



MIT BLICK IN DIE ZUKUNFT

2023
Stakeholder
Report



Volksbank

BRIEF AN DIE STAKEHOLDER

Sehr geehrte Kunden, Lieferanten, Aktionäre und Mitarbeiter,

im Jahr 2023 konnte Ihre Bank weitere positive Ergebnisse verzeichnen. Das gestärkte **Geschäftsmodell** und die ausgezeichnete Rentabilität bestätigen uns in unserer Rolle als führende unabhängige Regionalbank.

Solider und mit gestärkter Rentabilität. Das Jahr schließt mit einer Bilanz, welche die Solidität und Rentabilität weiter stärkt: Es wurde ein materielles Nettovermögen von 910 Millionen Euro erreicht, mit einem Nettogewinn von über 100 Millionen Euro und einer weiter gestiegenen Dividende. Diese Ergebnisse wurden von den Rating-Agenturen S&P Global Ratings und DBRS Morningstar anerkannt, die das Rating der Bank auf „Investment Grade“ angehoben haben.

Die Präsenz im Einzugsgebiet wurde weiter gestärkt durch die Eröffnung neuer Filialen in Arzignano, Caorle und Padua. 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.

Unser konkretes Engagement für die Umwelt wurde vorangetrieben durch den Einsatz von 100 % erneuerbarer Energie, der uns mehr als 2.000 Tonnen CO₂ einsparen ließ. Dank unserer Energieeffizienz und der Modernisierung unserer Filialen liegen wir auf Platz 4 der klimafreundlichsten Unternehmen in Trentino-Südtirol und auf Platz 1 der Banken in der Region. Darüber hinaus erhöhen wir die soziale Aufmerksamkeit mit Initiativen wie dem Projekt „Social Green Mobility“ zur Unterstützung der schwächsten Bevölkerungsgruppen, da wir uns als aktiver Teil des Einzugsgebiets deutlich in der Verantwortung sehen.

Unsere Kunden im Mittelpunkt. Wir wollen ihnen ein innovatives und sicheres Erlebnis bieten, indem wir in modernste Technologien der IT-Sicherheit mit Künstlicher Intelligenz investieren. Die exzellente Arbeit unserer Mitarbeiter wurde mit dem Siegel „Dienstleistungssieger“ von einer unabhängigen externen Zertifizierungsstelle und dem Zuwachs von fast 4.000 Kunden auf insgesamt 284.000 belohnt.

„I-mpact 2026“: Auf dieser soliden Grundlage aufbauend starten wir einen ehrgeizigen Strategieplan, der uns gemeinsam mit dem Einzugsgebiet wachsen lässt und **in die Zukunft gerichtet** ist. Durch die Digitalisierung des Services für die Kunden unter Einbeziehung von Künstlicher Intelligenz wollen wir einen Mehrwert in unseren Aktivitäten zur Unterstützung des Sozialwesens schaffen, um unseren positiven Einfluss auf das Einzugsgebiet zu erhöhen.



Alberto Naef
Generaldirektor
der Südtiroler Volksbank AG

Lukas Ladurner
Präsident
der Südtiroler Volksbank AG

VERSPRECHEN GEHALTEN: EIN SOLIDES JAHR

Im Jahr 2023 haben wir Ergebnisse erzielt, die deutlich **über den Erwartungen liegen**.

Eine hervorragende Leistung, die unsere solide Finanzsituation weiter stärkt und die Fähigkeit unter Beweis stellt, Werte zu schaffen und nachhaltig zu wachsen.



Nettogewinn

101,1 Mio. € ↑



Erträge des
Kerngeschäfts

376 Mio. € ↑



Eigenkapitalrendite
(RoTE)

11,9 % ↑



Cost Income
Ratio

49 % ↓



Netto-Kundenzuwachs

1,35 % ↑

ANMERKUNGEN

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Report für Personenbezeichnungen und personenbezogene Begriffe die männliche Form verwendet, die in jedem Fall für alle Geschlechter zu verstehen ist. Abkürzungen dienen ausschließlich redaktionellen Zwecken und enthalten keine Wertung. Summen aus gerundeten Beträgen und Prozentangaben können geringfügig von Ergebnissen aus ungerundeten Daten abweichen. Die Angaben in diesem Report stellen keine Prognosen für die Zukunft dar.

