

165
Jahre · anni



**Dichiarazione
Consolidata
Non Finanziaria**

2019



Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019 ai sensi del D. Lgs. n.254/2016

Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A.



Indice

Lettera agli stakeholder	6
Sintesi dei risultati del 2019	8
Premessa Metodologica	10
1. Profilo del Gruppo	15
1.1 Visione e valori	17
1.2 Modello di business del Gruppo	18
2. Stakeholder e Matrice di Materialità	22
3. Performance economica	30
3.1 Principali risultati del 2019	30
3.2 Valore economico generato e distribuito	32
4. Governance e gestione dei rischi	37
4.1 Governance	37
4.2 Sistema dei controlli interni	47
4.3 Gestione dei rischi	48
4.4 Politiche interne adottate in materia di conflitti di interesse e di controlli sulle attività di rischio nei confronti di soggetti collegati	51
4.5 Politiche di remunerazione e incentivazione	53
4.6 Antitrust	54
4.7 Compliance	55
4.8 Integrità ed etica	57
4.8.1 Codice Etico e di comportamento	58
4.8.2 Anticorruzione - Modello di Organizzazione e Gestione (D. Lgs. 231/2001)	59
4.8.3 Antiriciclaggio	62
4.9 Gestione dei reclami	62
5. Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	64
5.1 Innovazione e qualità dell'offerta	64
5.2 Trasparenza e contrattualistica	69
5.3 Tutela e sicurezza dei dati personali	70
5.4 Inclusività, accesso al credito e finanza sostenibile	71
6. Lavoro e diritti umani	73
6.1 Politiche e sostegno dell'occupazione	73
6.2 Welfare e qualità della vita in azienda	79
6.3 Formazione e sviluppo professionale	81
6.4 Diversità e inclusione	87
6.5 Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro	91
7. Catena di fornitura	97
8. Ambiente e <i>Climate Change</i>	102
8.1 Gestione responsabile delle risorse	105
8.2 Gestione dei rifiuti	107
8.3 Emissioni atmosferiche e consumi energetici	108



9. Relazioni con la comunità	111
GRI Content Index	121
Contatti	124
Relazione della società di revisione	125



Indice delle Tabelle

Tabella 1 - Principali risultati economici, sociali e ambientali	8
Tabella 2 - Temi rilevanti per ambito di riferimento previsto dal D. Lgs. 254/2016. Stakeholder impattati e Sustainable Development Goal's per l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.....	12
Tabella 3 - Entità controllate della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano	15
Tabella 4 - Categorie rilevanti di stakeholder del Gruppo	23
Tabella 5 - Matrice di influenza e interesse per la classificazione degli stakeholder	23
Tabella 6 - Temi rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder	26
Tabella 7 - Principali rischi generati o subiti connessi ai temi non finanziari	29
Tabella 8 - Evoluzione dei crediti deteriorati	30
Tabella 9 - Fondi propri e i coefficienti di vigilanza	30
Tabella 10 - Principali grandezze finanziarie del Gruppo	31
Tabella 11 - Prospetto di determinazione e distribuzione del valore economico	33
Tabella 12 - Composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	43
Tabella 13 - Composizione del Collegio Sindacale della Capogruppo (membri effettivi)	45
Tabella 14 - Sanzioni inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti	56
Tabella 15 - Adozioni di codici e principi in ambito di attività economiche, sociali e ambientali rilevanti	57
Tabella 16 - Formazione erogata in materia di integrità ed etica	58
Tabella 17 - Reclami per tipologia di prodotto	63
Tabella 18 - Suddivisione del portafoglio clienti per segmento commerciale	66
Tabella 19 - Età della clientela privata	66
Tabella 20 - Ripartizione per anzianità del rapporto con la clientela	67
Tabella 21 - Suddivisione territoriale del portafoglio clienti	67
Tabella 22 - Principali Finanziamenti/Prodotti con finalità sociali	71
Tabella 23 - Numero di dipendenti per qualifica	74
Tabella 24 - Dipendenti per tipologia contrattuale ed area geografica	74
Tabella 25 - Senior Manager della comunità locale	75
Tabella 26 - Numero assunzioni per qualifica e genere	77
Tabella 27 - Numero assunzioni per qualifica ed età	77
Tabella 28 - Numero assunzioni per qualifica e area geografica	78
Tabella 29 - Turnover per qualifica e genere	78
Tabella 30 - Turnover per qualifica ed età	78
Tabella 31 - Turnover per qualifica e area geografica	79
Tabella 32 - Rientro dopo il congedo parentale	80
Tabella 33 - Numero di ore dedicate alla formazione suddivise per qualifica	82
Tabella 34 - Numero di partecipazioni alla formazione suddivise per qualifica	83
Tabella 35 - Ore di formazione medie per partecipante e ore di formazione medie per dipendente suddivise per qualifica	83
Tabella 36 - Programmi/Corsi per la gestione delle competenze	85
Tabella 37 - Numero e percentuale di dipendenti valutati	86
Tabella 38 - Percentuale di avanzamenti di carriera	87
Tabella 39 - Diversità dei dipendenti	88
Tabella 40 - Rapporto tra la retribuzione media lorda delle donne rispetto a quella degli uomini per qualifica distinto tra sede e filiali/dipendenze	89
Tabella 41 - Vertenze in materia di rapporti di lavoro ed episodi discriminatori	89
Tabella 42 - Dipendenti iscritti ai sindacati	90
Tabella 43 - Assenze per motivi sindacali	90
Tabella 44 - Addetti alla gestione delle emergenze: incarichi speciali	93
Tabella 45 - Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, numero di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero di decessi suddivisi per genere	94
Tabella 46 - Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, numero di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero di decessi suddivisi per area geografica	95
Tabella 47 - Distribuzione spese relative ai fornitori per settore merceologico	100



Tabella 48 - Distribuzione territoriale dei fornitori.....	101
Tabella 49 - Materiali utilizzati rilevanti per il Gruppo	106
Tabella 50 - Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato	106
Tabella 51 - Prelievo totale di acqua per fonte	107
Tabella 52 - Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti	107
Tabella 53 - Consumo energetico interno al Gruppo	108
Tabella 54 - Flotta auto: Km annuali percorsi e relative emissioni per tipologia di mezzo	109
Tabella 55 - Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1	109
Tabella 56 - Emissioni indirette di gas a effetto serra - SCOPE 2	110
Tabella 57 - Elenco Associazioni	111
Tabella 58 - Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.....	112
Tabella 59 - Sponsorship.....	119
Tabella 60 - Importi attività di sponsoring/partnership	119



Lettera agli stakeholder

Il Presidente e il Vicepresidente della Cassa di Risparmio di Bolzano sono lieti di rivolgere, anche a nome di tutto il Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, un cordiale saluto a tutti gli stakeholder.

Il presente documento rappresenta la terza “Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario” del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano ed illustra quelle che sono le politiche messe in atto ed i risultati conseguiti in riferimento ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva.

Il periodo di riferimento che viene rendicontato all'interno riguarda un anno molto importante per tutto il Gruppo, infatti, a novembre 2019 sono stati celebrati i 165 anni dalla costituzione della Capogruppo avvenuta precisamente il 6 novembre 1854. Tale aspetto si lega al fatto che una lunga storia di attività bancaria impone a tutti i Dipendenti ed al Top management di lavorare con la consapevolezza che ogni scelta che viene presa deve permettere di salvaguardare il Gruppo dai rischi, rafforzandolo e rendendolo più competitivo e solido nel tempo.

Alla luce dell'evoluzione del contesto di riferimento, il Gruppo, nell'esercizio trascorso, ha rafforzato la propria capacità di gestire l'impresa con un approccio responsabile e sostenibile, operando nel rispetto della legge ed adottando pratiche e comportamenti nella prospettiva di creare valore per i suoi stakeholder (Dipendenti, Fornitori, Clienti, Azionisti, Partner commerciali, Comunità, Istituzioni locali e Ambiente). In tale prospettiva il Gruppo adotta politiche per conciliare gli obiettivi economici e finanziari con quelli sociali e ambientali in un'ottica di sostenibilità nel lungo periodo.

Il 2019 è stato un periodo storico caratterizzato da una forte contrazione della domanda aggregata sia a livello comunitario che mondiale, da una stagnazione dei tassi d'interesse e dall'innalzamento delle barriere al commercio, imposte dalla crescente definizione dei dazi alle importazioni e dalla instabilità politica derivante dagli accordi sulla Brexit. Nonostante tali eventi i risultati economico-finanziari della gestione sono risultati positivi; l'utile consolidato del Gruppo risulta in crescita a 29,3 milioni di euro da 23,6 milioni dell'anno precedente (+24,5%), l'utile a livello individuale della Banca risulta in crescita a 27,0 milioni di euro rispetto ai 25,4 mln del 2018 (+6,6%). L'indicatore CET 1 ratio si attesta al 13,04%, in crescita rispetto al 12,30% del 2018 e i rischi creditizi (NPL ratio netto) sono diminuiti al 2,3% raggiungendo un livello fra i più bassi del sistema bancario ed inferiore a quello che la banca aveva nel 2006.

La Banca nel corso del 2019 si è distinta nei rapporti con la clientela, per questo motivo è stata premiata con un importante riconoscimento nell'ambito dell'edizione 2019 di “*Promotion Awards*”, evento svoltosi a Milano organizzato da Promotion Magazine, che coinvolge aziende e Top manager per premiare le migliori campagne di *engagement* e fidelizzazione realizzate nel corso del 2018. La giuria ha giudicato l'iniziativa “*Friend Sparkasse*” miglior progetto finalizzato all'acquisizione di nuovi clienti.

Inoltre, sempre più margini di profitto derivano dalle attività di consulenza a coloro che scelgono di investire, risparmiare o chiedere un prestito alla Banca, ed in questo è fortemente apprezzabile l'effetto di tutto l'impegno, professionalità ed il *know-how* che ogni dipendente e collaboratore mette a disposizione per il raggiungimento degli obiettivi strategici. La Banca ha investito molto nella formazione e nella valorizzazione del personale e continuerà a farlo nella consapevolezza che la qualità e il benessere delle nostre risorse umane rappresentano un elemento imprescindibile per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

La Banca pone un'attenzione costante all'eccellenza nella qualità del servizio offerto ai clienti cercando di coniugare aspetti tradizionali basati su interazioni relazionali e servizi innovativi e tecnologici. A tal proposito, è molto importante la prospettiva degli investimenti che il Gruppo vuole attuare in innovazione, nella logica di mantenere un livello di competitività tecnologica dei prodotti e servizi in linea con le richieste dei clienti, cercando inoltre di definire momenti di coinvolgimento degli Stakeholder in linea con le *best-practice* più moderne.



Nel tempo, il Gruppo ha acquisito la capacità di rappresentare un elemento indispensabile per la crescita e lo sviluppo delle comunità locali e del territorio nel quale opera, attraverso la raccolta e l'incentivazione del risparmio, attraverso il sostegno agli investimenti da parte dell'imprenditoria locale, favorendo in tal modo la crescita e lo sviluppo di famiglie, piccoli imprenditori e aziende, operando nel rispetto della persona, dell'ambiente e delle specificità culturali del contesto territoriale di riferimento.

I risultati positivi raggiunti all'interno del territorio di riferimento spingono il Top management del Gruppo a guardare al futuro cercando opportunità di crescita anche fuori dalla Regione di riferimento, questo, coniugando al meglio l'innovazione e l'attenzione ai territori.

Inoltre, l'importanza fondamentale che si riconosce al settore finanziario nel veicolare la trasformazione verso modelli produttivi e gestionali più sostenibili in termini ambientali, sociali ed economici, incentiva tutto il Gruppo a proseguire nel percorso di integrazione della sostenibilità nei processi e nelle strategie aziendali, tenendo conto della profonda evoluzione normativa ed operativa che caratterizzerà il tema della sostenibilità nei prossimi anni.

La conferma che nel corso del 2019 la tematica della Sostenibilità ambientale ha avuto una forte considerazione nelle strategie della Capogruppo riguarda gli importanti risultati raggiunti dal punto di vista dell'efficientamento energetico del Gruppo e dai numerosi prodotti e servizi offerti ai clienti. A tal proposito si riscontra in una riduzione delle emissioni e dei consumi, a livello consolidato, superiore al 20% oltre ad un ampliamento della gamma di prodotti e servizi "*Sparkasse Green*" grazie alla rinnovata *partnership* strategica con la società energetica leader del territorio Alperia SpA.

Le politiche in materia sociale e di sviluppo della comunità di riferimento rappresentano un tema ineludibile per un Gruppo, il quale, si assume la responsabilità di un ruolo fondamentale nella crescita economica del territorio di attinenza. A tal proposito, il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano assumendo tali vesti ha rafforzato il partenariato con la Facoltà di Economia della Libera Università di Bolzano, i progetti di alternanza scuola-lavoro con gli Istituti Tecnici Superiori Commerciali, le campagne di sensibilizzazione e gli eventi a carattere culturale e sportivo.

Infine, la Banca lavora con la gente e per la gente, sostiene l'economia locale ed è fiduciaria di aziende e famiglie. Le risorse generate nel territorio e raccolte sotto forma di risparmio tornano al territorio stesso come prestiti alle famiglie, mutui e finanziamenti alle imprese. Sparkasse rimane un'importante intermediario al servizio dell'economia del territorio nel quale opera, pronta ad affrontare il futuro. Nella speranza di aver operato al meglio, si rivolge un sentito ringraziamento a tutti coloro che hanno accompagnato e sostenuto con fiducia l'attività di tutto il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano.

Nella consapevolezza che i risultati conseguiti non sarebbero stati raggiunti senza l'impegno di tutti i dipendenti e collaboratori che operano nelle varie strutture delle Società del Gruppo, è proprio a loro che si rivolge il ringraziamento più vivo, unito alla convinzione di poter continuare a operare in un ambiente coeso e motivato.

Cordialmente,

Gerhard Brandstätter
Presidente

Carlo Costa
Vicepresidente



Sintesi dei risultati del 2019

In un contesto normativo ed operativo assai complesso nel quale opera il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano, la correttezza e coerenza dei comportamenti rappresentano il *modus operandi* dell'organizzazione, rendendo la *Corporate Social Responsibility* (CSR) parte integrante della propria *mission*. Il Gruppo, oltre a perseguire obiettivi economici, patrimoniali e finanziari, è particolarmente attento agli impatti ambientali, sociali ed etici della propria operatività. La sostenibilità è, pertanto, diventata fattore competitivo e un elemento che mette il Gruppo in connessione con le sfide della società contemporanea.

Per il Gruppo la *Corporate Social Responsibility* non rappresenta solo un impegno economico ma una vera strategia che tiene conto, nelle scelte aziendali, di considerazioni etiche, sociali e ambientali capaci di incrementare la competitività e migliorare le prospettive di sviluppo. Infatti, si è consapevoli che l'adozione di un *framework* efficace ed efficiente in materia di CSR consente al Gruppo di creare valore aggiunto, rafforzare la sostenibilità del business e accrescere la fiducia della clientela. In tale prospettiva, il Gruppo ha intrapreso un percorso finalizzato all'integrazione della *Corporate Social Responsibility* nelle strategie aziendali di medio lungo termine,

Con la presente rendicontazione non finanziaria – giunta alla terza edizione –, la Capogruppo, oltre che conformarsi alle disposizioni al riguardo emanate, intende rendere conto del proprio operato agli stakeholder, interni ed esterni al Gruppo, sui temi legati agli impatti ambientali e sociali in aggiunta alle informazioni tradizionalmente riportate nel Bilancio d'esercizio consolidato.

Nella tabella che segue sono sinteticamente riportati i principali risultati economici, sociali e ambientali del Gruppo relativi all'esercizio 2018. Tali risultati e le politiche aziendali adottate per il raggiungimento degli stessi verranno illustrati nel dettaglio nei successivi capitoli del presente documento.

Tabella 1 - Principali risultati economici, sociali e ambientali

SOCI			
Capitale Sociale € 469.330.500	N. Soci 25.994	N. Azioni Ordinarie 60.952.013	Compagnie azionaria "Mercato" 33,73%

RISULTATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI		
Valore economico generato € 230,1 mln	Valore economico distribuito € 182,4 mln.	Valore economico trattenuto € 47,7 mln.
CET1 Ratio 13,04%	NPL ratio 6,4%	LCR 167,73%

CLIENTI		
N. Clienti (con masse amministrate >0) 202.205	N. Clienti Retail privati 176.067 (88,56%)	N. Clienti Retail Imprese 18.194 (9%)
N. Clienti Private 1.992 (0,99%)	N. Clienti Corporate 2.926 (1,45%)	N. Clienti Enti e Istituzioni 26 (0,01%)
Clienti Bolzano (Provincia) 69%	N. Filiali Totali 107	N. Reclami (ricevuti) 86



DIPENDENTI		
N. Dipendenti 1.265	N. Dipendenti Contratto a tempo indeterminato 1.255	Dipendenti Donne 50.90%
Quadri Direttivi Donne 29,80%	Ore Formazione Erogate 55.563	Ore medie Formazione Per Dipendente 43,9

FORNITORI		
N. Fornitori 1.586	N. Fornitori Locali 1.389	Tot. Importo Fatturato (IVA esclusa) € 47.423.461

AMBIENTE		
Consumo di carta (Var. annua) -7,6%	Rifiuti prodotti (Var. annua) -81,60% (*)	Rifiuti non pericolosi (Var. annua) 100%
Energia elettrica da fonti rinnovabili (% su totale) 100%	Fonti energetiche rinnovabili (% su totale) 64%	Consumo di acqua 27.274 metri cubi

COLLETTIVITÀ
Sponsorizzazioni, elargizioni e liberalità (IVA inclusa) € 1.100.036

(*) Per i dettagli si veda il par. 8.2



Premessa Metodologica

La Direttiva 2014/95/UE (comunicazione di informazioni di carattere non finanziario) ha introdotto l'obbligo, per le imprese qualificabili come "enti di interesse pubblico" consistente nel fornire una dichiarazione di carattere non finanziario. L'obiettivo della normativa riconosce l'importanza della comunicazione, da parte delle imprese in merito alla sostenibilità del loro business imponendo loro di avere attenzione per i fattori sociali e ambientali, accrescendo in questo modo, la fiducia degli investitori e dei consumatori.

Il Decreto legislativo n. 254/2016 ha attuato in Italia la Direttiva 2014/95/UE richiedendo alle imprese qualificabili come "enti di interesse pubblico" di predisporre e pubblicare la dichiarazione di carattere non finanziario, nella misura necessaria ad assicurare "la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotto". In particolare, gli elementi informativi attraverso i quali può essere assicurata la comprensione dell'attività di impresa, consistono "almeno" nella descrizione:

- i) dei **principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi socio-ambientali** e che derivano dalle attività di impresa o dai prodotti e servizi forniti dalla stessa;
- ii) del **modello organizzativo e gestionale dell'impresa**, compresi i modelli aziendali di prevenzione dei reati adottati ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che siano rilevanti nella gestione dei temi socio-ambientali indicati dal decreto;
- iii) delle **politiche praticate dall'impresa** per la gestione degli impatti dell'attività imprenditoriale negli ambiti non finanziari richiamati e i risultati conseguiti dall'attuazione di tali politiche

La "dichiarazione" di carattere non finanziario (anche DNF, in seguito) contiene almeno informazioni ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva in misura necessaria alla comprensione dell'andamento della Società, dei suoi risultati, della sua situazione e dell'impatto della sua attività.

Alla luce di quanto premesso, il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano ha intrapreso un percorso di rendicontazione non finanziaria annuale con l'obiettivo di rendere esplicito, in modo trasparente ed esaustivo ai propri stakeholder interni ed esterni, il proprio operato e, in particolare, le proprie performance ambientali e sociali oltre che economiche.

Nel rispetto delle disposizioni, la **Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. ha redatto la presente Dichiarazione Non Finanziaria su base consolidata comprendendo i dati e le informazioni della stessa Capogruppo e delle Società consolidate integralmente.**

I criteri di valutazione adottati per l'inclusione di ciascuna società del Gruppo nel perimetro di rendicontazione considerano le caratteristiche delle società sulla base degli impatti sociali e ambientali generati, l'apporto al Bilancio Consolidato in termini patrimoniali e reddituali e il numero di dipendenti. In particolare, il perimetro di rendicontazione comprende tutte le società controllate dalla Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. e consolidate con il metodo integrale al 31 dicembre 2019 nel bilancio consolidato di Gruppo ossia, le società Sparim S.p.A. (società del Gruppo controllata al 100%), Raetia SGR S.p.A. (in liquidazione, società del Gruppo controllata al 97,815%) e Sparkasse Haus S.r.l. (società controllata al 100%), il Fondo Immobiliare Dolomit, la società veicolo Fanes S.r.l.. Le eventuali eccezioni, sulla base di un principio di rilevanza¹, sono opportunamente indicate all'interno del documento. Si segnala che nel periodo di rendicontazione, illustrato nella presente Dichiarazione, il Gruppo non ha subito alcuna significativa modifica dal punto di vista della natura di business e nell'articolazione del Gruppo stesso.

¹ In particolare, si fa riferimento alla rilevanza del volume d'affari e del business svolto rispetto a quello complessivo del Gruppo e nello specifico le informazioni relative a Sparkasse Haus e alla filiale tedesca sono ricomprese solo nel par. 7 'Catena di fornitura'.



Il presente documento rappresenta la terza Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo e viene pubblicata con cadenza annuale. I dati e le informazioni riportate nella presente Dichiarazione si riferiscono all'esercizio 2019 (dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019) e sono stati raccolti e/o stimati² con riferimento al medesimo periodo.

Al fine di permettere un raffronto dei dati nel tempo, come suggerito anche nel Decreto, vengono riportati, ove disponibili e opportuno, i valori degli stessi indicatori relativi al biennio precedente (2017 e 2018). Inoltre, per garantire l'affidabilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono opportunamente segnalate nel documento.

La Capogruppo, in considerazione anche di quanto precedentemente anticipato, ha deciso di adottare specifiche linee guida formulate dai più autorevoli organismi nazionali/internazionali e riconosciuti dal legislatore nazionale e comunitario. In particolare, la presente Dichiarazione Non Finanziaria è redatta sulla base di quanto previsto dalle *Sustainability Reporting Guidelines* del GRI (Global Reporting Initiative) – che costituiscono il principale riferimento internazionale in materia di reporting delle informazioni non finanziarie. In particolare, è stata sviluppata secondo il modello GRI Standards del 2016 e il relativo supplemento integrativo specifico per il settore finanziario, “Financial Services Sector Disclosure” del 2013. Nell'osservanza delle predisposizioni dettate nel framework di rendicontazione, la DNF in questione è stata stilata “**in accordance**” con il GRI Standards secondo il modello “**Core Option**”.

Con riferimento alle metodologie di valutazione, stima e calcolo degli impatti ambientali ed energetici del Gruppo sono state, inoltre, considerate le Linee Guida ABI LAB del Dicembre 2018 e del Gennaio 2020 predisposte ai fini di una corretta applicazione nel settore bancario e assicurativo degli Standard (GRI 300) in materia ambientale.

È stato, inoltre, tenuto in considerazione il Richiamo di attenzione della Consob del 12 Febbraio 2019 che ha richiesto di rafforzare la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità, sollecitando a rendicontare quali sono i «principali rischi», ivi incluse le modalità di gestione degli stessi.

Infine, sono stati tenuti in considerazione, sulla base del principio di proporzionalità e compatibilmente alle procedure definite dal Gruppo, gli orientamenti non vincolanti emanati dalla Commissione Europea “Sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: Integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima – Allegato 1: Orientamenti complementari per le banche e le imprese di assicurazione” del giugno 2019 e gli “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario” di luglio 2017.

La strategia di adottare Standard di rendicontazione riconosciuti a livello internazionale, oltre ai supplementi specifici per il settore finanziario (nazionali e internazionali) si fonda sul principio di fornire l'opportunità ai lettori ed investitori interessati di comparare tra loro gli indicatori e le informazioni riportate da diverse organizzazioni appartenenti allo stesso settore: ciò nella prospettiva di incrementare il livello di trasparenza e di qualità delle informazioni riportate nella DNF, così da incentivare gli utenti finali a scegliere consapevolmente organizzazioni con le quali quest'ultimi si rispecchino in termini di valori morali, priorità sociali ed economico-finanziarie.

La selezione delle *disclosure* da rendicontare è stata condotta sulla base del principio di rilevanza che una determinata tematica ha sia per il Gruppo sia per gli stakeholder di riferimento. In particolare, per l'individuazione dei temi rilevanti è stato adottato il procedimento descritto nel dettaglio all'interno del successivo capitolo “Stakeholder e Matrice di Materialità”.

Oltre alla valutazione e conseguente dichiarazione delle strategie e degli impatti che l'organizzazione riporta in relazione all'analisi di materialità, la definizione dei temi rilevanti è condotta anche sulla base del modello organizzativo e gestionale del Gruppo, compresi i modelli aziendali di prevenzione dei reati

² Le informazioni fornite in merito ad alcune *disclosure* possono essere il risultato di stime effettuate per far fronte all'indisponibilità di talune informazioni oppure all'onerosità del processo di reperimento delle stesse. Laddove si è proceduto a riportare valori stimati vengono fornite specifiche indicazioni ai fini della relativa individuazione e sul processo di stima utilizzato.



adottati ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che siano rilevanti nella gestione dei temi socio-ambientali indicati dal Decreto.



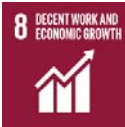

La selezione delle tematiche non finanziarie analizzate nell'ambito dell'attività di *engagement* fa riferimento ai *GRI sustainable topic* relativi al *Banks, Diverse Financials and Insurance sector* e ad un'analisi di *benchmarking* condotta su un campione di entità appartenenti al Settore bancario e finanziario.

Rispetto alla precedente Dichiarazione i principali aspetti innovativi riguardano:











- l'integrazione dei *Sustainable Development Goal's* (SDG's) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, associandoli alle tematiche non finanziarie considerate rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder;
- la rivisitazione del modello per la definizione della Matrice di materialità.

In via preliminare nella tabella che segue si riportano le tematiche rilevanti individuate e il corrispondente ambito di riferimento previsto dal D. Lgs. 254/2016, le classi di Stakeholder maggiormente impattate e gli SDG's considerati dal Gruppo.

Tabella 2 - Temi rilevanti per ambito di riferimento previsto dal D. Lgs. 254/2016. Stakeholder impattati e Sustainable Development Goal's per l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite

Tematica rilevante per il Gruppo e gli stakeholder	Ambito del Decreto (d. lgs. 254/2016) soddisfatto	Categoria di stakeholder impattati	Sustainable Development Goal's (SDG's) per l'Agenda 2030 (UN)
Solidità patrimoniale, finanziaria e reddituale	Modello di gestione e organizzazione interna		
Tutela e sicurezza dei dati personali	Principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi e che derivano dalle attività aziendale, dai rapporti commerciali ed agli aspetti sociali attinenti alla gestione del personale ed alla tutela dei diritti umani	Investitori, Dipendenti, Clienti, Collettività, Fornitori	
Integrità, correttezza e trasparenza	Politiche e pratiche sui temi non finanziari e Lotta alla corruzione attiva e passiva.		
Disclosure e canali di comunicazione	Modello di gestione e organizzazione interna		
Gestione responsabile della catena di fornitura	Principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi e che derivano dalle attività aziendale, dai rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e le esternalizzazioni;	Fornitori strategici; Altri fornitori; Partner commerciali	
Gestione dei rischi	Politiche e pratiche sui temi non finanziari; Lotta alla corruzione attiva e passiva; Principali rischi connessi all'attività aziendale	Investitori, Dipendenti, Clienti, Fornitori, Collettività,	
Formazione e sviluppo professionale	Aspetti sociali attinenti alla gestione del personale, incluse le azioni poste in essere per garantire la parità di genere e il rispetto dei diritti umani	Dipendenti, Collettività	 
Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro			
Welfare e qualità della vita in azienda			



Innovazione e qualità dell'offerta	Modello di gestione e organizzazione interna (prodotti e rapporti commerciali); Politiche e pratiche sui temi non finanziari	Clienti, Collettività	
Sostegno per iniziative sociali	Relazioni con la comunità e aspetti sociali esterni all'organizzazione	Istituzioni, Amm. Pubbliche, Scuole, Università e comunità scientifiche/di ricerca, Associazioni ambientaliste	  
Politiche di remunerazione ed incentivazione	Aspetti sociali attinenti alla gestione del personale, incluse le azioni poste in essere per garantire la parità di genere e il rispetto dei diritti umani	Dipendenti, Collettività	
Impatti ambientali diretti	Principali rischi generati o subiti in materia di impatto ambientale e utilizzo delle risorse naturali	Ambiente, Collettività; Dipendenti	 
Inclusività, accesso al credito	Politiche e pratiche sui temi non finanziari (prodotti); Rispetto dei diritti umani	Clienti Retail, Associazione consumatori, Collettività	
Politiche e sostegno all'occupazione	Aspetti sociali attinenti alla gestione del personale, incluse le azioni poste in essere per garantire la parità di genere e il rispetto dei diritti umani	Dipendenti, Collettività	
Finanza sostenibile	Modello di gestione e organizzazione interna; Principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi e che derivano dalle attività aziendale	Investitori, Dipendenti, Clienti, Fornitori Collettività, Istituzioni	 

La presente DNF si articola nelle sezioni di seguito sinteticamente descritte:

- la prima sezione riporta la lettera agli stakeholder, l'illustrazione dei principali risultati conseguiti nel corso dell'anno nonché le metodologie utilizzate per la predisposizione della presente Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario;
- la seconda sezione, articolata in capitoli, descrive le principali iniziative e performance in merito ai temi ritenuti materiali dalla Capogruppo. I capitoli in questione sono predisposti con l'obiettivo di esplicitare tutte le informazioni in merito a: Profilo del Gruppo, Stakeholder e Matrice di materialità, Performance economica, Governance e gestione dei rischi, Prodotti/servizi e gestione della clientela, Lavoro e diritti umani, Catena di fornitura, Ambiente e *climate change*, nonché le relazioni con la comunità;
- la terza sezione contiene la tabella con gli indicatori del modello GRI Standard che sono stati utilizzati per la predisposizione della presente Dichiarazione Non Finanziaria.

