portato alla conferma degli stessi, e all’attività di prioritizzazione degli impatti legati ai singoli temi.

1. Mappatura degli stakeholder

È stato svolto un workshop con il Team trasversale sostenibilità e successivo confronto con la Direzione aziendale, finalizzato alla definizione della Matrice di stakeholder relationship management, strumento utilizzato per l'attività di mappatura e prioritizzazione delle categorie di portatori di interesse più rilevanti per l'azienda, considerando il loro grado di dipendenza e di influenza da/verso la Banca. Si riportano di seguito gli stakeholder individuati:

- Clienti
- Dipendenti
- Fornitori
- Azionisti
- Investitori istituzionali
- Business partners
- Rete commerciale
- Altri intermediari finanziari

2. Attività di stakeholder engagement interno

È stata realizzata un'analisi di benchmark con l'obiettivo di identificare i temi di sostenibilità più rilevanti per il settore di appartenenza, un'analisi della documentazione interna esistente (p.es. ESG Credit Framework), un'analisi dei principali standard e framework internazionali adottati nella reportistica di sostenibilità. Tale analisi hanno permesso di identificare 27 temi chiave afferenti a cinque diverse macroaree: *Governance*; *Responsabilità economica*; *Responsabilità sociale*; *Responsabilità ambientale*; *Servizi & Clienti*. L'elenco dei temi, così definito, è stato quindi sottoposto sia alla valutazione del Team Trasversale Sostenibilità che alla Direzione aziendale, in due momenti di confronto dedicato in cui i diversi temi sono stati analizzati e quindi declinati nella realtà della Banca.

3. Attività di stakeholder engagement esterno

La Banca ha implementato diverse iniziative di ascolto e di coinvolgimento strutturato dei principali portatori d'interesse, coinvolgendo in particolare:

- dipendenti e clienti corporate, attraverso il lancio di due distinte survey, chiedendo loro oltre ad informazioni di natura qualitativa/anagrafica, anche di esprimere una valutazione (da 1 a 4) circa l'importanza associata ad ognuna delle tematiche individuate come rilevanti per la Banca;
- fornitori, tramite workshop dedicato, in cui oltre a declinare i temi di sostenibilità ritenuti rilevanti, ai fornitori è stato chiesto di esprimere un giudizio circa il relativo livello di urgenza e di presidio esercitati da Volksbank e di indicare i principali ambiti di miglioramento per le tematiche più urgenti, ma ancora poco presidiate da Volksbank;
- business partners strategici, tramite interviste *one-to-one* per prioritizzare ulteriormente le tematiche di sostenibilità identificate e approfondire eventuali ambiti di impegno anche alla luce delle tendenze emergenti sul mercato.

4. Verifica di coerenza dei temi materiali attuali ed eventuale aggiornamento degli stessi

I temi materiali individuati nel primo anno del piano industriale Sustainable 2023, con il processo relazionale all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2021, attualizzati per clustering e wording nella dichiarazione Non Finanziaria 2023 sono stati confermati dal team di direzione che vede coinvolti Direttore generale e i direttori centrali, unitamente al Chief Risk Officer a valle del processo di analisi degli impatti e del processo di prioritizzazione effettuato includendo un'analisi desk del contesto di riferimento della Banca e dei propri

peers di settore e della competenza del gruppo di lavoro trasversale che ha coinvolto le funzioni di Pianificazione, amministrazione e bilancio, Sostenibilità e Risk management.

Tale attività di verifica ha confermato l'adeguatezza dei temi individuati dalla Banca come punto di partenza per proseguire con il processo di analisi di materialità per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria 2023.

5. Analisi degli impatti generati dalla Banca verso economia, ambiente e società

Per ciascun tema materiale è stata svolta un'analisi finalizzata all'individuazione degli impatti positivi e negativi, potenziali e attuali, sulla base di documentazione interna (p.es. Piano industriale, Codice Etico) ed esterna (p.es. UNEP, World Economic Forum) e attività di benchmarking.

6. Prioritizzazione degli impatti connessi alle attività materiali

Al fine di sviluppare ulteriormente, in un'ottica di maggiore trasparenza, il framework complessivo di materialità, si è proceduto ad integrare nel processo di analisi un'attività di prioritizzazione degli impatti, volta a misurare la significatività degli stessi in funzione della "severity" e della probabilità di accadimento di un impatto potenziale. In particolare, gli impatti identificati sono di due tipologie: impatti "attuali" e "potenziali". Gli impatti "attuali" sono influenzati dalla gravità dell'impatto (scale) e dall'estensione dell'impatto lungo la value chain (scope). Invece, gli impatti "potenziali" sono influenzati anche dalla probabilità di accadimento, la quale tiene conto dei rischi associati e delle misure di mitigazione presenti, e, per gli impatti negativi, anche dall'"irremediabile character", che riflette la difficoltà di contrastare/rimediare al danno. Dal processo di prioritizzazione è emersa una preponderanza della significatività per gli impatti positivi. Relativamente agli impatti negativi (la cui significatività è stata prudenzialmente aggiustata al rialzo) si evidenzia che i valori più alti sono registrati esclusivamente sugli impatti "potenziali", ad esclusione dell'unico impatto attuale relativo al tema "Cambiamento climatico e tutela dell'ambiente" dove la Banca sta prestando estrema attenzione con attività dedicata sia nell'ambito "core business" che nell'ambito aziendale.

7. Definizione dei temi materiali in relazione agli impatti individuati

Ai fini della redazione della Dichiarazione Non Finanziaria 2023, sono stati confermati, con delibera del Consiglio di amministrazione, i 7 temi materiali che ricoprono le principali aree di interesse della Banca e dei propri stakeholder in ambito economico, ambientale e sociale.

Si riportano di seguito i temi materiali della Banca nell'ordine emerso dall'attività di prioritizzazione

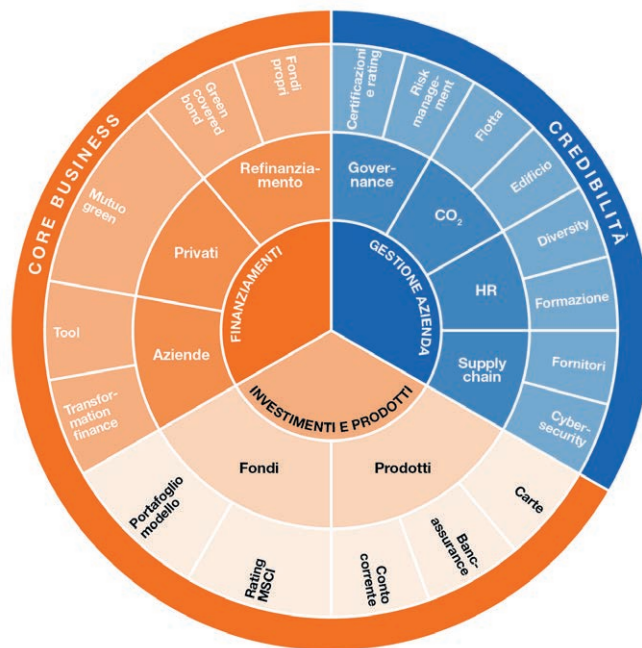
- Innovazione e digitalizzazione dei servizi;
- Cambiamento climatico e tutela dell'ambiente;
- Supporto allo sviluppo delle comunità e del territorio;
- Educazione finanziaria e digitale dei clienti;
- Gestione della fiscalità e trasparenza verso gli stakeholder;
- Valorizzazione e benessere del personale;
- Qualità del servizio e soddisfazione del cliente;

Temi materiali	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Standard GRI	Paragrafo
Innovazione e digitalizzazione dei servizi	–	Indicatori autonomi	Performance economica e stabilità finanziaria
Cambiamento climatico e tutela dell'ambiente	Aspetti ambientali	GRI 301 Materiali GRI 302 Energia GRI 303 Acqua e scarichi idrici GRI 305 Emissioni GRI 306 Rifiuti GRI FS6 Percentuale del portafoglio per le linee di business suddivise per regione specifica, dimensione (as esempio, micro/PMI/grandi) e per settore	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente
Supporto allo sviluppo delle comunità e del territorio	Aspetti sociali	GRI 413 Comunità locali	Il legame con la comunità
Educazione finanziaria e digitale dei clienti	Aspetti sociali	FS16 Iniziative volte a rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipo di beneficiario	Il legame con la comunità
Gestione della fiscalità e trasparenza verso gli stakeholder	Aspetti sociali	GRI 207 Imposte	Performance economica e stabilità finanziaria
Valorizzazione e benessere del personale	Aspetti attinenti al personale; Rispetto dei diritti umani	GRI 401 Occupazione GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro GRI 404 Formazione e istruzione GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 406 Non discriminazione	Sviluppo del capitale umano
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Aspetti sociali	GRI 417 Marketing ed etichettatura GRI 418 Privacy dei clienti	Performance economica e stabilità finanziaria

SUSTAINABLE 2021–2023

A seguito del cambio di Governance avvenuto nella prima metà del 2020, è stato approvato e avviato il piano industriale “Sustainable 2021-2023” che ha individuato la sostenibilità come uno dei pilastri strategici.

Per avere una visione complessiva sulla strategia triennale si riporta il grafico sottostante:



Il pilastro strategico relativo alla sostenibilità è stato suddiviso in due importanti ambiti: il *core business* della Banca (attraverso il lending, il funding, la raccolta indiretta e i prodotti) e la *gestione dell'azienda*, in termini di credibilità e responsabilità d'impresa. Ognuno dei due ambiti è stato a sua volta strutturato in tre macro-fasi temporali di durata annuale.

Prima fase – 2021

Nonostante la Banca rappresenti una società cooperativa in un territorio già molto sensibile alle tematiche di sostenibilità, la prima fase è stata indirizzata ad acquisire le principali nozioni e a procedere con una maggiore consapevolezza sul tema. In particolare, è stata svolta una mappatura della situazione “as is”, definendo la relazione tra fattori ESG e SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda 2030 dell'ONU. Inoltre, è stata effettuata anche una mappatura delle attività in corso, delle “*best practices*” e dei *gap* da colmare, che hanno generato l'avvio di diversi cantieri trasversali, volti al raggiungimento degli obiettivi del piano strategico. A conclusione della mappatura ESG della Banca, a fine 2021 è stata aggiornata l'analisi di materialità coinvolgendo gli stakeholder.

Seconda fase – 2022

La seconda fase ha visto l'implementazione dei progetti prescelti, sia in ambito responsabilità d'impresa che in ambito core business, articolando diversi interventi sulla governance, sul modello di business e strategia, sul sistema organizzativo e processi operativi, sul sistema di gestione dei rischi e sull'engagement degli stakeholder.

Per quanto concerne l'ambito della responsabilità d'impresa, durante il 2022 è stato avviato un programma multi-intervento focalizzato sul tema della decarbonizzazione, in particolare, partendo dalla misurazione delle emissioni di scope 1 e 2 secondo gli indicatori GRI, sono state attuate misure di riduzione delle stesse quali: l'efficientamento energetico di tutte le sedi operative della Banca e la messa a dimora del Bosco Moranzani finalizzato alla cattura attiva delle emissioni (meglio descritte nel capitolo "Decarbonizzazione").

Per quanto concerne l'ambito di *core business*, nel 2022 è stato implementato all'interno della rete commerciale l'ESG Evaluation Tool per la concessione di finanziamenti a medio-lungo termine (maggiori informazioni nella sezione "Impatti ambientali indiretti").

Durante tale percorso un elemento fondamentale è stato il coinvolgimento degli stakeholder interni. Per questo motivo sono state implementate diverse progettualità in questo ambito, fra cui una sessione di "Board induction" sui temi dei rischi climatici ed ESG e sulla Tassonomia europea (Regolamento 852 del 2020). In secondo luogo, l'adesione alla valutazione ESG di Standard & Poor's Global per ben due anni di seguito (2021 e 2022) che ha previsto sessioni specifiche di "*board preparedness*" e di "*management profile*", coinvolgendo molti stakeholder interni. Infine, sono stati organizzati numerosi momenti di confronto con il personale come, ad esempio, un programma formativo in ambito ESG somministrato attraverso "video brevi".

Terza fase – 2023

La terza fase rappresenta il consolidamento dei progetti definiti ed avviati, attraverso interventi di "*fine tuning*" per ottimizzarne l'efficacia, considerando l'orientamento di miglioramento continuo determinato dall'approccio "Pianificare – Fare – Verificare Agire (*Plan-Do-Check-Act*)".

Policy di Sostenibilità

Il 2023 è stato inoltre l'anno della prima stesura della "Policy di Sostenibilità" che è stata redatta in considerazione delle esperienze maturate nel triennio e degli obiettivi strategici che permeano il nuovo Piano Industriale I-mpact 2026, pur consapevoli che – vista la costante evoluzione normativa – si tratti di un documento che necessariamente dovrà essere progressivamente aggiornato.

La "Policy di sostenibilità" attua le strategie della Banca in termini di sostenibilità, sia in conformità all'attuale quadro normativo che per lo sviluppo di lungo termine del suo agire nell'ecosistema in cui opera. L'integrazione dei principi di sostenibilità nell'agire quotidiano in tutte le aree di business è un fondamentale elemento di contribuzione al posizionamento ed alla reputazione della Banca rispetto a tutti gli stakeholder.

La Policy affronta, pertanto, gli ambiti della sostenibilità nel loro complesso, suddivisi in fattori ambientali (E-Environment), sociali (S-Social) e di governance (G-Governance) e come la Banca intenda integrare questi ambiti nella sua attività in modo virtuoso e rispettoso, così da generare impatti positivi (opportunità). Inoltre, la Banca opportunamente individua i fattori di rischio che potrebbero portare ad impatti negativi e mette in atto delle azioni di mitigazione e contenimento dei rischi. La valutazione degli impatti positivi/negativi sia secondo un approccio inside-out che outside-in può avere anche effetti sulla valutazione complessiva e sulla performance economico-finanziaria di qualunque attore, a maggior ragione in ambito di sostenibilità.

È pertanto importante che la Banca promuova sia una cultura attenta ad incentivare comportamenti sostenibili, sia ad integrare nei processi aspetti di rilevanza ambientale, sociale e di governance, contribuendo ad una solida e stabile creazione di valore nel tempo a favore di tutti i portatori di interesse interni ed esterni.

La Policy è stata redatta in conformità alla strategia aziendale promossa dal Consiglio di amministrazione ed ai valori (lungimirante, dinamica e presente) cui si ispira l'operato della Banca. In tal senso rappresenta lo strumento programmatico con cui si indirizzano le tematiche ESG che sono per definizione pervasive e trasversali, all'interno della Banca, integrandole nei processi aziendali.

La Banca, consapevole del ruolo che riveste nel favorire una maggiore sostenibilità ambientale e sociale a livello di sistema economico, adotta una strategia a medio-lungo termine ed un approccio trasversale ed olistico alle tematiche ESG che si fonda sui seguenti principi.

Nel core business

- Supporto alla transizione energetica ed all'economia circolare. La strategia ESG della Banca include iniziative di supporto alla transizione verso un'economia a basse emissioni CO₂, in particolare attraverso l'elaborazione di un "Piano di Transizione" che garantisca compatibilità tra il modello di business della Banca e la transizione verso un'economia sostenibile, limitando il riscaldamento globale in linea con la Convenzione di Parigi e con l'obiettivo finale di raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. Tale strategia si attua promuovendo un'economia circolare, che minimizzi gli scarti, riciclando e riutilizzando quanti più componenti ed utilizzando le risorse fino al loro effettivo esaurimento, al fine di preservare l'ambiente e limitare l'impatto climatico dell'operato della Banca.
- Impegno Sociale. La Banca si impegna ad operare nel rispetto dell'uguaglianza e delle diversità, di qualunque natura esse siano, e di mettere le sue risorse a disposizione delle fasce socialmente deboli (giovani, anziani, disabili, malati, ecc.) per una società più equa ed una più omogenea distribuzione delle risorse.
- Governance moderna. La Banca intende continuare ad adottare relazioni d'affari improntate su criteri di buona fede e correttezza. Per addivenire a questo obiettivo, la Banca fa propri principi orientati eticamente e adotta le migliori politiche di buon governo, impostando la relazione con gli stakeholder (clienti, fornitori, dipendenti, azionisti, ecc.) su sani principi di correttezza e trasparenza ed adoperandosi per far emergere e possibilmente eliminare comportamenti illegittimi come, ad esempio, il terrorismo, il riciclaggio del denaro, la criminalità.
- Sviluppo prodotti sostenibili. La Banca intende sistematicamente verificare che lo sviluppo dei prodotti e servizi offerti avvenga nel pieno rispetto dell'equilibrio ambientale, sociale e delle diversità, nonché dei principi di buona condotta commerciale. Nell'ambito del processo di Product Oversight & Governance (POG) è obbligatoriamente prevista una verifica in tal senso.
- Credito sostenibile. La Banca, come anche riportato nell'ESG Credit Framework (parte integrante della Credit Policy), sostiene l'obiettivo di riorientare i flussi di capitali verso finanziamenti sostenibili per raggiungere una crescita economica sostenibile e inclusiva. Coerentemente con le politiche pubbliche di mitigazione ed adattamento alla crisi climatica (primi due obiettivi della Tassonomia ambientale europea) si ambisce a facilitare il finanziamento di tutti quei progetti che non solo rispettano il criterio del "non arrecare danno significativo" (DNSH do not significant harm) all'ambiente, progetti aventi cioè scopi coerenti con la Tassonomia europea (in aggiunta a mitigazione ed adattamento: protezione delle acque, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento, protezione e ripristino delle biodiversità e degli ecosistemi), ma che sono svolti nel rispetto di garanzie sociali minime di salvaguardia (Minimal Social Safeguard) e che fungono da acceleratore della necessaria conversione ecologica della produzione, dei modelli e del consumare. Tale principio viene anche inserito nella strategia commerciale della Banca, per assicurare un'uniformità dell'operato in tutto il territorio di riferimento.
- Investimenti sostenibili. Ai fini dell'inclusione dei fattori ESG la Banca integra i rischi e gli impatti di sostenibilità nelle decisioni di investimento e nelle consulenze in materia di investimenti. Tali considerazioni orientano altresì la politica degli investimenti finanziari nel portafoglio di proprietà della Banca, all'interno del Piano operativo finanza.

Nella credibilità della Banca quale azienda sostenibile

- Gestione delle risorse umane. La Banca formula strategie aziendali relative ai temi della diversità e dell'inclusione, al fine di un sano e corretto sviluppo delle risorse umane e dello svolgimento del proprio business, declinando concretamente le attività necessarie a raggiungere risultati effettivi e promuovendo una cultura improntata a principi di equità ed inclusività. In tal senso, la Banca persegue il costante monitoraggio e rispetto dei disciplinari della certificazione UNI/PdR 125.2022 relativamente all'ambito "Diversity & Inclusion". La Banca nomina inoltre un Diversity Manager che persegue l'obiettivo di ottenere la certificazione ISO 30415: 2021, nell'ottica del miglioramento continuo.
- Gestione dei fornitori. La Banca si impegna a gestire i propri processi di approvvigionamento in modo sostenibile perseguendo la riduzione per quanto possibile dell'impatto ambientale e sociale indiretto legato alle esternalizzazioni e all'acquisto di beni e servizi da fornitori terzi che agiscono a loro volta per minimizzare il proprio impatto ambientale e sociale.
- Sostenibilità integrata. La Banca si pone l'obiettivo di consolidare l'integrazione della sostenibilità nelle strategie di business, nei processi, nelle policy e nel sistema di governo, nel rispetto di quanto previsto dalle "Disposizioni di vigilanza in materia di esponenti di banche, intermediari finanziari, istituti di moneta elettronica, istituti di pagamento e sistemi di garanzia dei depositanti" emanate da Banca d'Italia e pubblicate in Gazzetta Ufficiale in data 24 giugno 2021 (Serie generale n. 149) e quanto previsto dalla "Guide to fit and proper assessments" emanata dalla Banca Centrale Europea (ECB – European Central Bank) così come revisionata dall'ultimo aggiornamento pubblicato nel dicembre 2021 e si ispira, inoltre, ai principi previsti dalla certificazione ISO 37000:2021 in materia di "Governance & Organization".

Nella coerenza con i valori del marchio. Per la Banca, la sostenibilità è un driver importante di posizionamento del marchio – anche in coerenza con il pilastro del Piano Industriale dedicato all'evoluzione sostenibile della Banca – ed è coerente con i tre valori individuati per il marchio:

- Lungimirante – si collega con l'impegno di preservare l'ambiente e trovare soluzioni eticamente responsabili per rispondere alle esigenze attuali e future della società del territorio. Anche il principio della sostenibilità economica è incluso nel valore del marchio lungimirante e ciò significa che tutte le decisioni vengono prese tenendo sempre in considerazione gli sviluppi del futuro, per garantire agli stakeholder la continuità del business.
- Presente – include, per esempio, l'importanza che viene data alle relazioni affidabili a lungo termine con i nostri clienti, collaboratori, partner e altri gruppi d'interesse, nonché al forte radicamento e connessione della Banca con il suo bacino d'utenza in termini di capacità di intercettarne e comprenderne i fabbisogni e le problematiche.
- Dinamica – afferisce, declinato in ambito ESG, alla capacità di reazione ed adattamento tempestivo della Banca ai mutamenti dell'ecosistema, ed all'impegno nell'agire in completa trasparenza, nel garantire una buona governance aziendale e nel perseguire un business sicuro e prudente. Tutto questo contribuisce ad aumentare la credibilità e l'affidabilità con cui la Banca viene percepita.

Monitoraggio. In ottica di reporting, nell'ambito del monitoraggio del Piano Industriale ad opera della U.O. *Project Management*, viene presentato regolarmente al Direttore Generale ed ai Direttori Centrali il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, che viene poi rappresentato trimestralmente al Consiglio di amministrazione.

La funzione di Risk Management informa tempestivamente gli organi aziendali e i comitati competenti in merito al rispetto delle soglie di rischio ESG definite nel RAF vigente.

Nella realizzazione delle proprie politiche e strategie in materia di ESG, la Banca s’impegna a verificare che ogni iniziativa intrapresa risulti effettivamente e concretamente efficace nel perseguimento degli obiettivi ESG, evitando soluzioni meramente formali che nascondano pratiche e rischi di greenwashing.

Green Covered Bond

Nel 2023 Volksbank ha emesso il suo primo green covered bond sul mercato europeo. Si tratta della prima emissione realizzata da Volksbank di European Covered Bond (Premium), successivamente all’aggiornamento del Programma in conformità alla nuova normativa sulle obbligazioni bancarie garantite. Le obbligazioni emesse sono di tipo “Green” e i proventi derivanti dal collocamento verranno utilizzati per il finanziamento o il rifinanziamento di mutui green in conformità al Green Bond Framework di Volksbank.

L’emissione è coperta integralmente da mutui ipotecari residenziali già erogati e garantiti da immobili con attestazione di prestazione energetica esclusivamente di classe A o B. Grazie al carattere Green dell’emissione, la transazione ha riscontrato l’interesse degli investitori ben oltre la frontiera domestica, raggiungendo perfino i paesi nordici, notoriamente fra i più attenti agli aspetti ESG. In questo contesto è stata particolarmente apprezzata la solidità del Green Bond Framework adottato dalla Banca, in quanto fra i criteri di selezione è prevista la presenza negli archivi della Banca dei dati relativi alla classe energetica degli immobili posti a garanzia, senza l’ausilio di modelli statistici volti all’approssimazione delle suddette informazioni.

La solidità del Green Bond Framework è stata comprovata da una “Second Party Opinion” emessa da “Sustainable Fitch”, una società indipendente specializzata in materia. Entrambi i documenti sono consultabili sul sito della Banca nella pagina Sostenibilità.

Con la prima emissione delle “Green OBG” si chiude un percorso avviato diversi anni fa nel quale la Banca si è posta l’obiettivo di dimostrare la propria attenzione alla tematica della sostenibilità anche nei confronti degli investitori istituzionali.

La prima parte essenziale del progetto è stata la definizione dei criteri di selezione “green”, che rappresentano il cuore del “Green Bond Framework”. In un contesto normativo in forte evoluzione e caratterizzato da varie linee guida (es. EU-Taxonomy e Green Bond Principles) questa attività, particolarmente delicata e fondamentale per il successo del progetto, è stata approcciata con la massima attenzione e ha richiesto diversi mesi di analisi. Visto l’impatto trasversale sulla Banca, il progetto ha coinvolto tutta la struttura in quanto è stato necessario predisporre i processi volti all’acquisizione degli attestati di prestazione energetica, evolvere i sistemi informatici per consentire l’archiviazione dei certificati, formare la rete commerciale e le strutture coinvolte nella gestione on-going e predisporre la reportistica necessaria al monitoraggio dello stock di mutui green.

Inoltre, è stata messa in atto un’importante azione di data remediation, grazie alla quale è stato possibile reperire le informazioni necessarie all’identificazione dei mutui green sullo stock preesistente.

Il nuovo Piano Industriale I-mpact 2026

Nella seconda parte dell’anno, le funzioni centrali hanno lavorato alla proposta del nuovo Piano Industriale che il Consiglio di amministrazione ha deliberato nel mese di dicembre.