Da es sich um einen Auszug handelt, verweisen wir für eine vollständige Dateneinsicht auf die Jahresbilanz und den Nachhaltigkeitsbericht.

Gedruckt auf Recyclingpapier.

WIR SIND BEZIEHUNGSSTARK



in unseren Filialen
im Einzugsgebiet
der 8 Provinzen im
Nordosten Italiens



mit unserem
Contact Center,
das durchgehend
erreichbar ist



im persönlichen
Kontakt über
den individuell
gewählten Kanal

3 neue Filialen wurden im Jahr 2023 eröffnet, um noch näher an unseren Kunden zu sein: Arzignano, Caorle, Padua/via Facciolati.

11 Filialen wurden umgebaut und in den Räumlichkeiten optimiert, um die Beratung und den Service noch weiter zu verbessern: Naturns, Piazzola sul Brenta, Kaltern, Bressanvido, San Donà, Laas, Schiavon, Latsfons, Cles, Lavis, Mestre/Villa Toesca.

BOZEN

TRIENT

VICENZA

WEITERHIN SOLIDE UND ERTRAGREICH

Unser Rating wurde von S&P Global Ratings in die Bonitätsklasse „Investment Grade“ hochgestuft. Sowohl das langfristige als auch das kurzfristige Rating wurden von „BB+/B“ auf „BBB-/A-3“ angehoben.

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



QUALITÄT DER DIENSTLEISTUNGEN UND NACHHALTIGES HANDELN: UNSER EINSATZ WURDE HONORIERT

Die ausgezeichnete Servicequalität, das Engagement für die Nachhaltigkeit und die Aufmerksamkeit gegenüber unseren Mitarbeitern wurden zertifiziert.



Deutsches Institut für Qualität und Finanzen
Dienstleistungssieger 2024
in der Kategorie
„Regionalbanken“



Il Sole 24 Ore und Statista
Leader in Nachhaltigkeit 2023



ETicaNews
Integrated Governance Index
IGI Company 2023



UNI/PdR 125:2022
ist eine internationale Norm mit dem Ziel, Leitlinien für das Management der Geschlechtergleichstellung festzulegen
Zertifizierung der Gleichstellung der Geschlechter



Corriere della Sera und Statista
Klimabewussteste Unternehmen 2024

BERATUNG FÜR PRIVATKUNDEN



mit Produkten für die finanziellen Bedürfnisse in jeder Lebensphase



mit Events zur Finanzbildung für eine bessere Vermögensverwaltung und Zukunftsplanung



mit maßgeschneiderten Lösungen für Wohnen, Sicherheit, Gesundheit und wirtschaftliche Stabilität für sich selbst und die Familie

Ausgezeichnet bei den **Insurance Connect Awards** für die zusammen mit dem Partner MetLife entwickelten Versicherungsprodukte zum Schutz gegen verschiedene Risiken.

ENTWICKLUNG FÜR FIRMENKUNDEN



mit der Unterstützung für kleine und mittlere Unternehmen durch begünstigte Finanzierungen



mit gezielten Initiativen und Informationsabenden sowie praktischen Beispielen aus der Welt der Finanzen



mit der Garantie auf transparente Bankgeschäfte für eine gesunde und dauerhafte Beziehung auf Vertrauensbasis

Spezielle Webinare über Entwicklung des Auslandsgeschäfts, Internationalisierung, Export und Zollkontrollen, potenzielle Märkte in Mittel- und Osteuropa und die Zusatzvorsorge.

AUF DEM WEG MIT JUNGEN KUNDEN



gemeinsam unterwegs bei ersten Sparprogrammen und der Planung der eigenen Zukunft



Unterstützung bei der Verwaltung der Ersparnisse und der Verwirklichung persönlicher Träume



Aufzeigen von Möglichkeiten, die täglichen Ausgaben im Blick zu behalten und künftige Leidenschaften umzusetzen

Die Bank erleben: LIVE – LEARN – ACT mit speziellen Produkten, Finanzbildung von Kindesbeinen an und nützlichen Giveaways für junge Menschen.

MEHRWERT FÜR DAS EINZUGSGEBIET



Investitionen in lokale Gemeinschaften durch gezielte Initiativen und Engagement für kollektives Wohlergehen



Schaffung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für alle zwecks Förderung der sozialen und wirtschaftlichen Eingliederung



Unterstützung der lokalen Wirtschaft und der Familien zur Förderung der Entwicklung im gesamten Einzugsgebiet

Begleitung von Interessierten in ihrem Transformationsprozess, um Innovation und althergebrachtes Wissen mit neuen Technologien zu verbinden.