Rispetto a quanto realizzato nel precedente esercizio, la Capogruppo ha provveduto ad irrobustire il processo di predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario. In particolare, al fine di accrescere l'attendibilità e l'accuratezza delle informazioni riportate, si è ritenuto opportuno rafforzare la fase di costruzione della Matrice di materialità ottenendo valutazioni più precise e dettagliate in merito alla rilevanza che uno o più temi materiali presenta nei confronti del Gruppo e degli stakeholder con i quali esso si relaziona.

Tale aspetto è stato definito mediante l'aggiornamento del modello di *survey* adottato per la valutazione di materialità delle tematiche individuate a seguito delle attività di *mapping* e *benchmark* condotte.



Al fine di migliorare la fruibilità e la completezza delle informazioni riportate nella presente Dichiarazione è strutturata sulla base delle tematiche rilevanti che sono state individuate dai risultati dell'analisi di materialità.

Dal punto di vista del novero delle informazioni (o "disclosure") da fornire nella Dichiarazione tenuto conto di quanto previsto dal GRI Standard 2016, per la presente DNF sono state considerate le medesime *disclosure* adottate nel precedente report anche alla luce degli esiti della analisi di *benchmarking* svolta per analizzare la disclosure fornita nella Dichiarazione di carattere non finanziario relativa all'esercizio 2018 da differenti Istituti bancari italiani

Rispetto alla precedente DNF del Gruppo, quest'anno le attività di coordinamento del processo finalizzato alla predisposizione della presente Dichiarazione sono state svolte dalla Divisione Organizzazione e Progetti speciali. La fase di predisposizione è stata condotta avvalendosi del contributo di tutte le strutture aziendali competenti per la redazione dei contenuti della presente Dichiarazione e per le attività di dialogo con gli stakeholder, tenuto conto delle tematiche oggetto di rendicontazione.

Nel rispetto di quanto previsto dal Decreto 254/2016 (art.3 comma 7), il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato la presente Dichiarazione Non Finanziaria nella seduta del 16 marzo 2020. Si specifica che la Capogruppo ha deliberato di pubblicare la Dichiarazione Non Finanziaria in una "relazione distinta". A tale riguardo, il Decreto 254/2016 stabilisce che la predetta relazione distinta deve essere pubblicata presso il Registro delle imprese, a cura degli amministratori, congiuntamente alla relazione consolidata sulla gestione. Tale termine deve essere inteso quale termine massimo di pubblicazione. La Capogruppo provvede altresì al deposito della relazione distinta presso la sede sociale congiuntamente alla relazione sulla gestione nei termini previsti dall'articolo 2429, comma 3, del codice civile.

Il Collegio Sindacale della Capogruppo ha vigilato sull'osservanza delle disposizioni previste nel D. Lgs. n. 254/2016, nell'ambito delle competenze ad esso attribuite istituzionalmente dall'ordinamento e ne riferisce nella relazione annuale all'assemblea.

Nel rispetto di quanto previsto dalle disposizioni, la Dichiarazione Non Finanziaria consolidata del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è stata oggetto dell'esame limitato ("*limited assurance engagement*") da parte della Società di Revisione Deloitte & Touche SpA ai sensi dell'art. 3 co. 10 del D. Lgs. 254/2016. Gli esiti dell'esame effettuato dalla Società di Revisione Deloitte & Touche SpA sono stati formalizzati nella relazione predisposta ai sensi dell'art. 3 co. 10 del D. Lgs. 254/2016 riportata alla fine del presente documento.

Il conferimento dell'incarico di revisione a Deloitte& Touche SpA per gli esercizi 2019 - 2027 è stato ratificato dal C.d.A. della Capogruppo nella riunione del 3 marzo 2020. Deloitte& Touche SpA è il Revisore legale della Banca, il cui mandato scade con l'esercizio 2027.

Per quanto riguarda il tema Covid 19 e relativi impatti si rimanda a quanto descritto nella Relazione sulla gestione e in Nota integrativa.

La presente edizione della Dichiarazione Non Finanziaria è disponibile sul sito Internet del Gruppo www.sparkasse.it all'interno del quale è possibile consultare e scaricare il documento.

Cassa di Risparmio di Bolzano

S.p.A.

Via Cassa di Risparmio di Bolzano,
12/B 39100
Bolzano, BZ (ITA)
Numero verde: 840 052 052
info@sparkasse.it



1.

Profilo del Gruppo





1. Profilo del Gruppo

La “Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. – Südtiroler Sparkasse AG”, con sede in Bolzano, nasce nel 1992 dal conferimento dell’azienda bancaria da parte della Cassa di Risparmio della Provincia di Bolzano ai sensi della Legge 30 luglio 1990 n. 218 e, da questo momento assume la forma di società per azioni.

La Cassa di Risparmio di Bolzano oggi è una delle più importanti Casse di Risparmio indipendenti in Italia rappresentando un punto di riferimento per l’economia dell’Alto Adige.

La prima Cassa di Risparmio dell’Alto Adige viene costituita a Bolzano il 6 novembre 1854 con la denominazione di “Cassa di Risparmio della città di Bolzano”. Negli anni che seguono vengono costituite le seguenti Casse di Risparmio in territorio provinciale: Brunico nel 1857, Merano nel 1870, Bressanone nel 1871, Silandro nel 1873, Vipiteno nel 1901 e Ortisei nel 1906. Nel 1927 la Cassa di Risparmio di Merano incorpora quella di Silandro, nel 1930 la Cassa di Risparmio di Bolzano incorpora quelle di Bressanone, Ortisei e Vipiteno ed infine, nel 1935 le Casse di Risparmio di Brunico e Merano vengono fuse con la Cassa di Risparmio di Bolzano, che per effetto della fusione assume la denominazione “Cassa di Risparmio della Provincia di Bolzano”.

Per ciò che attiene alla composizione del Gruppo, la Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. detiene le seguenti partecipazioni di controllo esclusivo, consolidate con il metodo integrale e rappresentate nella seguente tabella.

Tabella 3 - Entità controllate della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano

Entità Controllate dalla Capogruppo	Sede Operativa	Sede Legale	Tipo di rapporto (*)	Rapporto di partecipazione		Disponibilità voti %
				Impresa partecipante	Quota %	
1. Sparim S.p.A.	Bolzano	Bolzano	1	CR Bolzano S.p.A.	100,00	100,00
2. Raetia SGR S.p.A. (in liquidazione)	Bolzano	Bolzano	1	CR Bolzano S.p.A.	97,81	97,81
3. Sparkasse Haus S.r.l.	Bolzano	Bolzano	1	CR Bolzano S.p.A.	100,00	100,00
4. Fondo Immobiliare Dolomit	Milano	Milano	4	CR Bolzano S.p.A.	96,82	==
5. Fanes S.r.l.	Conegliano Veneto (TV)	Conegliano Veneto (TV)	4	CR Bolzano S.p.A.	0	==

Rientrano pertanto nell’area di consolidamento integrale³, oltre alla Capogruppo, le società Sparim S.p.A., Raetia SGR S.p.A. in liquidazione, Sparkasse Haus S.r.l., il Fondo immobiliare chiuso Dolomit in liquidazione, e, dal 1° gennaio 2014, a seguito dell’introduzione del nuovo IFRS 10, la società veicolo delle operazioni di cartolarizzazione, Fanes S.r.l. In particolare, si precisa che:

- con riferimento al Fondo Immobiliare Dolomit, la quota detenuta del 96,82% non attribuisce alla Capogruppo alcun diritto di voto effettivo;

³ L’area di consolidamento, così come identificata dal principio contabile IFRS 10 che ha sostituito i principi previsti dallo IAS 27, è da intendersi costituita dalla società controllante e dalle società, anche se esercitanti attività dissimili, in ogni caso controllate dalla Capogruppo. Tale controllo, in presenza di particolari condizioni, si ha quand’anche essa non possieda che la metà o una quota minore dei voti esercitabili in assemblea. Si ha inoltre il controllo di un’altra entità quando contemporaneamente si detengono il controllo sulle attività rilevanti dell’entità medesima, si è esposti o si beneficia dei rendimenti variabili derivanti dal rapporto con l’entità medesima, e si ha la capacità di esercitare il proprio potere sull’entità per incidere sull’ammontare dei suoi rendimenti.



- con riferimento alla società veicolo Fanes S.r.l., il rapporto partecipativo non deriva da quote di capitale detenute, bensì dalla specifica operatività realizzata per il suo tramite in funzione della quale la Capogruppo esercita il controllo sulle attività rilevanti della stessa ed ha il potere di influenzarne i risultati economici.

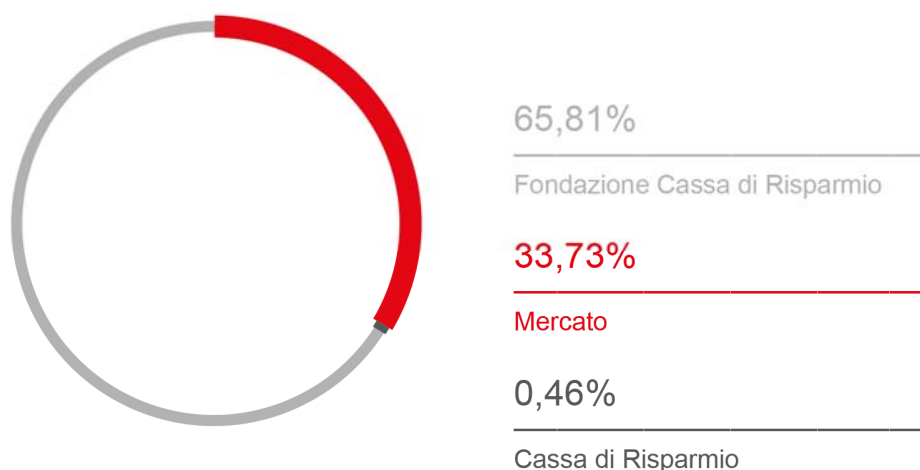
Con riferimento al perimetro di consolidamento ai fini della redazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria si precisa che il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è costituito, nel rispetto delle disposizioni al riguardo emanate, da:

- Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. (di seguito anche “Capogruppo” o “Banca”);
- Sparim S.p.A.;
- Raetia SGR in liquidazione;
- Sparkasse Haus S.r.l.;
- Fondo Immobiliare Dolomit;⁴
- Fanes S.r.l.

Il capitale sociale della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è pari a euro 469.330.500,10, diviso in n. 60.952.013 azioni ordinarie prive di valore nominale espresso.

Alla data del 31.12.2019 l'azionariato della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano risulta così composto:

Figura 1 - Compagine azionaria della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano



La compagine azionaria vede la Fondazione Cassa di Risparmio come azionista di maggioranza della Capogruppo con il 65,81% delle quote. Il 33,73% è invece distribuito tra 26 mila azionisti che provengono principalmente dall'Alto Adige e costituiscono il capitale primario della Banca. Alcuni degli azionisti si sono riuniti in due associazioni: “Sindacato di voto Piccoli Azionisti Cassa di Risparmio” e “Sette Api”. Al 31.12.2019 la banca detiene una quota dello 0,46% delle azioni nel Portafoglio di proprietà.

⁴ Le entità Fondo Immobiliare Dolomit- e, Fanes S.r.l considerate le loro caratteristiche e i rapporti di controllo detenuti dalla Cassa di Risparmio sulle stesse entità, sono rilevanti ai soli fini dei temi descritti nel capitolo 1 ‘Profilo del Gruppo’ e capitolo 3 ‘Valore economico generato e distribuito’.



1.1 Visione e valori

Il Gruppo si propone nella propria mission di creare valore per tutti i suoi principali stakeholder in modo sostenibile e duraturo nel tempo.

Il punto di forza risiede nel profondo legame con il territorio, ma soprattutto, nella capacità di cogliere con tempestività l'evoluzione delle esigenze della sua clientela. Considerando l'origine regionale e il radicamento nel mercato locale il Gruppo ha l'obiettivo di essere la Banca di riferimento nei propri mercati, operando nel rispetto della persona, dell'ambiente e delle specificità culturali dei contesti territoriali in cui è presente al fine di garantire una crescita bilanciata, uniforme e risultati di lungo termine per i propri stakeholder.

Nel proprio agire, Sparkasse riconosce l'importanza della responsabilità etico-sociale attraverso un atteggiamento imprenditoriale improntato a correttezza, trasparenza e conformità alla legge, nonché rispettoso degli altri valori fondamentali, i quali indicano le condotte da tenere nei confronti di clienti, azionisti, collaboratori e di tutti coloro che abbiano rapporti - anche indiretti - con la Banca stessa. In particolare:

- **Rispetto:** la stima e l'osservanza della dignità di ogni persona è un elemento chiave del nostro successo;
- **Spirito di squadra:** la valorizzazione della crescita personale e professionale delle risorse umane persegue l'obiettivo della condivisione delle competenze, specialmente in un contesto di rapidi cambiamenti, secondo la convinzione per cui solo il lavoro in team permette di ottenere risultati eccellenti;
- **Affidabilità:** l'attendibilità che ci è riconosciuta è frutto dell'importanza che la Banca riconosce alla correttezza morale quale base per difendere ed affermare la propria reputazione, acquisita attraverso la professionalità, la correttezza e la trasparenza nell'agire quotidiano.

I Valori rappresentano la base sulla quale costruire la fiducia reciproca. Internamente indicano le linee guida per vincere le nuove sfide e per creare un ambiente, nel quale i collaboratori possano lavorare con coinvolgimento e motivazione, ed in tale maniera crescere.

Completano il quadro i seguenti principi etici, cui si conformano le singole società del Gruppo nell'esercizio delle proprie attività:

- **Onestà:** intesa come la dedizione e la cura applicata allo svolgimento delle proprie mansioni. Rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività del Gruppo ed è elemento essenziale della gestione aziendale per l'instaurazione di rapporti trasparenti e basati sulla fiducia.
- **Imparzialità:** il Gruppo si impegna al rispetto dei principi di imparzialità e lealtà, evitando ogni discriminazione ed arbitrio, sia nell'espletamento delle mansioni da parte dei collaboratori, sia nei rapporti con tutti gli interlocutori, tenendo una condotta ispirata all'integrità morale.
- **Legalità:** intesa come l'impegno ad assicurare il rispetto della legislazione nazionale e sovranazionale vigente, dei provvedimenti delle Autorità e della normativa interna aziendale.
- **Trasparenza:** le informazioni diffuse circa la situazione economico-finanziaria della Banca e del Gruppo devono essere veritiere, chiare, trasparenti e comprensibili, senza privilegiare alcun interlocutore. I Destinatari sono tenuti a rispettare il principio di trasparenza, intesa come chiarezza, competenza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni che possano trarre in inganno o generare equivoci con riferimento alle operazioni compiute per conto della società.
- **Eccellenza:** il personale, per ottenere risultati eccellenti, è tenuto ad adempiere alle proprie mansioni con diligenza e accuratezza, supportato dall'impegno per attuare continui miglioramenti e dall'entusiasmo nell'affrontare nuove sfide.
- **Creazione di valore per gli azionisti:** tutti i Destinatari orientano il proprio operato al perseguimento di tale obiettivo, al fine di salvaguardare e accrescere il valore dell'impresa, finalizzato alla remunerazione del rischio assunto dagli azionisti stessi.

Il Gruppo si impegna a gestire in maniera efficace ed efficiente il proprio impatto sull'ambiente. In tale ottica gli obiettivi sono: riduzione dei consumi di energia e materiali di facile consumo, efficientamento della gestione dei rifiuti, miglioramento della mobilità aziendale e riqualificazione energetica degli edifici. A



ciò si aggiunge la ricerca permanente di soluzioni innovative ed efficaci in campo ambientale, inclusa l'offerta di prodotti e servizi specifici da offrire alla clientela.

È interesse del Gruppo salvaguardare e accrescere in modo sostenibile nel tempo il valore dei capitali investiti dai propri azionisti.

I rapporti con gli azionisti sono ispirati ai principi di professionalità, competenza, disponibilità, onestà, riservatezza, trasparenza, senza preclusioni di principio verso alcun azionista o categoria di azionisti, rispettando le differenze di genere, età, razza, religione, appartenenza politica, diversa abilità.

1.2 Modello di business del Gruppo

Il Gruppo oggi si presenta come una realtà solida e rafforzata sul mercato. Grazie ad un'offerta di prodotti e servizi estremamente interessante, si pone come un importante partner strategico per i propri clienti.

La strategia commerciale del Gruppo si fonda sull'attività bancaria, intesa come raccolta del risparmio ed esercizio del credito, svolta in via esclusiva dalla Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano; per il tramite delle società controllate vengono inoltre erogati servizi inerenti al settore immobiliare funzionali al Gruppo, come di seguito illustrato.

CR Bolzano S.p.A.

Per ciò che attiene alla Capogruppo, la rete di vendita è costituita, al 31.12.2019, da 106 filiali in Italia (una nuova apertura nel 2019), alle quali si aggiunge la sede di Monaco di Baviera. Le filiali sono così ripartite tra le varie aree geografiche:



Figura 2 - Distribuzione geografica delle filiali della Cassa di Risparmio di Bolzano



La maggior parte delle filiali, 61 per l'esattezza, si trova in Alto Adige. Attualmente la Banca è presente in undici province del Nord Italia.

La Capogruppo opera nei seguenti settori commerciali:

- **Clientela Retail ed Imprese:** con circa 200.000 clienti l'area Retail Banking ed Imprese rappresenta il *core business* delle attività della Capogruppo, si rivolge ai privati e alle aziende di medie e piccole dimensioni, per le quali il contatto con un interlocutore in loco è particolarmente rilevante e che, a tal fine, vengono seguite da consulenti specializzati (Consulenti "*Business Banking*" e "*Personal Banking*"), in grado di offrire loro un servizio competente e professionale;
- **Private Banking:** si estrinseca nell'offerta di consulenza accurata e professionale con un'analisi dettagliata delle esigenze dei clienti "*Private*", al fine di fornire soluzioni personalizzate per la gestione del patrimonio, sfruttando la rete di professionisti esperti nell'ambito degli investimenti;



- **Corporate Banking e Servizi per l'Estero:** l'offerta è rivolta ad imprese di grandi dimensioni che necessitano di una consulenza più articolata e comprende, oltre ai prodotti tradizionali, l'intera gamma di servizi finanziari, da quelli classici a quelli più evoluti, quali finanziamenti strutturati, project finance, ecc. Dal 2018 è disponibile un nuovo servizio per la clientela aziendale, l'"International Desk", pensato in particolare per tutte quelle aziende che lavorano con l'estero, in grado di offrire un elevato livello di servizio e competenze specialistiche;
- **Direct Banking:** l'area in esame si estrinseca nell'offerta di servizi di on-line banking tramite il canale "*Dolomiti Direkt*" con una gamma di prodotti dedicati.

Si precisa che ad oggi il Gruppo non provvede a definire regioni e/o settori che presentano un alto potenziale d'impatto sociale e ambientale come non determina se un settore o un'azienda sono ad alto potenziale d'impatto sociale e ambientale.

Per ciò che attiene, invece, alle società controllate dalla Cassa di Risparmio di Bolzano si forniscono di seguito alcuni ragguagli.

Sparim S.p.A.

Il patrimonio immobiliare del Gruppo è detenuto totalmente dalla società Sparim S.p.A. alla quale sono demandate, oltre alle attività di supporto alla capogruppo in termini di gestione della componente del patrimonio immobiliare strumentale all'attività bancaria (Facility Management, Property Management, ecc..), la valorizzazione del portafoglio di proprietà detenuto con finalità di investimento.

Raetia SGR S.p.A.

La società, a suo tempo operativa con tre fondi nel comparto dei fondi immobiliari riservati, è stata posta in liquidazione con delibera del 30 marzo 2012. Raetia SGR dalla fine dell'esercizio 2018 non ha in gestione alcun fondo immobiliare. Dal momento che la liquidazione del Fondo Katikia 1 è stata conclusa nel 2017, il 30 ottobre 2018 è stato redatto ed inviato agli organismi di controllo il rendiconto finale di liquidazione. In pari data la SGR ha inoltrato a Banca d'Italia richiesta di semplificazione della struttura organizzativa.

Il riscontro di accoglimento da parte dell'Istituto di Vigilanza è pervenuto in data 28 febbraio 2019. Sono ad oggi in liquidazione giudiziale ai sensi dell'art. 57 del T.U.F.:

- il Fondo Diaphora 1 vista la sentenza n. 3/2014 del 31.1. 2014, depositata in data 11 febbraio 2014,
- il Fondo Diaphora 3 vista la sentenza n. 4/2015 del 3.7. 2015, depositata in data 7 luglio 2015.

Sparkasse Haus S.r.l.⁵

Sparkasse Haus è l'agenzia immobiliare della Cassa di Risparmio di Bolzano ed offre ai suoi clienti tutti i servizi attinenti all'attività di compravendita immobiliare e di locazione (la stima delle reali consistenze del bene, il calcolo puntuale della superficie commerciale, l'acquisizione della documentazione necessaria per la verifica della regolarità urbanistica, l'acquisizione delle visure catastali/tavolare, la predisposizione delle certificazioni energetiche, ecc.).

In data 18 dicembre 2018, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato l'aggiornamento del Piano Strategico ("Piano strategico 2019-2021"), che sulla base delle linee guida delineate dal precedente Piano Strategico ne ha aggiornato alcuni contenuti, in particolare per tener conto del mutato scenario macroeconomico, bancario e dei tassi.

Nell'orizzonte 2019-2021 il Gruppo si è posto quindi l'obiettivo di implementare le seguenti linee guida:

- Crescite commerciali sostenibili;
- Rinnovo del modello operativo;
- Riduzione e gestione attiva Non Performing Exposures (NPE);
- Riduzione dei rischi e rafforzamento dei presidi;
- Messa a regime della struttura

⁵ Si precisa che Sparkasse Haus S.r.l. non rientra nel perimetro di consolidamento ai fini di vigilanza.



Rispetto alla data di approvazione del Piano, le condizioni esterne di mercato, alla data di redazione del presente documento, sono mutate in misura significativa, con particolare riferimento alla previsione di evoluzione dei tassi di riferimento. Per questo motivo il Consiglio di Amministrazione della banca sta valutando di procedere ad una revisione del Piano, recependo le nuove condizioni esterne ed aggiornando talune leve strategiche interne.

Mehr Bank.
Più Banca.



2.

Stakeholder e Matrice di Materialità





2. Stakeholder e Matrice di Materialità

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano, nell'ottica di creare e distribuire valore condiviso in modo duraturo e costante, definisce le proprie strategie e obiettivi tenendo in considerazione i bisogni, le aspettative e le esigenze dei suoi *stakeholder*, riconoscendo l'importanza di coinvolgere e ascoltare tali soggetti in modo da poter rispondere positivamente alle loro aspettative e attribuendo agli stessi un ruolo di centralità nello svolgimento delle proprie attività. Il Gruppo, infatti, svolge un ruolo diretto nella vita e nelle scelte dei suoi portatori di interesse ed è influenzato da essi nella definizione di obiettivi strategici che generano aspetti materiali.

Con lo scopo di individuare le tematiche di maggior rilevanza – “*material*” – per il Gruppo e per gli *stakeholder* del Gruppo si è condotta la fase di *Stakeholder engagement* tenuto conto di quanto previsto dalle “*Guidelines del GRI Standards del 2016*” e dai “*GRI sustainable topic relativi al Banks, Diverse Financials and Insurance sector*” definiti dal Global Reporting Initiative.

Il principale vantaggio derivante dall'adozione delle Linee Guida GRI Standards per la rendicontazione non finanziaria del Gruppo è legato alla minore autoreferenzialità, garantita da un modello standardizzato che si concentra sul dialogo con gli *stakeholder* nonché, da una maggiore comparabilità delle performance sociali e ambientali del Gruppo con quelle degli altri Gruppi bancari nazionali e internazionali

Il processo realizzato per la definizione delle tematiche materiali è stato condotto coinvolgendo in un ambiente collaborativo i responsabili delle Funzioni aziendali della Capogruppo che si interfacciano in misura maggiore con gli stakeholder del Gruppo (Segreteria Societaria, Servizio Gestione del Personale e Relazioni Industriali, Servizio Acquisti, Commercial Banking, Corporate Banking e Servizi per l'Estero, Private Banking, Tesoreria Enti, Servizio Comunicazione, Sviluppo Strategico, Finanza e Tesoreria e Sparim SpA - Società del Gruppo controllata al 100%). Il contributo del Top Management è stato, pertanto, determinante nelle fasi di raccolta, analisi e consolidamento dei dati; a tal fine, le fasi sono condotte con la responsabilità di verificare e validare le informazioni riportate in relazione alle aree di competenza sopra enunciate.

Tale processo è stato articolato nelle fasi di seguito descritte:

- nella prima fase è stata svolta un'analisi di *benchmarking* nel settore finanziario al fine di esaminare Istituti bancari che presentano caratteristiche simili a quelle del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano in termini di dimensioni e modello di business o che risultano essere più virtuose, proattive e strutturate riguardo alle *best-practices* di *Corporate Social Responsibility* (CSR di seguito) e nella loro rendicontazione. Altra attività condotta per la considerazione delle tematiche rilevanti da sottoporre all'analisi di materialità riguarda la considerazione dei *GRI sustainable topic for Banks* che esplicitano le tematiche rilevate dal *Global Reporting Initiative* come *material* (ossia ‘rilevanti’) per le entità operanti nel settore bancario, finanziario e assicurativo. Sulla base degli esiti di queste preliminari fasi, focalizzate sull'analisi dei temi rilevanti e sulla mappatura degli stakeholder, sono stati rivisti e in gran parte confermati i *trend topic* rilevati della precedente DNF. Le fasi sopra indicate sono state compiute attraverso un'attività di razionalizzazione ed integrazione volta a tener conto anche dell'evoluzione del contesto operativo e normativo di riferimento. Al riguardo, si specifica che rispetto al precedente Report non finanziario pubblicato dal Gruppo, si è ritenuto opportuno enucleare il tema della “Finanza sostenibile”; tale modifica, è stata effettuata in virtù della crescente importanza che la tematica sopra citata ha assunto all'interno del contesto di riferimento;
- nella seconda fase si è provveduto ad effettuare un *mapping* degli stakeholder classificandoli in specifici macro-gruppi (Azionisti, Dipendenti, Fornitori, Clienti, Partner commerciali Collettività e Ambiente). Nella figura successiva viene riportata la mappa degli stakeholder, che ha la funzione di rappresentare l'universo relazionale del Gruppo. È utile sottolineare che gli stakeholder con cui il Gruppo si confronta costantemente sono portatori di interessi di vario tipo, economico, sociale, ambientale. L'analisi ha, pertanto, evidenziato differenti categorie di stakeholder con aspettative, in taluni casi, differenti e contrastanti.



Tabella 4 - Categorie rilevanti di stakeholder del Gruppo

Categoria	Sottocategoria
Azionisti	Piccoli azionisti / ass. azionisti Fondazione
Istituzioni	Autorità regolatrici Agenzie di rating Intermediari finanziari/investitori istituzionali
Dipendenti	Personale di rete e di direzione Top management Organizzazioni sindacali
Fornitori	Fornitori strategici Altri fornitori
Clienti	Clienti Retail Clienti Corporate Clienti Private Enti Pubblici Ass. di consumatori
Partner commerciali	Ambito Bancario-Assicurativo Ambito Finanza-Prodotti
Collettività/Ambiente	Istituzioni e Amministrazioni pubbliche Scuole, Università e comunità scientifiche/di ricerca Associazioni ambientaliste

- Nella terza fase si è provveduto ad effettuare un'analisi degli stakeholder attraverso il criterio dell'influenza e quello dell'interesse. In particolare, è stata valutata la capacità di influenza dei singoli portatori di interesse ossia la capacità di incidere nei processi decisionali del Gruppo ed il livello di interesse del Gruppo che dipende dalla rilevanza delle politiche adottate che incidono sulla sfera di azione e sugli obiettivi del portatore di interesse individuato.