Il nuovo Piano si innesta nel solco tracciato dal Piano precedente “Sustainable 2023”, che ha portato la Banca ad eccellenti livelli di sostenibilità finanziaria, con parametri di assoluta eccellenza in Europa soprattutto in termini di efficienza (con un Cost/Income inferiore a 50%), un costo del rischio inferiore a 25 pb e una redditività (ROE) a due cifre; questo in un contesto di incremento organico del CET1 fully loaded dal 12% del 2019 ad oltre il 15%, a conferma dell’ottima capacità di execution raggiunta dalla Banca il cui rating è stato di conseguenza elevato a “investment grade” dalle principali agenzie di rating.

Inoltre, Volksbank ha effettuato un percorso virtuoso nel campo della sostenibilità ambientale, certificato anche dai diversi riconoscimenti ricevuti negli ultimi tre anni, sia riguardo alla riduzione della CO₂ prodotta dalla Banca (Scope 1 e 2 in base al Greenhouse Gas Protocol, standard riconosciuto a livello internazionale) che di indirizzo dell'attività della clientela (Scope 3), in ambito finanziamenti (tipicamente investimenti strumentali ed immobiliari delle aziende e dei privati), così come in ambito investimenti finanziari (fondi comuni d'investimento, titoli azionari e di debito, ecc.).

In particolare, il Piano "I-mpact 2026" è stato concepito e così denominato per dare un ulteriore impulso all'operato di Volksbank ed incrementare l'impatto positivo per i territori e per gli stakeholder derivante dall'operato di una Banca ormai solida, redditizia e consapevole del valore che può apportare. Le direttrici di sviluppo principali del piano "I-mpact 2026" sono tre:

- la crescita quale leva di creazione di valore per gli azionisti (dato l'elevato livello di efficienza operativa raggiunta) e per i territori verso i quali si prevede di estendere il network della Banca. È pertanto stato studiato un piano di crescita degli sportelli nelle province di Padova, Venezia, Vicenza e Verona (dove oggi Volksbank non è presente) per raggiungere le 175 unità a fine Piano. Sono anche previsti importanti investimenti per migliorare i servizi offerti in ambito di gestione e protezione dei patrimoni dei clienti, in un contesto macroeconomico in cui il contributo commissionale tornerà ad essere rilevante per l'evoluzione reddituale delle Banche;
- l'integrazione dei processi digitali con l'Intelligenza Artificiale (la I- di I-mpact) onde proseguire nel percorso di dematerializzazione e remotizzazione dello scambio documentale e del servizio transattivo con la clientela, utilizzando proattivamente l'intelligenza artificiale per il maggiore efficientamento dei processi interni (sicurezza informatica, normativa, ecc.) ed utilizzare il supporto digitale per migliorare ulteriormente la comprensione delle esigenze dei clienti e l'efficacia commerciale (in termini di cross selling) delle consulenze effettuate;
- la valorizzazione della componente Sociale dell'ESG, pur in un contesto di continuo sviluppo anche della componente Ambientale, già oggetto del Piano Sustainable 2023. In particolare, la Banca darà ancor maggiore impulso alle progettualità di "social green mobility" a supporto delle fasce più deboli, ai progetti di sostegno alle fragilità (Alzheimer, autismo, disabilità, ecc.) e di sostegno alle famiglie nella custodia dei figli. Questo in un contesto di continuità nel supporto alle attività sportive giovanili ed alle iniziative culturali con valenza locale. Da ultimo la Banca lancia "Volksbank Connect", un progetto di confronto con gli stakeholder per trasformare la Banca in un facilitatore dei progetti di sviluppo del territorio (banca quale vero motore del territorio).

Strutture dedicate alle sfide strategiche di sostenibilità

Nel corso del 2020 e 2021 sono state costituite due unità organizzative e un team dedicato: Innovazione e sostenibilità, Finanza d'impresa e credito sostenibile e un *Gruppo di lavoro trasversale sostenibilità*. Tali unità hanno lavorato in perfetta sinergia per portare a compimento le sfide afferenti alla chiusura del piano industriale Sustainable 2023.

Unitamente alla delibera del Piano Industriale I-mpact 2026, è stata prevista una revisione dell'organigramma più funzionale al raggiungimento delle sfide strategiche. Relativamente alle tematiche ESG è stato deliberato lo spostamento della Unità Organizzativa Finanza d'impresa e credito sostenibile dalla Direzione Crediti alla Direzione Commerciale focalizzando la propria mission in "Finanza d'impresa". La parte di impostazione e linee guida del credito sostenibile è passata dunque a Innovazione e Sostenibilità che, passando la parte relativa all'"Innovazione" alla neocostituita Unità Digital Transformation and Data Analytics è stata rinominata in Unità Organizzativa Sostenibilità.

Unità Organizzativa – Sostenibilità

L'Unità Organizzativa Sostenibilità coordina le attività di definizione ed attuazione della strategia di sostenibilità della Banca, proponendo gli indirizzi e verificando che le misure poste in atto consentano di raggiungere gli obiettivi posti nel Piano Industriale, nel rispetto anche degli obiettivi posti a livello europeo ed internazionale.

Opera in modo trasversale alle Direzioni Centrali ed in stretta collaborazione con le relative funzioni, supportando la definizione di strategie in materia di sostenibilità, la definizione degli obiettivi, nonché l'individuazione di indicatori e KPI di monitoraggio. In particolare:

- contribuisce alla redazione del Piano Industriale relativamente ai progetti che rivestono rilievo in ambito ESG;
- coordina vari cantieri di integrazione degli elementi ESG all'interno della Banca individuando interfacce operative ai fini di ottimizzare la collaborazione, anche nell'ambito della gestione delle terze parti;
- predispone il piano operativo di sostenibilità, ovvero uno strumento di lavoro operativo che contiene la mappatura delle misure concrete di attuazione degli obiettivi strategici come da Piano Industriale;
- gestisce e coordina i progetti di sostenibilità inseriti nel Piano Industriale;
- promuove e coordina le attività volte a ridurre l'impronta ambientale della Banca in coerenza con gli obiettivi strategici e definisce le attività relative alle fonti energetiche, il risparmio energetico e la riduzione delle emissioni climalteranti;
- definisce le attività volte a ridurre gli impatti ambientali dovuti alla mobilità business e alla mobilità casa-lavoro dei dipendenti;
- gestisce e promuove lo sviluppo dei progetti di responsabilità sociale, con ricadute sociali-ambientali attraverso l'individuazione e l'attuazione di attività finalizzate in tal senso;
- coordina le attività volte ad ottenere rating ESG della Banca;
- promuove la comunicazione esterna e interna sulle questioni relative ai temi ESG, favorendo il più possibile la diffusione della cultura della sostenibilità presso colleghi, clienti e tutti gli stakeholder della Banca;
- coordina gli esercizi trasversali in ambito ESG avviati dalla vigilanza (es. questionario rischi C&A Bankit);
- fornisce supporto nell'individuazione e nell'erogazione dei servizi di formazione e consulenza sui temi della sostenibilità.

L'U.O. Sostenibilità convoca mensilmente o ad evento, il Gruppo di Lavoro Trasversale Sostenibilità, a cui partecipano un rappresentante di almeno ciascuna direzione centrale e funzioni aziendali di controllo. Il Gruppo di Lavoro è stato creato allo scopo di affrontare collegialmente temi di interesse comune relativi alla sostenibilità e di garantire la puntuale informazione sullo status quo delle attività nelle singole direzioni, inoltre, i membri fungono da sensibilizzatori nel proprio ambito di competenza.

L'U.O. Sostenibilità funge da supporto quali-quantitativo all'U.O. Pianificazione, amministrazione e bilancio nelle attività di rendicontazione ufficiale (che oggi si esplica nella Dichiarazione Non Finanziaria e domani evolverà nel previsto Reporting di Sostenibilità secondo la CSRD), in particolare:

- coordina il processo per l'aggiornamento dell'analisi di rilevanza o materialità, coinvolgendo tutte le U.O. pertinenti e la Funzione di Risk Management;
- identifica, con il supporto della Funzione Risk Management e in linea con le risultanze dell'analisi di materialità, le informazioni qualitative e quantitative da riportare nella DNF. Queste dovranno corrispondere a specifici indicatori GRI o ad altri standard di rendicontazione di sostenibilità;
- effettua un controllo sui dati e sulle informazioni raccolte rispetto agli standard di rendicontazione e alle metodologie adottate.

Ai sensi del D.L. 34/2020 Decreto Rilancio e in seguito Decreto Interministeriale n. 179/2021 e ai sensi della Legge 10/1991, è stato nominato il Mobility Manager e l'Energy Manager della Banca. Entrambe le figure sono state allocate in seno a U.O. Sostenibilità, a sottolineare il carattere di coordinamento e sinergia fra gli stakeholder coinvolti, fra cui il Facility Management, Back Office/Services e Human Resources.

L'Energy Manager promuove attività volte alla riduzione ed ottimizzazione dei consumi, propone e coordina progetti volti all'incremento dell'utilizzo o produzione stessa di energia da fonti rinnovabili, coadiuva la scelta al fine di ottimizzare le forniture energetiche e redige la rendicontazione annuale secondo la normativa 10/91.

Il Mobility Manager aziendale si occupa di elaborare il Piano Spostamenti Casa Lavoro come previsto dalla normativa e di promuovere la realizzazione degli interventi necessari a una miglior organizzazione e gestione della mobilità dei dipendenti, con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale derivante dal traffico nelle aree urbane e metropolitane. Inoltre, funge da supporto all'adozione del Piano (adeguandolo sulla base delle indicazioni fornite dal comune competente, con l'aiuto del Mobility Manager d'area) e ne verifica l'attuazione.

Marchio Volksbank

Il progetto d'implementazione dedicato alla strategia del Marchio sviluppato nel corso del 2021 è stato completato nel 2023 con l'obiettivo a lungo termine di creare un Marchio riconoscibile e chiaro su tutti i livelli, condiviso da tutti gli stakeholder all'interno e all'esterno della Banca.

Ancoraggio interno

- A fronte delle attività conclusive del progetto, i collaboratori della Banca hanno acquisito e radicato le loro conoscenze sui principi fondamentali del Marchio, quali i valori e il posizionamento. Questo permette ai collaboratori di essere in grado di utilizzare quanto acquisito nel lavoro quotidiano presso i vari punti di contatto, tra cui filiale, Contact Center, colloqui di consulenza, sito web, direct banking e campagne pubblicitarie.
- È stato inoltre realizzato un nuovo concetto di employer branding atto a gestire e promuovere l'immagine di Volksbank sul mercato del lavoro. Per i neoassunti della Banca è stato progettato uno specifico webinar con l'obiettivo di rafforzare i valori e il posizionamento del nuovo Marchio lavorando su tre livelli: conoscenza, engagement, commitment.
- Il processo interno dedicato a tutti i collaboratori si è concluso con l'integrazione del sistema valoriale del Marchio nel progetto di cultura aziendale.

Ancoraggio esterno

- Il progetto prevede l'aggiornamento del nuovo brand design in tutti i punti di contatto esterni (filiali, insegne, carte, templates) della Banca.

Infine, il posizionamento del brand trova la sua continuità anche nel nuovo Piano industriale "I-mpact 2026".

Tale percorso continuerà ovviamente anche dopo la conclusione del progetto Marchio con attività di brand communication all'interno dei canali propri e di terzi, inclusi quelli di stampa, campagne d'immagine nelle aree di sviluppo, canali social e nel confronto proattivo con gli stakeholder del territorio.

PIANO D'AZIONE PER L'ALLINEAMENTO ALLE ASPETTATIVE BANKIT SUI RISCHI CLIMATICI AMBIENTALI

In data 8 aprile 2022 Banca d'Italia ha pubblicato le "Aspettative di vigilanza sui rischi climatici e ambientali". In seguito alla pubblicazione della comunicazione "Rischi climatici e ambientali. Principali evidenze di un'indagine tematica condotta dalla Banca d'Italia su un campione di banche *less significant*", avvenuta in data 24 novembre 2022 da parte di Banca d'Italia, e che ha coinvolto anche la nostra Banca, ha previsto che le banche coinvolte nel campione d'indagine approvassero e trasmettessero alla Vigilanza entro il 31 gennaio 2023 un piano di iniziative. Tale piano è volto a definire, per il triennio 2023-2025, un percorso di allineamento progressivo alle aspettative pubblicate in aprile 2022, declinando in modo coerente i tempi di implementazione degli interventi.

La Banca prevede ed ha attivato anche un'attività di monitoraggio periodica trimestrale agli organi aziendali, in capo alla U.O. Sostenibilità, volta a verificare l'effettiva implementazione delle attività pianificate indicate nel "Piano interventi" allo scopo di garantire la piena realizzazione del piano e quindi il rispetto nell'allineamento alle aspettative di Banca d'Italia.

Ambito di applicazione

L'invito ad approvare ed inviare alla Vigilanza un piano di iniziative ben si inserisce all'interno della pianificazione strategica della Banca. L'attività e le iniziative riguardano principalmente i seguenti ambiti di applicazione:

- integrazione dei rischi climatici nella governance, coinvolgendo ulteriormente gli organi strategici nella funzione di presidio e indirizzo delle tematiche sui rischi climatici e ambientali. Di conseguenza, il modello di business adottato e la strategia di gestione dei rischi, in particolare del rischio di credito, devono essere orientati ad ottimizzare e mitigare i potenziali impatti derivanti dai rischi climatici ed ambientali;
- integrazione dei rischi climatici nel risk management, definendo opportuni parametri e metriche di misurazione relative ai rischi climatici e ambientali e una reportistica che evidenzia la valutazione continua dei rischi attraverso i diversi canali di trasmissione e la loro coerenza con i sistemi prudenziali di risk management;
- gestione della trasmissione dei rischi climatici nei rischi tipici del business bancario, con particolare attenzione verso il rischio di credito ma considerando anche i potenziali rischi di mercato, operativi e di liquidità. Per quanto riguarda il processo del credito, i parametri di rischio fisico e di transizione devono essere rilevati, tracciati e fatti confluire nel sistema di misura;
- assicurare che le funzioni abilitanti, istituiscano sistemi organizzativi e processi operativi atti a supportare adeguatamente l'implementazione del sistema di gestione del rischio climatico ambientale, attraverso formazione, aggiornamento delle normative, sistemi informativi, processi e controlli.

L'obiettivo che la Banca si pone è la riduzione del cosiddetto "*data gap*", predisponendo infrastrutture di raccolta dati e rendendo quest'ultimi disponibili.

Il Piano d'intervento

La Banca ha definito un piano di interventi mirato alla gestione prudente dei rischi climatico-ambientali in coerenza con il più ampio piano industriale. Tale piano è stato strutturato prevedendo interventi relativi a tematiche di governance, modello di business e strategia, sistema organizzativo e processi operativi, sistema di gestione dei rischi, informativa.

Tra le progettualità individuate dalla Banca, di seguito si riportano alcuni esempi

- nell'ambito del piano formazione e induction del Consiglio di amministrazione, è prevista l'erogazione di uno o più interventi di aggiornamento/approfondimento in merito ai rischi climatici e ambientali;
- l'integrazione degli interventi del piano all'interno del nuovo Piano Industriale e aggiornamento degli obiettivi strategici alla luce delle analisi di rischio climatico, degli indicatori di RAF e delle politiche creditizie e sui servizi di investimento;
- progressivo ampliamento delle responsabilità delle funzioni di Risk management, Compliance e Internal audit alla tematica dei rischi climatici ed ambientali e coordinamento del processo di integrazione da parte dell'Unità Innovazione e sostenibilità;
- approfondimento dell'analisi di materialità per le categorie di rischio e definizione di presidi adeguati;
- recepimento e adeguamento agli sviluppi della normativa di rendicontazione della sostenibilità e dei rischi climatici (p.es. CSRD e standard EFRAG).

Nel mese di gennaio 2023 Volksbank ha consegnato a Bankit il proprio piano triennale sulle misure previste per l'allineamento alle aspettative di quest'ultima sui rischi climatico ambientali.

Al fine di comprendere la tematica dei rischi climatico ambientali dal punto di vista scientifico per meglio calarla nel business bancario come richiesto dal regulator, sono stati effettuati incontri di approfondimento con l'Ufficio idrologia e dighe, l'Ufficio geologia e la Protezione Civile della Provincia Autonoma di Bolzano, così come sono state interpellate eminenti figure accademiche. Il sunto di tali incontri è stato poi oggetto di una sessione di induction somministrata agli organi sociali ed alle principali figure manageriali.

Per coprire le cinque aree interessate: governance, modello di strategia e business, sistema organizzativo e processi operativi, sistema di gestione dei rischi e disclosure sono state identificate in tutto 83 misure, di cui 4 preparatorie nel 2022, 42 nel 2023, 15 nel 2024, 9 nel 2025 e 13 valide per tutto l'arco piano.

Da tali cifre si desume che il 2023 risulta l'anno di maggiore effort di impostazione concettuale e scouting delle soluzioni operative offerte su di un tema sicuramente nuovo per l'intero ecosistema.

Come è stato relazionato trimestralmente al Comitato Rischi lo sviluppo del piano per il 2023 può essere considerato pienamente evaso relativamente le tematiche afferenti l'area governance e disclosure, mentre per le altre aree interessate, coerentemente con il piano interventi, sarà necessario prevedere ulteriori attività di sviluppo e implementazione.

Nel mese di dicembre 2023 Banca d'Italia ha pubblicato i risultati principali dell'analisi dei piani di azione sviluppati dalle Less Significant Institutions. Inoltre, è stato fornito un aggiornamento delle buone prassi osservate e sono state presentate le prime evidenze emerse dall'analisi degli impatti contabili e delle disclosure dei rischi ESG delle banche italiane, confermando la difficoltà incontrata dagli istituti in particolare per quanto riguarda il reperimento dati.

Le buone prassi sono attualmente oggetto di analisi allo scopo di fattorizzare le lessons learned ed affinare il piano di interventi funzionale alla realizzazione del piano industriale I-mpact 2026, considerando anche la nuova struttura organizzativa.

HEATMAP RISCHI ESG

L'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pubblicato un piano d'azione sulla finanza sostenibile e un Discussion Paper sull'integrazione dei rischi ESG nel quadro normativo e di vigilanza e la Banca Centrale Europea (BCE) ha pubblicato la "Guide on climate-related and environmental risks". Secondo quanto descritto all'interno di questa guida, la transizione verso un'economia circolare e a basse emissioni di carbonio comporta al tempo stesso rischi e opportunità per tutto il sistema economico e per le istituzioni finanziarie, mentre i danni fisici causati dai cambiamenti climatici e dal degrado ambientale possono avere un impatto significativo sull'economia reale e sul settore finanziario. Ciò è ulteriormente confermato dal fatto che per il periodo 2023-2025 il Meccanismo di Vigilanza Unico ha indicato tra le sue priorità la necessità di "rafforzare gli sforzi per affrontare il cambiamento climatico". Per tale motivo è fondamentale per gli enti creditizi inquadrare i rischi climatici e ambientali nell'ambito di un approccio strategico, complessivo e lungimirante.

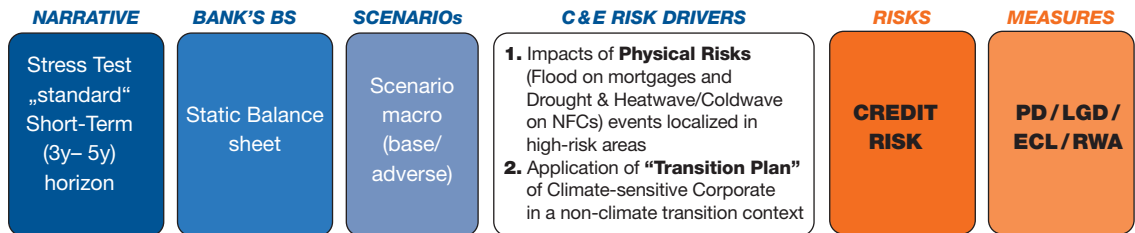
In continuità con le attività già avviate nel corso del 2022 la funzione di Risk management ha proseguito nell'implementazione e aggiornamento delle progettualità già avviate negli anni precedenti affinandone i framework di analisi. In primo luogo, è stata svolta un'analisi quali/quantitativa di "Materiality Assessment" al fine di identificare e valutare gli impatti dei rischi ESG sui vari rischi "tradizionali" tipici dell'attività bancaria (es. rischio di credito, rischio mercato, etc.). L'assessment prevede di identificare la materialità dei rischi ESG in funzione di tre elementi di analisi che sono l'"Esposizione", la "Pericolosità" e la "Vulnerabilità" della Banca ai fattori ESG oggetto di analisi ed in funzione anche dei canali di trasmissione dei rischi identificati. Inoltre, per quanto concerne i rischi climatici ed ambientali relativi al rischio di credito, sono state svolte delle analisi quantitative di focus volte a misurare, sia la materialità dei rischi idrogeologici del portafoglio garantito da immobili, sia la materialità del rischio di transizione del portafoglio "corporate" della Banca.

	Fisico	Transizione	Dipendenti	Rapporti con le comunità locali	Relazioni con i clienti	Etica e integrità	Gestione dei rischi
Rischio di credito	Alto	Alto	Basso	Basso	Medio	Basso	Basso
Rischio reputazionale	Basso	Medio	Basso	Medio	Medio	Medio	Basso
Rischio di liquidità	Medio	Basso	Basso	Basso	Basso	Basso	Basso
Rischio di mercato	Basso	Basso	Basso	Basso	Basso	Basso	Basso
Rischio operativo	Medio	Basso	Basso	Basso	Basso	Basso	Basso

Rappresentazione grafica della Heat-map ottenuta a fronte dell'attività di "Materiality Assessment" svolto dalla Banca nel corso del 2023

In secondo luogo, per il portafoglio crediti, è stata avviata una nuova attività di "Climate Stress Test", volta a ripercorre sia quanto già fatto nell'esercizio precedente (simulazione di un climate stress test che ri-performasse quanto svolto in precedenza nel climate stress test di BCE) sia a sviluppare nuovi impatti e scenari di analisi degli stress allo scopo di ampliare il perimetro di "hazard" valutati e modificando gli scenari di analisi. Tali verifiche sono iniziate a fine 2023 e si concluderanno nel corso del primo trimestre del 2024. L'affinamento e aggiornamento del framework di climate stress test si inserisce coerentemente in quel percorso indicato dall'Autorità di Vigilanza nelle sue aspettative, allo scopo di garantire una sempre più efficace e

puntuale quantificazione dei rischi climatici e ambientali e quindi un loro monitoraggio costante nel tempo. Le analisi di climate stress test verteranno sempre sia sul rischio fisico che sul rischio di transizione e forniranno come evidenza quantitativa di output una variazione o di “Probability of Default” o di “Loss Given Default” dovuta al manifestarsi del rischio climatico in oggetto. Le suddette analisi di “Climate Stress Test” potranno poi essere integrate all’interno del processo ICAAP, in modo che anche tali impatti possano essere ricompresi in fase di definizione dell’adeguatezza del capitale da parte della Banca.



Rappresentazione grafica del framework adottato per l’analisi di “Climate Stress Test” svolta dalla Banca nel corso del 2023

A fronte delle analisi condotte nel corso del 2023, la Banca ha previsto di proseguire l’integrazione dei rischi climatici e ambientali all’interno del documento di Risk Appetite Framework (RAF), con particolare focus sull’impatto sul rischio di credito, avviando una specifica progettualità volta a valutare l’integrazione nel Risk Appetite Statement (RAS) di ulteriori nuovi indicatori inerenti al climate risk che vadano ad affiancare i già presenti indicatori di sostenibilità (“New private green loans” e “New corporate green loans”).

Ai fini dell’implementazione delle progettualità e delle attività Banca in tema di rischi climatici ambientali e/o rischi ESG, la Banca prevede di considerare i seguenti quattro elementi centrali della rendicontazione relativa agli aspetti climatici, ispirandosi ai principi generali suggeriti dalle raccomandazioni TCFD:



- La governance della Banca in merito ai rischi e alle opportunità legate al clima.
- Gli impatti effettivi e potenziali dei rischi e delle opportunità legati al clima sulle attività, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria.
- I processi utilizzati per identificare, valutare e gestire i rischi legati al clima.
- La definizione degli indicatori, target e KPI usati dalla Banca per quantificare e valutare gli impatti del cambiamento climatico in relazione alla strategia e alla gestione del rischio al fine di valutare come la Banca stessa “performa” in relazione ai target che si è prefissata.

Core Elements of Recommended Climate-Related Financial Disclosure | Final TCFD Recommendations Report

Categoria di rischio	Policy e procedure in essere	Ambito del D.Lgs. 254/2016
Rischio reputazionale	Codice etico RAF-- Risk Appetite Framework Policy dei Rischi Regolamento di Gestione dei Rischi	Aspetti sociali
Rischio informatico	Piano di continuità operativa 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 Policy dei Rischi Regolamento di Gestione dei Rischi Piano di risanamento	Aspetti sociali Rispetto dei diritti umani Aspetti ambientali Aspetti attinenti al 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 Politiche di remunerazione Policy dei Rischi Regolamento di Gestione dei Rischi	Aspetti sociali Business Lotta alla corruzione Aspetti attinenti al personale Rispetto dei diritti umani Aspetti ambientali

CERTIFICAZIONI ESG

Integrated Governance Index 2023

Anche nel corso del 2023 la Banca ha fatto parte delle aziende partecipanti all’indice assegnato da EticaNews, in cui si misura in maniera quantitativa il livello di integrazione delle pratiche di sostenibilità nelle strategie aziendali, soprattutto nell’ambito della governance. Per la Banca porta il valore aggiunto di confronto e misurazione della propria ESG Identity aziendale e della creazione di attività di benchmarking con cui, ancora una volta, poter migliorare la propria performance ESG nel tempo.