UNTERSCHIEDLICHE FÄHIGKEITEN BEREICHERN UNSERE WERTE

MITARBEITER-ENTWICKLUNG



durch ein **umfangreiches Aus- und Weiterbildungsprogramm** für die persönliche und berufliche Entwicklung



durch ein reichhaltiges **Welfare-Angebot**: von Einkaufsgutscheinen bis hin zur Zusatzvorsorge



durch **Gleichstellungsprojekte DEI** (Diversity, Equity & Inclusion) und „Female Empowerment“



durch Einhaltung der Charta „**Frauen im Bankwesen: Wertschätzung der Geschlechtervielfalt**“, gefördert von der ABI (Associazione Bancaria Italiana)



durch die Ernennung einer **Vertrauensrätin** als Garantin für berufliches Wohlergehen und die Wahrung der Würde und Gleichberechtigung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

DAS TEAM

1.391, davon:

616 Mitarbeiterinnen

775 Mitarbeiter

46,30

Jahre
Durchschnittsalter

34,50

Jahre
Durchschnittsalter
der Neueinstellungen

17,34

Jahre
durchschnittliches
Dienstalter

114

Neuanstellungen
im Jahr 2023



SCHULUNGEN UND WORKSHOPS

Im Jahr 2023 haben wir innovative Aus- und Weiterbildungspakete angeboten, um unsere Mitarbeiter in ihrer beruflichen Entwicklung zu fördern und in ihrem persönlichen Wohlbefinden zu unterstützen.

Die banktechnische Ausbildung und berufliche Weiterbildung fokussiert sich auf die spezifischen Themen und die unterschiedlichen Berufsbilder, die in der Bank vertreten sind.



36,8 Tausend

Stunden in E-Learning

27,9 Tausend

Stunden in Präsenz

15,8 Tausend

Stunden in Webinaren



Physisches und
psychisches Wohlergehen



Gesunde Ernährung
für bessere Leistungen



Schutz und
Vorsorge in den
Organisationsstrukturen

In den Workshops werden auch **innovative Methoden** wie jene des LEGO® Serious Play® angewandt, welche zur Erarbeitung von Lösungen beitragen, die den Verzerrungen und Vorurteilen im Zusammenhang mit dem Geschlecht entgegenwirken.

CYBERSECURITY

Die Digitalisierung hat die Beziehung zur Bank verändert. Homebanking und Mobile-Banking gewinnen zunehmend an Bedeutung. Durch kontinuierliche Investitionen in Innovation und den Einsatz von Künstlicher Intelligenz schützen wir unsere Systeme vor Betrug und Cyberangriffen, um unseren Kunden umfassende Sicherheit zu gewährleisten.

SICHERHEIT IN ALLEN ONLINE-ANWENDUNGEN



durch erhöhte Aufmerksamkeit auf vermehrte Hacker-Angriffe (Summe ist von ca. 745.000 € im Jahr 2022 auf ein Volumen von fast 1.035.000 € im Jahr 2023 angestiegen)



durch Maßnahmen zur Bekämpfung von Betrug am Kunden (Summe konnte von 112.000 € im Jahr 2022 auf ein Volumen von ca. 66.000 € im Jahr 2023 gesenkt werden)



durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz bei der Feststellung potenzieller Online-Angriffe und -Betrugsversuche

WIRKSAMER SCHUTZ GEGEN ONLINE-BETRUG

Online-Betrügereien zum Schaden unserer Kunden sind rückläufig, obwohl die Hacker-Angriffe erheblich zunehmen.

+39% ↑

Hacker-Angriffe
(2023 vs. 2022)

↓ -41%

Betrugsschäden an
Kunden (2023 vs. 2022)

EINIGE FAKTEN ZUM ONLINE-BETRUG



18 bis 34 Jahre

ist die Altersgruppe jener Menschen, die am häufigsten Opfer von Online-Betrug werden.



Dezember

ist der Monat im Jahr mit den meisten Angriffen: Rund um Weihnachten werden mehr Transaktionen online abgewickelt und die Aufmerksamkeit ist weniger hoch.