Sulla base dei suddetti criteri è stata determinata la matrice di influenza e interesse che consente di classificare gli stakeholder individuati nelle seguenti categorie riportate nella successiva Tabella.

Tabella 5 - Matrice di influenza e interesse per la classificazione degli stakeholder

		Influenza	
		Bassa	Alta
Interesse	Basso	Stakeholder superflui <i>Soggetti da non coinvolgere</i>	Stakeholder utili/appetibili <i>Soggetti che è opportuno coinvolgere</i>
	Alto	Stakeholder deboli <i>Stakeholder che è doveroso coinvolgere</i>	Stakeholder essenziali <i>Soggetti che è necessario coinvolgere</i>

La classificazione degli stakeholder ha consentito di stabilire quali interlocutori debbano essere considerati prioritari o, se rilevanti, possano comunque supportare il Gruppo nella realizzazione delle proprie politiche e strategie.

- La quarta fase del processo ha riguardato la predisposizione, diffusione ed analisi dei questionari per la valutazione, con riferimento ai diversi gruppi di stakeholder considerati, della rilevanza di uno o più temi ritenuti materiali, oltre ad una parte dedicata alle eventuali segnalazioni per integrazione di ulteriori tematiche non individuate preliminarmente sulla base dell'analisi interna del Gruppo e della suddetta analisi di benchmarking. La valutazione di materialità delle tematiche proposte è stata definita sia dal punto di vista della "Prospettiva per il Gruppo" sia in termini di



“Prospettiva degli Stakeholder”. A tal fine, in continuità con quanto realizzato nei precedenti anni, la Capogruppo, anche alla luce delle limitate dimensioni aziendali, delle procedure definite e delle risorse allocate, ha adottato un modello per la valutazione della rilevanza delle singole tematiche che si basa sull’acquisizione delle informazioni sulle aspettative degli stakeholder in modo indiretto, ossia attraverso l’interlocuzione con le competenti Funzioni aziendali della Banca che si interfacciano in modo diretto con i predetti stakeholder e, quindi, hanno provveduto a compilare il presente questionario ponendosi anche come Referenti degli stessi stakeholder ed interpretando, quindi, le loro aspettative e priorità sui differenti temi da considerare. Nello specifico i questionari predisposti hanno riguardato le seguenti Funzioni aziendali/Categorie di stakeholder: Servizio Segreteria societaria/Azionisti; Servizio Gestione del Personale e Relazioni Industriali/Dipendenti; Servizio Acquisti/Fornitori; Direzione Commercial banking/ Clientela Retail; Direzione Corporate banking e Servizi per l’Estero /Clientela Corporate; Direzione Private banking/Clientela Private; Servizio Tesoreria Unica/Clientela – Enti; Servizio Comunicazione /Collettività; Direzione Sviluppo Strategico/Partner Commerciali; Direzione Finanza/Istituzioni.

Il *framework* predisposto per la valutazione della materialità delle tematiche è stato aggiornato prevedendo oltre ad una valutazione soggettiva anche la qualificazione di evidenze oggettive dalle quali è possibile desumere la rilevanza del tema nella prospettiva per il Gruppo. Pertanto, nella prospettiva per il Gruppo, il singolo tema è stato valutato sulla base di tre aspetti “Presenza di una procedura gestionale o di risorse allocate dal Gruppo”, la “Presenza/definizione di un impegno del Gruppo” e infine una “Valutazione qualitativa di rilevanza”.

Infine, la “Prospettiva degli Stakeholder” è stata valutata in termini prettamente qualitativi assegnando un giudizio sulla rilevanza che una tematica ha nei confronti degli stakeholder di riferimento.

Il Top management coinvolto, nella valutazione della Prospettiva per il Gruppo delle tematiche considerate *material*, ha risposto ai relativi questionari, assegnando una valutazione personale (con giudizio: Rilevante, Minimale, Assente) sugli aspetti legati alla “Presenza di risorse allocate dal Gruppo” e alla “Presenza di un impegno del Gruppo”. Invece, i giudizi qualitativi utilizzati nella “Valutazione qualitativa di rilevanza” per gli Stakeholder e per il Gruppo sono stati definiti sulla base di una scala di valori (Alta, Medio Alta, Medio Bassa e Bassa). Le valutazioni di materialità appena descritte sono state svolte con riferimento ai singoli temi di materialità, nella distinta prospettiva del Gruppo, tenendo conto delle opportunità/priorità di business, degli stakeholder e le loro relative aspettative. In particolare, sulla base delle informazioni fornite è stato attribuito alla singola tematica analizzata un punteggio finale (da 1 a 4) rispettivamente nella prospettiva del Gruppo e degli stakeholder. A tal fine è stato previsto un sistema di ponderazione dei punteggi ottenuti sulla base delle risposte fornite nei questionari per tener conto da un lato dei diversi aspetti considerati nella valutazione e dall’altro del numero di categorie di stakeholder ai quali è stata sottoposta la tematica

Il processo di valutazione delle aspettative dei diversi stakeholder sensibili all’attività del Gruppo viene ripetuto su base annuale al fine di fornire informazioni aggiornate al mercato rispetto ai temi materiali del Gruppo e le strategie messe in atto per prevenire i rischi e cogliere le connesse opportunità;

- infine, i risultati ottenuti al termine dell’analisi dei questionari sono stati ricondotti ai temi prioritari del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano. Le risultanze di questo confronto vengono poi utilizzate per definire accuratamente il posizionamento nella Matrice di Materialità di ognuno dei temi emersi come rilevante per il Gruppo. Ai fini dell’analisi di materialità sono state confrontate le aspettative dei diversi gruppi di stakeholder con le opportunità/priorità di core business che riguardano la strategia aziendale: in tal modo si è ottenuta una classificazione dei temi e degli attori in base alle rispettive priorità/importanza in termini di interesse.

Nella successiva Figura 3 è riportato il processo sopra descritto evidenziando per ciascuna fase le principali attività e gli output ottenuti. Al riguardo si specifica che le attività sono state svolte nel rispetto dei principi di inclusività e di rilevanza.



Figura 3 - Processo adottato per la realizzazione dell'Analisi di Materialità



L'analisi di materialità è lo strumento utilizzato per l'individuazione dei contenuti della DNF, viene calibrato sulla base delle tematiche non finanziarie ritenute più rilevanti, le quali possono avere un potenziale impatto non solo sulla Banca, ma anche sulle decisioni dei diversi portatori d'interesse.

Per la realizzazione della stessa, il Gruppo ha tenuto conto di quanto richiesto dal Decreto, dai principi osservati nelle proprie attività aziendali, dagli interessi e dalle aspettative dei propri stakeholder.

Inoltre, l'analisi in questione è utile per coadiuvare la *Governance* del Gruppo nel valutare l'allineamento delle politiche strategiche messe in atto dalla Banca con quelle che sono le aspettative del proprio contesto di riferimento, così da riuscire a prevenire i rischi e cogliere le opportunità nell'ambito della Sostenibilità dell'attività *core* del Gruppo.

Il concetto di materialità delle informazioni rendicontate è un principio base richiamato dall'ente regolatore (Consob).

La motivazione sul perché una determinata tematica è ritenuta rilevante si basa sulla dicotomia delle aspettative del Top management e quelle dei diversi gruppi di stakeholder che sono in grado di influenzare le scelte del Gruppo.

Vengono considerate rilevanti tutte le tematiche materiali volte a definire quali sono gli aspetti più significativi che riflettono i principali impatti economici, ambientali e sociali del Gruppo ed inoltre sono in grado di influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni dei suoi stakeholder.

Al fine di predisporre la Matrice di Materialità è stata fatta una suddivisione dei temi rilevanti, definita sulla base degli aspetti gestionali nei quali si verificano gli impatti. Sono stati rilevati diversi ambiti di gestione strategici, come: il profilo del Gruppo, i clienti, i fornitori, l'ambiente e la collettività con il quale ci si relaziona, ed è sulla base di queste diverse aree di competenza che si sono irrobustite le priorità che presenta un tema piuttosto che un altro.

Si richiama il lettore, sul fatto che gli ambiti strategici del Gruppo presi in considerazione per la valutazione delle tematiche rilevanti, la misurazione dei relativi impatti e la diramazione delle informazioni sulla



gestione dei rischi e opportunità derivanti dalle attività del Gruppo, in virtù di un approccio di carattere multi-stakeholder, sono riferiti sulla base del perimetro di rendicontazione della presente DNF.

Nello specifico sono stati individuati 35 temi e successivamente ricondotti in 15 macro-temi (con una breve descrizione delle informazioni inerenti al singolo macro-Tema). Nella successiva Tabella xx sono stati riportati i macro-temi rilevanti con le relative indicazioni in merito agli stakeholder e al perimetro di riferimento degli impatti.

Come evidenziato nella Premessa metodologica la Capogruppo ha integrato nella presente rendicontazione i *Sustainable Development Goal's* (SDG's) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, associandoli alle tematiche non finanziarie considerate rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder.

Al riguardo si richiama brevemente che l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile (Agenda 2030), approvata dalle Nazioni Unite nel settembre 2015, ha individuato nei 17 Obiettivi e 169 Target un percorso verso la sostenibilità per Paesi e organizzazioni di tutto il mondo.

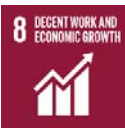











L'attuazione dell'Agenda 2030 coinvolge non solo gli Stati, ma tutte le componenti della società a partire dalle imprese per finire con organizzazioni del Terzo settore, Università, operatori del mondo della comunicazione e della cultura.

Ad oggi gli SDG's intendono essere una spinta soprattutto per il mondo delle imprese, attori chiave per il raggiungimento di uno sviluppo sostenibile. Sulla base di tali intenti il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano intende inquadrare la propria rendicontazione di sostenibilità all'interno di questo framework di livello internazionale sottolineando così la forte relazione che intercorre tra il perseguimento di obiettivi di natura economico-finanziaria e gli obiettivi di natura ambientale, sociale e governance (ESG).

Tabella 6 - Temi rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder

MACRO-TEMA	DESCRIZIONE	STAKEHOLDER	AMBITO e PERIMETRO del Gruppo	<i>Sustainable Development Goal's</i> per l'Agenda 2030
SOLIDITÀ PATRIMONIALE, FINANZIARIA E REDDITUALE	Solidità patrimoniale, finanziaria, redditività e performance economica, remunerazione soci e azionisti	Azionisti, Clienti, Partner, Dipendenti	Performance economica Perimetro: Interno ed Esterno	
TUTELA E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI	Rispetto della privacy e della Normativa vigente	Azionisti, Fornitori; Clienti, Partner, Dipendenti, Fornitori	Lavoro e Diritti umani Perimetro: Interno ed esterno	
INTEGRITÀ, CORRETTEZZA E TRASPARENZA	Trasparenza nei rapporti commerciali con gli stakeholder e nella gestione delle controversie	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner	Governance e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno	
DISCLOSURE E COMUNICAZIONE	Disclosure, comunicazione verso l'esterno e interazione con gli stakeholder	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner, Collettività		
GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	Procedura di selezione e valutazione dei fornitori, con attenzione alla qualità e competitività del servizio acquistato e tempistiche nei pagamenti	Fornitori	Supply Chain Perimetro: Interno ed Esterno	
GESTIONE DEI RISCHI	Gestione professionale dei rischi d'impresa	Azionisti, Clienti, Partner, Dipendenti	Governance e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno	



FORMAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE	Valorizzazione, crescita e formazione del personale	Dipendenti		
SICUREZZA SUL LAVORO E SUI LUOGHI DI LAVORO	Prevenzione e rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro (d. lgs. 81/2008)	Dipendenti, Fornitori	Lavoro e Diritti umani	
WELFARE E QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA	Welfare aziendale, equilibrio tra vita privata e professionale, orario lavorativo flessibile e sicurezza sul lavoro	Dipendenti	Perimetro: Interno ed esterno	
INNOVAZIONE E QUALITÀ DELL'OFFERTA	Competitività commerciale e qualità dei prodotti e dei servizi per i clienti	Azionisti, Clienti, Partner	Prodotti/Servizi, relazione con la clientela Perimetro: Interno ed Esterno	
SOSTEGNO PER INIZIATIVE SOCIALI	Supporto ad iniziative sociali, al territorio/comunità. Rapporti con Università, Pubblica amministrazione e Centri di R&S	Collettività	Relazioni con la comunità Perimetro: esterno	  
POLITICHE DI REMUNERAZIONE E INCENTIVAZIONE	Politiche retributive, premi e benefit aziendali	Azionisti, Dipendenti	Lavoro e Diritti umani Perimetro: Interno ed esterno	
IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI	Importanza dell'impatto ambientale del Gruppo	Azionisti, Fornitori, Clienti, Collettività, Partner	Impatti ambientali e <i>Climate Change</i> Perimetro: Interno ed Esterno	 
INCLUSIVITÀ, ACCESSO AL CREDITO	Politiche/Prodotti finanziari e creditizi considerati come finanza ad impatto. Iniziative per l'educazione finanziaria	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner, Collettività	Prodotti/Servizi, relazione con la clientela Perimetro: Interno ed Esterno	
POLITICHE A SOSTEGNO DELL'OCCUPAZIONE	Politiche a tutela e a sostegno dell'occupazione	Dipendenti	Lavoro e Diritti umani Perimetro: Interno ed esterno	
FINANZA SOSTENIBILE	Politiche/Prodotti finanziari e creditizi che tengono in considerazione aspetti ESG	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner, Collettività	Prodotti/Servizi, relazione con la clientela e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno	 

Sulla base di quanto riferito in precedenza, si sottolinea che l'obiettivo principale della tabella è riportare in modo fruibile quelle che sono le peculiarità definite dal modello di rendicontazione, dall'ente regolatore e richiamate anche nel Decreto.



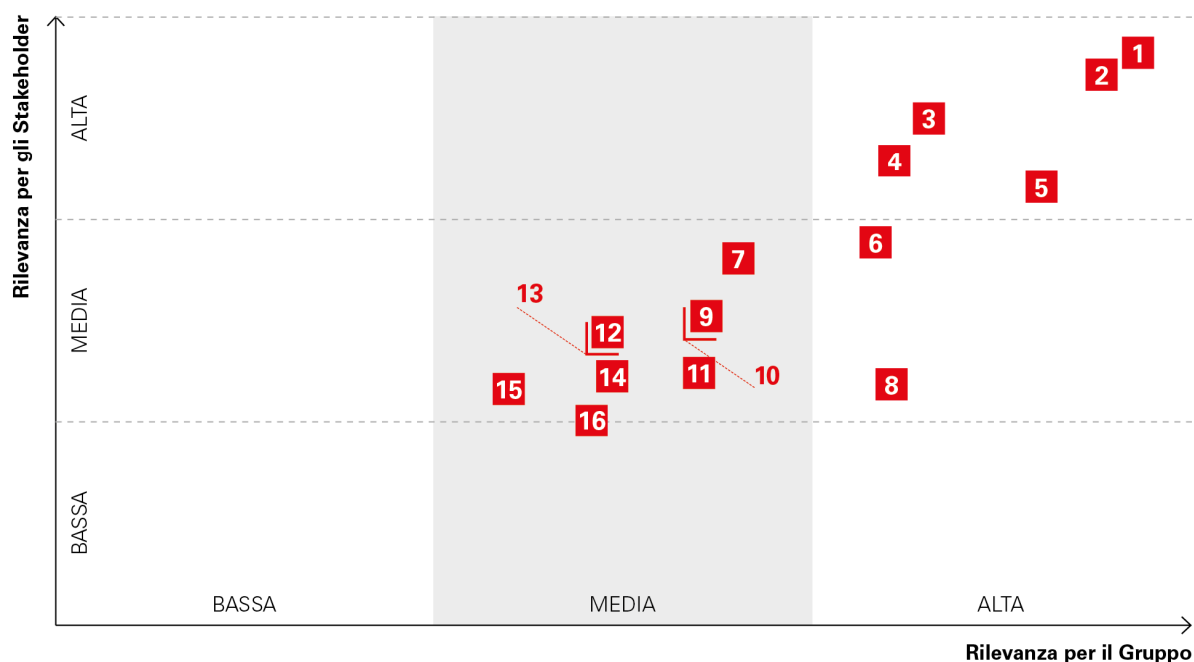
In ottemperanza con quanto richiesto dal modello di rendicontazione viene presentata la **Matrice di materialità** (Figura 4), in essa vengono riportate sull'asse delle ordinate il livello di rilevanza (Alta, Medio Alta, Medio Bassa e Bassa) che una determinata tematica ha per gli stakeholder, sull'asse delle ascisse vengono riportati i livelli di rilevanza che presta il Gruppo in relazione alle stesse tematiche mostrate nella tabella precedente.

Dalla consultazione della figura è possibile vedere come nessun tema materiale ha una bassa rilevanza sia per la Banca che per gli stakeholder di riferimento. Possiamo notare che tutti i gruppi di portatori d'interesse coinvolti mostrano una forte sensibilità a quelle che sono tematiche rilevanti che si riferiscono al Profilo del gruppo, alla sostenibilità ed etica delle funzioni aziendali.

Figura 4 - Matrice di materialità 2019 per il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano

Matrice di materialità

- | | |
|---|---|
| 1 – Solidità patrimoniale, finanziaria e reddituale | 9 – Welfare e qualità della vita in azienda |
| 2 – Tutela e sicurezza dei dati personali | 10 – Innovazione e qualità dell'offerta |
| 3 – Integrità, correttezza e trasparenza | 11 – Sostegno per iniziative sociali |
| 4 – Gestione responsabile della catena di fornitura | 12 – Politiche di remunerazione ed incentivazione |
| 5 – Disclosures e canali di comunicazione | 13 – Impatti ambientali |
| 6 – Gestione rischi | 14 – Inclusività e accesso al credito |
| 7 – Formazione e sviluppo professionale | 15 – Finanza sostenibile |
| 8 – Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro | 16 – Politiche e sostegno all'occupazione |



Nella successiva tabella si riportano, inoltre, con riferimento ai temi non finanziari i principali potenziali rischi generati o subiti, nonché le modalità di gestione ovvero gli strumenti di mitigazione degli stessi. Si specifica che la Capogruppo non dispone di specifiche procedure per la gestione della fattispecie di rischio in esame.



Tabella 7 - Principali rischi generati o subiti connessi ai temi non finanziari

Ambito	Macro-temi	Principali rischi generati e subiti	Principali strumenti di mitigazione dei rischi
Governance e gestione rischi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integrità, correttezza e trasparenza ▪ Disclosure e canali di comunicazione ▪ Gestione dei rischi ▪ Politiche di remunerazione ed incentivazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Carenze nella composizione e nel funzionamento degli Organi aziendali - Non conformità alle norme - Conflitto di interessi - Corruzione - Riciclaggio e di finanziamento del terrorismo - Pratiche commerciali non etiche e concorrenza sleale - Carenze nel sistema dei controlli interni - Carenze nella disclosure e nei processi di informativa al pubblico - Carenze nei sistemi di valutazione delle performance e di incentivazione 	Statuto; Codice Etico e di comportamento; Sistema di governance; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Sistema dei controlli interni; Procedure in materia di anticiclaggio; Risk Management Framework; Processo dei soggetti collegati; Controllo di conformità; Governo e gestione del rischio informatico; Policy in materia di conflitti di interessi nella prestazione dei servizi di investimento; Processo contabile, Processo di informativa al pubblico; Procedure in materia di antitrust
Performance economica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solidità patrimoniale, finanziaria e reddituale 	<ul style="list-style-type: none"> - Rischi creditizi, finanziari e di liquidità, operativo e strategico 	Risk Appetite Framework, ICAAP, ILAAP, Processi di gestione dei rischi
Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Innovazione e qualità dell'offerta ▪ Inclusività, accesso al credito ▪ Finanza sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> - Carenze nel sistema informativo aziendale (rischio informatico) - Mancata/parziale trasparenza sui prodotti e sui servizi offerti, usura - Carenze nella protezione dei dati e delle informazioni dei clienti - Generare perdite finanziarie per la clientela a seguito dei servizi offerti - Continuità operativa in caso di emergenze 	Codice Etico e di comportamento; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Procedure organizzative in materia di trasparenza, di privacy, di usura; Processo di nuovi prodotti e servizi, attività e mercati; Business Continuity; Processo creditizio, finanziario e dei servizi di investimento prestati alla clientela
Ambiente e climate change	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impatti ambientali diretti 	<ul style="list-style-type: none"> - Inadeguata gestione delle emissioni - Inadeguata gestione del consumo di materiali non riciclabili - Inadeguata gestione dei rifiuti - Supporto di iniziative (anche attraverso finanziamenti erogati) con impatti negativi sull'ambiente - Climate change 	Codice Etico e di comportamento; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Policy in materia di CSR e DNF; Politica creditizia; Politica degli investimenti
Lavoro e Diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tutela e sicurezza dei dati personali ▪ Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro ▪ Politiche e sostegno all'occupazione ▪ Welfare e qualità della vita in azienda 	<ul style="list-style-type: none"> - Cyber risk - Carenze nella selezione, nel dimensionamento e nella formazione del personale - Carenze nella tutela e sicurezza dei dipendenti - Discriminazione e/o violazione dei diritti umani - Carenze nelle politiche in materia di diversità - Violazioni della regolamentazione interna da parte dei dipendenti 	Codice Etico e di comportamento; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Processo per la gestione del personale; Procedure in materia di remunerazione ed incentivazione; Procedure in materia di tutela e sicurezza nei luoghi di lavoro; Procedure in materia di whistleblowing; Piano di formazione; Sistema disciplinare; Procedure in materia di operazioni personali
Catena di fornitura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione responsabile della catena di fornitura 	<ul style="list-style-type: none"> - Mancato/parziale adempimento delle obbligazioni da parte del fornitore/Gruppo - Carenze nella gestione dei fornitori 	Codice Etico e di comportamento; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Processo degli acquisti; Policy in materia di CSR e DNF; Procedure in materia di esternalizzazione
Relazioni con la comunità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sostegno per iniziative sociali 	<ul style="list-style-type: none"> - Carenze nella disclosure (ivi comprese informazioni errate di contenuti relativi a campagne marketing e altri canali di comunicazione) - Carenze nella comunicazione interna ed esterna e nella gestione dei rapporti con i media - Supporto di iniziative (anche attraverso finanziamenti erogati) con impatti negativi sulla collettività 	Codice Etico e di comportamento; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Policy in materia di CSR e DNF; Procedure in materia di comunicazione; Procedure organizzative in materia di trasparenza



3.

Performance economica





3. Performance economica

3.1 Principali risultati del 2019

Il 2019 ha rappresentato per la Banca e per tutto il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano un esercizio di consolidamento e di ulteriore rafforzamento che conferma il percorso virtuoso intrapreso e basato sulla crescita della capacità reddituale, sulla riduzione dei rischi e sul rafforzamento della solidità patrimoniale.

L'ottimo risultato realizzato trova riscontro numerico nell'utile netto consolidato che raggiunge € 29,3 milioni con una crescita del 24,5% rispetto al risultato dell'anno precedente (€ 23,6 milioni).

In questo contesto di particolare importanza risulta essere la ulteriore diminuzione dei rischi, con l'indicatore dei crediti deteriorati (NPL ratio) che scende a livello lordo di Gruppo dal 13,30% del 2017 all'8,73% del 2018, per attestarsi al 6,4% a fine 2019, corrispondente ad un valore netto di 2,3%. I valori 2019, accompagnati dalla elevata percentuale delle coperture generate dagli accantonamenti che coprono i rischi al 65,9% collocano il Gruppo ai migliori livelli del sistema bancario italiano e consolidano ulteriormente le basi per ridurre l'esposizione ai rischi futuri.

Tabella 8 - Evoluzione dei crediti deteriorati

Indicatore	2019	2018	2017
NPL Ratio (%)	6,4	8,7	13,3
Volumi lordi di credito deteriorato (mln. €)	372	503	807

Nel corso del 2019 aumenta anche la solidità patrimoniale, con l'indicatore primario di patrimonializzazione, il CET1 Ratio, che si attesta sul livello del 13,04% (valore IFRS 9 phased – in) rispetto al 12,30% di fine 2018, valore superiore rispetto ai livelli medi di sistema delle banche comparabili.

Tabella 9 - Fondi propri e i coefficienti di vigilanza

(dati in migliaia di euro)	2019	2018	2017
Capitale primario di classe 1 (Common Equity Tier 1 - CET1)	722.979	669.096	656.382
Capitale aggiuntivo di classe 1 (Additional Tier 1 - AT1)	45.200	45.200	45.200
Capitale di classe 1 (Tier 1)	768.179	714.296	701.582
Capitale di classe 2 (Tier 2 - T2)	24.554	35.073	51.360
Totale Fondi Propri	792.733	749.369	752.943
Totale Attività di rischio ponderate (RWA)	5.544.768	5.438.005	5.736.438
CET1 ratio (CET1/RWA)	13,04%	12,30%	11,44%
Tier 1 ratio (Tier 1/RWA)	13,85%	13,14%	12,23%
Total Capital ratio (Totale Fondi Propri/RWA)	14,30%	13,78%	13,13%

Il sensibile incremento dell'utile d'esercizio netto consolidato 2019 rispetto a quello del precedente periodo viene realizzato grazie ai risultati (positivi) in crescita di quasi tutti gli aggregati di conto economico, dal Margine d'interesse (+ 1,7%), al Margine da servizi (+2,3%) con un valore assoluto pari a € 82,1 milioni.

I costi operativi registrano un modesto incremento (+ 1,2%).

Leggermente penalizzato risulta essere il dato relativo all'indicatore di efficienza Cost-Income-Ratio, che si attesta sul 71,34% (68,2% a fine 2018).



Le rettifiche/riprese sui crediti, ovvero le variazioni degli accantonamenti nel 2019 a fronte dei rischi creditizi, hanno potuto beneficiare delle rilevanti riprese dovute all'utilizzo dei nuovi parametri AIRB nel processo di impairment relativo ai crediti in bonis.

Per quanto riguarda l'evoluzione delle masse gestite, il volume complessivo dei crediti in bonis verso la clientela si attesta a fine 2019 a € 5,5 miliardi (+4,1% rispetto al 2018), confermando l'importanza del sostegno offerto ai territori in cui la Banca opera.

La raccolta diretta, rappresentata dai conti correnti, depositi ed obbligazioni, raggiunge € 7,1 miliardi (+6,0%). La raccolta gestita, rappresentata principalmente dai volumi di risparmio della clientela in fondi d'investimento, raggiunge il livello record di € 1,64 miliardi in crescita del 19,7% rispetto al 2018.

Tabella 10 - Principali grandezze finanziarie del Gruppo

<i>(dati in migliaia di euro)</i>	2019	2018	2017
Raccolta complessiva da clientela (diretta + indiretta)	10.918.913	10.110.926	9.678.805
Impieghi lordi verso clientela (*)	7.515.430	6.326.821	6.071.127
Totale attivo	9.618.073	9.114.334	8.957.700
Patrimonio netto	745.309	705.754	766.237
Margine di intermediazione	205.104	216.229	203.268
Utile d'esercizio	29.335	23.554	14.410

Di seguito si espongono le principali variazioni, per la gran parte dei casi positive, di conto economico di Gruppo intervenute nel periodo rispetto al precedente.

Si premette che i dati del conto economico al 31 dicembre 2019 non sono, in alcuni casi, comparabili con quelli del periodo precedente a seguito dell'applicazione del principio contabile IFRS16, a partire da gennaio 2019.

Si registra un contenuto miglioramento del margine di interesse rispetto al dato del 31 dicembre 2018, dovuto principalmente alla forte riduzione della voce per interessi passivi 30,6%, a fronte di una minor contrazione della componente per interessi attivi (-4,2%).

Per quanto riguarda le commissioni attive si rileva un ulteriore incremento rispetto al già ottimo risultato del 2018 (+ € 3,39 milioni).

Le "Commissioni passive" si incrementano sensibilmente per complessivi € 1,56 milioni. L'aumento riguarda principalmente la voce delle commissioni passive su servizi di incasso e pagamento e quelle relative alle operazioni di cartolarizzazione in essere.

I dividendi percepiti si riducono passando da € 2,56 milioni del 2018 a € 1,25 milioni del 2019. Si mantiene peraltro costante il livello del dividendo messo in pagamento da parte di Banca d'Italia.

Il "Risultato netto dell'attività di negoziazione" evidenzia una perdita pari a € 3,62 milioni, rispetto alla maggior perdita realizzata nel periodo precedente, pari a € 4,76 milioni. La perdita 2019 è da attribuire principalmente al risultato negativo della valutazione dei derivati di negoziazione.