Sigilli

A conferma della giusta direzione intrapresa la Banca è stata nuovamente insignita di sigilli attestanti la qualità del servizio, l'attenzione al clima, le best practices in tema sostenibilità.

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 e 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 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 e 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.

Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 della Banca

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 la Banca 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 paesi 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 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 della Banca sono relativi principalmente a Servizi informatici (29%), Servizi da professionisti (16%), Affitti, manutenzioni, e gestione degli immobili (26%), Investimenti in immobili, impianti e beni mobili (21%).

	UDM	2023	2022	2021
Totale acquisti	€m	80.069	93.435	68.077
Spesa su fornitori locali	€m	34.314	33.756	25.319
Fornitori locali	%	42,86 %	36,13 %	37,19 %
Italia	%	96,92 %	97,39 %	96,19 %
Estero	%	3,08 %	2,61 %	3,81 %

Criteria ESG

Tra gli obiettivi nel piano strategico di sostenibilità della Banca vi è quello di introdurre i criteri ESG nella selezione e nel monitoraggio dei fornitori. Nel 2021 è stata effettuata una mappatura dei principali fornitori attualmente in essere con l'ausilio di una versione adattata alle caratteristiche degli stakeholder interessati dell'ESG Evaluation Tool. Nel 2022 vi è stato l'affinamento dello strumento di valutazione a valle dei riscontri ricevuti nel corso del 2021. Dopo questo primo esercizio è stata implementata l'inclusione di criteri di sostenibilità nel processo di monitoraggio descritto qui di seguito.

La valutazione andrà progressivamente allargata come perimetro e come profondità secondo i dettami della direttiva europea Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD).

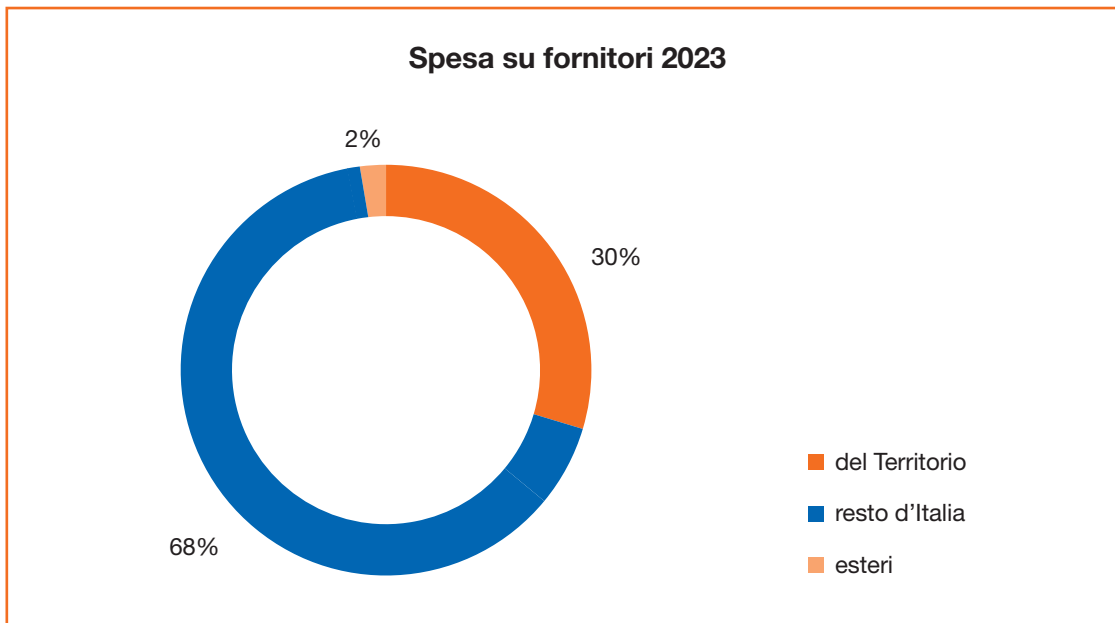
Monitoraggio nel continuo dei fornitori

Al fine di gestire opportunamente tutti i rischi derivanti da accordi con terze parti e fornitori, le linee guida EBA (EBA/GL/2019/02) «Orientamenti in materia di esternalizzazione» richiedono l'adozione di un framework di valutazione robusto che permetta – secondo un approccio risk-based e in coerenza con il principio di proporzionalità – un adeguato assetto di governance e robusti sistemi di controllo interno. In quest'ottica la Banca valuta e classifica ogni fornitore selezionato attraverso la predisposizione di una checklist valutativa che consente di verificare i seguenti aspetti:

- verifica dell'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro;
- verifica della tipologia di servizio (acquisto di beni e servizi, esternalizzazione, FEI);
- verifica dei conflitti di interessi;
- verifica Operazioni di Maggior Rilievo (OMR);
- nel caso di trattamento di dati personali ai fini GDPR la verifica del ruolo soggettivo del fornitore, la valutazione di impatto e la completezza delle informative verso gli interessati;
- verifica della criticità del fornitore sugli ambiti IT.

Ogni fornitore verrà sottoposto a un monitoraggio nel continuo, supportato anche da valutazioni di Risk Assessment e di Due Diligence, che prevede controlli specifici sul rispetto dei service level agreement (SLA) contrattualizzati, sul rating di sicurezza e sull'andamento delle vulnerabilità ed incidenti di sicurezza informatici registrati per i fornitori. Laddove vengano riscontrate criticità viene immediatamente attivato il processo adeguato ad individuare le opportune azioni di escalation, sia interne che direttamente con il fornitore stesso.

Il monitoraggio dei fornitori viene supportato con l'utilizzo di opportuno software che permette di valutare il profilo di rischio associato al fornitore attraverso l'invio di assessment realizzati ad hoc, in cui, tra le verifiche sopra menzionate, sono inclusi anche criteri ESG. Al fine di garantire coerenza nella valutazione, i criteri di sostenibilità sono stati declinati dall'ESG Evaluation Tool, con particolare focus sulle emissioni di scope 1, 2 e 3.



PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

La protezione dei dati personali è costantemente presidiata dalla Banca, sia nella sua qualità di Titolare del trattamento che di Responsabile del trattamento, ai sensi del Regolamento Generale (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati ("GDPR") e del Decreto legislativo n. 196/2003 ("Codice Privacy") e successive modificazioni e integrazioni. I dati personali dei clienti e in generale degli interessati sono raccolti per le finalità e con le modalità descritte nelle varie informative disponibili anche nel sito pubblico, trattati nel limite delle necessità operative, ne viene assicurata la sicurezza e si provvede alla loro cancellazione o anonimizzazione al termine del periodo di conservazione correlato alle finalità del trattamento. L'introduzione di nuovi processi, servizi e tecnologie che implicano il trattamento di dati personali è sottoposta ad una valutazione per assicurare un trattamento dei dati lecito, corretto e trasparente e porre in atto misure di sicurezza, tecniche e organizzative idonee al rischio rilevato. A fronte di trattamenti di dati personali che possono comportare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone è prevista una Valutazione di Impatto secondo il modello adottato dalla Banca (DPIA). Ogni eventuale modifica viene tempestivamente comunicata alla clientela della Banca e agli altri eventuali interessati.

Sulla base del Regolamento della Normativa Privacy, che la Banca ha aggiornato a inizio 2023 e che è finalizzato ad assicurare la conformità al GDPR, il Consiglio di amministrazione ha nominato il Responsabile per la protezione dei dati (DPO – Data Protection Officer). Egli svolge 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 informa periodicamente il Consiglio di amministrazione circa l'esito di tali attività.

L'organigramma privacy della Banca prevede inoltre le figure dei referenti privacy, dei privacy manager e dei delegati privacy.

Tutta l'attività inerente alla protezione dei dati personali è debitamente documentata.

Reclami relativi alla violazione della privacy dei clienti e alla perdita di dati dei clienti	2023	2022	2021
Numero totale di reclami per violazione della privacy dei clienti	3	2	2
Di cui da parti esterne	3	2	2
Di cui da enti regolatori	–	–	–
Numero totale di rilevato di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	8	4	4

A tutte le richieste pervenute e a tutti gli interessati che hanno esercitato i diritti previsti dal GDPR è stato fornito puntuale riscontro.

Gli eventi del 2023 afferiscono alla perdita di riservatezza o di disponibilità dei dati personali trattati e sono tutti imputabili a casi accidentali puntuali occorsi al Titolare del trattamento o ai Responsabili del trattamento da lui nominati (ex Art. 28), uno di questi eventi ha implicato la notifica al Garante Privacy e un'informativa puntuale agli interessati.

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 l'immagine generale della Banca.

Componente importante è la gestione accurata e consolidata dei reclami, affinché ogni contestazione venga esaminata e valutata adeguatamente e tempestivamente. I reclami da parte dei clienti, gestiti da un apposito team, offrono alla Banca la possibilità di rivedere e migliorare, ove se ne ravvisi la necessità, i propri processi operativi, le procedure, i sistemi, i prodotti e i servizi offerti, 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 e attraverso il proprio sito Internet, mette a disposizione della clientela il seguente set informativo, con le modalità indicate:

- Regolamento Reclami
- Rendiconto reclami 2023
- Arbitro Bancario Finanziario – ABF in parole semplici
- Arbitro Bancario Finanziario – Guida all'utilizzo del portale ABF
- Arbitro Bancario Finanziario – Modulo di ricorso
- Arbitro Bancario Finanziario – Istruzioni per la compilazione del ricorso
- Arbitro per le Controversie Finanziarie – Brochure ACF
- Arbitro per le Controversie Finanziarie – Istruzioni operative per i ricorsi dinanzi all'ACF

Per la Banca 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.

Ispezione Banca d'Italia

Nel periodo intercorrente tra il 26 aprile e il 7 luglio 2023 la Banca è stata sottoposta ad un'ispezione condotta dalla Banca d'Italia ai sensi dell'art. 54 del D. Lgs. n. 385/1993 (TUB). Gli accertamenti ispettivi condotti hanno riguardato il tema della tutela della clientela e, in particolare, la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari, nonché i diritti e gli obblighi delle parti nella prestazione di servizi di pagamento (rispettivamente per quanto concerne la trasparenza le relative disposizioni emanate da Banca d'Italia, per quanto riguarda i servizi di pagamento la normativa PSD2). La condivisione del rapporto ispettivo da parte dell'Autorità ha rilevato taluni punti di attenzione, pur nel contesto di una riscontrata complessiva sensibilità della Banca alla qualità della relazione con la clientela. In particolare, le principali evidenze si riferiscono ad evoluzioni in merito al riordino della normativa interna, alla revisione dei principali processi operativi e al rafforzamento dei controlli interni. Già nel corso degli accertamenti ispettivi, la Banca ha dato tempestivo avvio alle prime azioni rimediali. A seguito della ricezione del rapporto ispettivo, tali azioni sono confluite in uno strutturato piano di interventi che la Banca ha adottato al fine di monitorare e presidiare le attività di rimedio. Nell'ambito dell'ispezione sono state rilevate 4 tipologie di non conformità nell'applicazione della normativa, per le quali non sono state erogate sanzioni, e 5 tipologie di non conformità nell'applicazione di comunicazioni di marketing, per le quali non sono state erogate sanzioni. Per tutte le tipologie di non conformità sono state previste azioni rimediali che la Banca ha provveduto ad intraprendere.

DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Volksbank si impegna a mantenere un contatto costante con azionisti 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. La Banca pone attenzione al territorio, con l'attività di intermediazione, come datore di lavoro e con le sue attività di contributi e di sponsorizzazione rafforzando in modo significativo la componente di responsabilità sociale. La Banca 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.

La Banca ricerca continuamente il dialogo con i propri stakeholder, con l'obiettivo di agevolare le occasioni in cui gli azionisti, i clienti, i collaboratori, gli opinion leader e gli altri stakeholder possano entrare in dialogo attivo con la Banca.

La Banca conduce regolarmente sondaggi nei confronti di clienti e di collaboratori: nel 2023 la Banca ha promosso un'indagine di soddisfazione del cliente e un sondaggio di brand awareness.

Sondaggio sulla soddisfazione del cliente

Nel 2023 hanno partecipato al sondaggio quasi 22.000 clienti della Banca, nuovo miglior risultato, pari al 9,8% di tutti i clienti aventi diritto di partecipazione. La soddisfazione complessiva, confrontata con i risultati dei due precedenti sondaggi, ha mostrato un significativo miglioramento, raggiungendo un livello di percentuale di clienti «entusiasta» o «molto soddisfatto» pari al 74,7 % dei clienti privati e 72,1 % dei clienti aziendali. Allo stesso tempo, i valori dell'indice di referenza attiva della Banca sono diminuiti, un'evoluzione rilevata grazie l'indice NPS (Net Promoter Score) trasversale sui diversi settori.

Oltre agli indicatori di soddisfazione generale, il sondaggio ha rilevato anche il livello di percezione da parte dei clienti sull'operato della Banca riguardante gli aspetti della sostenibilità ESG (Environment-Social-Governance). Confrontando le aspettative dei clienti in termini di sostenibilità rilasciate nel 2021 e le percezioni degli stessi nel 2023, i risultati confermano il buon lavoro svolto dalla Banca negli ultimi due anni.

Il consenso maggiore dei clienti viene rilevato nei seguenti ambiti:

- adozione di adeguate misure di protezione dei dati e sicurezza IT;
- attenzione al consumo responsabile delle risorse (carta, uso della plastica, ecc.);
- interesse a relazioni di lunga durata piuttosto che alla vendita e al guadagno a breve termine.

Inoltre, il confronto evidenzia vari ambiti dove i clienti vedono un potenziale di miglioramento:

- il dialogo con gli stakeholder;
- pari opportunità nell'assegnazione di posizioni dirigenziali;
- supporto dei progetti sostenibili nell'erogazione dei crediti.

I risultati evidenziano anche che una consistente parte di clienti non è in grado di valutare l'impegno sostenuto da Volksbank per i temi legati alla sostenibilità. Questo conferma tra le altre cose l'importanza della comunicazione nel rendere più tangibili e percepibili le azioni intraprese dalla Banca.

Sondaggio brand awareness

Lo studio brand awareness fornisce indicazioni sulla percezione della Banca nel bacino d'utenza del Veneto e del Trentino rispetto alla concorrenza. La quarta edizione dello studio è stata condotta a giugno 2023.

Il 75 % dei clienti aziendali nel Veneto conosce la Banca almeno per nome, rispetto al 44 % dei clienti privati. Il 26 % di questi clienti aziendali afferma di conoscere "meglio" Volksbank (come cliente, ex-cliente o altro), la stessa cosa la afferma il 14 % dei clienti privati. In generale, la percezione dei marchi bancari da parte dei clienti è in calo. In questo contesto Volksbank rappresenta un'eccezione positiva: la notorietà del Marchio in Veneto e in Trentino non è diminuita ma è rimasta stabile. Ciò conferma che le misure di comunicazione della Banca mirate per tale zona sono state efficaci.

Confrontando le banche in base a determinate caratteristiche distintive si ottiene un quadro dei punti di forza e del potenziale di miglioramento di una banca. Per quanto riguarda i clienti privati, Volksbank ha ottenuto il miglior punteggio in merito a fiducia, cordialità e discrezione dei collaboratori, competenza nelle questioni patrimoniali e creditizie e indipendenza da gruppi di interesse e dalla politica locale.

Tra i clienti aziendali, Volksbank ha ottenuto i punteggi più alti per soddisfazione delle esigenze dei clienti, condizioni, indipendenza da gruppi di interesse e dalla politica locale, velocità delle procedure e semplicità delle transazioni.

Volksbank si distingue positivamente dalla concorrenza anche per quanto riguarda l'importanza dell'operato sostenibile: 71 % dei nostri clienti privati ritiene «essenziale» o «molto importante» che la propria banca operi in modo sostenibile (rispetto al valore medio del 60 %); il 46 % dei nostri clienti privati è «entusiasta» o «molto soddisfatto» dell'operato sostenibile di Volksbank (confrontato al valore medio del 28 %). I valori corrispondenti per i clienti aziendali sono più bassi, pari al 48 % (importanza) e al 17 % (soddisfazione), ma superiori rispetto alla concorrenza.

Dialogo con gli stakeholder: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> Migliore chiarezza nella comunicazione verso gli stakeholder della banca circa le proprie progettualità/obiettivi; Rafforzamento della trasparenza e del processo di engagement dei propri stakeholder; Rafforzamento e perseguimento della value proposition della Banca per lo sviluppo del territorio; Maggiore fiducia verso l'istituto finanziario. 	<ul style="list-style-type: none"> Mancato efficientamento/aggiornamento di presidi idonei a rilevare tempestivamente la non correttezza di dichiarazioni fiscali; Perdita di coesione con la comunità di riferimento; Mancata salvaguardia dello stakeholder's value dovuto a un depauperamento del valore aziendale; Peggioramento del livello di fiducia generale verso gli istituti di credito in caso di episodi relativi ad una gestione fiscale poco trasparente.
Rischi <ul style="list-style-type: none"> Rischi reputazionali: la reputazione della Banca può essere impattata da episodi e/o casi mediatici legati a frode fiscale, altre controversie legali, sanzioni comminate dalle Autorità di Vigilanza. Rischio operativo: la banca potrebbe incorrere in interruzioni della continuità operativa a causa di fermi amministrativi e/o casi giudiziari. Rischio di liquidità: una perdita di fiducia della Banca sui mercati interbancari può determinare un aumento del costo del finanziamento. Rischio patrimoniale: a fronte dell'avvio di un trend di vendita delle azioni della Banca. 	

PERFORMANCE ECONOMICA E STABILITÀ FINANZIARIA

PERFORMANCE ECONOMICA

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.

La Banca 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	2023	2022	2021
Valore economico generato		391	317	286
Costi operativi (pagamenti ai fornitori, investimenti non strategici, royalties e pagamenti agevolativi)	€M	67	63	66
Salari e prestazioni dei dipendenti (spese totali per i dipendenti (pagamenti correnti, non impegni futuri))	€M	112	105	101
Pagamenti ai finanziatori (tutti i pagamenti finanziari effettuati ai prestatori del capitale dell'organizzazione)	€M	32	30	29
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione (imposte lorde)	€M	58	27	29
Investimenti nella comunità (contributi volontari e investimenti di fondi nella comunità, comprese le donazioni)	€M	1	1	1
Valore economico distribuito	€M	270	226	226
Valore economico trattenuto	€M	121	91	60

QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

100 % a favore del territorio

La Banca privilegia l'erogazione del credito a famiglie e imprese del territorio di appartenenza, grazie alla raccolta proveniente dal territorio stesso. In tal modo la Banca 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 la Banca contribuisce a migliorare 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 garantire 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. I clienti Privati di elevato standing e i clienti Corporate vengono seguiti da consulenti presenti nei rispettivi centri di consulenza.

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

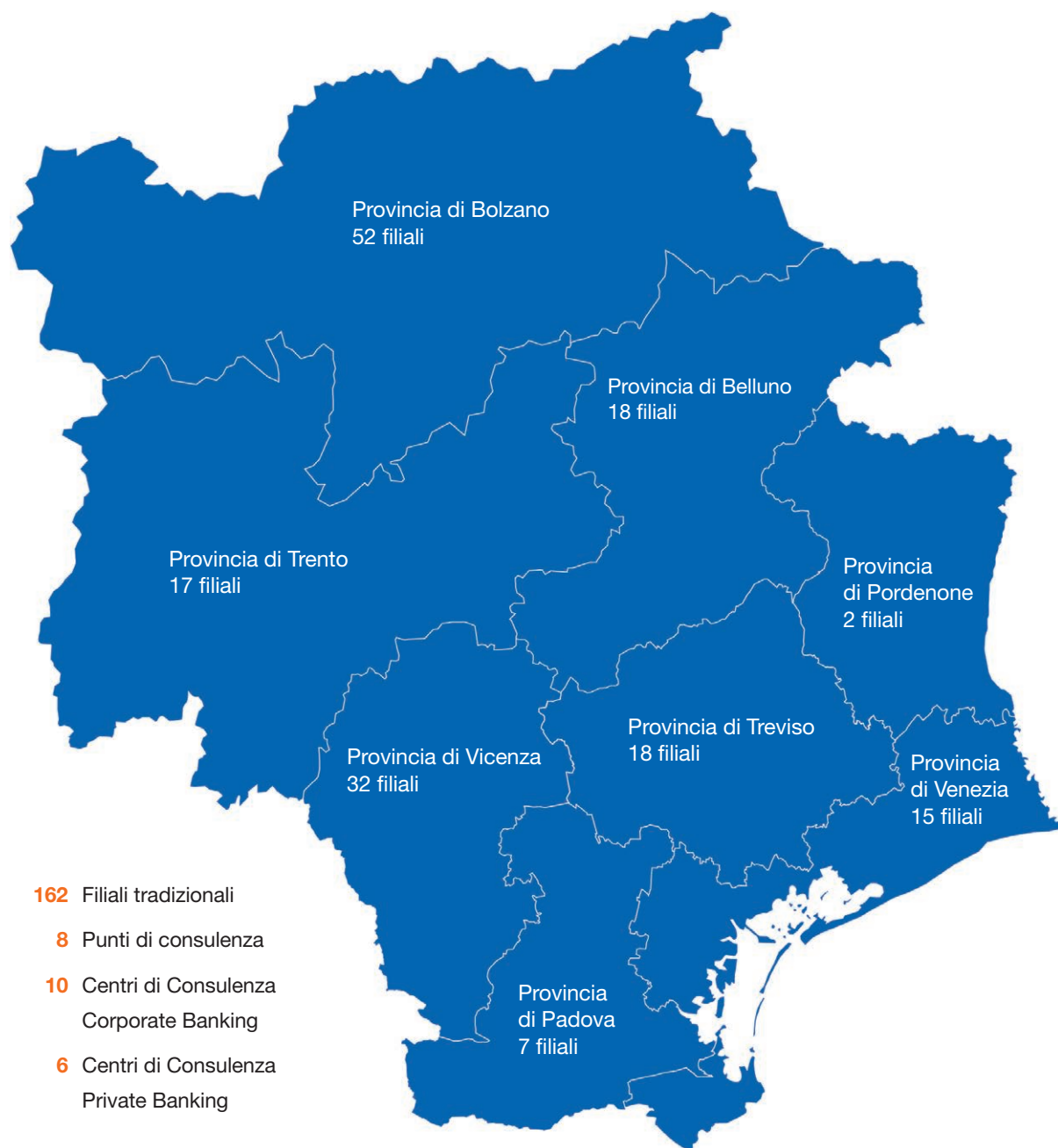
Le specifiche iniziative commerciali sono sviluppate allo scopo di differenziare il servizio offerto dalla Banca rispetto ai concorrenti facendo leva, tra l'altro, sulla massima valorizzazione del collaboratore che costituisce il vero valore aggiunto dell'offerta. La vicinanza al cliente consente di identificarne e soddisfarne le esigenze con continuità. In questo senso Volksbank intende assicurare lo sviluppo di un'offerta demand-driven.

La cura del cliente è continua: il cliente viene contattato dal consulente in un'ottica di assistenza post- vendita, in particolar modo per alcuni prodotti di utilizzo più complesso al fine di assicurare che il servizio venduto abbia creato il valore aggiunto desiderato.

Inoltre, sono a disposizione dei clienti i canali virtuali (per esempio: smartphone, tablet e PC), mediante i quali si possono eseguire la maggior parte delle operazioni. Ulteriormente, la Banca offre ai propri clienti la possibilità di eseguire operazioni bancarie al chiosco in filiale (Area Self).

I servizi offerti dal Contact Center vengono continuamente estesi, tenendo in considerazione le richieste della clientela. I consulenti attivi nel Contact Center provengono principalmente dalle filiali al fine di garantire alla clientela un servizio professionalmente qualificato.

L'omnicanalità e l'automazione dei servizi stanno progressivamente "liberando tempo", a beneficio dell'attività di consulenza, migliorando l'esperienza del cliente, consentendo un supporto più approfondito e personalizzato, nonché aumentando la flessibilità della Banca nell'adattarsi alle esigenze del mercato.



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	2023	2022	2021
Totale finanziamenti	€m	5.978.782	5.909.101	5.919.136
Finanziamenti per finalità sociali	€m	86.405	104.575	123.431
Percentuale del valore totale dei finanziamenti per finalità sociali sul valore totale dei finanziamenti erogati	%	1%	2%	2%

Qualità del servizio e soddisfazione del cliente: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento dell'inclusione economica del territorio in cui opera la Banca; Miglioramento dell'efficienza operativa del tessuto economico; Accrescimento del grado di soddisfazione della clientela attraverso la fornitura di prodotti/servizi personalizzati. 	<ul style="list-style-type: none"> Deterioramento della soddisfazione della clientela a causa della fornitura di prodotti/servizi poco utili/costosi e/o di una gestione inefficace e tardiva dei reclami; Disfunzioni in merito allo svolgimento delle operazioni bancarie.
Rischi	
<ul style="list-style-type: none"> Rischi reputazionali: la reputazione della Banca può essere impattata dalla proposta di servizi e prodotti di scarsa qualità ed efficienza. Rischio di liquidità: tale rischio può essere influenzato da un'inferiore raccolta dovuta da una sostanziale diminuzione di clienti non soddisfatti del servizio offerto. Rischio di condotta: a fronte di campagne di vendita aggressive, vendite incrociate forzate di prodotti, presenza di clausole vessatorie nei contratti, canali distributivi mal disegnati, condotte in conflitto di interessi, presenza di incentivi in contrasto con gli interessi della clientela, iniquo trattamento dei reclami. Rischio commerciale: perdita di volumi e/o margini a fronte dell'interruzione delle relazioni commerciali coi clienti. 	

INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'innovazione rappresenta la spinta per la crescita futura. Anche nel 2023 la Banca ha continuato a investire in innovazione, multicanalità e digitalizzazione per offrire ai propri clienti servizi bancari economici e flessibili, 24 ore su 24. Di seguito alcune delle iniziative che sono state approfondite:

Riduzione documenti cartacei stampati ai clienti

A livello banca si è deciso di coinvolgere maggiormente il cliente sul tema della sostenibilità e pertanto nel 2023 sono state condotte alcune azioni commerciali per incentivare il cliente nella scelta del canale digitale.

Riduzione numero documenti/contratto stampati in modalità cartacea

La firma online permette al cliente di sottoscrivere alcuni documenti e contratti a distanza tramite Direct Banking o App, così da risparmiare non solamente la carta destinata ai documenti, ma anche la potenziale CO₂ imputabile allo spostamento dei clienti fino alla filiale. Nel 2023 sono stati firmati più di 16.000 documenti a distanza.

Nel 2023 la Banca ha continuato ad investire risorse e tempo per aumentare il numero di prodotti che possono essere sottoscritti tramite questa modalità di firma: da novembre 2023 è possibile, infatti, sottoscrivere alcune modifiche dei recapiti anagrafici (es. cambio indirizzo).

Per monitorare l'andamento della firma online e del grado di utilizzo da parte del cliente è stata predisposta una dashboard consultabile dalla rete commerciale per evidenziare il numero dei contratti e documenti firmati su supporto elettronico, sia a distanza (grazie alla Firma Online) che in filiale (grazie all'utilizzo della firma grafometrica su tablet).

Incentivo utilizzo App e Direct Banking

Nel 2023 si è confermato il trend crescente nell'utilizzo dell'App della Banca.

In particolare, è stato riscontrato un netto aumento del numero degli utenti che sono acceduti all'App: nel 2023 è stata superata la quota di 100.000 accessi in un mese.

	UDM	2023	2022	2021
Contratti firmati	n.	597.936	507.216	453.246
Di cui firmati digitalmente	n.	285.479	240.158	203.260
Percentuale dei contratti firmati digitalmente	%	47,7 %	47,3 %	44,8 %

	UDM	2023	2022	2021
Accessi app per cliente (mese di dicembre)	n.	107.765	97.327	87.151
Accessi desktop per cliente (mese di dicembre)	n.	40.815	42.125	43.836
Percentuale degli accessi tramite app	%	72,5 %	69,8 %	66,5 %
Numero di accessi medi mensili per utente	n.	35	33	34
Clienti con sistema di notifiche push attivo	n.	102.084	94.097	83.054
Clienti con il sistema Fingerprint/FID attivo	n.	84.114	74.670	66.385
Clienti con il sistema token attivo	n.	130.147	118.810	105.045

Sicurezza informatica

Una maggior spinta verso la transizione digitale porta ad una maggior esposizione a potenziali rischi di sicurezza informatica. Infatti, le banche rientrano tra le aziende che hanno come bene più prezioso i dati: proteggere i dati significa proteggere il proprio business; la cybersecurity gioca quindi un ruolo strategico, nel corso del 2023 la Banca ha svolto importanti attività di sensibilizzazione sul tema sia internamente con formazioni mirate al personale, sia verso la clientela pubblicando dei brevi video sul proprio sito. Tra le principali responsabilità della funzione vi è anche la gestione del sistema antifrode della Banca, ovvero il sistema che protegge i clienti da truffe, attraverso attività di sensibilizzazione volte ad evitare di compromettere la sicurezza dei dati (evitare di cliccare su link sospetti, utilizzare password forti, segnalare eventuali fatti/eventi sospetti). Dal 2022 la funzione Sicurezza è allocata direttamente in staff al Direttore generale.

Innovazione e digitalizzazione dei servizi: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> • Servizio offerto alla clientela più efficiente e veloce; • Rafforzamento dell'assistenza fornita dalla filiale virtuale per favorire la transizione digitale; • Miglioramento dell'accessibilità a diverse fasce di clientela; • Migliore comunicazione verso la clientela attraverso l'omnicanalità; • Riduzione dell'impatto ambientale a seguito di minori spostamenti e minor uso di carta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bassa qualità dei servizi digitali e conseguente perdita della clientela più digitalizzata; • Inefficace gestione della transizione verso la digitalizzazione di tutti le fasce d'età della clientela con conseguente marginalizzazione della porzione meno esperta in tema digitale; • Disfunzioni in merito alla sicurezza informatica e conseguente perdita di dati sensibili; • Transizione verso la digitalizzazione non al passo con i tempi/i peers.
Rischi	
<ul style="list-style-type: none"> • Rischio strategico: la Banca rischierà di perdere quote di mercato qualora non risultasse adeguatamente digitalizzata rispetto agli altri player del settore bancario. • Rischio reputazionale: la reputazione della Banca potrebbe essere impattata nel caso in cui i clienti subissero danni dovuti a vulnerabilità dei sistemi informatici. • Rischio operativo: con l'intensificarsi della digitalizzazione, la Banca sarà esposta sempre di più a rischi legati alla sicurezza informatica, di conseguenza potrà incorrere in interruzioni del funzionamento degli applicativi a seguito di attività di manutenzione o di ripristino delle infrastrutture IT. 	

GESTIONE DELLA FISCALITÀ E TRASPARENZA VERSO GLI STAKEHOLDER

Informativa sulla modalità di gestione della fiscalità

Nella consapevolezza che il gettito fiscale costituisce un contributo essenziale per lo sviluppo economico e sociale della comunità, la Banca si impegna:

- al rispetto formale e sostanziale della normativa fiscale interna e internazionale, alla prevenzione delle controversie e ad una gestione della fiscalità che consenta di gestire correttamente e minimizzare il rischio fiscale;
- al versamento di tutte le imposte dovute e all'assolvimento puntuale degli adempimenti richiesti dalle normative fiscali;
- alla corretta determinazione del carico impositivo nel rispetto di quanto previsto e legittimamente consentito, senza ricorrere a operazioni o attività volte esclusivamente o prevalentemente ad ottenere risparmi fiscali;
- all'utilizzo della dovuta diligenza professionale nella gestione di tutti i rischi associati alla variabile fiscale, anche attraverso adeguati presidi organizzativi e l'adozione di un Sistema dei Controlli Interni (SCI).

Il rischio fiscale è gestito attraverso un insieme complesso di presidi organizzativi, all'interno della funzione Pianificazione, amministrazione e bilancio, e procedure che garantiscono la verifica costante della correttezza dei dati inseriti nelle dichiarazioni fiscali, dei versamenti di imposta e delle comunicazioni all'Amministrazione finanziaria. L'efficacia e l'attualità dei suddetti presidi e procedure è verificata periodicamente al fine di attuare le necessarie azioni di mitigazione e modifica, ove necessario.

I modelli organizzati previsti ai fini del D.Lgs. n. 231/01 prevedono la possibilità di segnalare agli Organismi presunte violazioni di norme tributarie.

Eventuali tematiche di particolare rilevanza sono gestite tempestivamente al fine di eliminare o minimizzare il conseguente rischio economico e reputazionale. A tale fine può essere richiesto il parere di professionisti esterni o interpellata l'Amministrazione finanziaria tramite le procedure previste dalla legge (es. gli interpelli).

Nei processi aziendali di approvazione di operazioni e di nuovi prodotti e servizi, vengono attentamente valutati gli impatti e i rischi fiscali connessi a tali proposte.

La Banca si impegna infine ad instaurare rapporti di reciproca fiducia, collaborazione e trasparenza con l'Amministrazione finanziaria, evadendo le richieste pervenute con la maggiore celerità e trasparenza possibile e avendo cura di non adottare mai condotte che possano, in qualche misura, ostacolare la attività di verifica dell'Amministrazione finanziaria.

La Banca, nel dotarsi di processi e procedure per la gestione del rischio fiscale assicura che i processi garantiscano un'adeguata protezione degli stakeholders interni ed esterni, sia in termini di mitigazione del rischio, sia in termini più generali di salvaguardia dello shareholder's value, inteso come interesse degli stakeholders al non depauperamento del valore aziendale.

Italia	UDM	2023	2022	2021
Attività primarie dell'organizzazione	€M	11.954	12.956	13.283
Numero di dipendenti	Teste	1.391	1.357	1.335
Ricavi da vendite a terze parti	€M	371	320	319
Ricavi da operazioni intragruppo con altre giurisdizioni fiscali	€M	–	–	–
Utile operdità al lordo delle imposte	€M	151	114	78
Attività materiali diverse dal contante e dagli equivalenti di cassa	€M	129	126	118
Imposta sul reddito delle società pagata in contanti	€M	30	7	–

La banca opera esclusivamente sul territorio italiano.

Trasparenza verso gli stakeholder

Trasparenza e semplicità sono base e risultato dei tre valori cardine della Banca. In questo quadro, il Codice Etico (pubblicato sul sito della Banca e aggiornato tempo per tempo) prevede espressamente quanto segue: *“Mettiamo il cliente in condizione di comprendere sempre le caratteristiche, i rischi e i costi dei prodotti e servizi che offriamo, di poter fare confronti con prodotti e servizi analoghi e di conoscere i propri diritti.”*

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.

CAMBIAMENTO CLIMATICO E TUTELA DELL'AMBIENTE

La Banca è attenta alla tutela dell'ambiente come bene fondamentale per la società e definisce un proprio piano di decarbonizzazione, parte integrante del piano di transizione in coerenza con il raggiungimento degli obiettivi secondo l'accordo di Parigi.

La sostenibilità e la transizione a un'economia sicura, climaticamente neutra, resiliente ai cambiamenti climatici, più efficiente in termini di risorse e circolare sono fondamentali per garantire la competitività della Banca nel lungo termine.

La Banca pone particolare attenzione agli impatti ambientali (diretti/indiretti) prevedendo anche l'integrazione dei rischi climatici e di transizione all'interno dei processi Banca, mitigandone potenziali impatti negativi. Tale processo è funzionale al raggiungimento dell'obiettivo di riorientamento dei flussi di capitale richiesto al mondo bancario dall'European Green Deal e richiede, per essere efficace, la definizione di una chiara strategia commerciale che definisca l'approccio al mercato di riferimento.

Impatti diretti

Generati a seguito di azioni immediate sull'ambiente da parte della Banca possono influire:

- negativamente, aggravando le problematiche ambientali connesse con il consumo di risorse, la produzione di rifiuti e le emissioni di sostanze nocive;
- positivamente, attraverso l'adozione di soluzioni migliorative e innovative.

In tale ottica, la Banca intende agire nei seguenti ambiti:

- utilizzo delle risorse: contribuire alla riduzione degli impatti ambientali conseguenti allo sfruttamento di risorse naturali, attraverso:
 - il progressivo miglioramento dei sistemi di utilizzo efficiente dell'energia per contenere i consumi;
 - il consumo consapevole di carta, sostenendo in primis il processo di digitalizzazione;
 - l'attenzione alla corretta raccolta e corretto smaltimento dei rifiuti prodotti;
- emissioni in atmosfera: contribuire alla riduzione delle emissioni di CO₂ ed incrementare l'utilizzo di energie rinnovabili, secondo le linee guida definite nel piano di transizione;
- acquisti sostenibili: approvvigionarsi, a pari funzionalità, di strumenti di lavoro, beni di consumo e servizi a minore impatto ambientale e sociale;
- ristrutturazioni e nuove realizzazioni: utilizzare soluzioni e tecnologie finalizzate a migliorare le prestazioni energetiche;
- mobilità sostenibile: promuovere la mobilità sostenibile favorendo il ricorso a soluzioni di trasporto a minore impatto ambientale e usufruire nel modo più efficiente degli strumenti di comunicazione virtuale al fine di ottimizzare gli spostamenti di lavoro.

Impatti indiretti

Generati dai comportamenti posti in essere da soggetti terzi quali clienti e fornitori costituiscono un aspetto fondamentale perché attraverso la gestione di tali atteggiamenti la Banca ha la leva per contribuire alla diffusione di processi ed azioni virtuose sotto il profilo ambientale. Tali condotte possono essere poste in essere da:

Clienti: gli impatti ambientali generati dalle attività della clientela sono riconducibili anche all'operato della Banca stessa quale società erogatrice di credito. Vengono quindi promossi progetti che valorizzino l'approccio alle tematiche ESG.

Tale sostegno finanziario prevederà leve di incoraggiamento – riconducibili a quanto afferente al business bancario – identificabili nel riconoscimento di condizioni premianti in considerazione del raggiungimento, tramite la realizzazione del progetto, di una migliore resilienza della controparte e conseguentemente ad una minore esposizione della stessa ai rischi ESG.

Fornitori: la Banca predilige outsourcer e fornitori che nella loro attività non generano impatti negativi sull'ambiente e che forniscono prodotti volti alla minimizzazione degli impatti negativi ambientali e sociali.

In caso di disallineamento dei fornitori con riguardo ai requisiti di rispetto ambientale, responsabilità sociale e di governance diversificata, formulati tempo per tempo dalla Banca, si procederà ad un'escalation con il fornitore con l'obiettivo di rientrare in tali parametri. Laddove non venga fornito un piano credibile da parte del fornitore la Banca valuterà ipotesi di restrizione dei servizi richiesti e finanche l'uscita dal rapporto di fornitura.

Con la scelta mirata degli strumenti finanziari, quali prodotti di raccolta, investimento sul portafoglio di proprietà, previdenza, ed in particolare con l'emissione di Green Covered Bond e Green Bond nell'ambito del Green Bond Framework la Banca impatta indirettamente sul perseguimento degli obiettivi ambientali secondo la Tassonomia europea.

Piano di transizione

Nella formulazione del proprio piano di transizione la Banca intende definire la baseline sulla quale articolare una timeline operativa e le relative misure per raggiungere gli obiettivi Net Zero con tempistica anticipata rispetto alla deadline normativa quantomeno per le emissioni di Scope 1 e Scope 2.

Il piano di transizione contiene gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra e le azioni di mitigazione intraprese, definendo quindi le leve di decarbonizzazione e le azioni chiave per ognuno degli Scope della Banca. Lo stesso include inoltre una spiegazione di come gli obiettivi dell'impresa siano compatibili con la limitazione del riscaldamento globale a 1,5°C in linea con l'Accordo di Parigi.

Relativamente alle emissioni di Scope 1 e 2, devono essere identificati dei target in relazione al programma di efficientamento energetico ed al programma di indipendenza energetica intrapresi ed i target di riduzione emissiva della flotta aziendale.

Al fine di perseguire l'obiettivo di allineamento delle proprie attività economiche al Regolamento sulla Tassonomia (UE) 2020/852, compresi eventuali regolamenti delegati, la Banca si focalizza in particolare, trovando maggiore leva al raggiungimento degli obiettivi comunitari, sul calcolo delle emissioni di Scope 3 di portafoglio definendo una strategia di accompagnamento delle controparti alla transizione e ricorrendo all'uscita gra-

duale dai settori ad alta intensità di gas serra e ad alta intensità energetica solo quale ultimo passo in caso di mancata volontà della controparte di intraprendere un percorso virtuoso di riduzione dell'impronta carbonica.

Nell'ambito degli obiettivi di sostenibilità presenti nel piano industriale per il triennio 2021-2023 sono previsti, in relazione alla responsabilità aziendale, il potenziamento e l'introduzione di misure atte a perseguire una strategia di decarbonizzazione. I dati sottostanti si riferiscono al 100 % degli edifici utilizzati dalla Banca.

In questa sezione si riportano le informazioni afferenti agli impatti diretti ed indiretti della Banca sull'ambiente, in particolare legati ai consumi (e.g. energia, materiali, risorsa idrica) e alle emissioni in atmosfera e ulteriori progetti con impatti ambientali positivi (e.g. mobilità, decarbonizzazione).

MATERIALI UTILIZZATI E RIFIUTI PRODOTTI

La Banca presta particolare attenzione alla raccolta della carta da macero prodotta durante le attività quotidiane. 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	2023	2022	2021
Carta	t	72,7	58,1	73,3
Toner e cartucce	t	1,7	1,3	1,1
TOTALE	t	74,4	59,4	74,4

Peso totale dei rifiuti prodotti	UDM	2023	2022	2021
Totale rifiuti destinati a recupero (riuso o riciclo)	t	127,3	98,7	118,0
Totale rifiuti destinati a smaltimento	t	973,5	105,4	0,7
Di cui pericolosi	t	5,0	0,6	0,7
Di cui non pericolosi	t	968,5	104,8	-

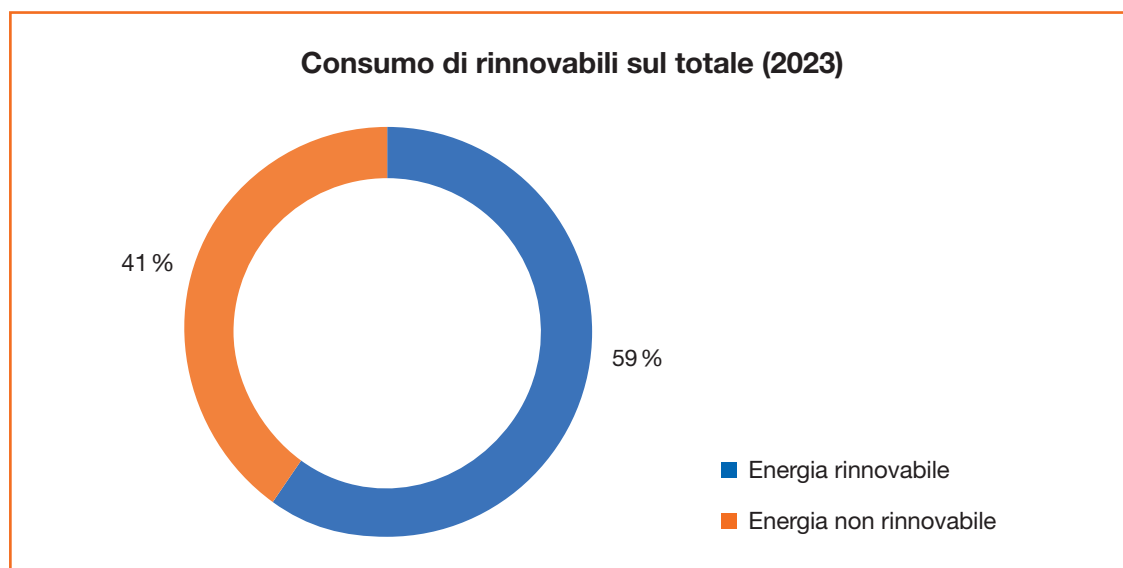
Il dato dei rifiuti non pericolosi destinati a smaltimento è riferito principalmente a lavori di ristrutturazione.

CONSUMI ENERGETICI

Da tempo la Banca si rifornisce di energia elettrica al 100 % rinnovabile e dal 2022 da energia prodotta localmente, contribuendo così alla diminuzione delle emissioni di gas serra nell'atmosfera. Anche nel 2023 la nostra fornitura di gas viene certificata quale green, essendo le relative emissioni totalmente compensate con progetti a livello internazionale.

La sede della Banca di Via Macello 55 in fase di costruzione è stata certificata LEED Silver.

Consumi di energia diretti	UDM	2023	2022	2021
Riscaldamento	GJ	11.715	12.193	14.404
Gas naturale	GJ	10.715	11.013	13.208
Gasolio	GJ	999	1.180	1.197
Energia elettrica acquistata	GJ	20.669	22.054	22.876
Di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	20.669	22.054	22.876
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	-	-	-	-
Teleriscaldamento	GJ	1.695	2.067	2.479
Riscaldamento acquistato non rinnovabile	GJ	444	457	608
Riscaldamento acquistato rinnovabile	GJ	1.252	1.610	1.871
Raffrescamento acquistato non rinnovabile	GJ	-	-	-
Raffrescamento acquistato rinnovabile	GJ	-	-	-
Totale combustibili non rinnovabili (incluso parco auto)	GJ	15.050	15.511	17.682
Consumo carburanti non rinnovabili parco auto	GJ	2.892	2.861	2.658
Totale consumi di energia	GJ	36.987	39.179	42.430
Di cui fonti rinnovabili	GJ	21.937	23.668	24.748
% rinnovabili sul totale	%	59,3%	60,4%	58,3%



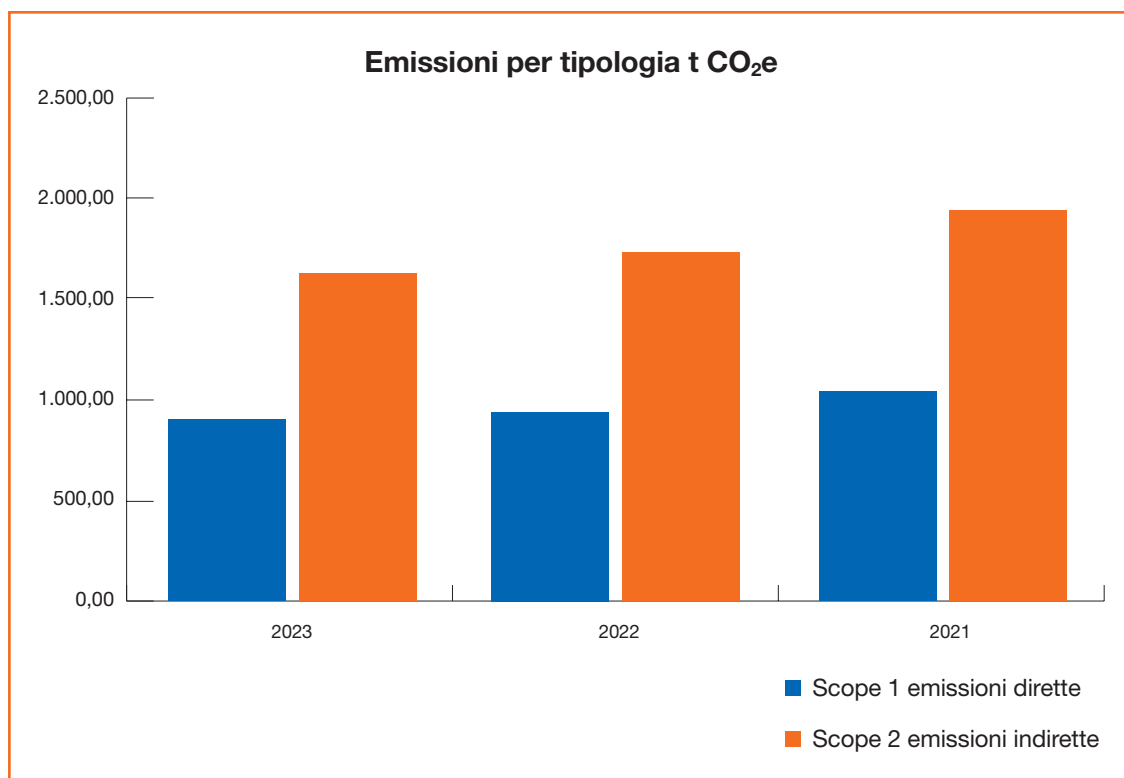
EMISSIONI IN ATMOSFERA

Le emissioni dirette della Banca (Scope 1) si riferiscono al volume di emissioni connesso alle sedi operative e alla flotta aziendale, mentre quelle indirette (Scope 2) sono costituite dai volumi di emissioni generate dall'energia e dal teleriscaldamento acquistato dalla Banca.

Per quanto riguarda lo Scope 1, il calcolo si basa su quanto riportato dal database dei fattori emissivi DEFRA 2023; per quanto attiene, invece, i dati relativi allo Scope 2, i fattori emissivi applicati con metodo Location-based fanno riferimento, relativamente all'energia elettrica consumata, e, relativamente al teleriscaldamento, ai fattori ISPRA 2023 per la produzione di calore da impianti cogenerativi. Per il calcolo delle emissioni indirette Scope 2 con metodo Market-based sono stati applicati al Residual Mix non coperto da Garanzie di Origine i fattori di emissione forniti dal documento "European Residual Mixes 2022" pubblicato da AIB (Association of Issuing Bodies) il 01/06/2023, per il teleriscaldamento i fattori emissivi dei supplier e, in caso di dato mancante, i fattori ISPRA 2023 per la produzione di calore da impianti cogenerativi a Gas Naturale.