SMS

ist der von Betrügern am meisten genutzte Kanal, um Kontakte herzustellen und Betrugsversuche zu starten.



Telefon

ist der am zweithäufigsten von Betrügern genutzte Kanal. Über Telefonanrufe versuchen die Kriminellen, in den Besitz von sensiblen Daten zu gelangen.

DIGITALISIERUNG, DATENANALYSE UND KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

DIE FORTSCHRITTE IN DER TECHNOLOGIE STELLEN DEN BANKENSEKTOR VOR WEITREICHENDE ENTSCHEIDUNGEN.

Mit den Worten von Marco Varchetta, Leiter Digital Transformation & Data Analytics, legen wir unseren Standpunkt zu diesem aktuell einschneidenden Wandel dar.

„Digitalisierung und Datenanalyse bedeuten für eine Bank, die ihren Kunden Nähe und Wachstumsperspektiven bieten will, eine Herausforderung und Chance zugleich. Wir haben uns entschieden, die uns zur Verfügung stehenden Daten bewusst und verantwortungsbewusst zu nutzen, um unsere Kunden und Gebiete besser kennenzulernen, damit wir zum Wohlergehen der Gemeinschaft und der Umwelt beitragen können.“

Sind die neuen Technologien ein Risiko oder eine Chance?

„Die Welt wandelt sich in einem Tempo, das noch vor wenigen Jahren unvorstellbar war. Das Aufkommen neuer Technologien, das Entstehen von Tools wie ChatGPT haben große Fragen aufgeworfen, in bedeutendem Umfang eine Veränderung des menschlichen Verhaltens eingeleitet und völlig neue und unerforschte Szenarien eröffnet.“

Wie werden mehr Daten und mehr Wissen dazu beitragen, Dienstleistungen anzubieten, die immer schneller, effizienter und besser auf die tatsächlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind?

„Die Digitalisierung ist einer der Grundpfeiler unseres Strategieplans *I-mpact 2026* und zeigt, wie sehr das Management unserer Bank überzeugt ist, dass diese Entwicklungsachse notwendig ist, um ein hohes Effizienzniveau zu halten. Darüber hinaus ist die Achtung der Ressourcen in unserem Einzugsgebiet dank der Datenanalyse ausschlaggebend, wie zum Beispiel bei den erneuerbaren Energien.“



”

**EIN ACHTSAMER UMGANG
MIT DER TECHNOLOGIE
IST EIN WICHTIGER
FAKTOR FÜR DAS
WOHLERGEHEN UNSERER
GEMEINSCHAFT.**

**Wie werden die neuen Technologien
genutzt?**

„Das Potenzial der Datenanalyse und die Anwendungsbereiche sind vielfältig und breit gefächert. ESG (Environmental, Social, Governance) ist eines jener Themen, in die wir in Bezug auf die Datenanalyse investieren wollen: um Finanzierungsanfragen zur Steigerung der Energieeffizienz schneller und sicherer zu bewerten, um Investitionsmöglichkeiten in erneuerbare Energien identifizieren und unseren Kunden vorschlagen zu können, um unsere CO₂-Emissionen besser zu überwachen und um Bereiche zu ermitteln, in denen wir den Verbrauch optimieren oder nachhaltigere Konsummethode fördern können. Dies ist ein Weg, den wir bereits mit guten Ergebnissen beschritten haben. Wir wollen diesen Weg weitergehen und neue Talente gewinnen, in die wir investieren wollen, um gemeinsam zu wachsen.“

GREEN BOND FRAMEWORK: ZERTIFIZIERTES ENGAGEMENT FÜR DIE GRÜNE REVOLUTION

Bereits seit einigen Jahren haben wir uns auf den Weg zu noch verantwortungsvolleren Investitionen gemacht. Die Definition eines soliden **Green Bond Frameworks** – als Ergebnis monatelanger Analysen und Vertiefungen in eine sich ständig weiterentwickelnde Disziplin – war ein grundlegender Schritt.

Dank der intensiven Arbeit an der Umgestaltung unserer Prozesse verfügen wir heute über Daten zur Energieklasse der Immobilien, welche die Sicherheit für die ausgezahlten Darlehen bilden. Wir sind daher in der Lage, zeitnah einen Überblick über den Bestand an „grünen“ Darlehen zu erstellen.