Positivo il risultato della voce relativa agli utili/perdite da cessione o riacquisto, anche grazie agli utili realizzati sulla cessione di alcune posizioni deteriorate. Il risultato complessivo della voce 100, positivo per € 2,90 milioni, risulta in calo rispetto a quello del periodo 2018, positivo per € 11,45 milioni, influenzato quest'ultimo dai rilevanti utili realizzati sulla cessione di diverse posizioni deteriorate.

In flessione il "Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico" che registra una perdita pari a € 5,93 milioni, contro l'utile del 2018, pari a € 61 mila.

Le rettifiche/riprese di valore per rischio di credito evidenziano un risultato positivo rispetto al risultato negativo del precedente periodo e si attestano a € 3,86 milioni. Il risultato è conseguenza delle rilevanti



riprese di valore realizzate a seguito dell'utilizzo dei nuovi parametri AIRB nel processo di impairment relativo ai crediti in bonis.

Gli oneri del personale crescono di € 5,53 milioni rispetto al periodo precedente, principalmente a causa degli aumenti contrattuali del CCNL e del venir meno per il 2019 del programma di solidarietà. Le "Altre spese amministrative" riclassificate tenendo conto dell'applicazione del nuovo principio contabile IFRS 16 registrano una contenuta flessione.

Gli "Accantonamenti netti ai fondi per rischi ed oneri: altri accantonamenti netti" si incrementano, passando da € 3,77 milioni del 2018 a € 3,99 milioni del periodo 2019, a causa di alcuni accantonamenti a fronte di rischi legati all'attività della Capogruppo.

In diminuzione la voce "Altri oneri/proventi di gestione" che si attesta a +€ 15,27 milioni. La variazione negativa è imputabile ai minori recuperi per imposte versate per conto della clientela, circostanza che produce una corrispondente riduzione nell'ambito della sottovoce imposte della voce "Altre spese amministrative".

La voce 260 "Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali ed immateriali" registra un risultato positivo pari a € 1,80 milioni, grazie ai plusvalori registrati su alcuni immobili di proprietà della società immobiliare del Gruppo Sparim Spa. La voce 270 accoglie una rettifica di valore pari a € 13,82 milioni, a seguito del test di impairment con riferimento ad un avviamento iscritto sull'acquisto di alcune filiali di Banca Sella avvenuto nel 2013.

Il risultato positivo del periodo, dopo le imposte pari a € 15,1 milioni e alla perdita relativa alle attività in corso di dismissione (€ 760 mila), riconducibile al risultato negativo della società Raetia Sgr S.p.A. in liquidazione, si attesta, per la quota di pertinenza della Capogruppo a € 29,33 milioni, con un incremento del 24,5% rispetto al risultato dello scorso esercizio pari a € 23,55 milioni.

3.2 Valore economico generato e distribuito

In un'ottica di continuità e di ulteriore crescita, il Gruppo si propone di consolidare il proprio impegno verso la sostenibilità e di accelerare nel percorso di responsabilità sociale e ambientale intrapreso.

Il Gruppo non si focalizza esclusivamente sugli obiettivi reddituali, ma desidera continuare nell'iter virtuoso intrapreso, volto all'ulteriore rafforzamento della solidità patrimoniale e al miglioramento del profilo di rischio e di liquidità. La sfida che il Gruppo Sparkasse si pone per i prossimi anni è rappresentata dall'innovazione e dalla valorizzazione massima delle relazioni con i clienti, nella convinzione di poter migliorare e crescere ulteriormente.

Il corretto mix fra crescita della redditività, ancora maggiore solidità patrimoniale, più efficienza e meno rischi è la soluzione che dovrebbe consentire al Gruppo di lavorare nell'interesse dei propri azionisti puntando parimenti alla creazione di valore aggiunto sostenibile e condiviso per tutti gli stakeholder.

Valore aggiunto, per il Gruppo Sparkasse, assume il significato di creazione di ricchezza non solo per gli azionisti ma, in generale, per tutto il contesto in cui lo stesso opera, considerando che il risultato positivo prodotto dal Gruppo viene successivamente distribuito tra i vari stakeholder.

Il valore aggiunto di un'azienda è costituito dalla differenza tra il totale dei ricavi e il totale dei costi per beni e servizi ossia, la differenza fra la ricchezza prodotta e i consumi che sono stati sostenuti per la sua distribuzione ai vari portatori d'interessi. In particolare, i dipendenti ricevono parte del valore aggiunto sotto forma di remunerazione diretta o indiretta, gli azionisti si attendono un ritorno economico dei propri mezzi finanziari impegnati nell'impresa, al Sistema Stato confluiscono le imposte dirette e indirette, la soddisfazione dei bisogni della collettività e dell'ambiente è resa possibile grazie a iniziative ed opere a carattere sociale e culturale ed, infine il "sistema impresa", ottiene risorse da destinare agli investimenti e all'operatività quotidiana per consentire stabilità, crescita economica e creazione di nuova ricchezza.



In questo capitolo della Dichiarazione Non Finanziaria vengono riportati i dati attinenti alla contabilità sociale i quali forniscono informazioni significative sulla ricchezza creata dal Gruppo e sulla sua destinazione nel periodo di riferimento.

Ciò premesso, il valore aggiunto rappresenta il punto di convergenza fra il bilancio consolidato e la Dichiarazione Non Finanziaria. Il bilancio consolidato riferendosi prettamente agli investitori reali e potenziali evidenzia le performance economico-finanziarie e patrimoniali di Gruppo con la rappresentazione numerica della composizione dell'utile dell'esercizio. La Dichiarazione non finanziaria, la quale si riferisce ad una pluralità di stakeholder evidenzia la formazione della ricchezza prodotta dal Gruppo e la sua distribuzione ai vari stakeholder, portando alla luce la capacità dello stesso di soddisfare anche gli interessi dei diversi soggetti con cui interagisce.

Il valore aggiunto, dal punto di vista metodologico, è ottenuto riclassificando le voci del Conto economico del bilancio consolidato del Gruppo del 2019. Le informazioni sono tratte dal bilancio consolidato redatto nel rispetto della normativa vigente. A tale riguardo, si rammenta che, in virtù dell'entrata in vigore del nuovo principio contabile IFRS 16 a partire dall'esercizio 2019, alcune poste trovano diversa allocazione contabile e che pertanto, per rendere omogeneo il dato con i periodi precedenti, si è proceduto a sterilizzare gli effetti dell'introduzione della nuova modalità di rilevazione contabile con riferimento alle voci rientranti nel calcolo del valore aggiunto.

Nella tabella di seguito riportata è illustrato il prospetto di determinazione e di distribuzione del valore aggiunto, il quale evidenzia il valore economico generato dalla gestione e la ripartizione in termini di valore economico distribuito e trattenuto. Considerata l'operatività e la dimensione del Gruppo, non si ritiene necessario fornire evidenze separate a livello di Paese, area geografica o mercato.

Tabella 11 - Prospetto di determinazione e distribuzione del valore economico

Valori in migliaia di euro - Dati consolidati		2019	2018	2017
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	148.078	154.645	164.903
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-19.704	-28.409	-40.324
40.	Commissioni attive	86.963	83.572	82.630
50.	Commissioni passive	-4.843	-3.281	-3.741
70.	Dividendi e proventi simili	1.255	2.560	5.420
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	-3.621	-4.759	-9.164
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	4	391	1.214
100.	Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	2.898	11.449	2.424
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	2.987	6.985	3.366
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	188	4.708	362
	c) passività finanziarie	-277	-244	-1.304
110.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	-5.926	61	915
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	3.861	-37.074	-42.767
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	1.603	-35.579	-42.426
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	2.258	-1.495	-341
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	619		
200 a.	Acc.ti netti ai fondi per rischi ed oneri - impegni e garanzie rilasciate	4160	-676	395
230.	Altri oneri/proventi di gestione	15.270	16.048	15.825
250.	Utili (Perdite) delle partecipazioni	0	0	124
280.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	1.823	-658	4.091
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-736	1.876	-1.065
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza dei terzi	0	3	5
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		230.101	195.748	180.885



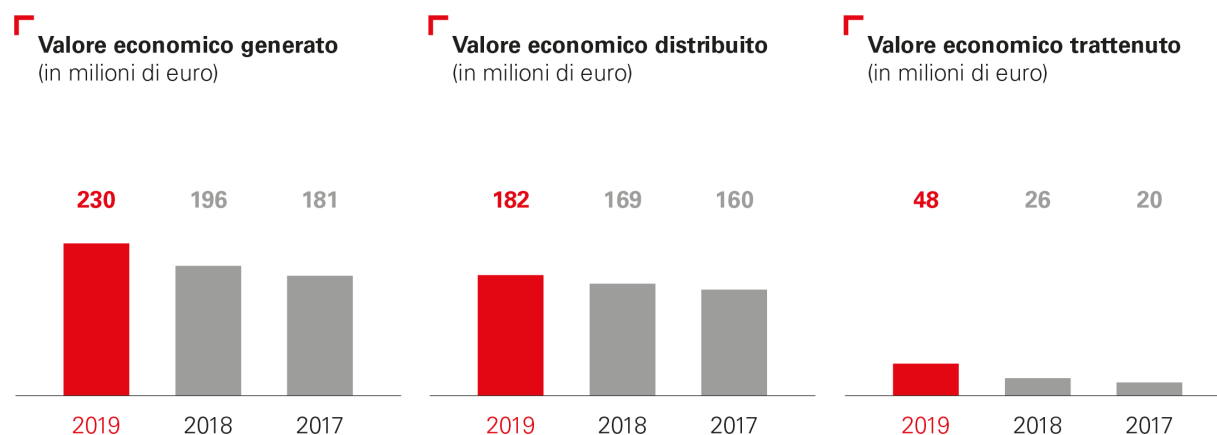
190.	Spese amministrative: b) altre spese amministrative (al netto di imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	-52.529	-53.189	-50.481
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		-52.529	-53.189	-50.481
190.	Spese amministrative: a) spese per il personale	-88.705	-83.178	-82.703
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		-88.705	-83.178	-82.703
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza dei terzi	0	-3	-5
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI		0	-3	-5
	Utile distribuito agli azionisti	-10.808	-8.876	-4.201
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI		-10.808	-8.876	-4.201
	Spese amministrative: imposte indirette e tasse	-15.416	-16.146	-14.858
	Imposte sul reddito d'esercizio (quota relativa a imposte correnti,	-11.641	-5.616	-5.660
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AMMINISTRAZIONI		-27.057	-21.762	-20.518
	Spese amministrative: elargizioni e liberalità	-3.322	-2.535	-2.460
	Eventuale utile destinato a beneficenza	0	0	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE		-3.322	-2.535	-2.460
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		-182.421	-169.543	-160.381
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		47.680	26.205	20.517
	Utile destinato a riserve	18.527	14.678	10.205
	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri (200. b)	3.995	3.772	1.176
	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	6.919	6.752	7.166
	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	2.770	2.209	2.487
	Utili (Perdite) delle partecipazioni	0	0	0
	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-1.802	-2.634	-56
	Rettifiche di valore di avviamento	13.825	0	0
	Imposte sul reddito d'esercizio	3.446	1.428	-461

Dall'analisi del prospetto di determinazione del valore economico generato si rileva come il valore generato dal Gruppo passi da circa € 196 milioni nell'esercizio 2018 a circa € 230 milioni nell'esercizio 2019, registrando un consistente incremento pari al 17,5%. Tale risultato conferma un trend di crescita del Gruppo e deriva principalmente da una riduzione del rischio di credito nonché dal miglioramento delle principali componenti di ricavi, rappresentate dal margine di interesse e dalle commissioni nette.

Nella figura di seguito riportata sono fornite informazioni sulla performance economica del Gruppo, evidenziando l'andamento dell'ammontare del valore generato, distribuito e trattenuto, anche con lo scopo di far emergere le variazioni intervenute rispetto a quanto registrato nei precedenti esercizi contabili.



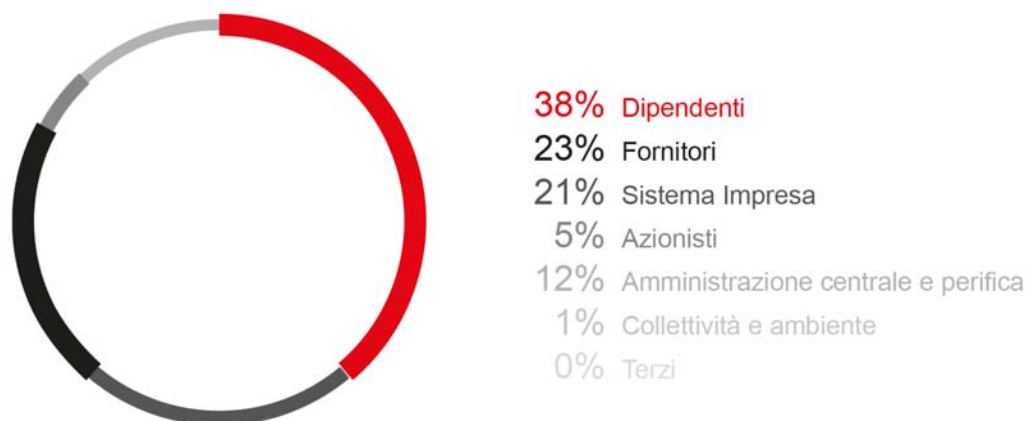
Figura 5 - Valore economico generato e distribuito



Gli indicatori riportati nella figura precedente evidenziano un trend in decisa e costante crescita di tutti gli indicatori definiti.

Nella seguente figura è illustrata la ripartizione percentuale del valore economico tra le differenti categorie di stakeholder. Al riguardo, si specifica che il valore economico generato è distribuito tra i principali stakeholder: fornitori, dipendenti e collaboratori, azionisti, terzi, amministrazione centrale e periferica, collettività e ambiente e sistema impresa. Inoltre, una parte del valore economico generato non viene distribuito, ma trattenuto internamente. Tale valore riguarda le rettifiche di valore su attività materiali e immateriali, le imposte anticipate e differite, gli accantonamenti ai fondi e l'utile d'esercizio da destinare a riserva, a cui si aggiunge per il 2019 il dato delle rettifiche di valore effettuate sull'avviamento.

Figura 6 - Ripartizione del valore economico del 2019



Il valore economico generato dal Gruppo nel 2019 è stato così distribuito:

- ai *Fornitori* per il 23%, quale corrispettivo per la fornitura di beni e l'erogazione di servizi e prestazioni professionali. Rispetto al 2018 il valore economico distribuito ai fornitori mostra una diminuzione pari a circa 1,2%, attestandosi complessivamente a 52,53 milioni di euro nel 2019 (53,19 milioni di euro nel 2018);



- agli Azionisti per il 5%, sotto forma di dividendo. Rispetto al 2018 il valore economico distribuito agli azionisti è aumentato del 21,8% attestandosi complessivamente a 10,81 milioni di euro nel 2019 (8,88 milioni di euro nel 2018)
- ai Dipendenti e Collaboratori: per il 38%, sotto forma di stipendi, oneri sociali e trattamenti pensionistici, oltre spese ed oneri comunque destinati al personale. Rispetto al 2018 il valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori evidenzia un aumento pari 5,53 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 88,70 milioni di euro nel 2019 (83,18 milioni di euro nel 2018);
- a Collettività e Ambiente per l'1%, sotto forma di contributi a sostegno delle numerose attività culturali e sociali del territorio. Rispetto al 2018 il valore economico distribuito a collettività e ambiente è aumentato di 787 mila euro, attestandosi complessivamente a 3,32 milioni di euro nel 2019 (2,53 milioni di euro nel 2018);
- all'Amministrazione Centrale e Periferica per il 12%, sotto forma di imposte dirette ed indirette. Rispetto al 2018 il valore economico distribuito all'amministrazione centrale e periferica è aumentato di 5,29 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 27,06 milioni di euro nel 2019 (21,76 milioni di euro nel 2018);
- al Sistema Impresa: per il 21%, come autofinanziamento e dunque a sostegno del progetto imprenditoriale del Gruppo. Rispetto al 2018 il valore economico trattenuto dal sistema impresa è aumentato di 20,52 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 47,68 milioni di euro nel 2019 (26,20 milioni di euro nel 2018).

4.

Governance e gestione dei rischi





4. Governance e gestione dei rischi

4.1 Governance

4.1.1 Modello di governance della Capogruppo

La governance (o governo societario) definisce la struttura attraverso cui sono fissati gli obiettivi della Società e organizzati i mezzi per raggiungerli, nel rispetto dei diversi portatori di interessi.

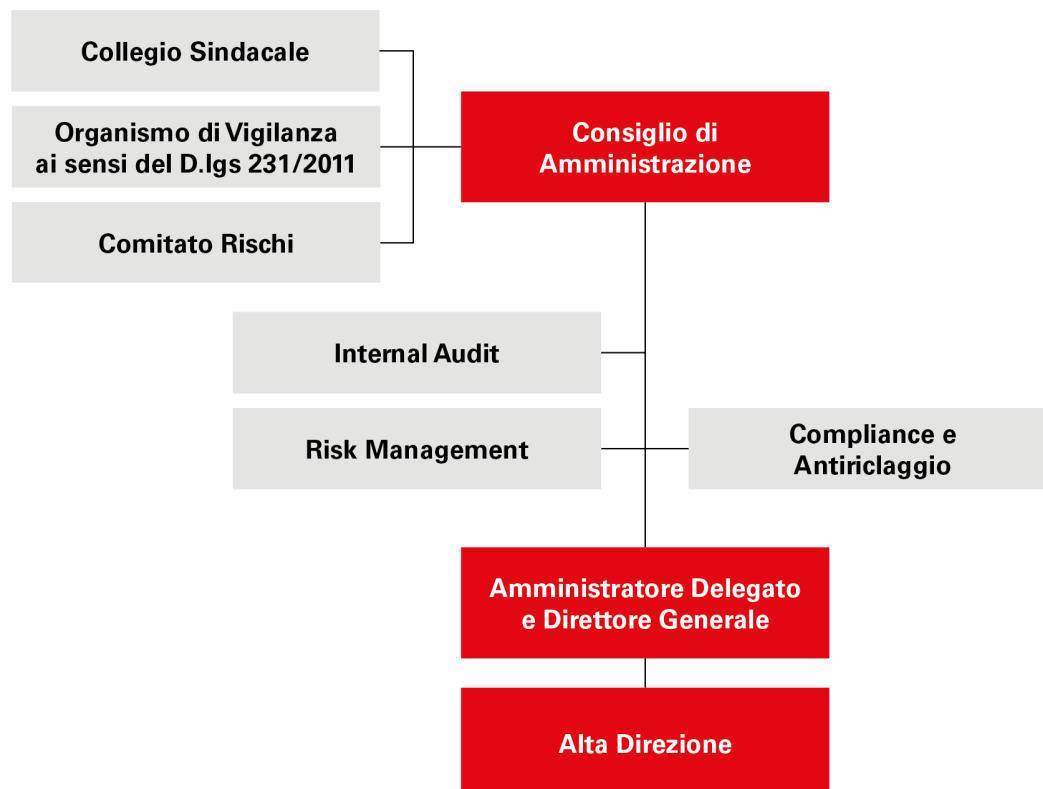
La Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A., fin dalla sua trasformazione in società di capitali (S.p.A.) nell'anno 1992, ha adottato il modello di *governance* c.d. "tradizionale", che prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e di un Collegio sindacale con funzioni di controllo sull'amministrazione, entrambi di nomina assembleare, e ha deciso di mantenere questo sistema anche in seguito all'entrata in vigore della riforma di diritto societario dell'anno 2003.

Invero, nonostante la Capogruppo si presenti come una società con un unico socio di maggioranza (presenza quindi di uno stabile nucleo di maggioranza) e con il restante azionariato caratterizzato da piccoli azionisti, l'Assemblea dei soci ha sempre ritenuto di primaria importanza la sussistenza di una netta separazione tra l'attività di amministrazione e quella di controllo.

Il modello di Corporate governance della Capogruppo è conforme alla normativa vigente e, tiene conto della dimensione aziendale, dell'assetto azionario, nonché del settore di appartenenza.

Il sistema organizzativo aziendale rispetta le disposizioni di Vigilanza vigenti in materia di conformità alle norme e le disposizioni vigenti in materia di sistema organizzativo e di governo societario, di sistema di controlli interni nonché in materia di misurazione e controllo dei rischi e di prevenzione dei reati.

Figura 7 - Modello di Governance della Capogruppo





Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci è l'organo che esprime la volontà sociale - con le modalità e sugli argomenti ad essa riservati dalla legge e dallo Statuto - le cui determinazioni vincolano tutti i soci, compresi quelli assenti o dissenzienti ed il suo funzionamento è disciplinato dalla Legge e dallo Statuto sociale agli artt.13 - 19. L'assemblea dei soci costituisce per la Società uno dei principali strumenti di confronto e dialogo con i soci nonché, nel rispetto del principio della parità informativa, un'occasione per la comunicazione di informazioni e notizie e, al contempo, rappresenta per i soci un momento di partecipazione attiva alla vita societaria e di espressione della propria volontà.

L'Assemblea è convocata dal Consiglio di amministrazione ogniqualvolta esso lo ritenga opportuno e almeno una volta l'anno, ovvero su richiesta di tanti Soci che rappresentino almeno il ventesimo del capitale sociale.

L'Assemblea, convocata almeno una volta l'anno, delibera la nomina del Consiglio di amministrazione, del Collegio Sindacale, oltre che alla trattazione degli altri argomenti posti all'ordine del giorno, all'approvazione del bilancio di esercizio.

Tra i compiti dell'Assemblea vi è anche quello di definire le politiche retributive e di eventuali compensi basati su strumenti finanziari.

Consiglio di amministrazione della Capogruppo

Al Consiglio di amministrazione spettano le funzioni di indirizzo e supervisione strategica. Tale organo definisce l'assetto complessivo di governo e approva l'assetto organizzativo della Banca, ne verifica la corretta attuazione e promuove tempestivamente le misure correttive a fronte di eventuali lacune o inadeguatezze.

Il Consiglio è investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Banca definiti nello Statuto, tranne quelli che spettano esclusivamente all'Assemblea in base alle disposizioni di legge e di Vigilanza.

La funzione di gestione (attuazione degli indirizzi deliberati nell'esercizio della funzione di supervisione strategica) è esercitata dal Consiglio di amministrazione e dall'Amministratore delegato e Direttore generale.

Periodicamente il Consiglio di amministrazione effettua una propria autovalutazione per verificare il corretto ed efficace funzionamento del Consiglio stesso e la sua adeguata composizione. In particolare, il Consiglio valuta l'adeguatezza:

- dei procedimenti assunti per la definizione della composizione del Consiglio di amministrazione rispetto a quelli previsti dalle disposizioni di Legge e di Vigilanza nonché dallo Statuto;
- delle attività concretamente svolte dal Consiglio di amministrazione rispetto a quelle indicate dalle disposizioni di Legge, di Vigilanza e di Statuto che disciplinano il ruolo dello stesso Consiglio nelle diverse materie.

Amministratore Delegato e Direttore Generale della Capogruppo

Il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 9 aprile 2019 ha riconfermato l'Amministratore delegato, specificando i relativi poteri a lui delegati e, in conformità a quanto prescritto dall'art. 33 dello Statuto le cariche di Amministratore delegato e Direttore generale cumulano nella stessa persona.

L'Amministratore delegato e Direttore generale rappresentando il vertice della struttura interna della Capogruppo e partecipando alla funzione di gestione, sovrintende e coordina la struttura organizzativa e la gestione aziendale nell'ambito dei poteri a lui attribuiti, in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dal Consiglio di amministrazione esercitando attività propositive, deliberative, informative e di supporto al Consiglio stesso nell'esercizio della funzione di gestione.



Comitato Rischi della Capogruppo

All'interno del Consiglio di amministrazione è attualmente costituito il Comitato rischi (Comitato endo-consiliare) al quale, sono demandate, oltre alle funzioni tipiche di detto comitato derivanti dalle disposizioni di vigilanza, anche le funzioni in materia di soggetti collegati/parti correlate.

Il Comitato rischi svolge funzioni di supporto al Consiglio di amministrazione in materia di rischi e sistema di controlli interni, ed è istituito al fine di rafforzare il coordinamento, il confronto dialettico e la trasparenza tra l'Organo amministrativo e le Funzioni aziendali di controllo. Seppure interno al Consiglio di amministrazione, la costituzione del Comitato rischi non comporta in alcun modo una limitazione dei poteri decisionali e delle prerogative del Consiglio, bensì mira ad accrescere l'attenzione sull'importanza dei presidi di controllo atti a garantire che l'operatività aziendale sia in linea con le strategie e le politiche aziendali, la propensione al rischio e che sia improntata ai canoni di sana e prudente gestione.

In tale ambito, particolare attenzione è riposta dal comitato per tutte quelle attività strumentali e necessarie affinché il Consiglio possa addivenire ad una corretta ed efficace determinazione del RAF (*Risk Appetite Framework*) e delle politiche di governo dei rischi.

Nell'ambito del RAF, il Comitato svolge l'attività valutativa e propositiva necessaria affinché il Consiglio di amministrazione, come richiesto dalle disposizioni di vigilanza, possa definire e approvare gli obiettivi di rischio (*risk appetite*) e la soglia di tolleranza (*risk tolerance*).

Con riferimento alle funzioni in materia di soggetti collegati/parti correlate, il Comitato esamina e valuta le procedure predisposte per la complessiva gestione delle operazioni con soggetti collegati e le loro eventuali modifiche nel tempo, al fine di accertarne l'idoneità a conseguire gli obiettivi fissati dalle disposizioni di Banca d'Italia e di Consob nonché, esamina e valuta le proposte delle operazioni con soggetti collegati da sottoporre all'approvazione dei competenti Organi aziendali della Banca.

Collegio Sindacale della Capogruppo

Al Collegio sindacale è attribuita la funzione di controllo che, secondo le disposizioni di legge e di Vigilanza, riguarda la verifica dell'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, dell'adeguatezza e della rispondenza del sistema organizzativo, contabile, di gestione dei rischi, di autovalutazione e del sistema dei controlli ai requisiti stabiliti dalle disposizioni di legge e di Vigilanza. Inoltre, le disposizioni di legge e di Vigilanza assegnano al Collegio sindacale il compito di vigilare sulla completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del sistema dei controlli interni e del RAF e, sulla completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del piano di continuità operativa.

Il Collegio, nell'ambito delle proprie attribuzioni, vigila sull'osservanza della normativa e sulla completezza, funzionalità e adeguatezza dei controlli in materia di antiriciclaggio. A tal fine, il Collegio valuta con particolare attenzione l'idoneità delle procedure in essere per l'adeguata verifica della clientela, la registrazione e la conservazione delle informazioni e per la segnalazione delle operazioni sospette; stimola l'azione di approfondimento dei motivi delle carenze, anomalie e irregolarità riscontrate e promuove l'adozione delle opportune misure correttive; viene sentito in merito alle decisioni concernenti la nomina del responsabile della funzione antiriciclaggio e alla definizione degli elementi dell'architettura complessiva del sistema di gestione e controllo del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

La Capogruppo ha deciso nel 2009 di dotarsi di un **Organismo di Vigilanza (O.d.V.)**, istituito ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001. Dal mese di maggio 2015 la funzione di O.d.V. è stata assegnata al Collegio Sindacale della Banca.

Anche il Collegio Sindacale effettua un'autovalutazione sulla propria composizione e funzionamento.



4.1.2 Modello di governance di Sparim S.p.A.

Con riferimento alla società controllata Sparim S.p.A., anche questa ha adottato il modello di *governance* c.d. “tradizionale”, che prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e di un Collegio Sindacale con funzioni di controllo sull'amministrazione, entrambi di nomina assembleare

Il modello di Corporate Governance della società controllata Sparim è conforme alla normativa vigente e, tiene conto della dimensione aziendale, dell'assetto azionario, nonché del settore di appartenenza.

Figura 8 - Modello di governance di Sparim S.p.A.



L'Assemblea dei Soci è l'organo che esprime la volontà sociale con le modalità e sugli argomenti a essi riservati dalla legge e dallo Statuto.

L'Assemblea è convocata dal Consiglio di Amministrazione ogniqualvolta esso lo ritenga opportuno e almeno una volta l'anno, ovvero su richiesta di tanti Soci che rappresentino almeno il ventesimo del capitale sociale.

L'Assemblea, convocata almeno una volta l'anno, delibera la nomina del Consiglio di amministrazione, del Collegio sindacale, oltre che alla trattazione degli altri argomenti posti all'ordine del giorno, all'approvazione del bilancio di esercizio.

Il Consiglio di amministrazione è l'Organo che ha i più ampi poteri di amministrazione della società. È, infatti, investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione tranne quelli riservati per legge o per Statuto all'Assemblea. Il Consiglio determina, inoltre, i poteri e le attribuzioni dell'Amministratore delegato e, su proposta di quest'ultimo, del Direttore e delle Unità aziendali di Sparim in materia gestione ordinaria (spese di amministrazione, personale, firma, ecc.).