Emissioni dirette e indirette prodotte dalla Banca	UDM	2023	2022	2021
Emissioni dirette (Scope 1)				
Gasolio da riscaldamento	T CO ₂ e	73,80	88,39	89,89
Gasolio auto	T CO ₂ e	198,56	203,67	185,80
Benzina auto	T CO ₂ e	3,07	0,00	0,79
Gas naturale	T CO ₂ e	637,02	647,80	779,03
Totale emissioni dirette (scope 1)	T CO₂e	912,45	939,86	1.055,51
Emissioni indirette (Scope 2)				
Energia elettrica acquistata location-based	T CO ₂ e	1.539,60	1.602,63	1.774,80
Energia elettrica acquistata market-based	T CO ₂ e	2,81	0,42	0,18
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	T CO ₂ e	-	-	-
Teleriscaldamento acquistato location based	T CO ₂ e	126,60	121,14	145,88
Teleriscaldamento acquistato market based	T CO ₂ e	93,45	109,10	153,79
Totale location-based	T CO₂e	1.662,33	1.723,78	1.920,68
Totale market-based	T CO₂e	111,95	109,52	153,97

Nota: Le emissioni riportate in T di T CO₂e sono rappresentative del mix nazionale dei gas ad effetto serra.



CONSUMI IDRICI

Il consumo di acqua di falda deriva da tre pozzi.

Prelievo idrico	UDM	2023	2022	2021
acque di superficie	L	-	-	-
acque sotterranee	L	99.632.000	102.607.000	83.582.000
di cui acqua dolce (<=1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	99.632.000	102.607.000	83.582.000
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	28.327.747	27.548.517	27.788.470
di cui acqua dolce (<=1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	28.327.747	27.548.517	27.788.470
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	-	-	-
TOTALE	L	127.959.747	130.155.517	111.370.470

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 INDIRECTI

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.

Gli impatti ambientali indiretti sono emersi quale tema materiale sia per i nostri stakeholders che per il Management della Banca.

ESG Evaluation Tool – Clienti Corporate

In tale contesto la Banca ha adottato nel 2020 l'ESG Credit Framework, un documento che definisce le principali linee guida per la concessione di crediti "sostenibili" che si sommano alla preesistente blacklist con la quale già venivano escluse determinate tipologie di finanziamento, come per esempio quelle per attività legate a produzione di armi, sfruttamento del lavoro minorile e gaming. La Banca ha identificato 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, e il settore dei privati e delle famiglie, il cui ruolo è cruciale in considerazione delle loro scelte di consumo.

L'anno 2021 ha portato grandi sviluppi e un punto di partenza molto promettente sul lato della valutazione ESG nella concessione creditizia. È stato infatti sviluppato un Tool, il cui lancio è stato effettuato all'inizio del 2022 con il coinvolgimento di tutti i centri corporate della Banca, grazie al quale i consulenti Volksbank hanno potuto cominciare a valutare non solamente gli impatti ambientali, ma anche quelli sociali e di governance delle controparti corporate e dei loro progetti. In dettaglio, si tratta di un questionario di autovalutazione perlopiù di tipo qualitativo che viene somministrato alle aziende richiedenti nuovi finanziamenti destinati a progetti di investimento a medio-lungo periodo con il quale la Banca è in grado di misurare concretamente il grado di *awareness* della controparte alle tematiche ESG e l'allineamento dei progetti oggetto di finanziamento alla strategia della Banca.

L'obiettivo per il 2023 è stato quello di rendere questo tool tecnologicamente ancora più avanzato, preciso e fruibile.

Con la pubblicazione degli ESRS (european sustainability reporting standards) volontari per le PMI la Banca sta intraprendendo un processo di affinamento del tool e considerando l'implementazione di un modulo per la valutazione dell'allineamento alla tassonomia.

Offerta mutui – Clienti Retail

La Banca si fa promotrice della sostenibilità ambientale concedendo mutui destinati a finanziare le spese di costruzioni ad elevati standard di prestazione energetica. Al fine di monitorare al meglio la concessione di mutui ad alta valenza ambientale è di fondamentale importanza la raccolta dell'Attestato di Prestazione Energetica, un documento che contiene le caratteristiche energetiche di un edificio, di un'abitazione o di un appartamento. Può essere rilasciato solo da professionisti accreditati e riporta i consumi energetici

di un edificio in una scala da A (il migliore) a G (la peggiore). Dal certificato di efficienza energetica si possono desumere le emissioni di CO₂ dell'immobile, dato di assoluta importanza per varie riflessioni nell'ecosistema bancario.

La raccolta dell'attestato di prestazione energetica APE o – ove diversamente previsto – il Certificato di Prestazione Energetica Casaclima è stata implementato nella procedura per la concessione del credito.

In questo contesto, si sottolinea il coinvolgimento della Banca al gruppo di lavoro EEMI (Energy Efficient Mortgage Initiative), 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.

Finanza sostenibile

Nel corso del 2023 sono stati portati a termine gli interventi volti a recepire le disposizioni relative alla normativa SFDR (Regolamento (UE) 2019/2088 sulle informazioni sulle caratteristiche sostenibili delle strategie di investimento e sulla prevenzione dell'utilizzo improprio delle etichette sostenibili). Tali disposizioni includono:

- Informazioni sulle caratteristiche sostenibili: i soggetti collocatori devono fornire informazioni chiare e trasparenti sulle caratteristiche sostenibili dei loro prodotti finanziari.
- Classificazione dei prodotti finanziari: i soggetti collocatori devono classificare i loro prodotti finanziari in base al loro livello di sostenibilità.
- Rendicontazione sostenibile: i soggetti collocatori devono rendere disponibili informazioni sulle loro pratiche sostenibili e sull'impatto ambientale, sociale e di governance dei loro prodotti finanziari.
- Controlli sulla preferenza della clientela: i soggetti collocatori devono effettuare controlli sulla preferenza della clientela per quanto riguarda le caratteristiche sostenibili dei loro prodotti finanziari.

L'obiettivo è quello di promuovere la trasparenza e la responsabilità nella gestione dei prodotti finanziari e di garantire che le preferenze degli investitori vengano effettivamente rispettate. Questo aiuta a garantire che gli investimenti siano coerenti con i valori sostenibili degli investitori e contribuiscano a un futuro più sostenibile.

La Banca ha adeguato la raccolta delle preferenze della clientela per quanto riguarda le caratteristiche sostenibili dei prodotti finanziari e finalizzato il progetto volto all'integrazione nell'ambito della valutazione di adeguatezza delle preferenze raccolte rispetto a quanto proposto nel portafoglio.

La Banca elabora dei portafogli modello, costituiti da OICR (Organismi di investimento collettivo del risparmio), abbinandoli ai profili/orizzonti temporali dei Clienti e selezionando gli OICR oggetto di raccomandazione tramite algoritmi di ottimizzazione e di creazione di una "frontiera efficiente", ossia la migliore combinazione di asset class in ottica di minore rischio storico e maggiore rendimento stimato (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.

Nell'elaborazione dei portafogli modello si tiene in considerazione la quota parte di prodotti classificati come "Art. 8" e "Art. 9" SFDR (considerati come fondi sostenibili) per mantenere una coerenza fra le preferenze dei clienti ed il portafoglio proposto dalla Banca.

Grazie all'integrazione dei fattori di sostenibilità all'interno dell'offerta commerciale Banca e specifiche sessioni formative nei confronti della rete commerciale al fine della maggiore comprensione con riferimento alla metodologia utilizzata, lo stock di fondi terzi presenti nei portafogli dei clienti ha avuto un aumento sensibile del rating (fornito da una società leader nel settore, "MSCI"): al 31.12.2023, circa 0,544 mld, pari al 23% dello stock complessivo, sono relativi a fondi "Leader", a basso rischio ESG. Questo valore è più basso dell'anno precedente a seguito di un cambio di metodologia da parte della società fornitore del rating. L'obiettivo sulla nuova raccolta è focalizzato su 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 1,9mld (83,2%) delle masse collocate, in aumento rispetto alla rilevazione dell'anno precedente nonostante il cambio di metodologia citato precedentemente.

Il totale dello stock compreso all'interno di quanto considerato sostenibile secondo la normativa SFDR ("Art. 8", "Art. 9") è pari a circa 1,6mld (67%) delle masse collocate, rispettivamente circa 1,3 mld "Art. 8" e 0,2 mld "Art. 9", anche questi in aumento rispetto all'anno precedente.

Esposizioni della Banca a imprese in settori che contribuiscono al cambiamento climatico

Nel 2021, seguendo l'impostazione di uno studio dell'EBA relativo all'esposizione degli intermediari finanziari al rischio climatico, la Banca ha analizzato la composizione del proprio portafoglio crediti sulla base dei cosiddetti Climate Policy Relevant Sectors (o CPRS): tali settori, identificati per la prima volta in un paper del 2017 promosso dall'Università di Zurigo, comprendono le attività economiche maggiormente esposte al rischio climatico e agli effetti delle policy ambientali. Per l'anno 2022 e per l'anno 2023 la Banca ha replicato l'analisi, già svolta nel 2021. I risultati dell'analisi sono stati in seguito adattati agli standard tecnici di disclosure sui rischi ESG pubblicati dall'EBA nel gennaio 2022. Viene riportata qui di seguito l'esposizione della Banca alle attività economiche che più contribuiscono al fenomeno del cambiamento climatico.

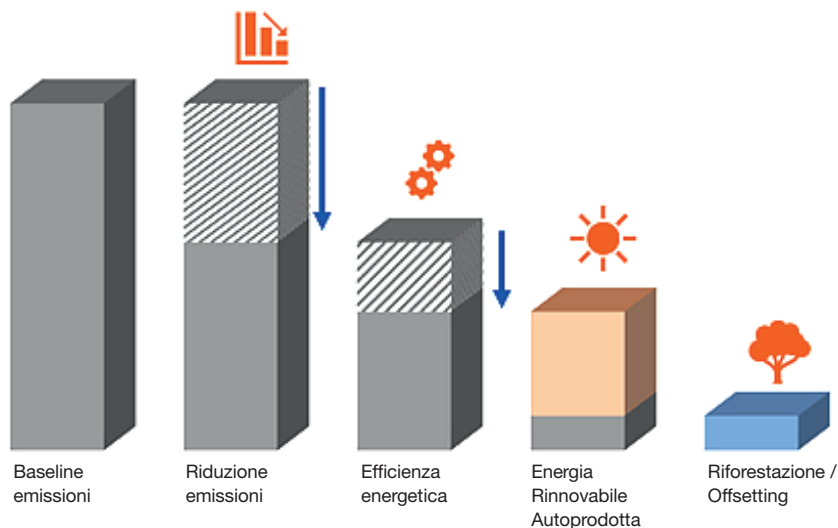
		2023	2022	2021
Totale	€m	4.594.182	4.637.980	4.724.529
A – Agricoltura, silvicoltura e pesca	€m	520.649	502.781	545.086
B – Attività estrattiva	€m	15.676	15.243	14.821
C – Attività manifatturiere	€m	865.990	872.697	817.623
D – Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	€m	123.653	137.294	138.075
E – Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di trattamento dei rifiuti e risanamento	€m	51.175	42.640	46.981
F – Costruzioni	€m	631.263	634.486	681.513
G – Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	€m	668.993	704.498	692.583
H – Trasporto e magazzinaggio	€m	207.453	195.932	194.104
I – Servizi di alloggio e di ristorazione	€m	892.717	910.086	935.405
L – Attività immobiliari	€m	616.611	622.323	658.339

* In conformità al regolamento delegato (UE) 2020/1818 della Commissione che integra il regolamento (UE) 2016/1011 per quanto riguarda gli standard minimi per i parametri di riferimento per la transizione climatica UE e i parametri di riferimento allineati a Parigi dell'UE – Regolamento sulle norme di riferimento per il clima – Considerando 6: Settori elencati nelle sezioni da A a H e nella sezione L dell'allegato I del regolamento (CE) n. 1893/2006

DECARBONIZZAZIONE

Per mitigare gli effetti del cambiamento climatico, la Banca ha implementato un percorso volto alla decarbonizzazione che si articola in quattro step:

- il primo passo consiste nell'osservare i consumi attuali e nell'implementare delle azioni che mirino ad un utilizzo più consapevole dell'energia volto ad ottenere dei risparmi dei consumi e delle emissioni.
- una volta ottimizzati i consumi, il secondo passo prevede un miglioramento dell'efficienza energetica andando a sostituire apparecchi obsoleti o energivori con tecnologie volte all'utilizzo di energia green o con prestazioni energetiche migliori.
- il terzo passo prevede l'installazione di sistemi di produzione di energia da fonti rinnovabili che puntano a coprire almeno in parte il fabbisogno energetico della Banca.
- per la parte residuale di emissioni di CO₂, la Banca implementa azioni di riforestazione, quindi di cattura attiva e in ultima istanza di offsetting.



EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Il progetto di efficientamento energetico che ha preso avvio nella seconda parte del 2022 punta alla riduzione delle emissioni di CO₂ nella sede di Bolzano e in tutta la rete di filiali.

La Banca si avvale del supporto di Unoenergy, azienda specializzata nella rilevazione, analisi dei consumi energetici e gestione dell'energia, che si occuperà di seguire la Banca nei successivi 10 anni per la regolazione e ottimizzazione dell'uso di impianti di riscaldamento e raffrescamento e del sistema di illuminazione. Tra gli interventi di efficientamento energetico rientra il sistema BEMS che permette di effettuare una misurazione generale dell'energia, la gestione delle temperature di uffici ed open space, l'ottimizzazione dell'orario di accensione degli impianti, la telegestione da remoto e la segnalazione tempestiva di eventuali guasti al manutentore. Unoenergy sarà inoltre responsabile della gestione e conduzione energetica degli impianti, della fornitura di vettori energetici e dell'installazione di LED. Tali interventi permetteranno di risparmiare almeno il 18 % di emissioni di CO₂ ogni anno. Al 31.12.2023 sono state allacciate alla piattaforma di gestione il 60 % delle filiali e si stima di avere la totalità delle filiali attive entro la partenza della stagione estiva 2024.

Fattorizzando il saving futuro in consumi elettrici la Banca ha effettuato i primi ragionamenti su come intraprendere, nell'arco piano l-mpact 2026 un percorso di progressivo raggiungimento dell'indipendenza energetica basandosi sull'implementazione di progetti di autoconsumo da fonti energetiche rinnovabili ove possibile e di realizzazione di progetti su larga scala per i consumi residui.

BOSCO MORANZANI

A inizio novembre 2022, la Banca ha festeggiato la nascita a Mira, in provincia di Venezia, del “Bosco Moranzani – foresta accessibile di Volksbank”, il primo bosco in Italia progettato per essere accessibile e inclusivo. Il progetto si estende su un'area di circa 50mila metri quadri e comprende la messa a dimora di un totale di 5.300 alberi, di 16 specie autoctone diverse. Nei prossimi dieci anni è stimato che il bosco assorbirà 660 tCO₂. Il progetto, oltre ad essere vincitore di un bando e di un cofinanziamento del Ministero della Transizione ecologica, rispecchia valori importanti condivisi dalla Banca, quali l'inclusività, l'attenzione verso lo sviluppo sostenibile del territorio e la vicinanza alla comunità locale. Infine, per garantire una gestione sostenibile del bosco garantita e certificata, l'area verrà sottoposta a certificazione FSC.

L'impianto di alberi, terminato nella primavera 2023, è avvenuto nel pieno rispetto dei ritmi della natura e dei più rigorosi standard di gestione forestale responsabile. Gli alberi contribuiscono attivamente alla tutela del territorio e del clima, poiché regolano le risorse idriche, riducono l'inquinamento atmosferico, mitigano i cambiamenti climatici e aumentano la biodiversità di flora e fauna.

Come sopra menzionato, accessibilità e inclusione rivestono un ruolo di primaria importanza in questo progetto. A promuovere questa iniziativa è infatti la Fondazione Emma, un attore importante sia per quanto riguarda la creazione del progetto che per dare l'opportunità di fruire della foresta a persone con un ampio spettro di disabilità, non solo motorie, ma anche legate a disturbi neurologico-cognitivi e patologie cronico-degenerative. In fase di progettazione, oltre ad abbattere tutte le possibili barriere, verranno ideati servizi e attività sulla base delle diverse necessità affinché ciascuno possa creare un rapporto personale con la natura. All'interno dell'area sarà presente un percorso ciclopedonale predisposto per la fruizione in sicurezza da parte di persone con disabilità motorie ed arricchito da panchine accessibili ed aree di soste attrezzate, oltre che da segnaletica e percorsi tattili come il braille.

A novembre 2023 Bosco Moranzani ha festeggiato il suo primo anno di vita, anno decisivo per le fallanze dell'impianto che sono risultate decisamente contenute.

I lavori effettuati si possono riassumere come segue:

- preparazione del terreno (aratura medio-profonda seguita da una erpicatura/fresatura), concimazione organica e livellamento del terreno per favorire il più possibile lo sgrondo delle acque meteoriche;
- impianto di 5.300 alberi e arbusti di specie autoctone ed ecologicamente consone (farnia, carpino bianco, frassino meridionale, acero campestre, tiglio selvatico, ciliegio selvatico, pero selvatico, melo selvatico, sambuco nero, pallon di maggio, biancospino, ligustrello, fusaggine, prugnolo, corniolo, nocciolo) in filari di tipo sinusoidale per favorire la naturalità dell'impianto;
- posa del materiale di protezione e tutoraggio per le piantine (shelter in cartone biodegradabile, pali tutori di bambù e disco pacciamante in fibre di cocco/iuta);
- realizzazione di un percorso ciclo-pedonale di larghezza 2m e circa 250m di sviluppo, predisposto per la fruizione delle persone con disabilità;
- realizzazione di aree di sosta lungo il percorso ciclo pedonale;
- posa di 1 panchina e 5 cestini portarifiuti;
- posa di 4 bacheche con pannello informativo.

Il piano delle manutenzioni, avviato a seguito dalla conclusione dei lavori d'impianto, è di 7 anni e prevede i seguenti interventi:

- irrigazioni di soccorso tutte le volte che si renda necessario, sono previsti almeno 2 interventi successivi all'impianto;
- sfalcio degli interfilari con taglio il più possibile vicino alle piante. Sono previsti 4 tagli all'anno per i primi 4 anni e 3 tagli all'anno i successivi 3 anni;
- rimozione manuale dell'erba nel foro di impianto: sono previsti 3 interventi da svolgersi il 1° e 2° anno successivi all'impianto;
- ripristino delle fallanze, previste nell'ordine del 5% entro il termine della seconda stagione vegetativa;
- controllo della vegetazione in prossimità dei nuovi percorsi, con taglio dell'erba e di infestanti per almeno un metro per ogni lato del percorso e contenimento delle specie arboree ed arbustive se necessario. Sono previsti 4 interventi all'anno;
- sfalcio delle aree a prato e capezzagne. Sono previsti 4 tagli all'anno.

Questo cospicuo impegno porterà, già nella prima metà del 2024 all'audit per la certificazione dei servizi ecosistemici ad opera di FSC.

COMUNITÀ ENERGETICHE

A partire da fine 2022, la Banca ha avviato una serie di incontri sul suo territorio al fine di informare e sensibilizzare i propri clienti sulla diffusione e costituzione di comunità energetiche. Condividere energia pulita prodotta localmente, ridurre le emissioni di CO₂ e sostenere le famiglie ed aziende del territorio: sono questi alcuni degli obiettivi dell'iniziativa.

Una comunità energetica è una forma collettiva di autoproduzione, autoconsumo e condivisione dell'energia. Nello specifico, è formata da uno o più impianti di energia rinnovabile e da un numero di utenti che condividono l'energia prodotta. I soggetti che fanno parte di una comunità energetica possono essere persone fisiche, PMI, enti territoriali oppure autorità locali.

Le comunità energetiche hanno numerosi impatti positivi sulla comunità, sotto diversi punti di vista:

- ambientale: minore dipendenza da combustibili fossili e decarbonizzazione;
- sociale: sostegno a famiglie e PMI del territorio;
- governance: maggiore sostenibilità economica.

La Banca promuove la creazione di Comunità Energetiche tramite la collaborazione con partner tecnici esperti del settore e l'offerta di finanziamenti a privati, condomini e PMI per la realizzazione di impianti fotovoltaici secondo una formula che non vada a pesare sulle disponibilità economiche del cliente ma che sfrutti i benefici statali e il risparmio energetico.

Gli incontri sono proseguiti per tutto il 2023 riscuotendo grande interesse, in attesa del decreto attuativo necessario, pubblicato agli inizi del 2024.

PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO

Nel contesto del mobility management la Banca si impegna ad accrescere la propria responsabilità attraverso la stesura di un Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) annuale e la nomina del proprio Mobility Manager. Il Piano persegue l'obiettivo di consentire la riduzione strutturale e permanente dell'impatto ambientale derivante dal traffico veicolare nelle aree urbane e metropolitane dei propri dipendenti, promuovendo la realizzazione di interventi di organizzazione e gestione della domanda di mobilità interna che consentano la riduzione dell'uso del mezzo di trasporto privato motorizzato individuale negli spostamenti sistematici casa-lavoro e favoriscano il decongestionamento del traffico veicolare e il derivante impatto ambientale.

Nel caso della Banca l'entità da monitorare risulta la sede centrale di via del Macello 55 a Bolzano, coinvolgendone i dipendenti, in primis grazie alla somministrazione a fine 2023 di un questionario per poter comprendere le modalità abituali e la propensione al cambiamento del mezzo di trasporto dei collaboratori. I risultati raccolti serviranno come baseline per l'implementazione di progettualità nel corso di tutto il 2024.

Una delle misure già adottate è stata l'acquisto da parte della Banca di sette biciclette elettriche fornite dalla Cooperativa Sociale Novum2, che si occupa dell'inserimento nel mondo lavorativo di ragazzi in difficoltà.

Due biciclette arricchiscono il parco biciclette muscolari già in essere presso la nostra sede di Via Macello, che attualmente conta quattordici mezzi, che vengono utilizzati dai collaboratori per gli spostamenti durante l'orario di lavoro.

Cinque biciclette elettriche sono state assegnate in comodato d'uso gratuito, a termine, ai collaboratori della sede di Via Macello che ne abbiano fatto richiesta previo l'impegno ad utilizzare il mezzo anche per gli spostamenti casa-lavoro.

Tale misura permette di ipotizzare un risparmio di CO₂ negli spostamenti casa-lavoro di ca 1.500 kg annui (calcolo effettuato con l'ausilio di My Mobility Platform by Scrat Srl).

Ulteriori misure sono la messa a disposizione di kit di riparazione biciclette presso la sede e la convenzione a prezzi agevolati per gli interventi di riparazione effettuati dalla Cooperativa Sociale Novum2.

MOBILITÀ

Nel corso del 2022 sono entrate in piena funzione 10 colonnine di ricarica per autovetture elettriche, di cui 5 nel garage interrato e 5 nel cortile esterno. A favorire una mobilità sostenibile è stato il "Regolamento per l'acquisto, l'assegnazione e l'utilizzo delle auto ad uso promiscuo" del 2022 che prevede un incentivo alla scelta di autovetture con alimentazione non tradizionale (metano, GPL, ibrido, full electric).

Per gli spostamenti di lavoro vengono utilizzati meramente i mezzi pubblici, le biciclette o la flotta di veicoli aziendali.

Nel parco auto della Banca figurano 11 auto Mild Hybrid, 7 auto full electric e una a metano. Una scelta sostenibile che rappresenta il 40 % dell'intero parco automezzi banca.

Per diffondere maggiore consapevolezza sul tema sostenibilità, le auto elettriche in pool sono state "brandizzate" con il logo della Banca. Infine, per incentivare una mobilità a basso impatto ambientale durante l'orario lavorativo, sono a disposizione di tutti i collaboratori nella sede principale dodici biciclette muscolari e due biciclette elettriche.

Cambiamento climatico e tutela dell'ambiente: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> • La comunità di riferimento della Banca risulta incentivata a prender parte alla transizione ecologica da una politica di concessione del credito che la valorizzi; • Riduzione degli impatti ambientali delle proprie sedi; • Offerta di prodotti specializzati al miglioramento dell'efficienza energetica della clientela (attuale e potenziale); • Supporto alla decarbonizzazione attraverso il ricorso a processi di efficientamento e a iniziative mirate 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento dei consumi energetici e relativo aumento delle emissioni dirette (Scope 1 e 2); • Mancato contributo al contenimento del cambiamento climatico attraverso le emissioni indirette che impattano il business della Banca (Scope 3).
Rischi <ul style="list-style-type: none"> • Rischio di credito: impatto derivante da un peggioramento del merito creditizio delle controparti imputabile all'incremento dei fattori di rischio C&A; • Rischio reputazionale: impatto collegato alla percezione negativa da parte degli stakeholder per una mancata e/o inadeguata gestione delle tematiche di sostenibilità; • Rischio strategico: possibile perdita di quote di mercato in caso di mancato posizionamento della Banca relativamente all'offerta di prodotti di credito e finanziari ecosostenibili; • Rischio operativo: in caso di episodi legali al greenwashing, è possibile che la Banca incorra in sanzioni e/o interruzioni del business. • Rischio di mercato: connesso alle ridotte performance delle controparti emittenti maggiormente impattate dai rischi C&A. 	