Die Zertifizierung, die der Framework mit der *Second Party Opinion* durch das unabhängige Unternehmen *Sustainable Fitch* erhalten hat, ist der Beweis für die Zuverlässigkeit unseres Engagements.

AUS EINEM VERSPRECHEN IN DER VERGANGENHEIT...



Weitere Informationen über den *Green Bond Framework* und die *Second Party Opinion* durch Scannen des QR-Codes

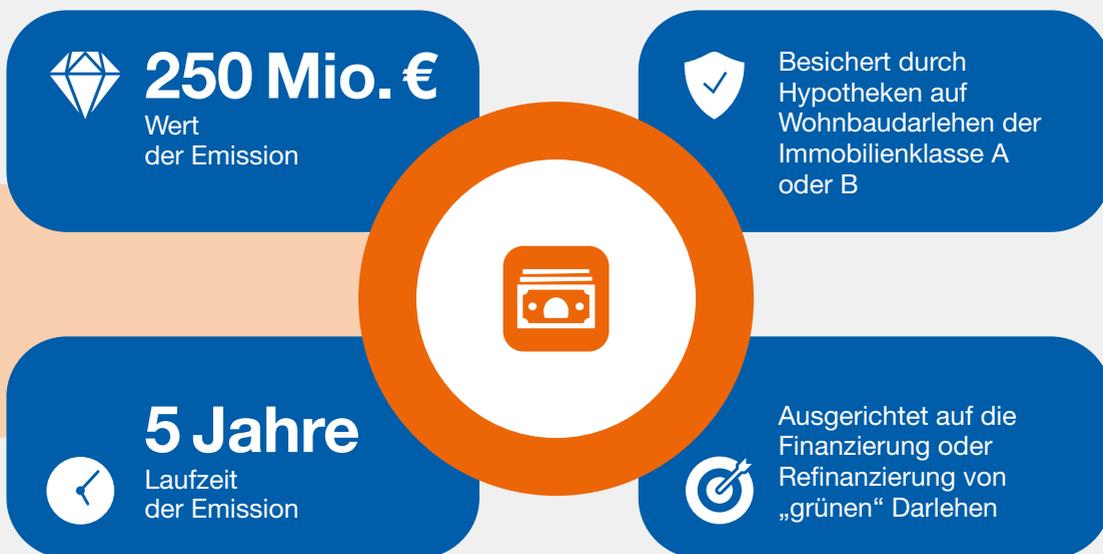
UNSER ERSTER GREEN COVERED BOND: WEG FREI FÜR DIE ENERGIEWENDE

Im September 2023 haben wir unseren **ersten Green Covered Bond** auf dem europäischen Markt platziert.

Die Anleihen – mit einem Gesamtwert von 250 Mio. Euro und einer Laufzeit von 5 Jahren – dienen der Finanzierung oder Refinanzierung „grüner“ Darlehen, wie in unserem **Green Bond Framework** vorgesehen.

Die Emission ist das Ergebnis eines konstanten Engagements zur Förderung einer nachhaltigen Entwicklung von Gebieten und wurde auf dem gesamten Kontinent positiv aufgenommen. Sie fand auch bei Investoren aus den nordischen Ländern Zuspruch, die zu den bewussten im ESG-Bereich zählen.

... IST UNSER ERSTER GREEN COVERED BOND HERVORGEGANGEN.



Weitere Informationen über den *Green Covered Bond* durch Scannen des QR-Codes

MORANZANI-WALD: BARRIEREFREIER WALD UND NATUR FÜR ALLE

Gemeinsam mit der Stiftung Emma und Etifor haben wir den **Moranzani-Wald** ins Leben gerufen. Das Projekt zur **Landrückgewinnung**, das im Frühjahr 2023 abgeschlossen wurde, betrifft eine Fläche von 50.000 m² in Mira, in der Nähe von Venedig. Das Gebiet wurde mit 5.300 gepflanzten Bäumen und Sträuchern von 17 einheimischen Arten aufgeforstet. Die Grünfläche wurde um einen barrierefreien Weg, Beschilderung und taktile Leitelemente (auch in Blindenschrift) bereichert und macht sie auch für Menschen mit Einschränkungen vollständig erlebbar.

WIR HABEN EINEN BARRIEREFREIEN WALD INS LEBEN GERUFEN...