All'Amministratore delegato competono i più alti poteri di amministrazione ordinaria degli affari sociali ed in materia di personale, secondo le deleghe impartite dal Consiglio di amministrazione, nel rispetto dei limiti previsti dalla legge e nell'ambito del budget approvato dal C.d.A. stesso.

L'Amministratore delegato è per legge il **Datore di Lavoro civilistico**, responsabile degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza sul lavoro (**Responsabile della sicurezza sul lavoro**).

I poteri ed il funzionamento del Collegio Sindacale sono regolati dalle norme di legge e dello Statuto.

La società è dotata di un **Organismo di Vigilanza** (O.d.V.), istituito ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001. La funzione di O.d.V. è stata assegnata al Collegio Sindacale della Capogruppo.

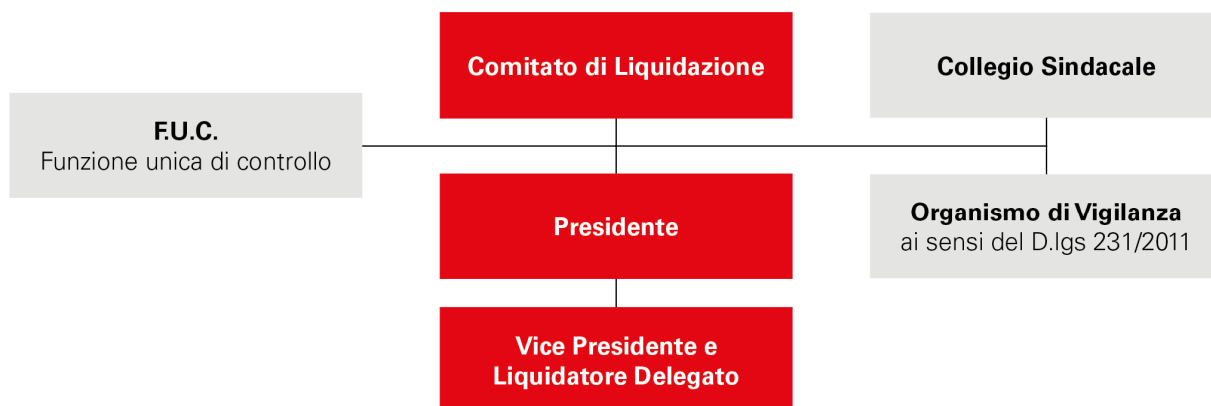


4.1.3 Modello di governance di Raetia Sgr in liquidazione

Relativamente alla società controllata Raetia SGR S.p.A., i soci, preso atto della disposta liquidazione dei Fondi da essa gestiti (Diàphora 1 – Katikìa 1 - Diàphora 3), hanno, nel corso dell'Assemblea straordinaria della SGR del 30 marzo 2012, deliberato la liquidazione della società.

Pertanto, alla luce del presente stato di liquidazione volontaria, la società presenta la seguente struttura di governance:

Figura 9 - Modello di governance di Raetia Sgr in liquidazione



Con riferimento al presente stato di liquidazione della società, all'Assemblea è attribuita la nomina dei componenti del Comitato di liquidazione della SGR nonché, l'attribuzione dei poteri e dei compiti agli stessi spettanti.

Al Comitato di liquidazione (C.d.L.) è affidato il compito di definire i rapporti inerenti all'attività sociale ossia, di compiere tutti gli atti necessari ai fini della liquidazione, in particolare gli è attribuita la possibilità di vendere anche in blocco i beni sociali, di fare transazioni e anche compromessi, fatta salva una diversa volontà da parte dell'Assemblea dei soci.

L'assemblea dei soci ha attribuito al Comitato i seguenti compiti e poteri:

- i. accertare e definire la complessiva situazione economico-patrimoniale e finanziaria della Società e, sulla scorta di tale accertamento;
- ii. redigere un piano finanziario che permetta la continuazione dell'attività della SGR in linea con quanto richiesto da Banca d'Italia.

Il Collegio sindacale ("CS"), nell'ambito della propria attività di vigilanza sul sistema di controllo interno, verifica la corretta applicazione delle misure e delle attività relative al processo di prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, a cui la SGR è autorizzata e comunica le proprie valutazioni al CdL, affinché questo intraprenda gli eventuali provvedimenti ritenuti necessari. Inoltre, è chiamato ad esprimere un parere formale nelle situazioni in cui il C.d.L lo richieda.

La società è dotata di un **Organismo di Vigilanza monocratico** (O.d.V.), istituito ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001.

4.1.4 Modello di governance di Sparkasse Haus

La società è costituita nella forma di Società a responsabilità limitata. L'Organo amministrativo è rappresentato dal Consiglio di amministrazione composto da 3 amministratori nominati con decisione dei soci. L'Organo di controllo è rappresentato dal Sindaco unico.



4.1.5 Governance della CSR

Gli organi aziendali svolgono congiuntamente un ruolo di indirizzo, attuazione e controllo delle politiche in materia di CSR e delle relative attività inerenti alla predisposizione e alla pubblicazione della Dichiarazione non finanziaria.

L'approvazione della politica/strategia di responsabilità sociale del Gruppo è attribuita al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. A tal riguardo si specifica che il Consiglio di amministrazione della Capogruppo ha approvato per la prima volta il Documento Policy “*Corporate Social Responsibility e Dichiarazione Non Finanziaria*” nella seduta del 23 gennaio 2018 e la versione aggiornata del documento nella seduta del 12 marzo 2019.

Il Consiglio di amministrazione della Capogruppo:

- definisce le politiche in materia di CSR;
- definisce le modalità di predisposizione e pubblicazione della Dichiarazione Non Finanziaria;
- approva annualmente la Dichiarazione Non Finanziaria nel rispetto di quanto stabilito dalle disposizioni.

Il **Collegio sindacale della Capogruppo**, con il supporto delle competenti funzioni di controllo, vigila sull'osservanza delle disposizioni contenute nel D. Lgs. 254/2016. Gli esiti dell'attività di controllo svolta sono illustrati all'assemblea nella relazione annuale.

Il Collegio sindacale trasmette senza indugio alla Consob gli accertamenti effettuati in merito ad eventuali violazioni delle disposizioni del D. Lgs. 254/2016.

L'Amministratore delegato e Direttore generale della Capogruppo:

- cura l'attuazione delle politiche in materia di CSR;
- assicura la concreta attuazione delle attività finalizzate alla predisposizione e alla pubblicazione della Dichiarazione Non Finanziaria.

La responsabilità dello sviluppo delle politiche in materia di CSR è attribuita alla Divisione Organizzazione e Progetti speciali che si avvale per quanto di competenza delle altre Funzioni aziendali della Capogruppo e delle altre Entità del Gruppo.

La Divisione Organizzazione e Progetti speciali ha il compito di coordinare la predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria coinvolgendo, per quanto di competenza, le altre funzioni della Capogruppo e delle altre Entità del Gruppo.

Le competenti Funzioni aziendali della Capogruppo e delle altre Entità del Gruppo attuano, nel rispetto del loro ruolo e responsabilità, le politiche e le iniziative in materia di CSR.

4.1.6 Composizione degli Organi della Capogruppo

La Capogruppo è collocata, ai fini di vigilanza, tra le banche c.d. “intermedie” in quanto caratterizzata da un attivo di bilancio compreso tra i 3,5 miliardi di euro ed i 30 miliardi di euro.

Nel rispetto del limite massimo di Consiglieri per le banche c.d. “intermedie”, di cui alle linee applicative ex Circolare Banca d'Italia n.285/2013, Tit. VI, Cap. 1, Sezione IV, il Consiglio di Amministrazione della Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. attualmente in carica è composto da otto membri non esecutivi, un membro esecutivo (Amministratore Delegato e Direttore Generale) e presenta le seguenti caratteristiche in termini di composizione: Avv. Gerhard Brandstätter (Presidente), Ing. Carlo Costa (Vice Presidente), Dott. Nicola Calabrò (Amministratore Delegato – Direttore Generale), Dott. Marco Carlini (Consigliere), Dott. Christoph Rainer (Consigliere), Dott.ssa Sieglinde Fink (Consigliera), Dott. Klaus Vanzi (Consigliere), Avv. Aldo Bulgarelli (Consigliere), Johann Krapf (Consigliere).



L'attuale composizione prevede, altresì, cinque consiglieri indipendenti Aldo Bulgarelli, Sieglinde Fink, Cristoph Rainer, Klaus Vanzi e Johann Krapf.

L'attuale composizione dell'organo è frutto del rinnovamento che ha segnato la Cassa di Risparmio a partire dal 2014: tra gli odierni consiglieri, infatti, cinque hanno assunto per la prima volta la carica nell'aprile 2014, due nell'aprile 2015 e due nel marzo 2016. In occasione dell'Assemblea Soci del 9 aprile 2019 sono stati confermati tutti i componenti del Consiglio di amministrazione.

Nella successiva tabella sono illustrate le caratteristiche in termini di composizione dell'Organo di governo della Capogruppo.

Tabella 12 - Composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo

Componenti Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale
Titolo di Studio									
Diploma di istruzione secondaria	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Laurea in discipline economiche, giuridiche, bancarie o assicurative	6	1	7	6	1	7	6	1	7
Laurea in altre discipline	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Totale	8	1	9	8	1	9	8	1	9
Fasce di età									
< 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50	2	1	3	2	1	3	2	1	3
>50	6	0	6	6	0	6	6	0	6
Totale	8	1	9	8	1	9	8	1	9
Indipendenti*	4	1	5	4	1	5	3	1	4
Espressione della minoranza	1	0	1	1	0	1	1	0	1

* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

I componenti del Consiglio di Amministrazione restano in carica per un periodo non superiore a tre esercizi secondo la durata stabilita dall'assemblea all'atto della nomina, scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della carica e sono rieleggibili. La cessazione dei Consiglieri di Amministrazione per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il Consiglio è ricostituito.

La lista dei candidati per l'elezione del Consiglio di Amministrazione presentata dal socio maggioritario è caratterizzata da una rappresentatività territoriale e linguistica del territorio di insediamento della banca anche con riferimento all'azionariato diffuso (art. 21 statuto sociale). A partire da marzo 2016 il rappresentante dell'azionariato diffuso in Consiglio di amministrazione è il Dott. Christoph Rainer.

Si rammenta che i componenti cessano dal loro ufficio, oltre che per scadenza di mandato, nelle ipotesi di decadenza, revoca e rinuncia alla carica di componente del Consiglio.

Il Consiglio di Amministrazione, per lo svolgimento del proprio ruolo e delle relative attività assegnate dalle richiamate disposizioni di Vigilanza, di Legge e di Statuto, è convocato periodicamente dal Presidente in apposite sedute da tenersi secondo le modalità previste dallo Statuto.

Nel corso dell'esercizio 2019 sono state convocate 26 riunioni del Consiglio di Amministrazione regolarmente costituite alle quali hanno partecipato i nove membri con un numero di assenze pari a 14 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 94% su base annua. Tale grado di partecipazione e approfondimento è stato possibile anche grazie al congruo anticipo con cui sono avvenute le convocazioni.



e alla completezza e puntualità con cui è stata fornita la documentazione relativa agli argomenti da trattare; il Consiglio di fatto si è riunito con cadenza quindicinale.

Alla luce degli esiti del processo di autovalutazione, la composizione quali-quantitativa, l'aggiornamento professionale e il funzionamento del Consiglio di Amministrazione risultano adeguati in termini sia di efficienza che di efficacia. Analogo giudizio può essere espresso con riguardo al Comitato Rischi e al rapporto del Consiglio di Amministrazione con gli altri organi e le altre società del Gruppo.

Con riferimento alle specifiche caratteristiche dell'organo di supervisione strategica, sono state considerate, in particolare, la composizione quali-quantitativa, il grado di diversità e di preparazione professionale in merito alle aree tematiche rilevanti, il bilanciamento garantito nei diversi ruoli dei componenti dell'organo e l'aggiornamento professionale dei consiglieri. In tale contesto è emerso, da un punto di vista quantitativo, un concorde giudizio di adeguatezza della composizione dell'organo di supervisione strategica sia in termini quantitativi che per la diversificazione delle competenze dei componenti. Per altro verso, la composizione qualitativa del Consiglio di Amministrazione presenta un grado di professionalità nel complesso adeguato dei singoli consiglieri, maturato nel corso di esperienze lavorative e professionali di durata pluriennale con riferimento alle aree tematiche di particolare rilevanza ai fini della sana e prudente gestione, nonché una opportuna diversificazione nelle competenze presenti in Consiglio di Amministrazione capace di assicurare un presidio adeguato in merito ai diversi ambiti di attività rilevanti e una adeguata pluralità di approcci e prospettive nell'analisi dei temi e nell'assunzione delle decisioni.

Inoltre, alla luce di quanto emerso dalle valutazioni dei consiglieri, il Consiglio di Amministrazione ritiene opportuno che siano offerti strumenti di approfondimento e incontri formativi capaci di aumentare la consapevolezza dell'organo in merito ad alcune tematiche specifiche, particolarmente rilevanti per l'attuale congiuntura della Cassa di Risparmio.

Nello specifico, per quanto riguarda l'aggiornamento professionale nel corso del 2019, il Consiglio di Amministrazione ha approvato un piano di formazione volto ad assicurare un aggiornamento e un approfondimento in ordine alle competenze tecniche dei propri membri così da garantire una maggiore consapevolezza nello svolgimento del loro ruolo. In particolare, tale piano è stato predisposto tenendo in considerazione gli esiti della precedente autovalutazione, nonché le sessioni formative già svolte nel 2018.

La formazione 2019 si è composta di quattro sedute di *induction* per il Consiglio di Amministrazione, in alcuni casi, anche con la partecipazione dei componenti del Collegio Sindacale, che hanno avuto ad oggetto, rispettivamente: (1) la presentazione da parte del dott. Corrado Panzeri, Responsabile *InnoTech Hub* e *Project Leader* nel *The European House - Ambrosetti*, della ricerca «Le Banche del futuro» relativa alle evoluzioni e innovazioni che stanno interessando il sistema bancario; (2) il modello AIRB in corso di realizzazione da parte della Banca in collaborazione con KPMG, il processo di autorizzazione presso Banca d'Italia e i relativi impatti o benefici per la Cassa di Risparmio; (3) l'organizzazione aziendale e le procedure interne adottate dalla banca, secondo un approccio che ha inteso esaminare un ambito specifico di particolare rilevanza per la raccolta della Cassa di Risparmio (= la prestazione dei servizi di investimento); (4) la disciplina del *market abuse* e la responsabilità amministrativa degli enti, secondo un approccio pratico e volto a considerare l'evoluzione di tali normative e della loro applicazione.

In data 9 settembre 2019 si è inoltre tenuto un incontro a Fumane (VR), che ha visto tutti i Consiglieri riuniti come buona prassi descritta dalla Circolare 285/2013 di Banca d'Italia (Parte I, Titolo IV, Cap. 1, sezione 5, 2.2, c) al fine di approfondire gli scenari futuri e valutare le eventuali scelte strategiche con cui la stessa dovrà confrontarsi. All'incontro hanno partecipato in qualità di ospiti anche due membri del Collegio sindacale.

I tre componenti il Collegio sindacale hanno partecipato alle riunioni del Consiglio di Amministrazione con un numero di assenze individuali pari a 8 nell'arco di un anno, equivalente ad un tasso di presenza del 89% su base annua.



Costituito in conformità con le previsioni di legge e regolamentari, l'attuale Collegio Sindacale della Cassa di Risparmio è così composto: Martha Florian von Call (Presidente), Prof. Massimo Biasin (Sindaco Effettivo), Dott. Ugo Endrizzi (Sindaco Effettivo); in aggiunta, quali Sindaci Supplenti, sono stati nominati il Dott. Armin Knollseisen (Sindaco Supplente) e il Dott. Carlo Palazzi (Sindaco Supplente).

Tabella 13 - Composizione del Collegio Sindacale della Capogruppo (membri effettivi)

Componenti Collegio Sindacale della Capogruppo	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale
Titolo di Studio									
Laurea in discipline economiche, giuridiche, bancarie o assicurative	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Fasce di età									
<30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50	0	0	0	0	0	0	1	0	1
>50	2	1	3	2	1	3	1	1	2
Totale	2	1	3	2	1	3	2	1	3

I componenti del Collegio Sindacale restano in carica per tre esercizi, scadono alla e la scadenza dell'incarico è fissata nella data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. In questo caso, la cessazione dei sindaci per scadenza ha effetto dal momento in cui il Collegio sindacale è ricostituito. L'incarico può essere rinnovato. La cessazione dall'ufficio può avvenire anche per revoca o rinuncia.

In data 9 aprile 2019, l'Assemblea degli azionisti ha rinnovato il mandato dei componenti del Collegio sindacale in carica per il triennio 2019-2021.

I membri del Collegio Sindacale possiedono i necessari requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza e soddisfano i criteri di competenza e correttezza, nel contempo dedicando il tempo necessario all'efficace espletamento dell'incarico.

Nel corso dell'esercizio 2019 si sono tenute 25 riunioni del Collegio Sindacale a gran parte delle quali hanno partecipato tutti i componenti dell'organo (solo in due occasioni un membro è risultato assente). Le riunioni sono state regolarmente convocate con l'indicazione di uno specifico ordine del giorno, la frequenza delle riunioni dell'organo di controllo ha consentito di esercitare una verifica costante sulle attività della Cassa di Risparmio e del Gruppo e di assicurare nel continuo un'interlocuzione con il Presidente, l'Amministratore Delegato e Direttore Generale, il Comitato Rischi e il Consiglio di Amministrazione. Nel contempo, il Collegio Sindacale: (1) ha svolto un'ampia e articolata attività di controllo in merito alla predisposizione del Piano strategico e del Budget, alla redazione del Bilancio e degli altri documenti contabili, nonché con riguardo a specifiche iniziative della banca; (2) nell'ambito di un costante coordinamento e confronto con le funzioni di controllo ha garantito l'adeguato presidio dei rischi, con uno specifico monitoraggio in materia di ICAAP/ILAAP, RAF, Recovery plan (BRRD) e la Dichiarazione Non Finanziaria; (3) ha ricevuto costanti e adeguati flussi informativi dalle diverse divisioni della Cassa di Risparmio e a livello di Gruppo; (4) ha svolto diverse sessioni formative al fine di approfondire alcuni temi di interesse e ricevere aggiornamenti in ordine a specifiche tematiche. Il Collegio Sindacale svolge, altresì, la funzione di Organismo di Vigilanza ex d. lgs. 231/2001.

Come di consueto, in conformità alle previsioni regolamentari, il Collegio Sindacale ha svolto il processo di autovalutazione in merito alla composizione e al funzionamento dell'organo. All'esito di tale processo, il Collegio Sindacale risulta dotato di una composizione adeguata rispetto alle funzioni e ai compiti da svolgere e nell'operato complessivo dell'organo di controllo risulta adeguato in termini sia di efficienza che di efficacia.



In questo contesto, sono emerse, altresì, alcune indicazioni utili in merito all'attività del Collegio Sindacale per il 2020 e a possibili interventi volti ad assicurare una più efficace azione dell'organo di controllo, in particolare alla luce delle nuove prospettive e dei più recenti sviluppi in essere con riferimento all'attività bancaria.

In conformità con la normativa secondaria (Disposizioni di Vigilanza, Parte I, Tit. IV, Cap. 1, Sez. IV), quale banca di dimensioni intermedie, la Cassa di Risparmio ha istituito il Comitato Rischi.

A tale comitato sono attribuite funzioni di supporto all'organo con funzione di supervisione strategica in materia di rischi e sistema di controlli interni. Il Comitato Rischi è l'unico comitato endo-consiliare istituito. Esso svolge, altresì, le funzioni di Comitato Soggetti Collegati. È composto dai seguenti tre componenti effettivi nominati dal Consiglio di Amministrazione secondo le disposizioni statutarie vigenti:

- Dott. Klaus Vanzi; che svolge funzioni di Presidente
- Avv. Aldo Bulgarelli
- Dott. Klaus Rainer (che ha sostituito la dott.ssa Sieglinde Fink con decorrenza maggio 2018)

Il Comitato è composto esclusivamente da Amministratori indipendenti ed i componenti devono possedere conoscenze, competenze ed esperienze tali da poter comprendere appieno e monitorare le strategie e gli orientamenti al rischio della Banca.

I componenti del Comitato restano in carica per la durata stabilita dal Consiglio di Amministrazione all'atto della nomina. In assenza di una specifica diversa determinazione, ciascun componente del Comitato resta in carica per tutto il mandato del Consiglio di Amministrazione che ha provveduto a nominarlo.

I componenti cessano dal loro ufficio, oltre che per scadenza di mandato, nelle ipotesi di decadenza, revoca e rinuncia alla carica di componente del Comitato

Nel corso dell'esercizio 2019 sono state convocate 21 riunioni del Comitato rischi regolarmente costituite alle quali hanno partecipato i tre componenti del Comitato con un numero di assenze pari a 5 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 92% su base annua. Il Comitato di fatto si è riunito con cadenza quindicinale con una unica eccezione nel mese di maggio, che ha visto una sola seduta del Comitato Rischi. I tre componenti il Collegio sindacale hanno partecipato alle riunioni del Comitato rischi con un numero di assenze pari a 12 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 81% su base annua.

Composizione delle altre entità del Gruppo

Relativamente agli Organi di governo delle società controllate Sparim S.p.A. e Raetia SGR S.p.A. si forniscono le seguenti informazioni:

- il Consiglio di Amministrazione di Sparim S.p.A. risulta composto da quattro componenti, di cui tre sono anche membri del C.d.A. della Capogruppo;
- il Comitato dei Liquidatori di RAETIA SGR S.p.A. risulta composto da tre componenti, di cui un componente è anche membro del C.d.A. della Capogruppo;
- il Consiglio di Amministrazione di SPK HAUS S.r.l. risulta composto da tre componenti di cui due sono anche membri del C.d.A. della Capogruppo.

I componenti il Collegio sindacale della Capogruppo formano anche i Collegi delle società controllate Sparim S.p.A. e Raetia SGR S.p.A., mentre in Sparkasse Haus S.r.l. il Presidente del Collegio sindacale della Capogruppo ricopre la carica di Sindaco unico.



4.2 Sistema dei controlli interni

Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi strategici ed operativi, il Gruppo ha nel tempo definito ed aggiornato il proprio sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi che rappresenta un elemento fondamentale del complessivo sistema aziendale dell'intero Gruppo. Con specifico riferimento ai rischi connessi ai temi non finanziari e che derivano dalle attività del Gruppo, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali si rimanda alla Tabella n. 6 riportata nel capitolo 2 "Stakeholder e Matrice di materialità".

Tale sistema è organizzato per migliorare la redditività, proteggere la solidità patrimoniale ed assicurare la conformità alla normativa, esterna ed interna, ed ai codici di condotta. Viene così promossa la trasparenza verso il mercato attraverso il presidio dei rischi assunti dal Gruppo e, più in generale, si assicura che l'attività aziendale sia in linea con le strategie e con la dichiarazione di propensione al rischio di Gruppo.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha la responsabilità del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi in relazione al quale ne definisce le linee di indirizzo e ne verifica periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento, assicurandosi che i principali rischi afferenti il Gruppo risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati, contribuendo ad una conduzione dell'impresa coerente con le strategie e gli obiettivi aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione nonché con la dichiarazione di propensione al rischio di Gruppo.

Il sistema dei controlli interni è costituito dall'insieme di regole, procedure e strutture organizzative, che consentono al Gruppo di conseguire i seguenti obiettivi:

- assicurare che vengano rispettate le strategie e politiche aziendali;
- contenere il rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio del Gruppo (RAF);
- prevenire il rischio che il Gruppo sia coinvolto, anche involontariamente, in attività illecite (con particolare riferimento a quelle connesse con il riciclaggio, l'usura ed il finanziamento al terrorismo);
- conseguire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali;
- salvaguardare il valore delle attività e protezione delle perdite;
- assicurare l'affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- assicurare la conformità delle operazioni con tutto l'apparato normativo esistente.

Nel rispetto delle disposizioni di vigilanza, la Capogruppo "Cassa di Risparmio di Bolzano", ha definito per il Gruppo nel suo insieme e per le singole componenti del Gruppo un **sistema organizzativo aziendale** costituito da:

- variabili organizzative (struttura centrale/rete territoriale, figure professionali, deleghe);
- singoli processi necessari per assicurare la funzionalità delle predette variabili organizzative.

Ogni processo è suddiviso in "fasi" e ciascuna fase in "sottofasi/attività" da porre in essere per lo svolgimento della fase stessa. Per ogni sottofase/attività sono quindi disciplinati i "criteri" da seguire (sintesi delle relative disposizioni) e le "attività" da porre in essere per la concreta applicazione dei criteri.

Ciò consente di individuare, per ciascuna disposizione di legge e di vigilanza, vigente o di tempo in tempo emanata, le specifiche attività applicabili al Gruppo e alle sue componenti e di riferire tali attività ai pertinenti processi. Le complessive attività che il Gruppo e le sue componenti sono chiamati a svolgere per conseguire gli obiettivi aziendali, nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza e, quindi, in un'ottica di sana e prudente gestione, sono declinate all'interno della tassonomia dei processi.

Il sistema dei controlli interni riveste un ruolo centrale nell'organizzazione aziendale:



- rappresenta un elemento fondamentale di conoscenza per gli organi aziendali in modo da garantire piena consapevolezza della situazione ed efficace presidio dei rischi aziendali e delle loro interrelazioni;
- orienta i mutamenti delle linee strategiche e delle politiche aziendali e consente di adattare in modo coerente il contesto organizzativo;
- presidia la funzionalità dei sistemi gestionali e il rispetto degli istituti di vigilanza prudenziale;
- favorisce la diffusione di una corretta cultura dei rischi, della legalità e dei valori aziendali.

Il corretto funzionamento del sistema dei controlli interni si basa sulla proficua interazione tra gli organi aziendali, i soggetti incaricati della revisione legale dei conti e le funzioni di controllo (funzioni che per disposizione legislativa, regolamentare statutaria o di autoregolamentazione hanno compiti di controllo) , quali Compliance e Antiriciclaggio, Risk Management, Internal Audit, Collegio sindacale , oltre che l'Organismo di vigilanza ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (Collegio sindacale). Al riguardo si specifica, che alle Funzioni di controllo della Capogruppo sono state esternalizzate anche le analoghe funzioni di controllo della Società controllata Raetia Sgr in liquidazione.

4.3 Gestione dei rischi

Il Gruppo, nell'espletamento delle proprie attività si trova ad essere esposto a diverse tipologie di rischio che attengono principalmente alla tipica operatività di raccolta del risparmio e di esercizio del credito nelle sue varie forme, sia in Italia che all'estero. Tra queste, le principali categorie sono riconducibili al rischio di credito, al rischio di reputazione, al rischio di controparte, al rischio di tasso e di prezzo del portafoglio bancario, al rischio di concentrazione, al rischio di mercato, di regolamento e di concentrazione sul portafoglio di negoziazione, al rischio operativo ed al rischio di liquidità.

In tale ottica, il Gruppo attribuisce una forte rilevanza alla gestione e al controllo dei rischi, quali condizioni necessarie per garantire un'affidabile e sostenibile creazione di valore nel tempo in un contesto di rischio controllato.

Pertanto, la Capogruppo ha definito un articolato sistema per la gestione dei rischi che si propone di raggiungere e mantenere entro un livello accettabile i rischi identificati, nell'ottica di garantire, da un lato, l'ottimizzazione delle disponibilità patrimoniali e di liquidità necessarie per fronteggiare i rischi stessi e, dall'altro, il miglioramento della redditività del Gruppo tenendo conto degli stessi.

Per fare questo, la Capogruppo individua nel *Risk Appetite Framework* (RAF) lo strumento di presidio del profilo di rischio che il Gruppo intende assumere nello svolgimento delle proprie attività, rappresentando una "cornice di rischio", ispirata dai principi di sana e prudente gestione aziendale, all'interno della quale il management opera nel perseguimento della strategia aziendale.

Il *Risk Appetite Framework* (RAF) si sostanzia nel quadro di riferimento che definisce - in coerenza con il 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 RAF permette di definire (*ex ante*) una efficace strategia aziendale di governo dei rischi ed è un presupposto per un processo di gestione efficiente degli stessi. La definizione della propensione al rischio rappresenta, inoltre, un utile strumento gestionale che, oltre a consentire una concreta applicazione delle disposizioni prudenziali, permette di:

- rafforzare la capacità di governare e gestire i rischi aziendali;
- supportare il processo strategico;
- agevolare lo sviluppo e la diffusione di una cultura del rischio integrata;
- sviluppare un sistema di monitoraggio e di comunicazione del profilo di rischio assunto, rapido ed efficace.