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

Lo sviluppo del capitale umano fa riferimento al processo attraverso il quale la Banca valorizza le risorse umane al fine di migliorare le competenze e le abilità, con l'obiettivo di aumentare la produttività e migliorare l'efficienza del lavoro. I dipendenti della Banca rappresentano un fattore chiave per il suo successo e una cultura aziendale inclusiva può aiutare a migliorare la produttività, la creatività e l'innovazione. Ciò include la formazione dei dipendenti sui temi di diversità e inclusione, e prevede inoltre l'implementazione di politiche e pratiche per la prevenzione della discriminazione, la promozione di programmi di mentoring e di sviluppo professionale, nonché l'implementazione di politiche di assunzione che promuovano la diversità e l'inclusione.

VALORIZZAZIONE E BENESSERE DEL PERSONALE

In questa sezione si riportano le informazioni afferenti alla valorizzazione del personale della Banca, in particolare le tematiche legate ai dipendenti (e.g. diversità, inclusione, salute e sicurezza, benefit).

La risorsa più importante, di cui la Banca dispone, è rappresentata dal Personale che, come tale, richiede un'attenzione particolare e 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 e al Codice Etico di Volksbank quale banca regionale.

L'obiettivo primario della funzione Human Resources è quello di mettere in atto strategie che consentano a tutte le collaboratrici e a tutti i collaboratori di sviluppare e consolidare le proprie competenze professionali e personali. Lo sviluppo di tali competenze viene perseguito soprattutto attraverso la formazione continua del personale ovvero attraverso la progettualità lavorativa orientata all'evoluzione del proprio ruolo nell'ottica di poter dare un contributo concreto e sentirsi parte in maniera proattiva dello sviluppo che sta vivendo la Banca.

La funzione Human Resources della Banca assicura, mediante rotazione interna, nuove assunzioni e percorsi professionali personalizzati e formazione continua, le risorse necessarie al consolidamento delle unità organizzative e delle filiali dislocate nelle varie province. La funzione HR, inoltre, garantisce il rafforzamento dell'organico in linea con le politiche di dimensionamento annualmente adottate dall'azienda la sostituzione tempestiva sia delle collaboratrici e dei collaboratori che hanno cessato l'attività sia degli assenti per un periodo prolungato (maternità, infortunio o malattia). La Banca valorizza lo scambio di esperienze e professionalità tra uffici interni e la rete commerciale, in base alle esigenze organizzative di volta in volta da porre in essere.

Ai fini del raggiungimento delle strategie di gestione del personale sono stati definiti specifici percorsi formativi, in linea con la strategia ed i valori aziendali, rispondenti alle esigenze di sviluppo professionale e personale del collaboratore.

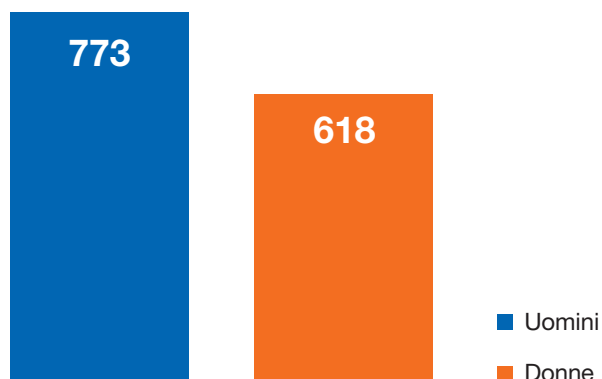
Il colloquio annuale con il collaboratore rappresenta il focus rispetto al momento valutativo delle prestazioni e dei fattori comportamentali, alla rilevazione delle esigenze formative richieste dal ruolo ricoperto e all'analisi del potenziale individuale. Il percorso di crescita è di carattere professionale, culturale e umano e si pone l'obiettivo di portare le collaboratrici e i collaboratori a ricoprire ruoli di maggiore responsabilità. Il 100 % dei dipendenti riceve una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale.

L'organico della Banca a fine esercizio 2023 era composto da n. 1.391 collaboratori (n. 1.357 a fine 2022). Il mantenimento dei livelli di organico, in linea con gli obiettivi previsti dal piano industriale, è stato reso possibile grazie all'assunzione di 114 nuovi collaboratori nell'arco del 2023, molti dei quali (più del 50%) di età inferiore ai 30 anni favorendo così il ricambio generazionale già in atto nel corso degli ultimi anni. Alla data 31.12.2023 erano in forza 3 collaboratori non dipendenti, di cui 2 tirocinanti che hanno operato in diversi ambiti aziendali e 1 collaboratore, esperto HR, ai sensi degli artt. 2, 53 e 54 d.lgs. 81/2015.

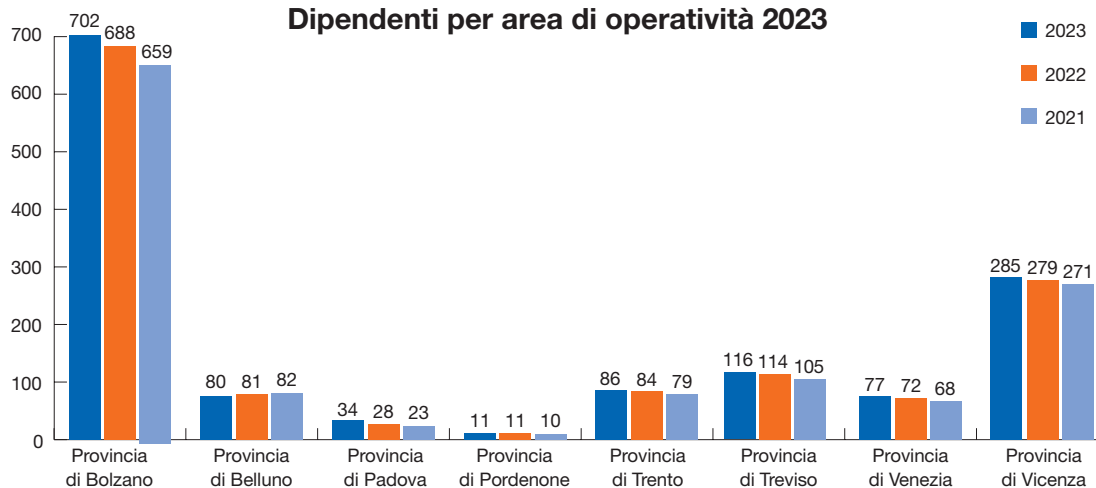
Delle assunzioni nell'anno 2023, 77 sono inseriti nella rete commerciale e 37 nuovi collaboratori nelle unità organizzative interne.

Turnover	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Personale in entrata	50	64	114	43	58	101	38	64	102
Per età:									
<= 29 anni	35	29	64	29	24	53	15	36	51
30-50 anni	14	24	38	13	27	40	23	24	47
>= 51 anni	1	11	12	1	7	8	0	4	4
Personale in uscita	27	53	80	34	45	79	25	38	63
Per età:									
<= 29 anni	10	11	21	8	8	16	4	9	13
30-50 anni	13	15	28	16	11	27	13	12	25
>= 51 anni	4	27	31	10	26	36	8	17	25
Motivazione uscita:									
Uscite volontarie (escluso il pensionamento)	20	26	46	19	20	39	14	19	33
Pensionamento	2	19	21	9	20	29	7	10	17
Licenziamenti	1	1	2	0	1	1	1	2	3
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato, fdo esuberi, decessi, accordi individuali)	4	7	11	6	4	10	3	7	10
Tasso di turnover positivo	9 %	9 %	9 %	7 %	8 %	8 %	6 %	9 %	8 %
Tasso di turnover negativo	5 %	7 %	6 %	6 %	6 %	6 %	4 %	5 %	5 %
Tasso di turnover	6 %	8 %	14 %	13 %	14 %	13 %	11 %	14 %	12 %

Totale dei dipendenti per genere



Dipendenti per area di operatività 2023



Informazioni sul personale	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale per genere	44 %	56 %		44 %	56 %		44 %	56 %	
Totale per categoria di lavoro									
Dirigenti	17 %	83 %		17 %	83 %		17 %	83 %	
Quadri direttivi	22 %	78 %		22 %	78 %		21 %	79 %	
Restante personale dipendente	61 %	39 %		60 %	40 %		61 %	39 %	
Totale per età									
<= 29 anni			12 %			10 %			8 %
30-50 anni			44 %			48 %			56 %
>= 51 anni			44 %			42 %			37 %

Informazioni sul personale	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Composizione per tipo di contratto									
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	600	753	1353	576	741	1317	571	726	1297
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	18	20	38	19	21	40	15	23	38
Composizione per tipo di impiego									
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	338	765	1103	323	750	1073	316	738	1054
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	280	8	288	272	12	284	270	11	281
Composizione per titolo di studio									
Laurea	200	258	458	188	247	435	179	224	403
Diploma	398	487	885	388	482	870	385	489	874
Scuola media	20	28	48	19	33	52	22	36	58
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Composizione dei contratti a tempo indeterminato per area geografica (provincia)									
	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	304	374	678	296	365	661	297	362	659
Provincia di Belluno	39	40	79	36	44	80	38	44	82
Provincia di Padova	6	25	31	5	22	27	4	19	23
Provincia di Pordenone	5	6	11	5	6	11	5	5	10
Provincia di Trento	43	42	85	38	44	82	36	43	79
Provincia di Treviso	60	52	112	59	54	113	54	51	105
Provincia di Venezia	32	44	76	29	41	70	31	37	68
Provincia di Vicenza	111	170	281	108	165	273	106	165	271

Composizione dei contratti a tempo determinato per area geografica (provincia)									
	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	10	14	24	13	14	27	8	13	21
Provincia di Belluno	0	1	1	1	0	1	0		0
Provincia di Padova	2	1	3	0	1	1		1	1
Provincia di Pordenone	0	0	0	0	0	0	1		1
Provincia di Trento	0	1	1	0	2	2	1	2	3
Provincia di Treviso	3	1	4	1	0	1	1	1	2
Provincia di Venezia	0	1	1	2	0	2		4	4
Provincia di Vicenza	3	1	4	2	4	6	4	2	6

VALORIZZAZIONE DEI COLLABORATORI – SVILUPPO PROFESSIONALE

La formazione e l'aggiornamento delle collaboratrici e dei collaboratori è un aspetto che la Banca ha da sempre valorizzato e continua a rivestire importanza primaria nello sviluppo professionale del proprio personale. La Banca predispone annualmente un ampio programma formativo rivolto a tutti i collaboratori per favorire lo sviluppo professionale e l'aggiornamento delle competenze tecniche, comportamentali e di gestione delle relazioni oltre ad adempiere agli obblighi di aggiornamento professionale previste a livello normativo. Lo svolgimento delle attività formative nel corso del 2023 è avvenuto sia mediante l'utilizzo dei canali digitali, organizzando sessioni in modalità webinar oppure e-learning, sia mediante sessioni formative in presenza, siano esse Training on the job o aule in presenza fisica. Soprattutto quest'ultima modalità è stata utilizzata nei casi in cui la presenza fisica ha costituito un elemento indispensabile per favorire l'apprendimento.

Per i collaboratori della rete commerciale sono stati messi a disposizione nel corso dell'anno corsi con l'obiettivo di rafforzare le competenze, l'approccio commerciale e l'utilizzo degli strumenti di gestione della relazione con la clientela. L'offerta di formazione su tematiche di natura tecnico bancaria si è concentrata sull'aggiornamento delle competenze per la consulenza finanziaria, creditizia e assicurativa, nonché all'approfondimento su tematiche legate alla normativa (antiriciclaggio, trasparenza ecc.). Per supportare i collaboratori inseriti nel corso dell'anno in nuove posizioni di responsabilità con mansioni di coordinamento di risorse viene predisposto annualmente un percorso di formazione di accompagnamento al ruolo trattando tematiche sullo sviluppo delle soft skills.

Formazione del personale

Complessivamente nell'esercizio 2023 sono state erogate 80.270 ore di formazione, che corrispondono ad una media di 57 ore per collaboratore, confermando i dati relativi all'anno precedente. Di tali percorsi formativi alcuni sono stati erogati attraverso webinar, e-learning ed anche in presenza fisica.

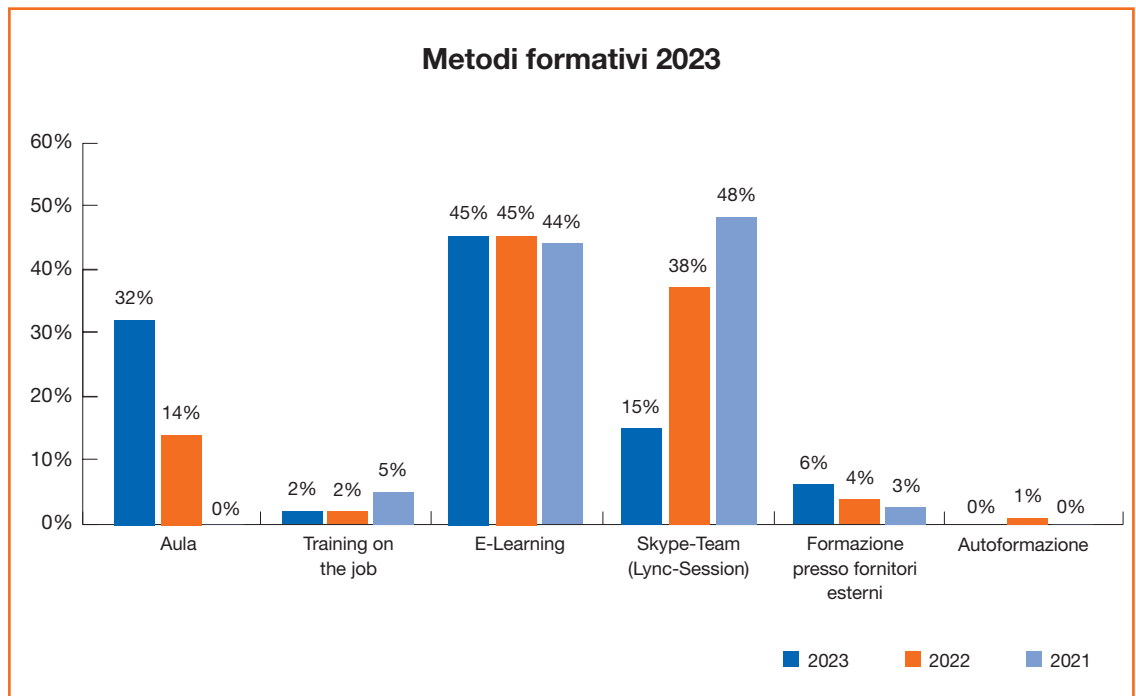
Lo sviluppo professionale dei collaboratori della rete commerciale si è rivolto agli ambiti finanze, titoli, crediti e prodotti bancari e sviluppo delle competenze legate alla leadership e alle capacità di tipo commerciale. Per le collaboratrici e i collaboratori neoassunti senza esperienza bancaria è stato inserito all'interno del piano di on-boarding un percorso approfondito finalizzato all'introduzione di tematiche tecniche utili allo svolgimento delle proprie mansioni e all'attività tipica del settore bancario.

Nel 2023 è stata organizzata la seconda edizione del progetto di sviluppo professionale rivolto alle collaboratrici e ai collaboratori con meno di 40 anni di età chiamato 'Cresciamo Insieme'. I partecipanti selezionati, una ventina, hanno preso parte a diversi moduli formativi strutturati e finalizzati allo sviluppo della conoscenza del settore bancario, con specifico riferimento alla realtà Volksbank, e delle competenze tecnico-bancarie e trasversali (soft skills, leadership, comunicazione).

È stato inoltre concretizzato nel corso del 2023 un percorso formativo rivolto al personale della rete commerciale, in particolare per i collaboratori che si occupano di consulenza in ambito investimenti, volto ad accrescere le competenze nella consulenza riservata alla clientela ad elevato standing. Nel corso del 2023 è stato definito anche un percorso rivolto all'accrescimento delle competenze nella consulenza in ambito successioni che si concretizzerà da inizio 2024, per consentire ai consulenti della rete commerciale di fornire un livello di consulenza professionale anche in tale ambito.

Formazione al personale	UDM	2023			2022			2021		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	h	139	1.257	1.395	184	1.068	1.252	135	824	959
Quadri direttivi	h	7.308	25.651	32.958	7.156	27.373	34.529	7.981	30.204	38.185
Restante personale dipendente	h	27.110	18.806	45.916	24.984	18.304	43.288	26.103	17.796	43.899
Totale numero di ore di formazione	h			80.270			79.069			83.043

Ore medie di formazione al personale	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	23,13	41,88	38,76	30,67	36,83	35,77	22,50	28,41	27,40
Quadri direttivi	58,93	59,65	59,49	58,66	64,11	62,89	69,40	71,57	71,11
Restante personale dipendente	55,55	60,08	57,32	53,50	59,82	56,00	56,14	59,72	57,53



I colloqui con i collaboratori si tengono annualmente e rappresentano un importante strumento di feedback e sviluppo. Nel 2023 è proseguito l'utilizzo del modulo valutativo introdotto nel 2016, integrato con alcune specifiche che hanno reso possibile valutare con maggiore oggettività la prestazione lavorativa e il potenziale dei singoli collaboratori. Una importante novità introdotta nel corso del 2023 è stata la possibilità fornita ai collaboratori di inserire una autovalutazione della propria prestazione all'interno del modulo dedicato.

Nell'ambito del processo valutativo il dialogo tra preposto e collaboratore continua a rivestire grande importanza, 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 degli anni sulla gestione efficace dei colloqui con i collaboratori e un modulo specifico viene riservato anche nella formazione dei nuovi responsabili.

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 e 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. Negli ultimi anni, la contrattazione collettiva di secondo livello ha avuto particolare attenzione a temi di stretta attualità quali, per esempio, al lavoro agile (smart working).

DIVERSITÀ

La Banca ha avviato nel corso 2021 un percorso volto ad aumentare la sensibilizzazione e l'attenzione verso tematiche di diversity in senso ampio. Prime tra tutte la neutralità del genere del personale rispetto alle politiche retributive allo stesso applicate. Il punto di partenza è rappresentato da un'analisi approfondita del contesto aziendale di riferimento che si estende a tutto il personale della Banca e si propone come obiettivo, quello di individuare eventuali divari retributivi di genere e la sua evoluzione nel tempo. Il risultato ultimo che la Banca si prefigge di raggiungere è quello di creare un ambiente di lavoro inclusivo con pari opportunità in cui le differenze possano essere sfruttate per la creazione di valore aziendale.

Nel corso del 2023 è stato avviato il progetto cultura al quale hanno partecipato 49 responsabili di primo e secondo livello della Banca, negli incontri fino ad ora svolti sono stati definiti i 6 pilastri su cui si basa la cultura aziendale e definite per ogni pilastro le regole di applicazione. Le attività proseguiranno nel corso dell'anno 2024 con ulteriori incontri in cui è previsto lo sviluppo di ulteriori iniziative volte a rafforzare il radicamento della cultura all'interno della Banca.

Nell'anno 2023, inoltre, sono state sviluppate iniziative per l'aumento della partecipazione femminile al management denominate Empowerment Femminile che hanno visto la partecipazione di 60 colleghe. È stato sviluppato un percorso di formazione rivolto ai preposti sulla Leadership Inclusiva sensibilizzando l'introduzione di un linguaggio inclusivo oggetto anch'esso di specifiche attività.

A maggio 2023 la Banca ha nominato e attivato la figura della Consigliera di Fiducia con il compito di raccogliere le segnalazioni di casi di discriminazione e molestia (sessuale, morale o psicologica) che hanno luogo nell'ambiente di lavoro e di intervenire per fornire consulenza per la risoluzione dei problemi. In adempimento alla normativa in materia sono state pubblicate le procedure per la prevenzione e gestione di discriminazione, mobbing e molestia sul posto di lavoro.

Fermo restando quanto enunciato nel Codice Etico, all'interno della Banca vengono promossi comportamenti finalizzati all'instaurazione di un ambiente di lavoro sereno, in linea con i valori della Banca, che non ostacolano la valorizzazione delle individualità e diversità dei propri lavoratori, astenendosi dal porre in essere comportamenti pregiudizievoli nei confronti degli stessi. A tal proposito, nel 2022 ha avuto inizio il progetto aziendale DEI (Diversità, Equità e Inclusione) che ha coinvolto un gruppo eterogeneo del personale che si è confrontato in molte occasioni su vari temi, tra cui la parità di genere.

La Banca assicura pari opportunità di carriera al personale senza alcuna distinzione di genere ed un trattamento retributivo equo tra i generi. Nel 2022 è stato possibile ottenere la certificazione di equità di genere secondo la prassi UNI/PdR 125:2022 prevista nel PNRR, come prima Banca regionale in Italia e prima azienda sul territorio altoatesino. Con la verifica di conformità eseguita verso fine 2023, è stata confermata alla Banca la certificazione di equità. La Banca ha adottato una politica di parità di genere che si propone di riconoscere, tutelare e valorizzare le differenze uomo-donna e le pari opportunità sul luogo di lavoro: dalle pratiche di assunzione a quello dello sviluppo professionale e di carriera fino alla valorizzazione degli stili di leadership. Al fine di garantire una certa attenzione al tema della conciliazione dei tempi di vita e lavoro, la Banca nel corso degli ultimi anni ha confermato, tra l'altro, una particolare sensibilità alle richieste di part-time e al rientro al lavoro per le dipendenti che terminano il periodo di congedo per maternità obbligatoria.

Inoltre, nel corso del 2023, hanno avuto luogo varie iniziative rivolte a tutto il personale finalizzate alla crescita del grado di sensibilizzazione circa temi, a titolo esemplificativo relativi a salute mentale, consapevolezza alimentare, work-life balance e time management.

La Banca già da alcuni anni ha costituito all'interno della propria sede di Bolzano un asilo nido aziendale con posti riservati ai figli delle collaboratrici e dei collaboratori.

Annualmente, nell'ambito di revisione delle Politiche di remunerazione ed incentivazione, la Banca conduce una specifica attività di analisi del gender pay gap secondo i criteri e le linee guida previste dalla normativa di vario livello, al fine di porre in essere eventuali azioni correttive rispetto a divari retributivi caratterizzanti il genere meno rappresentato.

Neutralità del sistema retributivo rispetto al genere

Con riferimento al paragrafo 1 delle Politiche di Remunerazione ovvero in conformità alla normativa nazionale e alle più recenti Linee Guida EBA in materia di sane e prudenti politiche di remunerazione, la Banca si propone l'obiettivo di assicurare, a parità di attività svolta, che il personale abbia un pari livello di remunerazione, anche in termini di condizioni per il suo riconoscimento e pagamento.

In materia retributiva, pertanto, la Banca adotta il principio della neutralità che viene puntualmente enunciato nelle politiche di remunerazione ed incentivazione revisionate annualmente. Vengono, pertanto, applicati 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 individualmente assegnati che tengono conto anche del profilo professionale ricoperto dai singoli dipendenti e, conseguentemente, delle responsabilità dai medesimi assunte.

Nello specifico, il Consiglio di amministrazione di Volksbank – su proposta del Comitato amministratori indipendenti e con il supporto della funzione Risorse Umane – ha avviato un processo formale volto a perseguire il massimo livello di parità retributiva all'interno della struttura.

Tale processo, rivolto a tutta la popolazione aziendale, è stato avviato nel 2021.

Con riferimento all'anno 2023, nell'ambito di analisi delle migliori prassi di mercato (benchmarking) condotto in relazione all'aggiornamento e revisione annuale delle politiche di remunerazione applicate in Banca, è stato condotto un preciso processo di analisi e valutazione del gender pay gap (GPG). In tale analisi è stato utilizzato un approccio di tipo statistico che ha diviso il personale della Banca in quartili. Nell'individuazione dei cluster, pertanto, il personale è stato classificato in ordine crescente dalla remunerazione globale lorda più bassa a quella più alta.

Tale approccio è stato utilizzato in ragione delle indicazioni contenute negli Orientamenti EBA «*sugli esercizi di benchmarking in materia di prassi di remunerazione, divario retributivo di genere e rapporti più elevati approvati ai sensi della direttiva 2013/36/UE*» del 30 giugno 2022¹.

Ai fini del calcolo di eventuali gap retributivi, sono state prese in considerazione la Retribuzione Annuale Lorda e la Retribuzione Globale Annuale Lorda (RGA) del personale calcolata come la somma della componente fissa più il premio variabile di competenza dell'esercizio. Il GPG è stato analizzato rispetto al dato medio e al dato mediano di ogni quartile. I risultati non hanno evidenziato criticità. Si segnala che, rispetto alla RGL media, non viene superata la soglia indicativa del 5%: il 1° quartile presenta un dato del -4,40% e il 4° quartile del 3,87%. È stato altresì rilevato che specialmente in riferimento al 2° e il 3° quartile il medesimo dato mediano si è attestato tra il 1,08% e il 3,97%.

Con riferimento al Personale Dirigente emerge un gap contenuto dovuto principalmente alla ridotta presenza femminile nelle posizioni di vertice, per le quali la Banca si impegna a favorire programmi di promozione della diversità di genere.

¹ La formula utilizzata per il calcolo definita dalle citate linee guida dell'EBA è la seguente: $\frac{[(\text{remunerazione media uomini} - \text{remunerazione media donne}) / \text{remunerazione media uomini}] \times 100}{}$.