5.300

einheimische Pflanzen
und Sträucher gepflanzt



660 t CO₂

in 10 Jahren absorbiert



**Fahrrad- und
Fußwege**

für alle zugänglich

**Rastplätze zum
Verweilen**

Sitzmöglichkeiten entlang der Wege

Jetzt, da der Wald der sozialen Inklusion geboren ist, **kümmern wir uns Tag für Tag um seine Gesundheit** und den guten Zustand der Strukturen, die ihn lebenswert machen. Dafür haben wir einen **siebenjährigen** Instandhaltungs- und Pflegeplan festgelegt.

DIE PFLEGE DES INKLUSIVEN WALDES

7 Jahre

Dauer des Instandhaltungs- und
Pflegeplans

Notfall- bewässerung

bei Notwendigkeit

4 Mahden im Jahr

zwischen den Baumreihen

Überwachung der Vegetation

entlang der Wege



QR-Code scannen und
Video über den
Moranzani-Wald ansehen

MEHRWERT UND WACHSTUM IM EINZUGSGEBIET

KONKRETER BEITRAG



durch die
Verteilung
unseres
Mehrerts



durch unsere
Unterstützung
bei Events und
lokalen Initiativen

**121
Mio. €**

einbehaltener
Mehrwert

2 Mrd. €

gewährte Kredite

0,50 %

Abschlag auf den variablen
Zinssatz als Entlastung
der im Tilgungsplan
vorgesehenen
Darlehensraten für über
13.000 Familien und
Privatpersonen, die ein
Hypothekendarlehen
aufgenommen haben

391 Mio. €

erzielter
Mehrwert

Operative
Kosten:
66 Mio. €

Gehälter an
Mitarbeiter:
112 Mio. €

270 Mio. €

verteilter
Mehrwert

Unterstützung für die Gemeinschaft: 2 Mio. €

Zahlungen an die öffentliche Verwaltung: 58 Mio. €

Zahlungen an Finanzgeber: 32 Mio. €

AN DER SEITE DER GEMEINSCHAFT UND DER VEREINE

GEMEINSAMES WOHLERGEHEN



verwurzelt im
Einzugsgebiet



tief verbunden
mit der lokalen
Realität



finanzielle
Unterstützung
an Kultur- und
Sportvereine
sowie wohltätige
Organisationen