Il *Risk Appetite Framework* è articolato nelle categorie “Adeguatezza Patrimoniale”, “Liquidità” e “Business Risks” al fine di ricomprendere tutti i profili di rischio rilevanti a cui si espone il Gruppo in base alla propria operatività e delinea il perimetro di rischio all’interno del quale è sviluppata la strategia, predisposta in sede di pianificazione, che a sua volta è declinata nelle politiche di gestione delle principali aree di business (politica di credito, commerciale, investimenti, funding, ecc.).

Per il Gruppo, il radicamento di una solida cultura del rischio costituisce un prerequisito per lo sviluppo e l’attuazione di un efficace RAF. Al contempo, la stessa adozione del RAF genera un processo di rafforzamento della cultura aziendale sui rischi e della comprensione dei rischi, a tutti i livelli, in grado di guidare ed indirizzare effettivamente i comportamenti del personale (anche sui rischi difficilmente quantificabili) e ciò rappresenta il fondamento per un’efficace gestione dei rischi.

La definizione di un processo di gestione dei rischi in modo coerente alle scelte strategiche adottate, rappresenta un presupposto per l’effettivo perseguimento delle politiche di rischio assunte dai competenti Organi aziendali, in quanto consente di orientare l’operatività delle Funzioni *risk taking*. Il processo di gestione del rischio definito dal Gruppo è articolato nelle fasi di seguito illustrate:

Figura 10 - Articolazione del processo di gestione del rischio



Il processo di gestione dei rischi è definito in coerenza con il *Risk Appetite Framework*. In particolare, i criteri per la definizione, la calibrazione ed il monitoraggio degli obiettivi di rischio, dei limiti operativi e degli indicatori di rischio sono definiti nella regolamentazione interna (cfr. Regolamento RAF).

Il complessivo framework per la gestione dei rischi è inoltre efficacemente integrato nel sistema aziendale sia attraverso la diffusione di un linguaggio comune nella gestione dei rischi a tutti i livelli del Gruppo nonché attraverso l’adozione di metodi e strumenti di rilevazione e valutazione tra di loro coerenti.

In tale contesto rilevano gli ambiti relativi a:

- l’identificazione e valutazione preventiva delle operazioni di maggior rilievo (OMR) al fine di valutare la coerenza delle stesse rispetto al profilo di rischio definito dal *Risk Appetite Framework*,
- L’identificazione e valutazione preventiva dei rischi in caso di nuovi prodotti, servizi, attività e mercati, l’integrazione del profilo di rischio definito dal *Risk Appetite Framework* nelle politiche d’incentivazione e remunerazione.

In questo senso, il Gruppo riconosce alla “Mappa dei Rischi” valenza gestionale e di governo attraverso la quale sviluppare un linguaggio comune funzionale a ricondurre a categorie predefinite tutti i rischi cui il Gruppo risulta esposto, costituendo un elemento di supporto alle attività delle Funzioni di controllo e delle altre leve di controllo, nonché la base del reporting agli Organi aziendali⁶. La tassonomia condivisa dei

⁶ Con specifico riferimento ai rischi connessi ai temi non finanziari e che derivano dalle attività del Gruppo, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali si rimanda alla successiva Tabella n.12 riportata nel capitolo 2 “Stakeholder



rischi aziendali si fonda sul modello previsto dalla Circolare Banca d'Italia n. 285/2013, recepito dalla Capogruppo all'interno del Regolamento RAF e personalizzato ai fini della gestione del processo interno di determinazione dell'adeguatezza patrimoniale attuale e prospettica (*Internal Capital Adequacy Assessment Process* - ICAAP) e del processo di valutazione dell'adeguatezza del sistema di governo e di gestione del rischio di liquidità (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process* - ILAAP). In tale ambito, sulla base dell'operatività del Gruppo, sono stati individuati i rischi attuali e prospettici cui la stessa è esposta, distinguendoli in quantificabili e non quantificabili.

Con riferimento all'adeguatezza patrimoniale, in accordo con quanto stabilito dal Comitato di Basilea e dalla normativa comunitaria, nonché in conformità con le disposizioni di vigilanza emanate dalla Banca d'Italia (cfr. Banca d'Italia, Circ. 285 del 17 dicembre 2013 "Disposizioni di Vigilanza per le Banche"), il Gruppo ha definito:

- un processo interno (cd. ICAAP – *Internal Capital Adequacy Assessment Process*) di autonoma valutazione della propria adeguatezza patrimoniale, cioè dell'adeguatezza, in termini attuali e prospettici, del capitale complessivo di cui il Gruppo dispone per fronteggiare i rischi rilevanti a cui risulta esposto e sostenere le proprie scelte strategiche;
- un processo interno (cd. ILAAP – *Internal Liquidity Adequacy Assessment Process*) di valutazione dell'adeguatezza del sistema di governo e gestione del rischio di liquidità

In generale, il Gruppo ha l'obiettivo di mantenere un profilo di rischio contenuto dove adeguatezza patrimoniale, presidio della qualità del credito, stabilità degli utili, solida posizione di liquidità e una forte reputazione rappresentano i cardini del sistema aziendale e del proprio modello di *business*.

Nel rispetto di quanto richiesto dalle disposizioni, la Capogruppo ha predisposto nell'esercizio 2018 il Piano di risanamento di Gruppo (o anche *Recovery Plan*) che è stato sottoposto alla Banca d'Italia previa approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. In sintesi, tale piano disciplina i presidi, le procedure e i processi volti a garantire la continuità aziendale attraverso il ripristino della sostenibilità economica e finanziaria della Banca (o del Gruppo) a seguito di un deterioramento significativo della stessa.

Ai fini della predisposizione e l'aggiornamento del Piano di Risanamento di Gruppo, la Capogruppo ha definito le procedure organizzative in materia di piano di risanamento al fine di assicurare la coerenza con il modello di governance, il sistema dei controlli interni, nonché il risk management framework.

La funzione di controllo dei rischi collabora alla definizione e all'attuazione del RAF e delle relative politiche di governo dei rischi, attraverso un adeguato processo di gestione dei rischi, nonché monitora costantemente l'adeguatezza patrimoniale ed il rischio effettivo assunto dal Gruppo e la sua coerenza con gli obiettivi di rischio nonché il rispetto dei limiti operativi assegnati alle strutture operative in relazione all'assunzione delle varie tipologie di rischio.

La funzione di controllo dei rischi è posta alle dirette dipendenze dell'organo con funzione di supervisione strategica, al quale riporta sia gerarchicamente che funzionalmente, preservando i raccordi con l'organo con funzione di gestione ed in particolare con l'Amministratore Delegato - Direttore Generale per quanto concerne aspetti amministrativi/gestionali ed informativi.

Il Servizio Risk Management è articolato nelle seguenti strutture:

- Rischi creditizi e Rating Desk
- Rischi finanziari
- Risk Governance.

La Capogruppo ha inoltre istituito il Comitato Monitoraggio Rischi, composto - oltre che dall'Amministratore Delegato e Direttore Generale – dai Responsabili della Funzione Risk Management, della Direzione Crediti, della Direzione NPE e Legale, della Direzione Finanza e Tesoreria, della Divisione Bilancio, Fisco e Controllo di Gestione e del Controllo di Gestione.

e Matrice di materialità". Tali rischi sono raccordati rispetto alla complessiva mappatura dei rischi adottata dal Gruppo.



Il Comitato Monitoraggio Rischi svolge una attività:

- di indirizzo in merito alle politiche di investimento, alle politiche creditizie, alle strategie di gestione dell'attivo e del passivo (ALM), alle politiche di copertura del rischio tasso ed in generale sulla gestione dei rischi;
- deliberativa sulla base del *framework* metodologico del RAF, in merito alla definizione dei limiti operativi (sulla base delle soglie di tolleranza definite dal Consiglio di Amministrazione), alla revisione dei predetti limiti operativi con frequenza almeno annuale;
- di monitoraggio sull'andamento dei rischi con specifico riguardo ai rischi di credito, di mercato, di liquidità, di tasso, nonché sull'andamento degli indicatori patrimoniali.

4.4 Politiche interne adottate in materia di conflitti di interesse e di controlli sulle attività di rischio nei confronti di soggetti collegati

Nel rispetto delle disposizioni, il Gruppo ha definito specifiche procedure per l'identificazione e la gestione dei conflitti di interessi che possono emergere nello svolgimento delle attività del Gruppo. In particolare, la Capogruppo mantiene e applica disposizioni organizzative e amministrative al fine di adottare tutte le misure ragionevoli volte ad evitare che i conflitti di interesse incidano negativamente sugli interessi dei loro clienti. Tali misure sono adottate nello specifico nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento e/o dei servizi accessori, dell'attività di intermediazione assicurativa e nell'ambito dei rapporti con la controllata Sparkasse Haus – Cassa di Risparmio Casa.

La Banca ha inoltre previsto specifici obblighi di *disclosure* nelle situazioni di conflitto di interesse per le quali non è possibile eliminare con ragionevole certezza il rischio di ledere gli interessi dei clienti.

Inoltre, la Capogruppo ha adottato specifiche procedure per la gestione del rischio e conflitto di interesse nei confronti di soggetti collegati. In particolare, sono disciplinate le procedure deliberative delle operazioni con soggetti collegati (individuazione delle operazioni, assunzione delle procedure per la gestione delle operazioni, deliberazione delle operazioni di minore e di maggiore rilevanza, operazioni di competenza dell'Assemblea dei Soci, esenzioni e deroghe per alcune categorie di operazioni), l'informativa al pubblico ed il sistema dei controlli interni sulle operazioni con soggetti collegati.

La Funzione di Compliance è responsabile della fase "Gestione dei conflitti di interesse" nell'ambito del processo "Servizi di investimento prestati alla clientela" e del processo di "Intermediazione Assicurativa". Con riferimento all'anno 2019, la Funzione di Compliance ha effettuato le verifiche sull'esistenza di eventuali conflitti di interesse per le nuove partnership commerciali instaurate.

Per quanto attiene all'ambito "Servizi di investimento prestati alla clientela" è stato aggiornato il Documento Policy "Politica dei conflitti di interesse", in particolare in relazione agli esiti dell'analisi effettuata ai fini dell'individuazione di potenziali situazioni di conflitto di interesse e delle relative misure di gestione da adottare nell'ambito dell'attività di distribuzione assicurativa connessa a prodotti di investimento assicurativi emessi dalla Società Eurovita S.p.A.

Si è inoltre proceduto contestualmente al relativo aggiornamento annuale.

È stato conseguentemente adeguato, nell'ambito dell'informativa precontrattuale, il "Documento di sintesi sulla politica dei conflitti di interesse" e richiesta la predisposizione della relativa Comunicazione da inviarsi alla clientela nell'ambito della rendicontazione annuale.

Con specifico riferimento all'attività di intermediazione immobiliare, alla luce della nuova formulazione dell'art. 5 comma 3 della L 39/1989 in data 16/12/2019 è stata pubblicata la nuova versione della "Policy per la gestione dei conflitti di interesse tra Cassa di Risparmio e Cassa di Risparmio Casa".

Si è inoltre provveduto ad aggiornare le politiche di gestione dei conflitti di interesse in materia di intermediazione assicurativa. L'aggiornamento del documento policy si è reso necessario a seguito della stipula dei nuovi contratti di distribuzione di prodotti assicurativi con NET Insurance SpA avente ad



oggetto prodotti assicurativi rami danni e con NET Insurance SpA e NET Insurance Life SpA avente ad oggetto i prodotti assicurativi PPI e TCM. Conseguentemente è stata aggiornata la mappatura delle potenziali situazioni di conflitto di interesse. Al fine di gestire ovvero mitigare le conseguenze pregiudizievoli per il cliente derivanti da detti conflitti sono state individuate le relative misure organizzative.

Per quanto riguarda la gestione del rischio e conflitto di interesse nei confronti di soggetti collegati, la Funzione Internal audit nell'ambito della "Relazione della funzione di Internal audit in materia di soggetti collegati" del 13 marzo 2019 ha riferito circa l'adeguatezza del processo di gestione del rischio di non conformità e dei processi posti in essere dalle unità competenti nei rapporti con i soggetti collegati.

In particolare, il Servizio Internal audit, ha accertato:

- che il processo fosse adeguatamente formalizzato nella normativa interna e quest'ultima fosse stata sottoposta alle verifiche di conformità;
- la definizione dei limiti operativi e la presenza di procedure e sistemi idonei ad assicurare la gestione delle operazioni con soggetti collegati;
- che tutte le operazioni del credito fossero state deliberate dagli organi deliberanti competenti e sottoposte alle preventive valutazioni del Comitato Rischi (per i casi previsti);
- che fosse stata resa un'adeguata informativa / rendicontazione al Comitato Rischi e al Consiglio di Amministrazione relativamente alle operazioni concluse con soggetti collegati.

Il Servizio Internal audit, tenuto conto anche del giudizio del Servizio di Compliance e antiriciclaggio e dell'esito delle verifiche del Servizio Risk management il quale ha constatato il rispetto dei limiti senza evidenziare rischi al riguardo, ha formulato agli Organi aziendali, per quanto di competenza, un giudizio di sostanziale efficacia nel governo del rischio riveniente dal processo di gestione dei rapporti economici intercorrenti con i soggetti collegati.



4.5 Politiche di remunerazione e incentivazione

Nel rispetto delle disposizioni di vigilanza, la Capogruppo “Cassa di Risparmio di Bolzano”, ha definito specifiche procedure in materia di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione, assicurandone la complessiva coerenza, fornendo gli indirizzi necessari alla loro attuazione e verificandone la corretta applicazione.

Le politiche di remunerazione e di incentivazione sono uno strumento fondamentale a sostegno delle strategie di medio e lungo termine del Gruppo. Tali politiche sono definite con l'obiettivo di creare valore nel tempo e perseguire una crescita sostenibile per tutti gli stakeholder e, sono finalizzate a:

- attrarre e mantenere personale qualificato e identificato con l'azienda;
- orientare l'operato del personale agli obiettivi aziendali riconoscendo le performance raggiunte ed il merito, salvaguardando i principi di stabilità dell'azienda e comunque mitigando potenziali situazioni di conflitto di interesse;
- favorire efficienza ed efficacia dell'organizzazione;
- sostenere la diffusione e la condivisione dei valori del Gruppo, sviluppando il senso di squadra e di appartenenza.

Le singole società del Gruppo restano in ogni caso responsabili del rispetto della normativa ad esse direttamente applicabile della corretta attuazione degli indirizzi forniti dalla Capogruppo. A tal fine, ove la Capogruppo rilevi che le politiche e le prassi di remunerazione non siano coerenti con gli indirizzi da essa dettati o conformi con la disciplina applicabile a ciascuna componente del Gruppo, sollecita, con interventi formalizzati, gli opportuni aggiustamenti.

Il Servizio Gestione del Personale e delle Relazioni Industriali è deputato a presidiare l'efficacia, nonché il corretto funzionamento del processo delle politiche e prassi di remunerazione e incentivazione per ogni singola società del Gruppo, in conformità con quanto disciplinato nel Regolamento “Processo delle politiche e prassi di remunerazione e incentivazione”.

L'approvazione delle politiche di remunerazione e incentivazione da parte dell'Assemblea è volta ad accrescere il grado di consapevolezza e il monitoraggio degli azionisti in merito ai costi complessivi, ai benefici e ai rischi del sistema di remunerazione e incentivazione prescelto. All'Assemblea è perciò sottoposta un'informativa chiara e completa sulle politiche e sulle prassi di remunerazione e incentivazione da adottare; essa mira a far comprendere: le ragioni, le finalità e le modalità di attuazione delle politiche di remunerazione, il controllo svolto sulle medesime, le caratteristiche relative alla struttura dei compensi, la loro coerenza rispetto agli indirizzi e agli obiettivi definiti, la conformità alla normativa applicabile, le eventuali modificazioni rispetto ai sistemi già approvati, l'evoluzione delle dinamiche retributive, anche rispetto al trend del settore.

Pertanto, le politiche e le prassi di remunerazione e incentivazione definite tengono conto delle peculiarità organizzative e dimensionali che caratterizzano il Gruppo, dello specifico profilo di esposizione ai rischi nonché della necessaria osservanza della specifica disciplina contrattuale, collettiva ovvero individuale, applicabile.

A tal fine, nel rispetto delle disposizioni, sono definiti una serie di criteri qualitativi e quantitativi adeguati ad individuare le principali categorie di personale le cui attività professionali hanno un impatto sostanziale sul profilo di rischio del Gruppo ossia il “personale più rilevante” il quale è classificato per ruolo e per aree di attività.

La complessiva remunerazione è suddivisa tra la quota fissa e quella variabile: il rapporto tra la componente fissa e quella variabile è opportunamente bilanciato, puntualmente determinato e attentamente valutato in relazione alle caratteristiche del Gruppo e delle diverse categorie di personale, in specie di quello rientrante tra il “personale più rilevante”.

La componente fissa della remunerazione del personale dipendente è costituita dalla somma delle mensilità e delle eventuali remunerazioni considerate fisse, previste dai CCNL e dagli eventuali contratti



integrativi delle Banca/Società del Gruppo (cd. retribuzione annua lorda fissa “RAL”). La retribuzione fissa è definita sulla base della posizione ricoperta, dell’effettivo grado di copertura del ruolo e dell’esperienza maturata.

Inoltre, il pacchetto retributivo riconosciuto al personale può prevedere, oltre a quanto già previsto a livello di Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro, l’attribuzione di benefit, definiti sulla base di criteri di equità interna e di competitività esterna, in coerenza con la necessità di rispondere alle esigenze delle varie categorie di dipendenti e nel rispetto della normativa fisco-previdenziale.

La componente variabile della remunerazione si basa principalmente sulla misurazione della performance che avviene su orizzonti temporali annuali. L’obiettivo è coinvolgere il personale nelle strategie aziendali, attraverso la definizione di obiettivi quantitativi e qualitativi da raggiungere con l’apporto individuale e di squadra.

Per garantire una più diretta correlazione tra risultati e premi, il “bonus pool”, ovvero l’ammontare del quantum da erogare, viene parametrato all’effettivo raggiungimento di obiettivi di redditività corretti per il rischio, fermo restando il superamento dei criteri d’ingresso (cd. “gates”) definiti tenuto conto di quanto al riguardo previsto dalle disposizioni.

Rientrano tra le forme di remunerazione variabile basata sulla performance:

- il sistema incentivante per il Personale più rilevante, definito attraverso Bonus individuali collegati ad obiettivi;
- il Premio Variabile di Risultato (PVR) per il restante personale, definito dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, le cui condizioni e criteri vengono stabiliti annualmente nell’ambito della contrattazione di secondo livello e che è stato definito ed implementato nel rispetto di tali norme;
- eventuali erogazioni discrezionali “una tantum”, che possono essere riconosciute in via eccezionale al personale del Gruppo a fronte di prestazioni eccellenti ed in ottica di motivazione e retention.

A livello individuale e di unità di business, i parametri utilizzati per i sistemi di incentivazione sono prevalentemente quantitativi e misurabili, prevedendo comunque ambiti qualitativi di misurazione della performance.

Il sistema di remunerazione e incentivazione è costruito internamente sulla base dei disposti contrattuali, nonché di principi di equità e di valorizzazione del merito; le posizioni organizzative, periodicamente, sono analizzate e valutate, utilizzando metodologie standard e benchmark di mercato. Il supporto consulenziale viene utilizzato in modo limitato e finalizzato in primis a valutazioni comparative e all’utilizzo di benchmark di settore.

4.6 Antitrust

Nel corso del 2018 la banca si è dotata di una Policy in materia di Antitrust, posto che la disciplina in oggetto è volta a preservare le dinamiche concorrenziali in un’economia di libero mercato, in quanto si assume che la presenza di dinamiche concorrenziali consenta di raggiungere una situazione di maggiore efficienza economica. I contenuti salienti del documento riguardano il divieto di intese restrittive della libertà di concorrenza, il divieto di abuso di posizione dominante e il controllo preventivo delle operazioni di concentrazione. La Policy contiene regole di comportamento volte a illustrare, anche con l’ausilio di esempi pratici, quei comportamenti ai quali i dipendenti e i dirigenti delle società del Gruppo Cassa di Risparmio si devono attenere, al fine di evitare la violazione della normativa antitrust. Particolare enfasi è stata dedicata alle regole di comportamento nei rapporti con i concorrenti.

La Policy in oggetto richiama le ‘Linee guida sulla compliance antitrust, adottate dall’Autorità garante per la concorrenza e il mercato (AGCM) in data 25 settembre 2018, di cui si è tenuto conto, adottando le seguenti misure:



- Rinvio al Codice etico e di comportamento, con il richiamo esplicito al rispetto delle regole poste a tutela della concorrenza;
- richiamo della normativa nell'ambito del regolamento 'Processo delle partecipazioni';
- richiamo della normativa all'interno del regolamento 'Processo dei nuovi prodotti, servizi, attività e mercati' nell'ambito delle attività propedeutiche all'avvio delle proposte.
- richiamo alla necessità di prevedere specifica formazione in materia all'interno del modello 231/2001 e programmata per il 2019.

In data 8 ottobre 2019 il Prof. Andrea Perrone –Ordinario di Diritto commerciale presso l'Università Cattolica di Milano – ha tenuto una sessione formativa in aula dedicata alla responsabilità amministrativa degli enti - D.Lgs. 8 Giugno 2011, n. 231- e alla normativa Antitrust indirizzata ai responsabili di rete e di Direzione generale. I rimanenti collaboratori del Gruppo hanno assolto il corso in modalità online con verifica finale di apprendimento.

Si specifica che, in linea con il 2018, anche nel corso del 2019, il Gruppo non è stato coinvolto in alcuna causa legale per temi legati alla concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e, non risulta al 31 dicembre 2019 alcuna azione pendente relativa a tali argomenti.

4.7 Compliance

La Capogruppo ha definito uno specifico Modello organizzativo di compliance al fine di gestire, secondo un approccio *risk based*, il rischio di non conformità con riguardo a tutta l'attività aziendale. Tale modello si basa sui seguenti principi ispiratori:

- conformità alle disposizioni di vigilanza del ruolo esercitato dagli Organi aziendali della Banca in materia di gestione del rischio di non conformità;
- attribuzione al Responsabile della funzione di Compliance della responsabilità di presiedere, secondo un approccio *risk based*, alla gestione del rischio di non conformità afferente all'intera attività svolta dalla Banca. Per l'espletamento delle sue funzioni, il Responsabile si avvale:
 - i. per le norme più rilevanti e comunque poste a tutela del consumatore (relative all'ambito societario, ai servizi bancari ed ai servizi finanziari), direttamente delle risorse della Funzione (**presidio diretto**);
 - ii. per le altre norme (es. Bilancio, segnalazioni di vigilanza), dei referenti di Compliance collocati presso le strutture operative della Capogruppo, i quali rispondono funzionalmente al Responsabile della funzione di Compliance con riferimento all'attività svolta per la funzione (**presidio decentrato**);
- attribuzione ai presidi specialistici di Compliance del presidio degli ambiti normativi in materia di sicurezza sul lavoro, fiscale, nonché degli ambiti normativi inerenti all'operatività della Filiale di Monaco e delle altre società del Gruppo non soggette all'obbligo di istituzione della Funzione di Compliance (**presidio specialistico**);
- attribuzione agli Organi e alle Funzioni di controllo di II livello del presidio delle norme già presidiate da questi ultimi (es. responsabilità degli enti ai sensi del D. Lgs. 231/01, Disciplina prudenziale di primo e secondo pilastro, Antiriciclaggio e antiterrorismo) (**presidio da organi/altre funzioni di controllo**).

Per lo svolgimento dei compiti e delle attività ad essa attribuiti, la funzione di Compliance dispone dell'autorità, delle risorse e delle competenze necessarie. In particolare, la funzione di Compliance deve avere:

- accesso a tutte le attività, comprese quelle esternalizzate, della Banca e delle società del gruppo svolte sia presso gli uffici centrali sia presso le strutture periferiche e a qualsiasi informazione rilevante, anche attraverso il colloquio diretto con il personale;
- la possibilità di disporre di risorse economiche eventualmente attivabili in autonomia, incluso il ricorso a consulenze esterne;
- un dimensionamento quali-quantitativo del personale adeguato per numero, competenze tecnico-professionali, aggiornamento e programmi di formazione nel continuo, nonché la formazione di competenze trasversali e l'acquisizione di una visione complessiva ed integrata dell'attività di controllo svolta dalla funzione.



Il Responsabile della funzione di Compliance risponde gerarchicamente al Consiglio di Amministrazione della Banca, preservando i raccordi con l'Amministratore Delegato e Direttore Generale per quanto concerne aspetti amministrativi/gestionali ed informativi.

Sono stati inoltre definiti specifici flussi informativi tra la Funzione di Compliance, i referenti di compliance, i presidi specialistici e le altre funzioni di controllo al fine di agevolare il dialogo nonché fornire agli Organi aziendali una visione complessiva circa le verifiche effettuate su tutti i processi del Gruppo, relativamente al rischio di non conformità.

Il dettaglio delle aree normative e della tipologia di presidio è disciplinato nella Policy "Modello di compliance e valutazione del rischio di non conformità" e nel Regolamento "Processo di controllo di conformità".

Nel corso dell'anno 2019 sono state svolte le attività attribuite alla Funzione di Compliance nel Regolamento "Modello di compliance e processo di controllo di conformità": identificazione nel continuo delle norme aziendali, e valutazione del loro impatto sui processi /procedure aziendali, verifiche di conformità normativa delle disposizioni interne, verifiche di compliance ex post, proposta di interventi e relativo monitoraggio, consulenza e formazione.

È stato confermato quanto previsto in sede di pianificazione annuale, ovvero il significativo coinvolgimento della funzione nella partecipazione ai progetti a piano operativo (attività consulenziali) e nelle verifiche di conformità normativa (ex-ante), derivanti dal recepimento delle novità regolamentari e dalla revisione di alcuni processi.

La Funzione di Compliance provvede a predisporre una specifica relazione con frequenza trimestrale in merito agli esiti delle verifiche effettuate e sullo stato di avanzamento degli interventi. Tale relazione è trasmessa agli Organi aziendali ed alle Autorità di Vigilanza.

Inoltre, con frequenza annuale, la Funzione di compliance:

- I. presenta agli Organi aziendali un programma di attività, in cui sono identificati e valutati i principali rischi e sono programmati i relativi interventi di gestione. La programmazione degli interventi tiene conto sia delle eventuali carenze emerse nei controlli, sia di eventuali nuovi rischi identificati;
- II. presenta agli Organi aziendali, al termine del ciclo gestionale, una relazione dell'attività svolta, che illustra le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e propongono gli interventi da adottare per la loro rimozione. Viene inoltre riportato un giudizio complessivo del rischio di non conformità per i singoli processi aziendali, in considerazione del rischio inerente derivante dalla principale normativa di riferimento e dalla valutazione dei presidi per i singoli processi aziendali, adottati per la mitigazione di tale rischio.

Al 31 dicembre 2019, come risulta dalla tabella che segue, non si registrano sanzioni inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti. Parimenti non si registrano sanzioni non monetarie e non sono state intraprese azioni legali attraverso meccanismi di risoluzione delle controversie (*dispute resolution mechanism*). Nel 2019 non sono state comminate sanzioni nei confronti di Sparkasse.

Tabella 14 - Sanzioni inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti

Indicatore	2019	2018	2017
Valore monetario complessivo delle sanzioni	0	0	0
Numero sanzioni non monetarie	0	0	0
Numero di azioni legali	0	0	0



4.8 Integrità ed etica

Il Gruppo, consapevole che la fiducia da parte del cliente, il rispetto delle regole e la correttezza negli affari costituiscono gli elementi fondamentali per lo svolgimento dell'attività bancaria, ha adottato nel corso degli anni un approccio che pone al centro del proprio business il complesso di attività volte a garantire la conformità delle attività aziendali alle normative ed ai codici di comportamento interni ed esterni, consentendo in tal modo che la correttezza e coerenza dei comportamenti entrino a far parte del *modus operandi* dell'organizzazione.

L'obiettivo del Gruppo si estrinseca principalmente nel garantire l'efficace presidio del rischio di non conformità alle norme, ossia del rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (es. statuto, codici di condotta, codici di autodisciplina) che possono manifestarsi nello svolgimento delle operazioni aziendali, anche alla luce delle criticità insite nelle caratteristiche e nella struttura del sistema bancario che lo rendono un potenziale strumento per il perseguimento di scopi illeciti e che per questo il Gruppo riconosce di avere una responsabilità specifica nella lotta alla corruzione, al riciclaggio di denaro e alla criminalità finanziaria.

A presidio dei vari ambiti normativi è stato predisposto e implementato un sistema procedurale la cui applicazione è verificata e garantita attraverso l'operatività del sistema di controlli interni e l'operare sinergico di tutte le componenti aziendali. In tale contesto, particolare attenzione viene ricoperta dal Codice Etico e di comportamento e dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001 i quali costituiscono parte integrante del sistema di prevenzione adottato dal Gruppo e finalizzato di assicurare una gestione orientata alla legalità e alla trasparenza.