Rapporto tra salario base e remunerazione femminili / maschili per categoria e per qualifica operativa	2023	2022	2021
Dirigenti – Top management			
Salario base medio	0 %	0 %	0 %
Altre forme remunerative (dato medio)	0 %	0 %	0 %
Remunerazione media totale	0 %	0 %	0 %
Altri Dirigenti			
Salario base medio	83 %	80 %	80 %
Altre forme remunerative (dato medio)	77 %	76 %	77 %
Remunerazione media totale	82 %	79 %	79 %
Quadri direttivi			
Salario base medio	88 %	87 %	86 %
Altre forme remunerative (dato medio)	85 %	87 %	81 %
Remunerazione media totale	87 %	87 %	85 %
Restante personale dipendente			
Salario base medio	91 %	91 %	88 %
Altre forme remunerative (dato medio)	97 %	95 %	90 %
Remunerazione media totale	92 %	92 %	89 %

Congedo parentale	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del diritto al congedo parentale	40	28	68	35	19	54	38	33	71
Numero di dipendenti rientrati in servizio dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	26	28	54	32	17	49	22	32	54
Numero di dipendenti in servizio 12 mesi dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	25	18	43	27	31	58	26	22	48
Tasso di rientro dopo congedo parentale	65 %	100 %	79 %	91 %	89 %	91 %	58 %	97 %	76 %
Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo il congedo parentale	71 %	95 %	80 %	71 %	94 %	82 %	65 %	88 %	74 %

QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA

Nel corso degli anni, la Banca ha implementato vari presidi volti ad aumentare il benessere dei suoi lavoratori. Tra questi, oltre agli adempimenti di tipo normativi come, per esempio, quelli derivanti dagli obblighi informativi a carico del datore di lavoro, la sicurezza sul lavoro, l'applicazione della disciplina relativa ai congedi parentali, la Banca ha introdotto uno strutturato sistema di normativa interna volta a dare precise indicazioni sui valori che i lavoratori devono seguire come anche i comportamenti da poter attuare e quelli che, viceversa, non possono verificarsi. A tal proposito, la Banca ha adottato un sistema di welfare aziendale, un orario flessibile, un preciso processo per richiedere lavoro a tempo parziale (part-time) e introdotto il lavoro agile (smart working) in maniera definitiva anche dopo l'esperienza emergenziale dovuta alla pandemia. Al fine di incentivare un clima lavorativo sereno, la funzione HR pone in essere varie attività volte all'ascolto continuo delle esigenze dei lavoratori.

La funzione HR monitora costantemente l'effetto delle attività poste in essere con particolare riferimento alle conseguenze impattanti sul benessere dei lavoratori. Più nello specifico, specialmente per quanto concerne adempimenti di tipo normativo o richiesti a vario titolo dal regolatore italiano, in stretta collaborazione con le Funzioni Aziendali di Controllo, attraverso un approccio risk based, viene periodicamente valutato il livello di adeguatezza dei presidi posti in essere dalla Banca. Con specifico riferimento agli adempimenti derivanti dalla contrattazione collettiva di ogni livello, inoltre, la funzione HR è in costante contatto con le organizzazioni sindacali rappresentate in azienda.

La Banca e, in particolare la funzione HR, è in costante ricerca delle migliori soluzioni per soddisfare, compatibilmente alle esigenze organizzative e aziendali, la conciliazione di tempi di vita e lavoro.

A partire dall'anno 2024, la Banca, a riprova dell'attenzione verso il benessere e la salute del suo organico, offre la possibilità di fare un check up medico ogni 3 anni di servizio.

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 e 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.

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 possono 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.

La Banca adotta diversi strumenti di medicina del lavoro per garantire la salute e la sicurezza dei propri dipendenti. Tra questi, vengono previste, nel rispetto della normativa e dei contratti collettivi di tempo in tempo vigenti, visite mediche periodiche effettuate dal medico competente e finalizzate a valutare la salute dei lavoratori, individuare eventuali patologie professionali e prevenire malattie legate all'attività lavorativa anche in un'ottica di prevenzione generalizzata di eventuali patologie professionali.

Nell'ambito delle attività di analisi dei rischi vengono poste in essere azioni che mirano ad individuare i potenziali pericoli per la salute e la sicurezza dei lavoratori. In base ai risultati dell'analisi, l'azienda adotta le misure di prevenzione e protezione adeguate.

Vengono altresì previsti percorsi formativi specifici a seconda del ruolo e dalla funzione ricoperta per garantire la sicurezza sul lavoro. La formazione comprende, tra le altre, il corretto utilizzo della propria postazione e della strumentazione aziendale come anche la sensibilizzazione sulla corretta postura e la movimentazione di eventuali carichi.

La Banca nell'ambito delle attività di gestione del rischio pone in essere tutte le azioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro con riguardo a tutte le unità organizzative con specifico riguardo alle peculiarità della rete commerciale e le filiali che la compongono, adottando tutte le misure richieste dalla normativa di tempo in tempo vigente e, nello specifico, quanto richiesto dal d.lgs. 81/2008.

Oltre ai percorsi formativi obbligatori rivolti a tutto il personale sono previsti ulteriori e specifiche formazioni per i responsabili alla sicurezza. A cadenza periodica, inoltre, tutto il personale è invitato, su base volontaria, a rispondere ad una apposita survey avente oggetto lo stress lavoro-correlato. Tale strumento viene predisposto con l'ausilio di un consulente esterno specializzato nel settore per meglio valutare e gestire i rischi fisici e psicologici legati all'attività lavorativa. Il questionario, composto prevalentemente da domande a risposta multipla, è stato somministrato a tutto il personale della Banca.

In adempimento a quanto previsto dalla legge in materia (d.lgs.81/2008) e a garantire la sicurezza sul lavoro dei propri dipendenti, la Banca fornisce specifici percorsi di formazione obbligatoria in materia di sicurezza considerata la natura delle attività svolte all'interno della stessa.

La formazione obbligatoria in materia di sicurezza viene fornita a tutto il personale, compresi i tirocinanti ed è tarata su: i rischi specifici dell'ambiente di lavoro, le misure di prevenzione e protezione, le procedure di emergenza e il corretto uso dei dispositivi di protezione individuale laddove necessari. In particolare, pertanto, la formazione viene suddivisa in base ai rischi presenti in azienda e alle mansioni svolte dai lavoratori con percorsi specifici per le figure nominate come responsabili per la sicurezza.

La Banca pone in essere uno strutturato sistema per promuovere la salute dei lavoratori. Oltre ad una particolare sensibilità riguardante specifici "cluster" del personale come le lavoratrici rientranti dal congedo di maternità e la conseguente eventuale richiesta di lavoro ad orario parziale, la Banca offre tramite specifiche attività percorsi per la salute psico-fisica dei lavoratori. Oltre a svolgere le periodiche visite mediche obbligatorie, la Banca mette a disposizione un servizio convenzionato di psicologia del lavoro totalmente gratuito per i propri dipendenti. Tutti i dipendenti, inoltre, possono aderire volontariamente alla Cassa di Assistenza Sanitaria che rimborsa parzialmente o integralmente molti servizi sanitari.

Inoltre, nell'ambito del proprio sistema di welfare aziendale, la Banca mette a disposizione vari servizi per il benessere fisico tramite molte convenzioni con palestre del territorio in cui è presente la Banca.

Dati sugli infortuni	UdM	2023	2022	2021
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°	8	9	8
Numero di ore lavorate	n°	2.038.499	1.970.044	1.952.112
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%

Degli 8 infortuni avvenuti nel corso del 2023, 7 sono avvenuti in itinere.

Nel triennio 2021–2023 non si registrano infortuni sul lavoro di lavoratori NON dipendenti.

Salute e sicurezza in accordi formali con i sindacati	2023	2022	2021
Totale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza	1	0	0
Totale di accordi con i sindacati	4	7	4
Percentuale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza sul totale	25%	0%	0%

SMART WORKING

A partire dal 2020, anche la Banca si è confrontata con la modalità del lavoro “agile” (cd. smart working). Tale possibilità, concessa a tutto il personale con mansioni o attività formative compatibili con lo svolgimento anche da remoto, si è consolidata anche dopo il periodo emergenziale legato all'emergenza epidemiologica da covid-19. Già nel corso del 2021, infatti, con le organizzazioni sindacali è stato sottoscritto un regolamento disciplinante lo smart working all'interno della Banca. La disciplina ivi contenuta è stata successivamente rivista, sempre attraverso un ulteriore accordo sindacale e nel rispetto della normativa anche di fonte collettiva di tempo in tempo vigente, anche nel 2023.

La possibilità di fruire dello smart working, pertanto, può definirsi uno strumento ormai consolidato in Banca e si è rivelato essere un ottimo strumento per la conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

Giornate di smart working usufruite nel 2023	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	241	200	441
Quadri direttivi	2.293	4.740	7.033
Dipendenti	3.938	2.605	6.544

TUTELA DEI DIRITTI UMANI E DEI LAVORATORI

Per quanto riguarda le modalità di gestione, con riferimento al personale la Banca adotta principi e linee guida orientate al rispetto della persona con specifico riferimento alla tutela dei diritti universali delle stesse. A tal proposito, la Banca, oltre ad adottare formalmente un Codice Etico e a rispettare tutta la normativa in materia di diritti della persona, pone costantemente in essere attività volte a sensibilizzare il personale rispetto alla tutela della diversity, del rispetto dei diritti umani e vietare qualsiasi tipo di comportamenti discriminatori. Nel corso del 2022, in adempimento alla normativa regolamentare, la Banca ha lavorato altresì alla stesura di un codice comportamentale e disciplinare deliberato dall'organo con funzione di supervisione strategica ad inizio del 2023. In tale documento vengono delineate le norme essenziali di comportamento di tutto il personale in forza alla Banca. Nello specifico, è vietata qualsiasi forma di discriminazione e qualsiasi atto configurabile come molestia, stalking e qualsiasi comportamento verbale o non verbale che violi la dignità della persona nonché qualsiasi comportamento da cui consegua la creazione di un clima ostile, intimidatorio o umiliante.

La Banca, inoltre, pone in essere tutte le attività necessarie per rispettare il diritto alla riservatezza dei suoi dipendenti adempiendo puntualmente alla normativa in materia di trattamento dei dati personali.

La Banca si impegna costantemente a promuovere un ambiente di lavoro sereno caratterizzato dalle pari opportunità e dallo sviluppo professionale. Nella gestione, valutazione e in qualsiasi attività che riguardi lo sviluppo professionale del personale, la Banca s'impronta a criteri di oggettività, imparzialità, integrità e pari opportunità. Più compiutamente, il codice comportamentale adottato ad inizio 2023 definisce le norme essenziali di comportamento di tutto il personale. Al fine di mitigare possibili violazioni dei diritti umani e prevenire atteggiamenti discriminatori, la Banca pone in essere tutti i presidi necessari con specifico riguardo ad attività di aggiornamento normativo, ad attività di sensibilizzazione, progetti e focus group aziendali.

In base al Codice Etico deliberato dal Consiglio di amministrazione in data 11 febbraio 2022, 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. Infatti, il presente Codice Etico si rifà ai principi sostenuti dal Global Compact delle Nazioni Unite con riferimento alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (disponibile sul sito web sotto la sezione di Corporate Governance – Documenti societari). Il Codice Etico si applica principalmente ai collaboratori, al personale dipendente e agli esponenti aziendali.

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;
- 2) una procedura formalizzata di gestione degli acquisti che prevede un albo di fornitori con verifica periodica.

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

Nell'operatività quotidiana, pertanto, 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.

Nel caso in cui si verificano situazioni configurabili come molestia o comportamento discriminatorio, la Banca prevede un processo definito e strutturato che comincia con la segnalazione del/della collaboratore/collaboratrice o del diretto responsabile che ne ha notizia. La funzione Human Resources svolge un ruolo di mediazione e supervisione del processo e, coinvolgendo la catena del governo ed eventuali figure che possono venire in rilievo (es. medico competente), ricercando di volta in volta la migliore soluzione possibile al fine di tutelare il benessere psico-fisico dei diretti interessati.

Nell'ambito di tale processo è previsto il coinvolgimento dell'Organismo di vigilanza che riceve apposita informativa e stabilisce eventuali azioni da realizzare.

Inoltre, per prevenire qualsiasi conseguenza dannosa per i propri collaboratori, viene data la possibilità di fruire gratuitamente di un servizio psicologico esterno il cui costo è interamente a carico della Banca.

Nessun incidente a sfondo discriminatorio è avvenuto durante il periodo 2021–2023

Tutti i dipendenti sono coperti dal CCNL di riferimento.

Dipendenti coperti da contratto collettivo	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero	618	773	1391	595	762	1357	586	749	1335
Percentuale	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Valorizzazione e benessere del personale: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento del benessere e della qualità di vita dei dipendenti attraverso un migliore bilanciamento tra vita privata e vita lavorativa e l'implementazione di programmi di welfare; Promozione della crescita professionale attraverso la formazione del personale e piani di accompagnamento per supportare il passaggio generazionale; Creazione di un ambiente di lavoro per i dipendenti in grado di garantire i principi di Diversity&Inclusion all'interno dell'organizzazione. 	<ul style="list-style-type: none"> Minore qualità di vita dei dipendenti a causa della mancanza di un equilibrio adeguato tra lavoro e vita privata e l'assenza di programmi di welfare; Diminuzione del grado di motivazione dei dipendenti a causa di scarsi stimoli professionali e piani di formazione per lo sviluppo personale; Ambiente lavorativo incapace di garantire buone condizioni in termini di Diversity&Inclusion e di salute fisica e mentale.
Rischi	
<ul style="list-style-type: none"> Rischi reputazionali: possibili criticità reputazionali connesse ad una gestione non adeguata dei dipendenti della Banca. Rischio operativo: legato al deterioramento delle relazioni sindacali (agitazioni, scioperi, cause di lavoro). Rischio commerciale: in termini di insoddisfazione della clientela a fronte di comportamenti poco virtuosi del personale della Banca dovuti a demotivazione degli stessi. Rischio strategico: di mancato raggiungimento degli obiettivi strategici e/o la realizzazione di progetti a causa di scarso impegno e mancata condivisione da parte dei collaboratori 	

IL LEGAME CON LA COMUNITÀ

UNA BANCA CONNESSA CON IL TERRITORIO E DEDICATA AL SUO SVILUPPO ECONOMICAMENTE SOSTENIBILE

Come già evidenziato in relazione alla spesa effettuata sui fornitori locali, la Banca 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 destinato a rimanere un bene dei nostri soci. Le linee guida si orientano ai valori, alla strategia e alla visione della Banca.

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 della Banca sul territorio;
- creare o consolidare un rapporto con i soggetti beneficiari degli interventi;
- sostenere le fasce deboli della comunità locale.

SUPPORTO ALLO SVILUPPO DELLA COMUNITÀ E DEL TERRITORIO

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 la Banca sostiene progetti di interesse collettivo: nel 2023 la Banca ha elargito un importo di 2,4 milioni di euro in contributi e contratti di sponsorizzazione, in particolare nell'anno 2023 sono state devolute a 52 associazioni attive nel sociale 172.000 euro ricavati dalla vendita all'asta di opere d'arte di proprietà della Banca e 129.500 euro di fondi straordinari.

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 a tantum a progetti e manifestazioni culturali, di carattere economico o sociale.

Per la Banca la sponsorizzazione non rappresenta un'attività fine a se 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. La Banca mira ad acquisire collaborazioni a breve/medio/lungo termine e privilegia progetti nel settore dello sport, della cultura, della sostenibilità della qualità di vita e dello sviluppo territoriale. La Banca sostiene anche le sponsorizzazioni a carattere locale non ricorrenti, che siano di interesse per il territorio.

Contributi	UDM	2023	2022	2021
Contributi liberali ad associazioni sportive	€	56.395	36.085	25.364
Contributi liberali ad associazioni culturali	€	23.462	21.719	87.888
Contributi liberali ad associazioni di carattere economico	€	3.674	–	–
Contributi liberali ad associazioni che operano nel sociale	€	220.480	39.312	56.258
Altro	€	17.790	115.972	36.400
Contributi speciali in ambito sociale asta di beneficenza opere d'arte	€	172.000	–	–
Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank contributi a favore associazioni della Provincia di Vicenza	€	308.000	308.000	308.000
Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank fondi per amministrazione	€	50.000	50.000	50.000
Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank compensi agli amministratori	€	46.479	56.209	78.040
TOTALE	€	898.280	627.297	641.950



Fondazione Banca Popolare di Marostica Volksbank

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

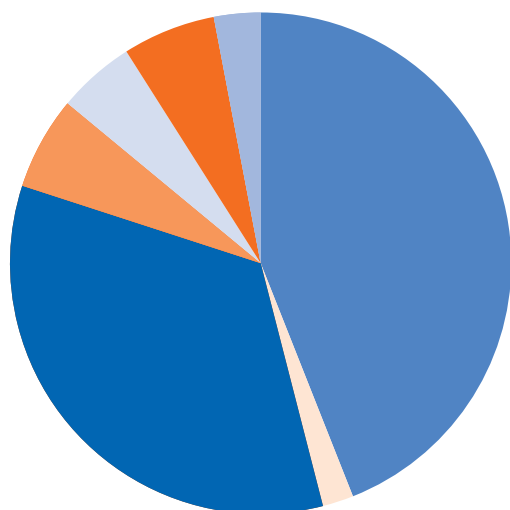
Complessivamente le elargizioni erogate dalla Fondazione nel 2023 ammontano a circa 308.000 euro.

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 2023.

Contributi 2023



- Fondazione Banca Popolare di Marostica - Volksbank contributi a favore associazioni della Prov. di Vicenza – 34%
- Fondazione Banca Popolare di Marostica - Volksbank fondi per amministrazione – 6%
- Fondazione Banca Popolare di Marostica - Volksbank compensi agli amministratori – 5%
- Contributi liberali ad associazioni sportive – 6%
- Contributi liberali ad associazioni culturali – 3%
- Contributi liberali ad associazioni di carattere economico – 0%
- Contributi liberali ad associazioni che operano nel sociale – 44%
- Altro – 2%

Investimenti nella comunità (Contratti di sponsorizzazione)	UDM	2023	2022	2021
Sponsorizzazioni a favore di associazioni sportive	€	1.077.956	850.204	701.546
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi culturali	€	131.160	109.473	104.432
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere economico	€	56.216	67.275	61.126
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere sociale	€	75.960	68.806	60.726
Altro	€	7.896	27.282	6.510
Totale	€	1.349.188	1.123.040	934.340

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 Banca, anche se in misura minore. Grande spazio viene riservato anche a sponsorizzazioni di associazioni a carattere culturale, sociale ed economico.

Il nuovo piano industriale "I-mpact 2026" prevede la valorizzazione della componente Sociale dell'ESG, in particolare la Banca darà ancor maggiore impulso alle progettualità a carattere sociale, sempre in un contesto di continuità nel supporto alle attività sportive giovanili ed alle iniziative culturali con valenza locale.

Volksbank non sponsorizza partiti politici e attività di lobbying.

Investimenti nella comunità 2023



Per Volksbank la sponsorizzazione non rappresenta un'attività a sé stante bensì uno strumento essenziale ai fini del raggiungimento degli obiettivi societari. Di seguito alcuni esempi di sponsorizzazioni emblematiche per la Banca:

Südtiroler Kulturinstitut (Istituto culturale sudtirolese). Fondato a Bolzano nel 1954, obiettivo primario dell'ente fu la sopravvivenza culturale della popolazione di lingua tedesca in Alto Adige. L'attività teatrale poté iniziare solo nel 1967 con la costruzione della Casa della Cultura "Walther von der Vogelweide" a Bolzano. Dall'inizio del nuovo millennio, gli spettacoli tratti dai grandi classici vengono affiancati da pezzi contemporanei, messi in scena da alcune fra le compagnie teatrali più quotate del mondo tedesco. Oltre che nel capoluogo, gli spettacoli teatrali e i concerti vengono organizzati anche a Merano, Bressanone, Brunico, Silandro e Appiano.

Jugendredewettbewerb (Concorso di retorica). Gli studenti del terzo anno delle scuole medie, dei licei, degli istituti professionali e tecnici si confrontano con i loro coetanei e mettono alla prova le loro capacità retoriche e oratorie. Lo scopo di questa piattaforma è quello di dare ai giovani l'opportunità di affrontare in pubblico un argomento di loro interesse, di esprimere il proprio punto di vista e allo stesso tempo di competere con i loro coetanei scegliendo fra tre diverse forme di espressione: discorso classico, discorso spontaneo e "discorso creativo". Le performance vengono valutate da una giuria in base a linee guida prestabilite.

La Volksbank Reyer School Cup, patrocinata dalla Federazione Italiana Pallacanestro, è il torneo di pallacanestro organizzato e realizzato dall'Umana Reyer che coinvolge 46.000 studenti di 56 istituti scolastici veneti e friulani. Obiettivo del torneo è aggregare e coinvolgere i giovani studenti promuovendo valori quali partecipazione, lealtà, correttezza, rispetto delle regole e spirito di squadra. Ogni scuola replica l'organizzazione tipica di una società di basket nominando i responsabili della comunicazione, i responsabili del tifo, gli amministratori economici. Dopo la fase eliminatoria, giocata nelle palestre degli istituti, le migliori quattro squadre danno vita alla Final Four nel tempio della pallacanestro lagunare, ovvero il Palasport Taliercio di Mestre.

Il Marostica Summer Festival Volksbank è un appuntamento imperdibile dell'estate veneta. Anche nell'edizione 2023 ha offerto un ricco cartellone di musica live. Sul palco di Piazza Castello, nota in tutto il mondo per l'iconica partita a scacchi con figuranti, si sono alternati ad inizio luglio star nazionali e internazionali del rock e della pop music, fra cui gli Hollywood Vampires, capitanati da Johnny Depp, i Simply Red, Lazza, Francesco Renga e Nek, Mr. Rain e Mika.

La Social Green Mobility con Avulss di Laives, una delle 6 sezioni presenti in Alto Adige. A livello nazionale, AVULSS conta circa 12.000 soci. Attraverso la rete di 59 volontari, si occupa del trasporto solidale di tutti coloro che, per motivi di salute o età, non avrebbero altra possibilità di spostarsi.

Questo progetto si inserisce nel contesto del nuovo Piano Industriale "I-mpact 2026", che continua il percorso di decarbonizzazione e attenzione all'ambiente, aggiungendo una forte attenzione e valorizzazione dell'aspetto sociale: la Banca mostra la sua vicinanza e il suo impegno concreto nel supporto alle comunità con un progetto a forte impatto socio-ambientale per il territorio e un gesto di solidarietà nei confronti delle fasce più fragili della società.

Un nuovo mezzo di trasporto elettrico, che sostituisce uno ad alimentazione diesel, supporterà le persone in difficoltà o non autosufficienti su diversi fronti: vengono offerti il servizio spesa, le visite settimanali nei centri di degenza e nelle case di riposo, nonché il servizio di accompagnamento a visite o controlli medici nelle strutture sanitarie della provincia di Bolzano e fuori provincia.

Il riscontro registrato da AVULSS è crescente: nel 2022, sono state quasi 1.800 le persone che hanno usufruito del trasporto solidale. I quattro mezzi già a disposizione di AVULSS hanno percorso oltre 52.000 km frutto dell'impegno dei volontari che si sono messi a disposizione per oltre 4.500 ore.

Sempre nel contesto del nuovo piano industriale "I-mpact 2026" i progetti saranno assoggettati a una valutazione dell'impatto sociale e ambientale.

Supporto allo sviluppo della comunità e del territorio: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> • Redistribuzione del valore generato attraverso la spesa verso fornitori locali; • Rafforzamento dell'inclusione economica del territorio grazie alla capillarità del servizio al territorio; • Promozione del progresso socioeconomico nei territori coinvolti da programmi di supporto attraverso sponsorship e liberalità; • Creazione di posti di lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indebolimento delle relazioni con il territorio e stakeholder a causa della scarsa efficacia delle iniziative promosse; • Perdita di coesione con la comunità di riferimento a causa della mancata interpretazione dei bisogni sociali del territorio; • Mancata sinergia con gli stakeholder per il raggiungimento degli obiettivi della comunità di riferimento.
Rischi	
<ul style="list-style-type: none"> • Rischi reputazionali: possibili criticità reputazionali connesse ad un'azione sul territorio considerata insufficiente dagli stakeholder della Banca. • Rischio strategico: una mancata comprensione delle esigenze degli stakeholder può comportare un deterioramento delle quote di mercato della Banca nel medio-lungo periodo. 	

EDUCAZIONE FINANZIARIA E DIGITALE DEI CLIENTI

Nel corso del 2023 la Banca ha avviato diverse progettualità volte a migliorare l'educazione finanziaria e digitale dei clienti.

Educazione finanziaria

L'energia del futuro tramite le Comunità energetiche

“Un uso più consapevole dell'energia e l'utilizzo di fonti rinnovabili sono tematiche sempre più attuali spinte anche dalla recente crisi geopolitica e dall'aumento del costo dell'energia. In questo contesto, le Comunità Energetiche rappresentano una soluzione per il contenimento dei costi per i consumi energetici, un vantaggio sociale per la collaborazione che si crea all'interno della comunità stessa e anche un vantaggio ambientale grazie alla promozione e all'utilizzo di energia da fonti rinnovabili.”

Prospettive per gli investimenti in un mondo che cambia

“Esposizione dei trend finanziari per il 2023 sempre più contaminati dai cambiamenti in corso: dall'evoluzione demografica alla digitalizzazione, dai nuovi mercati al tema sempre più centrale della sostenibilità.”