Beitrag für das
Wohlergehen
und den
Zusammenhalt
der Gemeinschaft

Sponsoring:
1,342 Mio. €

Spenden und Beiträge:
0,494 Mio. €

**2,144
Mio. €**

Unterstützung für
die Gemeinschaft

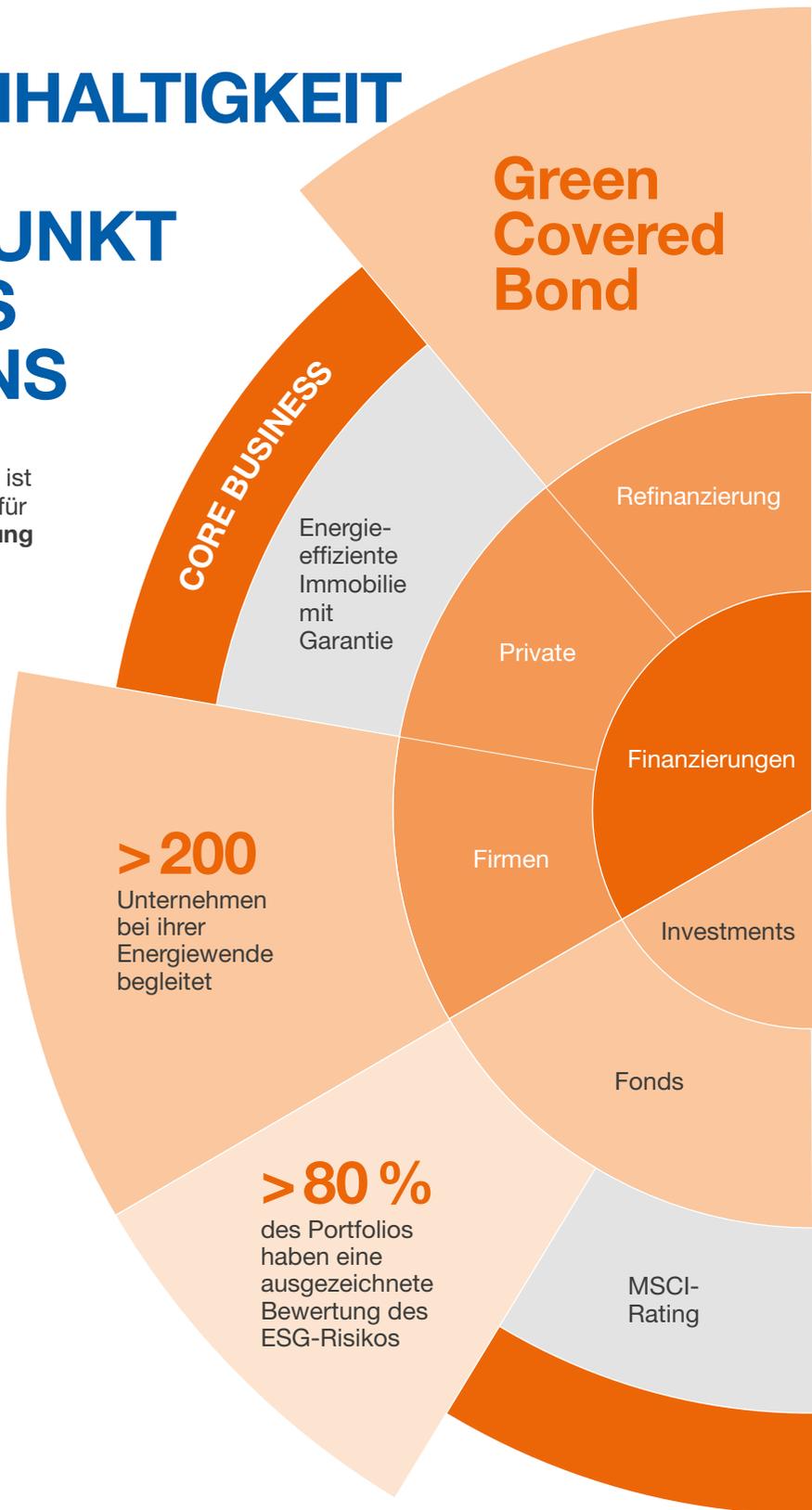
Stiftung Fondazione Banca
Popolare di Marostica:
Volksbank: 0,308 Mio. €

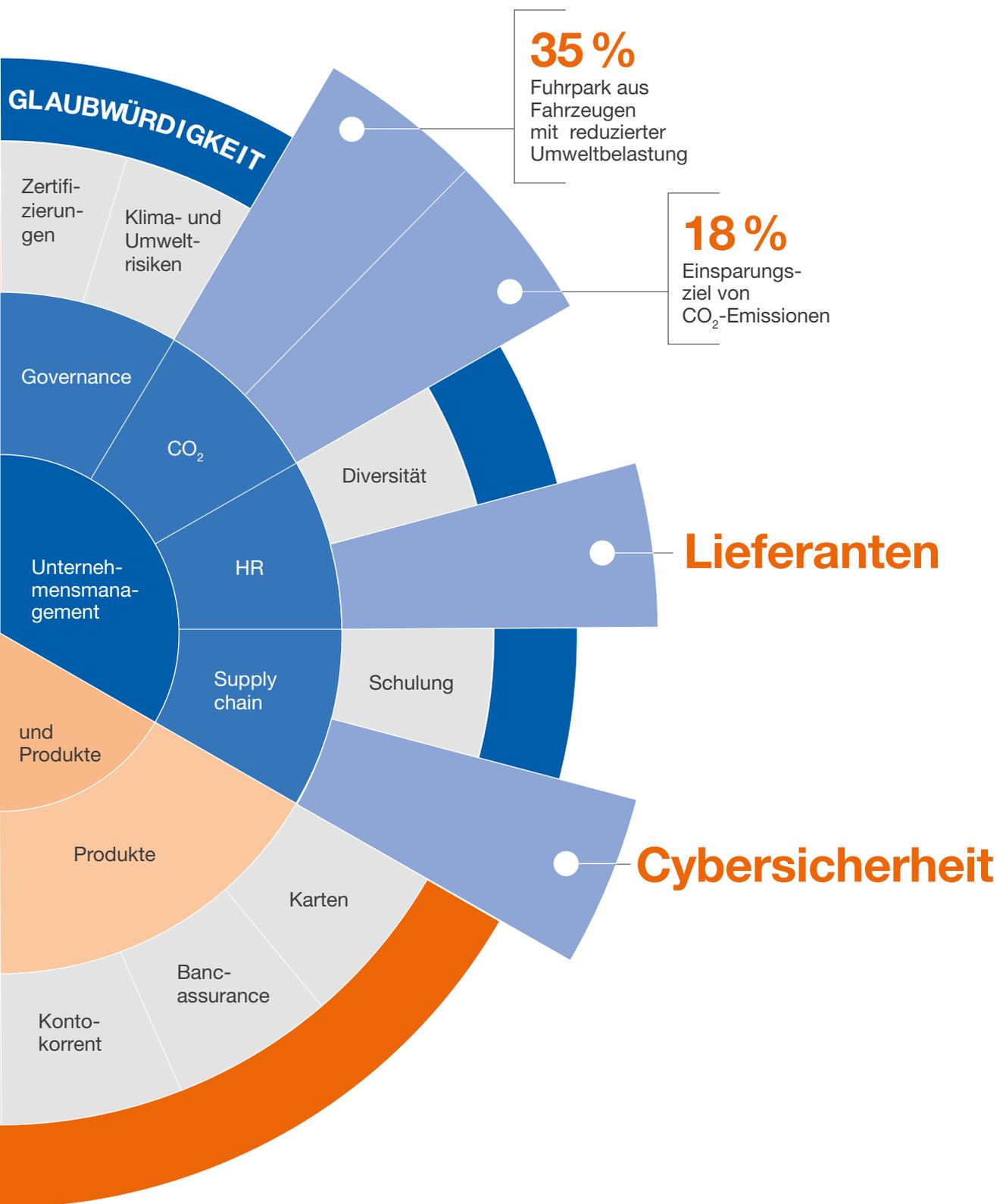
Foto: Sponsoring UISP
Trentino-Südtirol, Sektion
Synchronschwimmen Bozen