La presenza di un ambiente caratterizzato da un'integrità etica e da una forte sensibilità al controllo, oltre alla formalizzazione di procedure in grado di garantire la corretta conduzione dei fatti aziendali, tali da permettere la realizzazione degli obiettivi nella massima lealtà e trasparenza, sono requisiti necessari per garantire un efficace ed efficiente governo del Gruppo ed una consapevole gestione dello stesso,

L'integrità etica contribuisce in modo rilevante all'efficacia delle politiche e dei sistemi di controllo ed influisce sui comportamenti che potrebbero sfuggire ai sistemi di controllo, per quanto gli stessi siano sofisticati.

Alla luce di ciò, il Gruppo ritiene necessario promuovere la diffusione dei valori posti alla base dei giusti comportamenti, al fine di stimolare la condivisione degli stessi da parte di tutti i soggetti coinvolti nella struttura aziendale.

Nella tabella di seguito illustrata sono riportati i codici e i principi adottati da parte del Gruppo nell'ambito delle attività economiche, sociali e ambientali rilevanti.

Tabella 15 - Adozioni di codici e principi in ambito di attività economiche, sociali e ambientali rilevanti

Indicatore	Data ultimo rinnovo	Paese di applicazione	Documentazione:	
			Volontaria	Obbligatoria
<i>Codice Etico e di comportamento</i>	Rivisitazione integrale 11.2019	Italia		X
<i>Modello di Organizzazione e Gestione</i>	Rivisitazione integrale 01.2019	Italia		X
<i>Organismo di Vigilanza</i>	dal 2009 con aggiornamento annuale	Italia		X
<i>Antiriciclaggio</i>	dal 2008, aggiornato 10.2017	Italia		X
<i>Rapporto con i Fornitori</i>	dal 2009 con aggiornamento annuale	Italia		X



Al fine di favorire una cultura aziendale orientata al rispetto delle regole e caratterizzata da comportamenti corretti da parte di tutto il personale, nel corso dell'anno sono organizzate specifiche attività di formazione così come emerge dalla tabella di seguito riportata.

Tabella 16 - Formazione erogata in materia di integrità ed etica

Tipologia di Corso di Formazione nell'esercizio	Durata del corso (numero ore)			Fruitori
	2019	2018	2017	
Corso di formazione su Modello di Organizzazione e Gestione 231	1,5 (**)	1,5	1,5	Tutti i dipendenti banca
Corso di formazione per l'Organismo di Vigilanza 231	4	2	6	Tutti i membri OdV
Corso di formazione sulla normativa Antiriciclaggio	7,5 (***)	5 (*)	5	Direttori e consulenti Rete di vendita

(*) Oltre alla formazione per la rete, 2 collaboratori hanno partecipato ad un convegno relativo all'antiriciclaggio ed un collaboratore ad un corso professionalizzante della durata di 60 ore

(**) Oltre alla formazione in aula di 1,5 ore per i Responsabili di Direzione e i Capi Area, è stato erogato un corso on line di 0,5 ore a tutti i Dipendenti della banca

(***) Oltre alla formazione in aula di 7,5 ore rivolta a tutta la banca, è stato erogato un corso on line di 0,33 ore "Assegno bancario (Aspetti Antiriciclaggio) e un corso in aula per neoassunti di 3 ore; un collega dell'Unità antiriciclaggio ha inoltre partecipato ad un "Convegno Antiriciclaggio: La nuova 231/07" della durata di 7,5 ore

Di seguito si richiamano alcuni dei principali strumenti che sono adottati dal Gruppo che si sostanziano in documenti e linee guida volti a disciplinare il comportamento di ogni collaboratore in diversi ambiti, risultando, quindi, parte integrante del sistema di prevenzione implementato dal Gruppo.

4.8.1 Codice Etico e di comportamento

Il Codice Etico è stato rivisto integralmente e deliberato dal Consiglio di amministrazione nella nuova versione ridenominata "Codice etico e di comportamento" nella seduta del 5 novembre 2019 e pubblicato il successivo 29 novembre 2019. L'aggiornamento si è reso necessario in seguito all'adozione del nuovo Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d. lgs. 8 giugno 2001, n. 231, deliberato dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 15 gennaio 2019. Il Codice etico e di comportamento - strumento di governance e parte integrante del Modello di cui sopra - definisce l'insieme dei valori ai quali il Gruppo Sparkasse si ispira per raggiungere i propri obiettivi imprenditoriali. Tale documento intende, dunque, costituire la "carta d'identità" dell'etica di impresa della Cassa di Risparmio che contiene le linee guida fondanti una gestione aziendale sostenibile e rispettosa di tutti gli *stakeholder*. Più in particolare, il Codice fornisce uno schema comportamentale di riferimento, esprimendo gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai destinatari e fissando specifici principi di legittimità, trasparenza e verificabilità.

I componenti degli organi sociali, i dipendenti e i collaboratori della Banca sono tenuti ad assumere condotte ispirate ai principi di dignità e correttezza morale, sia nello svolgimento della propria attività lavorativa, sia fuori dall'orario di lavoro o in situazioni estranee all'ambito lavorativo, in ogni caso astenendosi da comportamenti potenzialmente capaci di incidere negativamente sull'immagine della Cassa di Risparmio.

La Banca considera, altresì, il rispetto del presente Codice etico da parte di fornitori e consulenti esterni, elemento basilare di valutazione dei rapporti attuali e futuri.

Onestà, imparzialità, legalità, trasparenza, eccellenza e creazione di valore per gli azionisti sono i valori enunciati nel Codice Etico e di comportamento del Gruppo.

Il documento, dopo aver definito la mission aziendale e i valori ai quali si ispira la banca, riporta i menzionati criteri comportamentali, suddivisi in (1) principi generali, (2) rapporti esterni, (3) rapporti interni e (4) altre norme di condotta. Al riguardo il Codice, nella parte relativa ai rapporti esterni, contiene



specifiche indicazioni relative ai rapporti con la Pubblica Amministrazione. Tali previsioni, coordinate e integrate dai principi di comportamento e dai presidi riferiti ad alcune delle attività sensibili contenute nel Modello organizzativo, costituiscono il sistema di prevenzione in materia di anticorruzione.

Tutte le società del Gruppo hanno adottato il Codice Etico approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

In presenza di eventuali infrazioni commesse, i destinatari sono sanzionati attraverso l'applicazione di un apparato disciplinare commisurato alla gravità dell'attività illecita realizzata.

Il Gruppo assicura la massima diffusione del presente Codice, anche mediante pubblicazione sul proprio sito internet e nella intranet aziendale, la consegna di una copia ad ogni nuovo dipendente, amministratore, sindaco o collaboratore esterno all'atto dell'assunzione, dell'avvio del rapporto di collaborazione o della nomina.

A tal fine, il Gruppo intende promuovere una cultura aziendale caratterizzata da comportamenti corretti e da un buon sistema di *corporate governance*; per questa ragione il Gruppo rende operativo il sistema interno di segnalazione da parte del Personale di atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività bancaria (c.d. **whistleblowing**), riconoscendo l'importanza di adeguati canali di comunicazione per la ricezione, l'analisi ed il trattamento delle segnalazioni di comportamenti illegittimi, in attuazione dell'art. 52-bis del TUB, che recepisce nell'ordinamento italiano le disposizioni della Direttiva "CRD IV" in materia di "whistleblowing". L'applicazione di tale sistema favorisce la diffusione di una cultura di legalità e rappresenta un'opportunità di miglioramento del contesto aziendale sia sul piano organizzativo che etico.

Nel corso del 2019 si sono verificati quattro casi di mancato rispetto della normativa interna e contrattuale nonché tre casi di violazioni dei principi contenuti nel Codice Etico e di comportamento di Gruppo da parte di altrettanti dipendenti. Tali condotte sono state tempestivamente rilevate e valutate dalle funzioni della banca e sono state irrogate gli opportuni provvedimenti disciplinari.

4.8.2 Anticorruzione - Modello di Organizzazione e Gestione (D. Lgs. 231/2001)

Il D. Lgs. n. 231 dell'8 giugno 2001 disciplina la "*responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti privi di personalità giuridica in relazione alla commissione di determinati reati da parte di soggetti incardinati in vario modo nella struttura dell'ente*".

La responsabilità amministrativa dell'ente sussiste per tutti quei reati commessi a vantaggio o nell'interesse dell'ente stesso, da parte dei soggetti in posizione di vertice, oppure dai soggetti subordinati ai funzionari in posizione di vertice, qualora il reato sia stato commesso poiché questi ultimi non hanno osservato diligentemente gli obblighi di direzione e vigilanza.

Affinché l'ente possa essere dichiarato responsabile, occorre che il reato commesso sia ad esso ricollegabile sul piano oggettivo, e che costituisca espressione della cultura aziendale, ovvero derivi da una colpa di organizzazione, intesa come mancata adozione di presidi necessari ad evitare che il reato sia commesso. Tuttavia, se l'Ente dimostra di avere adottato un modello di gestione e prevenzione dei reati previsto dall'ex D. Lgs. 231/2001, tale responsabilità viene esclusa, evitando rilevanti sanzioni a carico dell'Ente.

La Capogruppo ha ritenuto conforme alla propria politica procedere alla formalizzazione del Modello previsto dal Decreto.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo, ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, è l'insieme delle regole e delle procedure organizzative adottate dal Gruppo volte a prevenire la commissione dei reati. Consiste in un insieme di elementi che vanno a costituire un sistema di gestione preventiva del rischio di commissione reato.



Il Modello si sostanzia in disposizioni organizzative, modulistica, procedure, codici di comportamento, concepiti in maniera tale da rendere molto bassa la probabilità di commissione di determinati reati.

Al suo interno sono individuati e definiti i principi di carattere generale che il Gruppo pone come riferimento per la gestione dei propri affari, le fonti normative interne a cui si devono attenere i Destinatari, i principi e le procedure di controllo, il documento volto a disciplinare i comportamenti (Codice Etico e di comportamento), le aree di rischio, i singoli reati concretamente e potenzialmente attuabili e le relative misure preventive ed infine i criteri che regolano l'istituzione ed i compiti dell'Organismo di Vigilanza (O.d.V.) e il sistema disciplinare. Il modello deve essere attuato, ossia scrupolosamente osservato nell'attività quotidiana e soggetto alla verifica nel continuo da parte dell'O.d.V..

Il Gruppo ha adottato il "Modello 231" ed il relativo "Codice Etico e di comportamento" definendo, altresì, un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure e dei principi contenuti in tali documenti.

I comportamenti dei dipendenti non conformi ai principi e alle regole di condotta prescritti nel Modello - ivi ricomprendendo il Codice Etico e di comportamento e le disposizioni interne, che fanno parte integrante del Modello - costituiscono illecito contrattuale.

I comportamenti dei soggetti esterni (intendendosi per tali i lavoratori autonomi o parasubordinati, i professionisti, i consulenti, gli agenti, i fornitori, i partner commerciali, ecc.) non conformi ai principi e alle regole di condotta prescritti nel presente Modello e nel Codice etico e di comportamento, costituiscono illecito contrattuale e motivo per la risoluzione anticipata del rapporto.

Pertanto, la Capogruppo ha adottato un regolamento del Sistema disciplinare parte integrante del modello, volto a definire le sanzioni da applicare ad ogni violazione di norme di legge, disposizioni interne e regole comportamentali.

Il Modello, predisposto per la prima volta nel 2009 è sottoposto annualmente ad aggiornamento, al fine di recepire tutti i "reati presupposto" che, dalla entrata in vigore del decreto ad oggi, integrano il catalogo dei reati previsti dal legislatore.

Su proposta dell'Organismo di vigilanza (O.d.V.), in data 24 aprile 2018 il C.d.A. della Capogruppo ha deliberato di avviare la revisione e l'aggiornamento del Modello di organizzazione gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001.

Il lavoro è stato articolato in un primo assessment su base documentale a cui ha fatto seguito un ulteriore approfondimento con interviste ai singoli responsabili delle funzioni operative interne alla Banca. A seguito di tale attività si è provveduto a stilare un documento sintetico di risk assessment al fine di valutare il livello di esposizione al rischio di commissione dei reati delle attività sensibili individuate e il rischio residuo di tali attività in considerazione degli standard di controllo già adottati da Sparkasse, mettendo così in luce eventuali gap o possibili miglioramenti da apportare rispetto ai controlli presenti. Inoltre, prima di procedere alla predisposizione della nuova versione del Modello, sono stati definiti in modo dettagliato i principi di controllo relativi alle specifiche attività sensibili, poi confluiti nella Parte Speciale del Modello giungendo infine alla redazione di una Parte Generale ed una Parte Speciale del Modello, che è stata sottoposta ai responsabili delle funzioni di Compliance e Internal Audit, nonché all'Organismo di Vigilanza. Il Modello presenta una struttura significativamente diversa rispetto a quella adottata in precedenza, precisando che tale impostazione intende fornire ai soggetti destinatari uno strumento il più possibile efficace e funzionale, per garantire il miglior presidio dei rischi in materia di responsabilità amministrativa degli enti, in linea con le *best practices* attualmente vigenti. La Parte Speciale non è strutturata in base alle diverse fattispecie di reato, bensì secondo le macro-aree di attività svolte dalla Banca, a ciascuna delle quali possono essere associate diverse fattispecie di reati tra quelle previste dal D. Lgs. 231/2001.

La parte generale descrive il quadro normativo di riferimento, l'attività e gli assetti organizzativi della società, la metodologia adottata per le attività di risk assessment, la regolamentazione relativa all'O.D.V., i canali di segnalazione whistleblowing, il sistema disciplinare, il piano di formazione e informazione in favore della struttura e i criteri di aggiornamento e adeguamento del Modello.

Di contro, la Parte Speciale descrive i principi generali di comportamento applicabili alle diverse attività, le fasi principali dei processi relativi alle singole attività sensibili, l'elenco delle procedure interne e delle



prassi operative applicabili, i presidi che garantiscono la tracciabilità della documentazione relativa al processo, le deleghe e i poteri attribuiti per lo svolgimento dell'attività, nonché le specifiche fattispecie di reato per le quali è rilevato un rischio di commissione. Nella riunione del 15 gennaio 2019 il Consiglio di amministrazione della Capogruppo ha approvato sia la parte generale che la parte speciale del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

Il Gruppo ha reso disponibile sul suo sito internet www.sparkasse.it il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e nonché il Codice Etico e di Comportamento.

Nell'ambito del Modello, particolare rilevanza viene assegnata ai rischi di corruzione, riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

Con particolare riguardo al rischio di commissione dei reati di corruzione e di concussione, il Gruppo mantiene elevato il grado di attenzione e si è dotato, nel tempo, di presidi interni volti a discriminare la commissione di tali reati specificamente previsti e disciplinati dal Codice Etico e di Comportamento e dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, che tutto il personale è tenuto a conoscere e rispettare.

È opportuno specificare che l'efficacia delle attività di controllo in ambito "anti-corruzione" dipende fortemente dall'attività di individuazione dei processi (Mappatura dei processi) a rischio di corruzione e dalla definizione dei rischi più significativi correlati (Mappa dei rischi).

La formazione erogata in materia di politiche e procedure anticorruzione è stata ricompresa nei corsi in aula e online riguardanti il Decreto legislativo 231/2001.

Si fa presente che nel corso del 2019, il Gruppo non è stato coinvolto in alcuna azione legale per temi legati alla corruzione.

La Capogruppo ha deciso nel 2009 di dotarsi di un Organismo di Vigilanza (O.d.V.), istituito ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001. Dal mese di maggio 2015 la funzione di O.d.V. è stata assegnata al Collegio Sindacale della Capogruppo. Tale organismo di controllo interno alla Capogruppo, dotato di autonomia e indipendenza nell'esercizio delle sue funzioni nonché di adeguata professionalità, è incaricato di vigilare sul funzionamento, sull'efficacia e sull'osservanza del Modello di cui la Capogruppo e le società controllate si sono dotate per prevenire i reati rilevanti ai fini del medesimo decreto legislativo, nonché di curarne il costante aggiornamento.

Al fine di garantire un'effettiva e costante attività di monitoraggio da parte dell'O.d.V., è disciplinato all'interno del Modello un insieme articolato di flussi informativi da e verso l'O.d.V. stesso. Pertanto, nello svolgimento delle proprie attività relazionali per iscritto, con cadenza almeno annuale, al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale sull'attività compiuta fornendo ai predetti Organi una relazione contenente una sintesi delle attività svolte nel corso dell'anno, dei controlli e delle verifiche eseguite, nonché le eventuali proposte di aggiornamento del modello 231.

Allo stesso modo, qualora i destinatari del Modello e del Codice Etico e di comportamento vengano a conoscenza di situazioni illegali o eticamente scorrette o di comportamenti che, anche potenzialmente, integrino gli estremi di un'attività illegale o scorretta informano senza indugio per iscritto l'Organismo di Vigilanza.

Tra i vari flussi informativi verso l'O.d.V. va segnalato, per la particolare importanza che riveste, il sistema interno di segnalazione da parte del Personale di atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività bancaria (c.d. *Whistleblowing*).

Da evidenziare il fatto che il Servizio Acquisti invia e chiede la sottoscrizione del Modello 231/2001 contestualmente alla firma dei contratti con i fornitori principali.

Nel corso del 2019, nell'ambito dell'attività dell'Organismo di Vigilanza, non sono emersi elementi tali da configurare violazioni dei principi contenuti nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.



4.8.3 Antiriciclaggio

Il Gruppo ha mantenuto elevato il presidio per prevenire i fenomeni di riciclaggio e finanziamento al terrorismo attraverso la diffusione di una cultura della legalità ai dipendenti ed ai clienti che vede in prima linea l'impegno del Gruppo nella prevenzione di tali attività illecite attraverso il governo dei rischi di non conformità rispetto alle norme – tanto esterne quanto di autoregolamentazione – in materia di antiriciclaggio e di antiterrorismo.

Il sistema di governo per il contrasto di tali fenomeni è articolato in specifici processi e procedure declinati e implementati nella realtà del Gruppo in modo proporzionale alle caratteristiche e alla complessità dell'attività svolta, alle dimensioni e all'articolazione organizzativa e in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente.

Tale sistema, finalizzato ad ostacolare il permeare di flussi finanziari di provenienza illecita e il compimento di operazioni non verificate è garantito da vari presidi. A tal fine, la Capogruppo ha predisposto una policy antiriciclaggio, un apposito regolamento del processo antiriciclaggio nonché norme operative relative alle singole fasi del processo (adeguata verifica della clientela, conservazione e registrazione, segnalazione di operazioni sospette, limitazioni all'uso del contante e dei titoli al portatore). La Funzione Antiriciclaggio ha la responsabilità di prevenire e contrastare la realizzazione di operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e:

- svolge tutte le attività di controllo e segnalazione relative alle varie fasi del processo (adeguata verifica, registrazione e tenuta dell'AUI, segnalazione di operazioni sospette, limiti al trasferimento di contante e titoli al portatore, formazione, ecc);
- si occupa dell'assistenza, consulenza e formazione al resto della Banca sui temi di competenza;
- propone e cura eventuali implementazioni sia del processo interno sia delle procedure ed applicativi relativi, coinvolgendo di volta in volta fornitori esterni e specialisti interni;
- aggiorna costantemente la normativa interna in tema di antiriciclaggio (regolamento, norme operative, lettere circolari, manuali).

4.9 Gestione dei reclami

La Capogruppo istituisce, applica e mantiene politiche e procedure efficaci e trasparenti per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei clienti o potenziali clienti. La Banca ha formalizzato le predette procedure per il trattamento dei reclami nella pertinente regolamentazione interna sottoponendola all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

La gestione dei reclami è affidata all'Unità Reclami che esamina le contestazioni riguardanti comportamenti e/o omissioni nei rapporti intrattenuti dalla Banca con i propri clienti in termini di operazioni e servizi prestati e presentate in forma scritta dalla clientela. Il cliente, qualora non sia stato possibile risolvere eventuali problemi attraverso le filiali della Banca o il consulente personale, può rivolgersi all'Ufficio Reclami attraverso:

- posta ordinaria o raccomandata o consegna personale presso l'unità dove intrattiene i rapporti;
- e-mail, compilando un modulo messo a disposizione sul sito internet del Gruppo www.sparkasse.it, sotto la voce "Reclamo".
- Posta certificata all'indirizzo servizio.legale@pec.sparkasse.it

Ricevuto il reclamo, l'Ufficio Reclami provvede all'analisi e alla gestione di ogni singola pratica al fine di fornire un riscontro esauriente al cliente e, qualora il reclamo sia ritenuto fondato, nella lettera di risposta saranno indicate le iniziative che la Capogruppo si impegna ad assumere ed i tempi tecnici entro i quali realizzarle.

L'Unità Reclami evade la richiesta entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento il predetto termine è, invece, di 60 giorni mentre, il termine è di 45 giorni per i reclami relativi all'intermediazione assicurativa e per i reclami inerenti al "Fondo



Pensione per il Personale della Cassa di Risparmio di Bolzano Spa". In caso di reclamo avente ad oggetto servizi di pagamento (PSD2), la Banca si pronuncia entro 15 giorni.

In presenza di analoghi reclami sollevati da una pluralità di soggetti, la Banca si impegna ad individuare delle specifiche azioni correttive volte a migliorare il livello del servizio attraverso un adeguamento della propria operatività.

La Banca registra i reclami ricevuti dalla clientela nonché le misure adottate per la risoluzione delle controversie sollevate.

Nel corso del 2019, sono pervenuti n.86 reclami (n. 221 nel 2018), di questi n. 58 sono stati respinti, n.28 sono stati accolti, con un totale rimborsato alla clientela, a seguito di reclami accolti o parzialmente accolti, pari a ca. euro 38.000. I tempi medi di evasione dei reclami pervenuti sono stati di 23 giorni di calendario (rispetto a 20 giorni nel 2018) dal ricevimento del reclamo stesso. Le informazioni di seguito riportate afferiscono casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi.

Tabella 17 - Reclami per tipologia di prodotto

Reclami relativi a prodotti e servizi	2019			2018			2017		
	N° Reclami ricevuti	N° Reclami evasi	Rifusioni (in euro)	N° Reclami ricevuti	N° Reclami evasi	Rifusioni (in euro)	N° Reclami ricevuti	N° Reclami evasi	Rifusioni (in euro)
Servizi bancari	57	56	20.085	67	60	4.874	43	41	77
Servizi finanziari	23	23	15.700	149	148	3.297	203	198	1.447
Altri	6	5	2.582	5	5	0	11	11	3.450
Numero Totale dei reclami ricevuti	86	84	38.367	221	213	8.171	257	250	4.974
Tempo di evasione dei reclami pervenuti (gg.)	23			20			30		

Con riferimento alle attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione, si segnala che non sono stati ricevuti reclami dalla clientela e non sono stati registrati richiami dell'Autorità di Vigilanza.

Come previsto dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia, la Banca predispone e pubblica annualmente sul sito internet il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami.

Inoltre, nel corso del 2019 non si registrano casi di non conformità che hanno dato luogo all'applicazione di sanzioni amministrative o giudiziarie applicate contro il Gruppo per il mancato rispetto di leggi o regolamenti che disciplinano l'attività bancaria in merito all'offerta di prodotti o servizi.

5.

**Prodotti, servizi
e relazioni
con la clientela**





5. Prodotti, servizi e relazioni con la clientela

5.1 Innovazione e qualità dell'offerta

Nel 2019, la Banca ha proseguito il proprio percorso evolutivo orientato all'innovazione, iniziato nel biennio precedente con rinnovamento del concept di filiale ("Guardare Avanti") e l'attivazione di numerose partnership legate al mondo del digital payment.

Gli interventi realizzati e quelli in sviluppo da parte della Banca sono guidati da una **strategia multicanale** – che considera tuttavia sempre la filiale come principale punto di contatto principale per la clientela – da realizzarsi attraverso investimenti in innovazione e implementazione di un approccio basato sull'estrazione di dati, con un focus particolare sull'aumento di efficienza operativa e sull'ottimizzazione della esperienza d'uso.

In particolare, nell'anno appena concluso, Sparkasse ha realizzato un'ulteriore estensione del nuovo concept completando ulteriori 2 ristrutturazioni, portando a 9 il numero di filiali di nuova generazione. Nello stesso anno ha iniziato lo sviluppo dei primi progetti di **trasformazione digitale**, avvalendosi di competenze esterne altamente qualificate.

Si riferimento, in particolare, a

- progetto della nuova piattaforma di consulenza
- progetto di Advanced Analytics dedicato al Bancassicurazione.

La nuova piattaforma di consulenza per i servizi di investimento risponde all'esigenza crescente, intercettata sulla nostra clientela, di un supporto qualificato completo, che ci permetta di valorizzare la nostra offerta di consulenza, attraverso l'integrazione di diversi servizi. Lo strumento permetterà infatti di avere una vista unica su risparmio, previdenza, assicurativo e sarà estesa a nuovi servizi complementari, quali analisi del patrimonio immobiliare e analisi successoria.

Il secondo progetto è stato sviluppato con l'intento di valorizzare un utilizzo intelligente dei dati per abilitare **un nuovo modo di lavorare**: l'approccio basato sull'estrazione di dati permette infatti di identificare gli obiettivi più adatti per ciascun tipo di proposta, adottando un **approccio qualitativo e personalizzato** e aumentando così l'efficacia commerciale. L'applicazione di un algoritmo dedicato applicato alla Bancassicurazione ha consentito di quadruplicare in fase pilota l'efficacia rispetto alle precedenti azioni commerciali, realizzate con approccio "massivo".

Nello stesso anno, la Banca ha aperto a nuove linee di business lanciando un nuovo servizio per il noleggio a lungo termine di veicoli per privati e imprese, con un marchio dedicato: **Sparkasse Auto**.

Tale innovazione della gamma risponde al desiderio di fornire un'adeguata risposta ad un crescente bisogno espresso dalla clientela: il mercato del Noleggio a Lungo Termine sta crescendo, infatti, a tassi a due cifre negli ultimi anni, trainando di fatto la crescita del mercato auto. Nei prossimi anni si prevede un'ulteriore crescita del mercato, in particolar modo sul segmento privati, ed un relativo raddoppio dei contratti (ca. 80.000) al 2021. Negli ultimi anni le banche hanno intercettato questo trend e hanno sottoscritto accordi con i principali player di mercato per offrire il servizio di Noleggio a Lungo Termine tramite le proprie reti di vendita.

Sparkasse ha deciso di cogliere le opportunità offerte da tale mercato sviluppando una partnership in esclusiva per il canale bancario sul territorio del Trentino Alto Adige con la società leader di mercato, ALD Automotive. Il servizio è stato promosso attraverso un'importante campagna di comunicazione che, a più riprese, ha interessato l'intero anno.

In ambito "Canali Digitali" sono attivi una serie di servizi innovativi in favore della clientela. Sparkasse è stata tra le prime banche in Italia e prima in Alto Adige ad offrire alla clientela la possibilità di effettuare transazioni ai terminali POS mediante l'utilizzo dello smartphone con la dematerializzazione in forma digitale delle carte di pagamento.



Le nostre carte di debito, inoltre, sono state adattate per essere utilizzate anche nell'ambito dei pagamenti "contactless" (senza strisciata magnetica o lettura del chip).

Con la finalità di assicurare ulteriormente la clientela sulla bontà e sicurezza del servizio, è stato attivato un servizio di avvisi via sms al cliente per ogni transazione eseguita in modalità *contactless* sul territorio nazionale o estero.

Nel 2019 è stata introdotta la nuova carta di pagamento Nexi Debit la quale permette, grazie al servizio di Spending Control collegato (gestione autonoma dei limiti di spesa), di replicare tra l'altro un'esperienza d'uso in termini di sicurezza simile a quella delle carte prepagate, non più offerte dal nostro partner Nexi.

La Banca offre inoltre alla clientela la possibilità di trasferire in tempo reale denaro dal proprio conto corrente, il c.d. servizio Bancomat Pay con App dedicata.

Sul fronte dei trasferimenti *peer to peer* è stata integrata e rilasciata la App Satispay Merchant sui nuovi POS Smart basati su sistema operativo Android, che da inizio 2019 arricchiscono la vasta gamma di terminali POS offerti da Sparkasse.

Per i clienti esercenti, è stato avviato, verso la fine dell'anno, il processo di attivazione della funzionalità "PagoBancomat contactless" sull'intero parco di terminali POS installati, allineando in questo modo la modalità di incasso senza contatto per i circuiti domestico e internazionali.

Nel 2019 Sparkasse ha introdotto una nuova piattaforma e-commerce XPay con la possibilità di utilizzare tutti i canali e dispositivi (mobile, tablet, desktop) per rendere più semplice e soddisfacente l'esperienza di acquisto, risultando compatibile con qualsiasi App.