Webinar: Cogito ergo exporto: il percorso di sviluppo estero

“Le complessità del contesto internazionale mettono quotidianamente alla prova l'azienda e la sua capacità di espansione sui mercati esteri. Temi trattati: Criticità del contesto internazionale e sfide delle imprese italiane in ottica di sviluppo estero; step da intraprendere ed errori da evitare per avviare con successo il processo di internazionalizzazione; la performance esportativa delle province del Nord Est nel 2022.”

Realizza il tuo sogno casa!

“Realizzare il sogno casa: il finanziamento su misura è il risultato di una consulenza professionale su importo, tasso di interesse e durata. Vantaggi fiscali: panoramica generale delle agevolazioni in caso di acquisto, costruzione o ristrutturazione. Sottoscrizione contratto dal notaio. La migliore protezione: come proteggere se stessi, i propri cari e la propria casa.”

L'intelligenza artificiale è già realtà

“L'intelligenza artificiale si è già presa qualche spazio nella vita di ciascuno di noi, si parla di AI al futuro, ma in molte aziende questa è già realtà.”

La previdenza complementare: un ponte tra esigenze dei lavoratori e successo delle imprese

“Lo scenario previdenziale italiano e il fabbisogno di previdenza complementare. Perché la previdenza complementare rappresenta un ponte tra esigenze dei lavoratori e successo delle imprese.”

Rischi online e consapevolezza: come proteggersi e creare un web più sicuro

“Viviamo oramai pienamente l'era digitale, ma l'avvento della digitalizzazione espone a nuovi pericoli. Gli attacchi hacker o attacchi cyber provocano danni quali perdite economiche o diffusione di dati sensibili. Il fenomeno è in fortissima crescita.”

Webinar – Il potenziale della Polonia: opportunità di investimento nel mercato più dinamico del Centro Est Europa

“La Polonia offre interessanti possibilità di investimento, trattandosi di uno dei mercati più promettenti del centro est europa. L'economia in Polonia è in costante crescita grazie a una posizione geografica strategica, una forza lavoro altamente qualificata e politiche lungimiranti di incentivi agli investimenti. La solida base infrastrutturale del paese permette di investire nell'industria manifatturiera, automobilistica, informatica, digitale, nelle energie rinnovabili e nei servizi.”

Educazione digitale dei clienti

Contact Center – Filiale Virtuale

La Banca intende essere vicina ai propri clienti e rimanere radicata sul territorio, con l'obiettivo di fornire filiali fisiche soprattutto per i servizi di consulenza e di reindirizzare i movimenti bancari quotidiani su punti vendita virtuali come l'app o il sito web. Per aiutare i nostri clienti a migrare verso un approccio più virtuale, i consulenti del Contact Center altamente specializzati forniscono formazione e accompagnano i clienti con assistenza telefonica e via e-mail.

Dalla sua nascita il Contact Center si è fortemente sviluppato fino a diventare uno degli elementi fondamentali della Banca, continuando a trovare nuovi modi e strumenti per essere sempre al servizio del cliente. La resilienza del canale nel periodo di pandemia ha portato ad un riconoscimento del suo valore di "ponte" tra fisico e digitale da parte dei clienti privati e aziendali. La forte abilità di miscelare saggiamente il contatto umano attraverso i propri consulenti e l'innovazione digitale è stata particolarmente apprezzata dal mercato, che lo ha utilizzato in misura crescente nel corso degli ultimi 2 anni, diventato il primo punto di contatto per i clienti della Banca che non possono o non vogliono rivolgersi direttamente alle filiali fisiche. L'introduzione del Team commerciale ha dato una forte spinta all'attività di consulenza e proposizione di prodotti e servizi per il cliente. Inoltre, l'esperienza nella gestione del cliente al telefono maturata dai consulenti di Contact Center ha permesso di trasmettere le competenze a giovani risorse della rete.

Educazione finanziaria e digitale dei clienti: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> • Raggiungimento di una maggiore consapevolezza del cliente delle proprie scelte finanziarie; • Riduzione dei reclami dovuti alla mancata conoscenza del prodotto; • Accesso da parte della clientela a prodotti finanziari più complessi; • Maggiore facilità nella comprensione e nell'utilizzo di strumenti digitali relativamente a tutte le fasce di popolazione ed età. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una formazione inadeguata può comportare un livello di conoscenza finanziaria e digitale non sufficiente in relazione alle tipologie di prodotti e servizi offerti con conseguente perdita di fiducia da parte del cliente nel sistema bancario; • Mancato supporto al processo di educazione finanziaria delle fasce giovani della popolazione; • Perdita di fiducia nella banca e diminuzione della fidelizzazione causato dalla spersonalizzazione dei servizi.
Rischi	
<ul style="list-style-type: none"> • Rischi reputazionali: potenziali impatti negativi sulla reputazione della Banca a seguito una percezione negativa da parte dei clienti causata da programmi di formazione inadeguati e/o assenti ed altri comportamenti (e.g. potenziali comportamenti anti-etici) • Rischi operativi: perdite legate a risarcimenti alla clientela a fronte di frodi informatiche da essa subite anche a causa di una sua insufficiente educazione digitale. • Rischi di product governance: a fronte della vendita di prodotti bancari, finanziari o assicurativi non adeguati rispetto al livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela target. 	

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 8 DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2020/852 (REGOLAMENTO TASSONOMIA UE)

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Regolamento (UE) 852/2020 (c.d. Tassonomia Europea), nonché i relativi Atti Delegati, istituisce un sistema di classificazione delle attività economiche che possono essere considerate eco-sostenibili dal punto di vista climatico e ambientale, fissando specifici criteri di vaglio tecnico che definiscono a quali condizioni una determinata attività contribuisca in modo sostanziale al raggiungimento degli obiettivi ambientali.

Tale strumento di classificazione si pone come primario obiettivo quello di creare un linguaggio comune a imprese e investitori al fine di mobilitare i flussi di capitale verso investimenti sostenibili, supportando dunque l'orientamento delle strategie pubbliche e private al raggiungimento degli obiettivi ambientali comunitari, ossia:

- mitigazione dei cambiamenti climatici
- adattamento ai cambiamenti climatici
- uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine
- transizione verso un'economia circolare
- prevenzione e riduzione dell'inquinamento
- protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi

La Tassonomia Europea, stabilisce che le attività economiche possono essere classificate come:

- ammissibili o non ammissibili, sulla base della presenza delle attività all'interno dei Regolamenti Delegati afferenti ciascun obiettivo ambientale;
- allineate se, rispettando i criteri di vaglio tecnico stabiliti dal Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 e successive integrazioni e dal Regolamento Delegato (UE) 2023/2486, contribuiscono al raggiungimento di uno o più obiettivi ambientali.

A decorrere dal 1° Gennaio 2022, l'articolo 8 del Regolamento Tassonomia UE introduce l'obbligo di informativa per le imprese e i partecipanti al mercato finanziario soggetti all'obbligo di rendicontazione di informazioni non finanziarie, secondo quanto previsto dalla Direttiva 2014/95/UE (NFRD)², indicando come e in che misura le attività dell'impresa sono associate ad attività economiche ecosostenibili.

Con riferimento ai primi due esercizi di rendicontazione (rispettivamente l'esercizio 2021 e 2022), la normativa prevede che le società finanziarie rendano pubbliche le quote dei propri attivi volti a finanziare attività ammissibili e non ammissibili rispetto ai primi due obiettivi ambientali, ossia mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici. A partire invece dall'esercizio 2023, è richiesta la pubblicazione delle quote di ammissibilità con riferimento a tutti i sei obiettivi, nonché delle quote di allineamento afferenti ai primi due obiettivi ambientali.

2 Recepita in Italia dal D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254

L'articolo 4 del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178 prevede che gli enti creditizi, a partire dal 1° gennaio 2024, rendicontino sulla base di quanto specificato dall'Allegato V e che l'informativa sia presentata in formato tabellare utilizzando i modelli di cui all'Allegato VI del suddetto Regolamento e successive modifiche e integrazioni.

Nello specifico, è richiesta la pubblicazione dei seguenti Key Performance Indicator (KPI):

- Green Asset Ratio (GAR), il quale indica il rapporto tra gli attivi dell'ente che finanziano attività allineate alla Tassonomia UE e il totale degli attivi coperti;
- I KPI per le esposizioni fuori bilancio: in tal caso il KPI si riferisce alle quote di attività ecosostenibili in relazione alle esposizioni fuori bilancio che gli enti gestiscono. I KPI riferiti a tali esposizioni sono suddivisi sulla base di:
 - Garanzie finanziarie a sostegno di prestiti e anticipi e altri strumenti di debito verso imprese (FinGar KPI);
 - Attività finanziarie gestite (Asset Under Management KPI).

Con riferimento all'anno fiscale 2023, la normativa richiede agli enti creditizi di utilizzare i seguenti modelli ai fini della rappresentazione dei KPI:

- Modello 0: sintesi dei KPI che gli enti creditizi comunicano ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento Tassonomia;
- Modello 1 – Attivi per il calcolo del GAR: il template fornisce evidenza degli attivi in bilancio al 31 dicembre 2023 che concorrono alla composizione del numeratore e del denominatore del KPI;
- Modello 2 GAR – Informazioni sul settore: contenente evidenza delle esposizioni (complessive ed ecosostenibili) verso le imprese non finanziarie soggette a NFRD sulla base del codice NACE prevalente;
- Modello 3 KPI GAR (Stock): contenente evidenza degli attivi rientranti nel perimetro di calcolo del GAR sullo stock delle esposizioni in bilancio, calcolati a partire dalle informazioni di cui al Modello 1;
- Modello 4 KPI GAR (flusso): contenente evidenza degli attivi rientranti nel perimetro di calcolo del GAR sul flusso delle esposizioni in bilancio, calcolati a partire dalle informazioni di cui al Modello 1;
- Modello 5 KPI per le esposizioni fuori bilancio: fornisce evidenza dei valori relativi al GAR sullo stock e sul flusso delle esposizioni fuori bilancio.

Inoltre, a partire dal 1° gennaio 2024 la normativa prevede che le imprese finanziarie forniscano informazioni rispetto alle proprie esposizioni verso specifici settori di attività economica legati al nucleare e ai gas fossili, in conformità al Regolamento Delegato della Commissione (UE) 2022/1214 del 9 marzo 2022, che modifica il Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 riguardo alle attività economiche afferenti al settore "Energia" e il Regolamento Delegato (UE) 2021/2178 riguardo alle informazioni pubbliche specifiche per tali attività economiche.

Ciascun Modello di informativa (fatta eccezione per il Modello 0) è pubblicato in duplice versione, utilizzando quale fattore di ponderazione per le esposizioni ammissibili e allineate verso imprese finanziarie e non finanziarie il Capex e il Turnover.

Di seguito, si riportano i principali risultati relativi alla quota di esposizioni della Banca derivanti da attività economiche allineate alla Tassonomia Europea in termini di stock e flusso al 31.12.2023³.

Summary of KPIs to be disclosed by credit institutions under Article 8 Taxonomy Regulation

		Total environmentally sustainable assets	KPI****	KPI*****	% coverage (over total assets)***	% of assets excluded from the numerator of the GAR (Article 7 (2) and (3) and Section 1.1.2 of Annex V)	% of assets excluded from the denominator of the GAR (Article 7 (1)) and Section 1.1.4 of Annex V)
Main KPI	Green asset ratio (GAR) stock	236.673.506,58	2,54 %	2,60 %	76,03 %	43,56 %	23,97 %

		Total environmentally sustainable activities	KPI	KPI	% coverage (over total assets)	% of assets excluded from the numerator of the GAR (Article 7 (2) and (3) and Section 1.1.2 of Annex V)	% of assets excluded from the denominator of the GAR (Article 7 (1)) and Section 1.1.4 of Annex V)
Additional KPIs	GAR (flow)	38.226.865,42	0,63 %	0,72 %	66,86 %	59,03 %	33,14 %
	Trading book*	–	0 %	0 %			
	Financial guarantees	–	0 %	0 %			
	Assets under management	–	0 %	0 %			
	Fees and commissions income**	–	0 %	0 %			

Inoltre, a fronte della composizione degli attivi della Banca, il cui core business è focalizzato verso controparti SME non soggette a NFRD, Volksbank ha calcolato su base volontaria, ad integrazione di quanto richiesto dal Regolamento Delegato 2021/2178 e successivi aggiornamenti, gli indicatori di allineamento rispetto al Turnover (5%) e al CapEx (5,1%) escludendo dal Total Covered Asset le controparti non soggette a obbligo di NFRD.

Perimetro e periodo di riferimento

Volksbank ha elaborato gli indicatori richiesti dal Regolamento Delegato UE 2021/2178 con riferimento agli attivi di bilancio al 31/12/2023, secondo il perimetro di consolidamento prudenziale.

Approccio metodologico

Al fine di predisporre la disclosure obbligatoria, Volksbank ha utilizzato i dati puntuali presenti nei sistemi contabili e le quote di ammissibilità e allineamento pubblicate dalle controparti soggette alla rendicontazione della Dichiarazione Non Finanziaria nell'anno fiscale 2022.

³ Come previsto dal Modello O, Allegato V, Regolamento Delegato (EU) 2021/2139.

Nel dettaglio, le esposizioni ammissibili e allineate afferenti le imprese soggette a NFRD sono state calcolate come segue:

- Per le imprese non finanziarie, le esposizioni sono state ponderate per le quote di Turnover e Capex ammissibili e allineate con riferimento agli obiettivi di Mitigazione dei cambiamenti climatici e Adattamento ai cambiamenti climatici;
- Per le imprese finanziarie, le esposizioni sono state ponderate per le quote di Turnover e Capex ammissibili dichiarate dalle controparti.

Si precisa che, stante l'indisponibilità di dati puntuali riferiti all'ammissibilità per ciascuno degli obiettivi ambientali, Volksbank ha definito di considerare la quota di ammissibilità ai soli fini del calcolo della quota afferente l'obiettivo di Mitigazione dei cambiamenti climatici⁴.

Le esposizioni verso controparti non soggette a NFRD sono state individuate come somma delle esposizioni verso controparti che non hanno pubblicato la DNF relativa al FY 22 o non fanno parte di Gruppi soggetti a NFRD.

Di seguito, è riportato il dettaglio metodologico relativo all'analisi di ammissibilità e allineamento con riferimento alle ulteriori esposizioni che concorrono al calcolo del GAR.

Prestiti verso clientela Household

La presente categoria di prestiti include i prestiti finalizzati all'acquisto e/o alla ristrutturazione di immobili, nonché prestiti per veicoli a motore e finanziamenti garantiti da immobili.

Nello specifico, Volksbank ha condotto la valutazione di ammissibilità e allineamento con riferimento ai prestiti concessi a clientela privata garantiti da immobile residenziale. Pertanto, tali finanziamenti sono stati considerati come ammissibili alla Tassonomia UE per l'obiettivo di Mitigazione dei cambiamenti climatici.

Inoltre, sono state reperite informazioni puntuali relative agli immobili a garanzia, al fine di determinare la quota di allineamento. In particolare:

- per i criteri di contributo sostanziale sono stati identificati esclusivamente gli immobili che, sulla base dell'anno di costruzione e della superficie, soddisfano le caratteristiche richieste dalla normativa⁵;
- per la verifica del criterio Do Not Significant Harm (DNSH), la Banca ha utilizzato gli score relativi ai rischi fisici frana e alluvione, considerando come allineate le esposizioni afferenti immobili con uno score "Basso" o "Nullo".

Prestiti verso Pubblica Amministrazione Locale

Tale categoria di finanziamenti, include i prestiti concessi agli enti rientranti nel perimetro della Pubblica Amministrazione Locale e, in linea con la FAQ n.15 pubblicata il 21 dicembre 2023 dalla Commissione Europea⁶, ai fini del calcolo del numeratore e del denominatore del GAR sono stati considerati i soli finanziamenti finalizzati concessi a controparti rientranti in tale perimetro.

Ai fini della disclosure Tassonomia, i finanziamenti rientranti nel perimetro in oggetto sono stati analizzati con l'obiettivo di determinarne l'ammissibilità, in quanto allo stato attuale non si dispone di informazioni necessarie alla verifica di allineamento.

⁴ Tale approccio metodologico potrà essere opportunamente rivisto nel corso dei prossimi esercizi di rendicontazione, a seguito di informazioni più granulari.

⁵ Sono stati considerati ai fini dell'allineamento i certificati puntuali APE (classi A e B) e Casa-Clima (classe Gold).

⁶ La presente FAQ è da considerarsi in Draft in quanto non pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale, pertanto tale approccio potrà essere opportunamente rivisto nel corso dei prossimi esercizi di rendicontazione.

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione d'uso	La Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. ha presentato una rendicontazione in conformità con gli Standard GRI 2021 per il periodo 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2023
Utilizzato GR 1	GRI 1: Principi fondamentali – versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	Financial Services Sector Supplements – versione: G4

STANDARD GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione			
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
Informativa generale						
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Profilo della banca “chi siamo	pag. 7			
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Profilo della banca “chi siamo”	pag. 7			
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Il perimetro e lo standard di rendicontazione.	pag. 6			
	2-4 Revisione delle informazioni	Il perimetro e lo standard di rendicontazione.	pag. 6			
	2-5 Assurance esterna	Il perimetro e lo standard di rendicontazione.	pag. 6			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Profilo della banca “chi siamo” “Il modello di business”	pag. 7, 28, 46–49			
	2-7 Dipendenti	Sviluppo del capitale umano “Benessere del personale”	pag. 77–78			
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Sviluppo del capitale umano “Benessere del personale”	pag. 76			
	2-9 Struttura e composizione della governance	Governance e processi decisionali Organi e funzioni della società	pag. 11–13			
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Nomina e selezione del Consiglio di amministrazione	pag. 13–14			
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Presidente del Consiglio di amministrazione	pag. 17			
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Il ruolo del Consiglio di amministrazione nella supervisione degli impatti	pag. 15			

2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	pag. 103			
2-14 Il ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Premessa metodologica	pag. 6			
2-15 Conflitti di interesse	Organi e funzioni della società	pag. 11-13			
2-16 Comunicazione delle criticità	Conflitti d'interesse e criticità	pag. 16-17			
2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Skills ESG del Consiglio di amministrazione	pag. 15			
2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Nomina e selezione del Consiglio di amministrazione	pag. 13-14			
2-19 Norme riguardanti la remunerazione	Norme di remunerazione	pag. 16			
2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Valutazione e remunerazione dei collaboratori	pag. 26-27			
2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Rapporto di retribuzione totale annuale	pag. 27			
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder Sustainable 2021-2023 Policy sostenibilità	pag. 5, 33-37			
2-23 Impegno in termini di policy	Policy sostenibilità Tutela dei diritti umani e dei lavoratori	pag. 34-37, 88-89			
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Piano d'azione per l'allineamento alle aspettative Bankit sui rischi climatici ambientali	pag. 41-42			
2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Il profilo della banca	pag. 7-10			
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Il profilo della banca	pag. 7-10			
2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Il profilo della banca	pag. 7-10			
2-28 Appartenenza ad associazioni	Dialogo con gli stakeholder	pag. 51			
2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Dialogo con gli stakeholder	pag. 52-53			
2-30 Contratti collettivi	Tutela dei diritti umani e dei lavoratori	pag. 53			

Temi materiali						
GRI 3 - Temi materiali – versione 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Nota metodologica	pag. 29-31			
	3-2 Elenco dei temi materiali	Nota metodologica	pag. 32			
Supporto allo sviluppo della comunità e del territorio						
GRI 3 - Temi materiali – versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Riportato in ogni paragrafo di riferimento per ciascun tema materiale	pag. 95			
GRI 201: Performance economica	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	La Banca crea valore ag- giunto	pag. 54			
GRI 204: Prassi di approvvigio- namento	204-1 Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	Monitoraggio nel continuo dei fornitori	pag. 48-49			
GRI 413: Comunità locali	413-1 Attività che preve- dono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	Il legame con la comunità	pag. 91-95			
Gestione della fiscalità e trasparenza verso gli stakeholder						
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Riportato in ogni paragrafo di riferimento per ciascun tema materiale	pag. 53			
GRI 205: Anticorruzione	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Il profilo della banca	pag. 9			
	205-3 Episodi di corru- zione accertati e azioni intraprese	Il profilo della banca	pag. 10			
GRI 206: Comportamento anticompetitivo	206-1 Azioni legali per comportamento anticon- correnziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Il profilo della banca	pag. 10			
GRI 207: Imposte	207-1 Approccio alla fiscalità	Gestione della fiscalità e trasparenza verso gli sta- keholder	pag. 59-60			
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Gestione della fiscalità e trasparenza verso gli sta- keholder	pag. 59-60			
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	Performance economica e stabilità finanziaria	pag. 59-60			
Cambiamento climatico e tutela dell'ambiente						
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Riportato in ogni paragrafo di riferimento per ciascun tema materiale	pag. 74			
GRI 301: Materiali	301-1 Materiali utilizzati per peso e volume	Materiali utilizzati e rifiuti prodotti	pag. 63			

GRI 302: Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Consumi energetici	pag. 64			
GRI 303: Acqua e scarichi idrici	303-3 Prelievo idrico	Consumi idrici	pag. 66			
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Emissioni in atmosfera	pag. 65-66			
	305-2 Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	Emissioni in atmosfera	pag. 65-66			
GRI 306: Rifiuti	306-3 Rifiuti prodotto	Materiali utilizzati e rifiuti prodotti	pag. 63			
	306-4 Rifiuti non destinati allo smaltimento	Materiali utilizzati e rifiuti prodotti	pag. 63			
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	Materiali utilizzati e rifiuti prodotti	pag. 63			
Indicatori specifici di Settore – G4	FS6 Percentuale del portafoglio per le linee di business suddivise per regione specifica, dimensione (ad esempio, micro/PMI/grandi) e per settore	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente	pag. 69			
Indicatori autonomi	Metri di carta stampata	Innovazione e digitalizzazione dei servizi	pag. 57-59			
Valorizzazione e benessere del personale						
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Riportato in ogni paragrafo di riferimento per ciascun tema materiale	pag. 90			
GRI 401: Occupazione	401-1 Nuove assunzioni e turnover	Valorizzazione e benessere del personale	pag. 76			
	401-3 Congedo parentale	Diversità	pag. 84			
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-1 Sistemi di gestione sulla salute e sicurezza dei lavoratori	Salute e sicurezza	pag. 86-87			
	403-2 Tipo di infortunio e indici infortunistici, malattie professionali, giornate perse, assenteismo, e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	Salute e sicurezza	pag. 87			
	403-4 Temi di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	Salute e sicurezza	pag. 86-87			
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Salute e sicurezza	pag. 86-87			
	403-9 Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza	pag. 87			

GRI 404: Formazione e istruzione	404-1 Ore medie di formazione annua	Valorizzazione dei collaboratori – sviluppo professionale	pag. 80			
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Valorizzazione e benessere del personale	pag. 79-81			
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Organi e funzioni della società Valorizzazione e benessere del personale	pag. 81-84			
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Diversità	pag. 81-84			
GRI 406: Non discriminazione	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Tutela dei diritti umani e dei lavoratori	pag. 88-90			
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente						
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Riportato in ogni paragrafo di riferimento per ciascun tema materiale	pag. 57			
GRI 417: Marketing ed etichettatura	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Performance economica e stabilità finanziaria	pag. 50-51			
	417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Performance economica e stabilità finanziaria	pag. 50-51			
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Performance economica e stabilità finanziaria	pag. 49-50			
Indicatori specifici di Settore – G4	FS7 Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	Performance economica e stabilità finanziaria	pag. 55-57			
Educazione finanziaria e digitale dei clienti						
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Riportato in ogni paragrafo di riferimento per ciascun tema materiale	pag. 97			
Indicatori specifici di Settore – G4	FS16 Iniziative volte a rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipo di beneficiario	Il legame con la comunità	pag. 96-97			

Innovazione e digitalizzazione dei servizi						
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Riportato in ogni paragrafo di riferimento per ciascun tema materiale	pag. 59			
Indicatore autonomo	Accessi per canale (app e web)	Innovazione e digitalizzazio- ne dei servizi	pag. 57–59			
Indicatore autonomo	Contratti firmati digital- mente	Innovazione e digitalizzazio- ne dei servizi	pag. 57–59			



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 2023 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 22 marzo 2024 (di seguito anche la "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo 1.7. *Informativa ai sensi dell'art. 8 del Regolamento Europeo 2020/852 (Regolamento Tassonomia UE)* della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

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 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.

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.



Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.
 Relazione della società di revisione
 31 dicembre 2023

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. Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e 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.

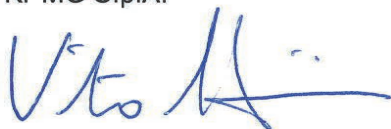
Conclusioni

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 2023 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, 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").

Le nostre conclusioni sulla dichiarazione di carattere non finanziario della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo 1.7. *Informativa ai sensi dell'art. 8 del Regolamento Europeo 2020/852 (Regolamento Tassonomia UE)* della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

Bolzano, 2 aprile 2024

KPMG S.p.A.



Vito Antonini
Socio



Banca Popolare dell'Alto Adige Spa
Via del Macello, 55
I-39100 Bolzano
www.volksbank.it