DIE NACHHALTIGKEIT IST DER MITTELPUNKT UNSERES HANDELNS

Jeder Aspekt unserer Arbeit ist vom Aufbau eines Modells für eine **nachhaltige Entwicklung** geprägt.

Diesen **Weg** haben wir vor drei Jahren eingeschlagen und er trägt bereits Früchte, die uns täglich auf neue Ziele hinlenken, die wir mit Leidenschaft und Aufmerksamkeit verfolgen, für gegenwärtige und zukünftige Bedürfnisse der Menschen, Unternehmen, Gemeinschaften und der Umwelt.





35 %

Fuhrpark aus Fahrzeugen mit reduzierter Umweltbelastung

18 %

Einsparungsziel von CO₂-Emissionen

Lieferanten

Cybersicherheit

DEM NEUEN STRATEGIEPLAN I-MPACT 2026 ENTGEGEN – AUSGEHEND VON EINER SOLIDEN BASIS

SOZIALES ENGAGEMENT ALS WICHTIGER BESTANDTEIL DER UNTERSTÜTZUNG FÜR DAS EINZUGSGEBIET

Nach dem Abschluss des wichtigen Transformationsprozesses und der Optimierung unseres Geschäftsmodells sehen wir dem neuen Strategieplan „I-mpact 2026“ mit einem soliden Fundament entgegen.

Das Wachstum als Hebel für die Wertschöpfung und Integration von digitalen Prozessen mit Künstlicher Intelligenz wird um eine neue und verstärkt soziale Komponente bereichert.

Da wir **seit jeher die Gebiete unterstützen, in denen wir verwurzelt sind**, wird unser traditionelles soziales Engagement zu einer strategischen Leitlinie, die unserer Arbeit Kontinuität verleiht und das Wohlergehen der Gemeinschaft noch solider macht.



QR Code scannen und mehr über den Strategieplan „I-mpact 2026“ erfahren



GANZ NAH DRAN, UM WIRKLICH ZUZUHÖREN



SOCIAL GREEN MOBILITY

Beitrag der Volksbank zu Netto-Null des sozialen Ökosystems



FAMILY & CHILD CARE

Unterstützung von Familien bei Kinderbetreuung und Vereinbarkeit von Beruf und Familie



UNTERSTÜTZUNG FÜR DIE SCHWÄCHSTEN

In Bereichen mit einigen der größten Herausforderungen unserer Gesellschaft





8375 04/2024

Südtiroler Volksbank AG
Schlachthofstraße 55
I-39100 Bozen
www.volksbank.it