Con settembre 2019 è entrata in vigore la Direttiva Europea PSD2 riguardante l'autenticazione forte della clientela operativa sui canali digitali. Di conseguenza sono state apportate le opportune modifiche in fase di login all'internet banking per privati e per imprese e gli adeguamenti necessari alla fase di autorizzazione di pagamenti per soddisfare il collegamento al beneficiario e al controvalore dell'ordine dispositivo.

Da gennaio 2018 è attiva la possibilità di aprire in maniera completamente autonoma un conto corrente online direttamente tramite il nostro portale web, con l'ausilio di pc, smartphone e tablet.

Sparkasse partecipa quale sponsor all'Osservatorio "Mobile Payments" presso il Politecnico di Milano in quanto l'interesse è quello di essere sempre al passo con l'innovazione digitale, e acquisire le conoscenze necessarie per formulare nuove strategie e gestire il cambiamento legato alla trasformazione digitale.

Anche al fine di migliorarne il grado di soddisfazione e di fidelizzazione da parte della clientela, il Gruppo monitora costantemente la composizione della clientela. Al 31.12.2019 i clienti che intrattengono rapporti con la Capogruppo sono 202.205. La clientela Retail che rappresenta il 97, 55% dei complessivi clienti, a sua volta comprende il segmento Retail Privati che rappresenta l'88, 56% del totale ed il segmento Retail Imprese che ne costituisce il 9%, mentre il restante 2, 45% è rappresentato da clientela Private, Corporate oltre ad enti e clienti Istituzionali.

Nella tabella di seguito riportata è illustrata la suddivisione del portafoglio clienti per linee di business al fine di evidenziarne la composizione e le eventuali variazioni intervenute rispetto al 2018.

**Tabella 18 - Suddivisione del portafoglio clienti per segmento commerciale**

Segmentazione commerciale (N° clienti) [1]	2019		2018		2017	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Retail privati	179.067	88,56%	178.843	88,65%	178.832	88,96%
Retail imprese	18.194	9,00%	18.102	8,97%	18.194	9,05%
Private	1.992	0,99%	1.890	0,94%	1.197	0,60%
Corporate (imprese grandi dimensioni)	2.926	1,45%	2.889	1,43%	2.774	1,38%
Enti e Istituzioni	26	0,01%	24	0,01%	27	0,01%
Totale	202.205	100,00%	201.748	100,00%	201.024	100,00%

[1] Per computare il numero dei clienti si è fatto riferimento ai clienti che presentano masse amministrate (ossia la somma dell'ammontare degli impieghi, della raccolta diretta e della raccolta indiretta. Sono esclusi i rapporti che fanno riferimento ai libretti al risparmio al portatore. Sono esclusi, inoltre, il numero dei clienti relativi alla filiale di Monaco.

Nel 2019 la clientela complessiva è aumentata di 457 nuovi clienti. Tutti i segmenti commerciali hanno registrato un incremento.

La clientela privata, sulla base delle informazioni illustrate nella seguente tabella, presenta un'età media di 47,1 anni nel 2019, pressoché invariata nel triennio. Nella fascia di età oltre i 65 anni è incluso circa il 22,5% della clientela privata complessiva. Le due fasce inferiori ai 25 anni evidenziate nella tabella sottostante, se sommate, contano ca. il 21%, mostrando come ci sia ulteriore spazio per un ricambio generazionale della clientela attraverso la fidelizzazione della fascia d'età più giovane.

Tabella 19 - Età della clientela privata

Età della clientela privata	2019		2018		2017	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Meno di 14 anni	16.021	8,86%	16.369	9,08%	16.245	9,66%
da 14 a 25 anni	21.529	11,91%	21.248	11,78%	20.706	11,52%
da 26 a 30 anni	8.708	4,82%	8.693	4,82%	8.589	4,77%
da 31 a 35 anni	9.323	5,16%	9.335	5,18%	9.391	5,24%
da 36 a 45 anni	23.891	13,22%	24.627	13,66%	25.251	14,03%
da 46 a 55 anni	33.206	18,37%	33.107	18,36%	32.881	18,29%
da 56 a 65 anni	27.414	15,17%	26.330	14,60%	25.586	14,25%
Oltre i 65 anni	40.666	22,50%	40.589	22,51%	40.963	22,25%
Totale	180.758	100,00%	180.298	100,00%	179.612	100,00%

[1] La clientela evidenziata nelle tabelle 15 e 16, a differenza della tabella precedente, è stata identificata tramite il codice fiscale, trattandosi di dati demografici.

Per quanto riguarda la clientela privata si registra una leggera crescita nel corso del 2018. Relativamente al registrato aumento del tasso di crescita della clientela si evidenzia come le azioni poste in essere in corso d'anno dedicate esclusivamente alla nuova clientela, che hanno visto la proposizione di tassi promozionali su raccolta, la gratuità transitoria del canone del conto corrente, unite agli incentivi ai già clienti in caso di presentazione di nuova clientela con apertura di relativi rapporti, hanno iniziato ad evidenziare l'inversione di tendenza rispetto alle annate precedenti.

Relativamente alla fidelizzazione dei clienti, i dati riportati nella seguente tabella, dimostrano come la fascia più numerosa della clientela abbia un'anzianità di rapporto oltre i 20 anni. L'anzianità media del rapporto dei clienti è 14,9 anni nel 2019, con un trend in lieve crescita nel triennio.



Tabella 20 - Ripartizione per anzianità del rapporto con la clientela

Anzianità del rapporto	2019		2018		2017	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Meno di 1 anno	7.934	4,39%	6.369	3,53%	7.298	4,06%
da 1 a 5 anni	33.797	18,70%	39.254	21,77%	34.465	19,19%
da 5 a 10 anni	37.378	20,68%	37.018	20,53%	37.103	20,66%
da 10 a 15 anni	27.129	15,01%	22.165	12,29%	20.539	11,44%
da 15 a 20 anni	19.176	10,61%	30.379	16,85%	32.498	18,09%
Oltre i 20 anni	55.344	30,62%	45.113	25,02%	47.709	26,56%
Totale	180.758	100,00%	180.298	100,00%	179.612	100,00%

La clientela presenta una distribuzione territoriale concentrata nell'Alto Adige dove il Gruppo conta la presenza delle sue 61 filiali. Nella tabella seguente è illustrata la suddivisione territoriale del portafoglio clienti.

Tabella 21 - Suddivisione territoriale del portafoglio clienti

REGIONE	PROVINCIA	2019		2018		2017	
		Numero[1]	%	Numero[1]	%	Numero[1]	%
Trentino Alto Adige	Bolzano	138.841	68,64%	140.462	69,62%	141.840	70,56%
	Trento	16.560	8,20%	16.150	8,01%	15.631	7,78%
Friuli Venezia Giulia	Udine	817	0,40%	836	0,41%	874	0,43%
Lombardia	Milano	1.126	0,56%	1.078	0,53%	983	0,49%
	Brescia	1.611	0,80%	1.648	0,82%	1.623	0,81%
	Cremona	2.302	1,14%	2.246	1,11%	2.150	1,07%
Veneto	Belluno	13.818	6,84%	13.408	6,65%	13.140	6,54%
	Vincenza	4.639	2,30%	4.350	2,16%	4.047	2,01%
	Treviso	2.697	1,33%	2.530	1,25%	2.432	1,21%
	Venezia	1.215	0,60%	1.137	0,56%	1.061	0,53%
	Verona	16.638	8,23%	16.140	8,00%	15.556	7,74%
	Padova	1.941	0,96%	1.762	0,87%	1.687	0,84%
Totale		202.205	100%	201.747	100,00%	201.024	100,00%

[1] La riconduzione alla provincia è stata realizzata facendo riferimento alla Provincia in cui si trova la filiale ha il rapporto con il cliente; ci sono oltre 800 clienti che hanno rapporti in più Province e vengono conteggiati in ciascuna delle provincie.

Nel corso del 2019, confermando quanto già registrato nel precedente anno, pressoché il 70 % della clientela complessiva è distribuita nella provincia di Bolzano.

La strategia commerciale del Gruppo è da sempre improntata alla semplificazione dell'offerta con l'obiettivo di rendere la stessa sempre più adeguata alle esigenze dei clienti. In particolare, i servizi erogati sono riconducibili alle seguenti categorie:

- gestione e consulenza della clientela Retail e della clientela Imprese, con l'offerta di prodotti di impiego, di raccolta, di pagamento e di investimento standardizzati, a condizioni competitive con il mercato;
- consulenza e gestione di patrimoni di clienti privati rilevanti, con offerta di prodotti specifici e specifica politica di pricing;



- consulenza e gestione di aziende di medie/grandi dimensioni con esigenze finanziarie specifiche, tipiche del segmento; in tale ambito, vengono quindi seguiti i clienti aziendali di maggiori dimensioni che necessitano di una consulenza più articolata e ai quali viene offerta, oltre ai prodotti tradizionali, l'intera gamma di servizi finanziari, da quelli classici a quelli più evoluti, quali finanziamenti strutturati, *project finance*, fino al supporto finanziario per operazioni di acquisto e vendita di partecipazioni/quote societarie.
- funzione di tesoreria della Provincia Autonoma di Bolzano ed altri Enti locali e prevede la gestione degli incassi e dei pagamenti;
- complessiva gestione del patrimonio immobiliare dalla controllata Sparim S.p.A., composto da immobili ad uso strumentale e, quindi, gestiti a beneficio diretto del gruppo (*facility management*), nonché da immobili ad uso non strumentale, oggetto di locazione a beneficio di soggetti terzi e che vengono gestiti nella logica di continua valorizzazione degli stessi;
- l'attività di intermediazione relativamente alle compravendite ed alle locazioni immobiliari, ivi compresi i fondi rustici effettuata dalla controllata "Cassa di Risparmio Casa S.R.L." rispettivamente in lingua tedesca "Sparkasse Haus GmbH".

Le modalità di contatto e di comunicazione con la clientela, per l'offerta di prodotti e servizi, si realizzano innanzitutto attraverso la rete degli sportelli, costituita da 107 Filiali distribuite per la maggior parte in Alto Adige e in altre undici province del Nord Italia, servite da 169 apparecchi Bancomat (ATM) al 31.12.2019.

In occasione della ricorrenza del 165 esimo anno di attività, Sparkasse ha voluto 'reinventare' il proprio ruolo in nome di un equilibrio tra innovazione e tradizione. È ferma l'intenzione di mantenere lo status di riferimento per l'economia locale, anche e soprattutto in nome del dinamismo commerciale. In tale ambito appare opportuno citare il Progetto LDV 20.

Nell'anno 2019 è proseguita l'attività di LDV20, il laboratorio di innovazione creato da Sparkasse nel corso del 2018 con l'obiettivo di ripensare l'approccio della banca al cliente e creare un ponte con il mondo esterno per ascoltare le necessità dei giovani.

In quest'ottica LDV20, in collaborazione con la Direzione Sviluppo Strategico, ha organizzato nella prima parte dell'anno un hackathon, "S-Competition", nato dall'esigenza interna di rinnovare l'offerta di prodotti di Young banking. L'approccio utilizzato è stato disruptive: chiedere suggerimenti direttamente agli utilizzatori dei prodotti/servizi.

Al contest hanno partecipato 90 studenti delle Università di Trento e Bolzano i quali, suddivisi in team, hanno elaborato 30 progetti, focalizzandosi in particolare sul miglioramento della user experience e sui nuovi bisogni dei cosiddetti "nativi digitali".

Fra tutte le proposte sono state selezionate le 5 migliori. I team finalisti hanno avuto quindi l'opportunità di partecipare alla fase finale del contest, lo Sparkasse-Campus, una due giorni di lavoro in cui sono stati indirizzati e affiancati da mentor ed esperti che li hanno guidati nel raffinare e mettere a punto la propria idea. Al termine dei lavori, tutti i team hanno illustrato la propria soluzione alla giuria in 10 minuti, nella modalità del "pitch" utilizzata dalle start up per presentarsi ai potenziali investitori.

Il premio per i vincitori è stato, oltre alla corresponsione di una borsa di studio da utilizzare per un summer o winter camp, l'inserimento degli studenti in banca tramite un progetto di tirocinio finalizzato all'implementazione dell'idea innovativa proposta da loro stessi, che la banca lancerà nel 2020.

Per Sparkasse S-Competition è stata un'importante opportunità per dialogare con i millennials e lavorare con loro, oltre ovviamente ad un modo per entrare in contatto con giovani talenti che magari in futuro potranno continuare a collaborare con la Banca.

Al fine di creare network tra startup ed imprese e sostenere così l'imprenditorialità giovanile, LDV20 ha lanciato il programma di corporate startup matching. L'obiettivo del programma è quello di mettere in contatto aziende consolidate del territorio con giovani startup o PMI provenienti da tutta Italia ed Europa, offrendo così la possibilità alle giovani aziende di trovare commesse e collaborazioni importanti per la loro fase iniziale di crescita.

Le quattro aziende coinvolte, tutte clienti di Sparkasse, hanno evidenziato alcune aree di intervento da sottoporre a questa iniziativa. Aziende e startup si incontreranno il 23 marzo 2020 per iniziare una collaborazione che possa portare soluzioni nuove per lo sviluppo di progettualità condivise.



5.2 Trasparenza e contrattualistica

La consapevolezza che la fiducia rappresenta l'elemento essenziale del rapporto con il cliente comporta la necessità di rendere espliciti con chiarezza gli elementi essenziali del rapporto contrattuale.

Un'informazione completa, chiara e corretta sui prodotti e sui servizi bancari e finanziari e sui servizi di investimento è pertanto in grado di garantire la soddisfazione del cliente e, al tempo stesso, di prevenire i rischi di contenzioso con la clientela e di perdita di reputazione, nonché il rischio di rilievi e sanzioni da parte delle competenti Autorità di Vigilanza.

A tal riguardo, la complessiva normativa in materia di trasparenza definisce regole puntuali sulla trasparenza delle condizioni contrattuali, sull'informativa e sulla correttezza delle relazioni con la clientela, finalizzate ad informare compiutamente i clienti su tutti i diritti e gli obblighi che derivano dall'acquisto di prodotti e servizi bancari e finanziari, dalla distribuzione di prodotti assicurativi e dal rapporto con l'intermediario nonché, prevede disposizioni specifiche per la redazione e la presentazione dei documenti informativi.

Per questa ragione il Gruppo dedica alla trasparenza una particolare attenzione attraverso la sensibilizzazione dei dipendenti ad operare in conformità alle norme, predisponendo i documenti, seguendo le principali indicazioni redazionali fornite dalla normativa, esplicitando le informazioni in modo semplice e chiaro, nonché adeguato al livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela a cui il prodotto è destinato. In particolare, la Capogruppo ha definito le procedure organizzative in materia di trasparenza e le stesse sono oggetto di approvazione, aggiornamento e controllo nel rispetto del sistema dei controlli interni adottato.

Al fine di supportare la clientela a compiere scelte consapevoli, il Gruppo promuove un elevato grado di trasparenza nelle proprie comunicazioni commerciali – e-mail marketing, eventi, siti internet, etc. – attraverso la comunicazione di informazioni, a carattere promozionale dei prodotti e servizi, chiare e ad elevata utilità per i clienti e, che vengono realizzate nel rispetto della normativa vigente.

Sul sito Internet del Gruppo, nella sezione “Trasparenza”, sono disponibili i principali documenti relativi alle offerte dedicate alla clientela redatti secondo requisiti di chiarezza e comprensibilità. In particolare, i Fogli Informativi, le informazioni generali sul credito immobiliare concesso ai consumatori, i Fascicoli Informativi, le Guide specifiche predisposte da Banca d'Italia e tutti gli altri documenti informativi previsti dalle normative di settore. Tali documenti sono a disposizione anche presso le filiali bancarie.

L'elevata attenzione alla trasparenza si traduce nel costante impegno da parte del Gruppo nel prevenire ed evitare l'insorgere di reclami da parte della clientela, e nel gestire quelli eventualmente sorti con la massima attenzione, affinché sia possibile recuperare la relazione con il cliente e rafforzare la fiducia da parte dello stesso. L'analisi del reclamo rappresenta uno dei principali strumenti attraverso il quale il Gruppo ha la possibilità di analizzare eventuali criticità del servizio erogato, implementando, conseguentemente, le opportune azioni correttive, con l'obiettivo di rafforzare il reciproco rapporto di fiducia.

Già nel corso del 2018 la banca si è dotata di una Policy in materia di Tutela del consumatore in linea con la crescente attenzione alla tematica, non solamente in relazione agli aspetti afferenti alla trasparenza dei prodotti e servizi offerti, ma anche in senso più generale sulle tematiche inerenti la protezione degli interessi dei clienti consumatori in ogni fase dell'interazione tra questi e la banca. Le norme di tutela del consumatore sono state definite con lo scopo di proteggere i clienti da possibili comportamenti non improntati a principi di lealtà, correttezza, diligenza e trasparenza delle condizioni e dei costi. I principi definiti nella Policy sono volti a garantire un trattamento equo e diligente dei clienti, promuovere la trasparenza e una migliore comprensione dei prodotti e servizi offerti da Sparkasse, nonché di impostare standards al fine di garantire la protezione dei clienti, nell'ottica di instaurare una relazione duratura e improntata sulla fiducia.

La banca provvede all'aggiornamento continuo della normativa attinente la trasparenza bancaria, intervenendo sui propri contratti, compresi i documenti informativi dei prodotti commercializzati, al fine di



garantire piena rispondenza dei propri comportamenti alle fonti esterne di carattere comunitario, nazionale e della normativa di vigilanza, nell'ottica di massima tutela per la propria clientela.

5.3 Tutela e sicurezza dei dati personali

L'utilizzo sempre maggiore delle tecnologie in ambito bancario, non solo per la gestione delle informazioni ma anche per i servizi dispositivi e per l'acquisto di prodotti bancari e finanziari, ha determinato l'insorgere della necessità di porre elevata attenzione alla protezione dei dati dei clienti, connessi al problema della sicurezza dei dati personali ed in generale del trattamento delle informazioni ricevute.

Per tale ragione il Gruppo si impegna affinché la raccolta e il trattamento dei dati personali avvengano nel rispetto delle disposizioni di Legge e dei principi espressi nel Codice Etico.

I trattamenti di dati connessi ai servizi web relativi al sito del Gruppo sono curati solo dal personale della Cassa di Risparmio di Bolzano, incaricato del trattamento, oppure da personale tecnico di terze parti in accordo con la Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. I servizi dispositivi isi-banking, isi-business, e mobile App isi-mobile · Südtiroler Sparkasse – Cassa di Risparmio di Bolzano, così come anche gli applicativi del più ampio sistema informativo bancario, sono affidati al centro servizi della società Cedacri S.p.A. a cui è stata attribuita la qualifica giuridica di “Responsabile del trattamento dati”.

I dati personali in possesso della Capogruppo sono raccolti direttamente presso la clientela ovvero presso terzi come, ad esempio, in occasione di operazioni disposte a credito o a debito dei clienti da altri soggetti oppure nell'ipotesi in cui la Capogruppo acquisisca dati da società esterne a fini di informazioni commerciali, ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti o servizi.

In relazione alle finalità del trattamento cui sono destinati i dati, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. In ogni caso la protezione è assicurata anche quando vengono attivati canali innovativi della Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A.

La Banca ha adottato una propria Policy (“Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali”), emanata allo scopo di attuare le prescrizioni del “Regolamento UE 2016/679”, Regolamento generale sulla protezione dei dati, anche noto come “GDPR”, che disciplina i criteri, nonché le attività da svolgere per l'applicazione di tali criteri in riferimento ai trattamenti di dati personali e che costituisce il presidio aziendale in materia di adempimenti privacy (Sistema di Gestione Protezione dei Dati).

Per garantire la riservatezza dei dati e la puntuale adozione delle adeguate misure di sicurezza per i trattamenti dati svolti con o senza strumenti elettronici, il personale ha inoltre ricevuto apposite istruzioni.

Sul sito Internet della Banca nella sezione “Privacy” è disponibile la “Privacy policy del sito web e mobile App della Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A.” all'interno della quale sono descritte le modalità di gestione del sito web della Cassa di Risparmio di Bolzano, in riferimento al trattamento dei dati personali degli utenti che lo consultano. Si tratta di un'informativa che è resa anche ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati) a coloro che interagiscono con i servizi web della Cassa di Risparmio di Bolzano, accessibili per via telematica a partire dall'indirizzo: www.sparkasse.it corrispondente alla pagina iniziale del sito ufficiale della Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. e relativi sottodomini.

Nel corso del 2019 sono state ricevute, da soggetti esterni e riconosciuti dall'organizzazione, 9 (7 nel 2018) richieste di riscontro in ordine al tema Privacy (richieste di accesso ai propri dati, di informazioni sull'origine, sul trattamento, reclami o richieste di rettifica/cancellazione). In tutti i casi è stato fornito riscontro ai clienti entro i termini normativi. Nell'anno 2019 non è stato registrato alcun conseguente coinvolgimento dell'Autorità Garante e non è stato registrato alcun potenziale o reale rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche, tale da comportare una notifica all'autorità di controllo o una comunicazione all'interessato.



5.4 Inclusività, accesso al credito e finanza sostenibile

Tra le unità di business che operano nell'ambito della Direzione generale, la Direzione Sviluppo Strategico ricopre un ruolo centrale in quanto ha tra le vocazioni principali quella di garantire un coordinamento strategico commerciale e quella di rappresentare una *trait-d'union* tra la rete di vendita e le diverse partnership commerciali.

Di fondamentale importanza è l'attività che riguarda la propulsione in termini di sviluppo di business sui diversi canali di vendita, abbracciando ad ampio raggio la gamma prodotti, sia per quanto attiene le attività tradizionalmente imputabili al settore bancario (impiego/raccolta) sia per quanto riguarda la ricerca e l'innovazione in settori di business finora inesplorati. A tale riguardo l'attività di cui la Direzione è *owner*, rappresenta un vero e proprio studio di fattibilità riguardo a settori quali ad esempio il noleggio a lungo termine di autovetture per clienti privati e aziende.

Prosegue la collaborazione con la società Alperia Bartucci Spa, una società accreditata come E.S.Co ("Energy Service Company") che offre servizi di consulenza e formazione ad aziende private ed enti pubblici inerenti a soluzioni energetiche avanzate, con la finalità di ottenere un risparmio di energia e un miglioramento delle performance ambientali.

In particolare la collaborazione è finalizzata a fornire ai clienti di Sparkasse i seguenti servizi:

- servizi di consulenza ("Energy efficiency coaching");
- servizi di formulazione contrattuale sulla base delle esigenze dei clienti ("Energy performance contract");
- sistemi avanzati di monitoraggio, controllo e gestione dei consumi, nel continuo, degli impianti installati ("Control and monitoring").

Oltre a quanto sopra esposto, sono previste soluzioni di finanziamento / prodotti bancari e servizi a sostegno degli interventi di riqualificazione energetica, che hanno la finalità di raggiungere l'obiettivo prefissato dall'Unione Europea in termini di risparmio energetico globale.

Di seguito si forniscono alcuni ragguagli inerenti al portafoglio prodotti della Capogruppo disegnati per apportare uno specifico beneficio sociale o per apportare un miglior beneficio ambientale. Al riguardo si specifica che la Capogruppo offre la possibilità di accedere non solo a strumenti di finanziamento agevolati locali o regionali, ma anche nazionali ed europei. Si tratta della Banca Europea per gli Investimenti (BEI), Banca Centrale Europea (BCE), Cassa Depositi e Prestiti (CDP), Fondo Centrale Garanzia per le Piccole Medie Imprese (FCG), Consorzi di Garanzia Collettiva Fidi, Fondo di Rotazione della Provincia Autonoma di Bolzano. Nel 2018 la Banca ha sottoscritto un contratto con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) per agevolare l'accesso al credito delle Piccole e medie imprese (PMI). Inoltre, ha avviato l'operatività per concedere finanziamenti con il contributo 'Beni strumentali – Nuova Sabatini'.

Tabella 22 - Principali Finanziamenti/Prodotti con finalità sociali

Tipologia di prodotto/servizio	2019		2018		2017	
	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro
Finanziamenti/Prodotti per favorire il tessuto imprenditoriale a tariffe agevolate	346	148.733.644	171	54.730.000	89	51.375.798
Altri prodotti etici/green – Distribuzione di fondi etici	n.r.	203.188.102	n.r.	160.173.363	n.r.	140.311.154

In ambito assicurativo, la Banca ha instaurato rapporti di partnership rafforzate con l'obiettivo di ottenere una maggiore diffusione delle coperture assicurative nei confronti della clientela.



Dal punto di vista sociodemografico, tale tendenza rappresenta un fattore che può sensibilmente determinare una significativa riduzione della spesa sociale garantendo la diffusione di una giusta consulenza assicurativa di protezione (e quindi la conseguente diminuzione della vulnerabilità dei nuclei familiari ad eventi fortuiti e dannosi).

Per quanto riguarda il ramo assicurativo vita la banca ha deciso di inserire a catalogo prodotto la polizza unit linked Eurovita Growth ESG, che prevede l'investimento in quote del fondo interno tematico di tipo ESG (Environmental, Social and Governance).

Nell'ambito del convenzionamento denominato "Risparmio casa" ("Bausparen"), la banca prosegue nell'attività di sensibilizzazione della clientela all'importanza della previdenza complementare in correlazione al finanziamento per l'edilizia abitativa

Il modello "Risparmio Casa" è una forma di finanziamento pensato in primo luogo sia per i giovani che per il ceto medio, con reddito troppo alto per accedere al contributo pubblico ma allo stesso tempo troppo basso per potersi permettere l'acquisto di un'abitazione sul libero mercato. Il modello abbina infatti il contributo per acquisto, costruzione o risanamento della prima casa alla pensione complementare.

In ambito della previdenza complementare la banca colloca il fondo Pensione aperto PROFI gestito da Euregio Plus Sgr, che permette all'aderente di usufruire di specifici interventi sociali della Regione Trentino-Alto Adige/Südtirol, grazie alla convenzione in essere con PensPlan Centrum. In particolare, quest'ultima società ha il compito istituzionale di promuovere un sistema di servizi e di sostegni per i cittadini che scelgono di aderire alla previdenza complementare. Il fondo, essendo convenzionato, dà la possibilità di utilizzare in modo attivo l'iniziativa "Risparmio Casa" promossa dalla regione Trentino/Alto Adige. Inoltre, per gli aderenti residenti nella stessa Regione è prevista la riduzione della commissione fissa annuale.

PensPlan PROFI si inserisce nell'ambito del progetto per la previdenza complementare sponsorizzato dalla Regione Trentino-Alto Adige/Südtirol ed è parte integrante dell'offerta riguardante la previdenza complementare della nostra Banca. L'offerta prevede una pluralità di opzioni di investimento con vocazione etica: PensPlan Profi adotta le logiche di investimento responsabile di Etica Sgr – società del Gruppo Banca Etica – basate sul rispetto dell'ambiente e dei diritti umani. Seguendo questi principi, Etica Sgr ha sviluppato un processo di selezione dei titoli volto inizialmente ad escludere Stati e imprese coinvolti in attività controverse e successivamente indirizzato ad individuare le esperienze più virtuose in base all'analisi ESG ovvero degli aspetti sociali, ambientali e di governance degli emittenti.

Anche nell'ambito del risparmio gestito la Banca propone un'ampia selezione di fondi comuni di investimento attraverso uno specifico cluster "ecology", che investono soprattutto secondo i principi dell'ESG.

Dal punto di vista dei prodotti bancari invece, in seguito ad un'iniziativa sponsorizzata dalla Provincia Autonoma di Trento al fine di aumentare il numero di studenti iscritti all'università e di conseguenza incrementare il livello di istruzione del territorio, la Banca ha sviluppato un conto di deposito con remunerazione interessante dedicato agli studenti oggetto di tale iniziativa.

Particolare attenzione viene data alle persone con disabilità per favorire il pieno accesso ai servizi. Pertanto, al fine di favorire l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate, si specifica che tutte le filiali della Capogruppo sono accessibili a persone disabili. A fine 2019 Sparkasse ha 169 ATM (Apparecchi bancomat) a disposizione della clientela. La Banca ha avviato un piano di aggiornamento delle apparecchiature ATM, con 47 nuove macchine di ultima generazione, al 31.1.2.2019, che hanno i requisiti di sicurezza concordati con il comitato per l'ordine e la sicurezza pubblica della Provincia di Bolzano. L'obiettivo del Gruppo è quello di sostituire, gradualmente, tutti gli ATM con le apparecchiature di nuova generazione dotate dei requisiti di sicurezza concordati. A ciò si aggiunge il fatto che gli apparecchi di ultima generazione dispongono di funzione di deposito oltre che di prelievo di denaro e quindi possono fungere per sostituire la funzione di cassa e pertanto sgravare l'operatività delle filiali. Ulteriori funzionalità offerte dagli apparecchi di ultima generazione riguardano: bonifico SEPA, pagamento bollettino postale, versamento assegni, pagamento bollettino bancario, pagamento CBILL (PagoPA, bollo auto), pagamento MAV/RAV, ricarica telefoni cellulari.



6.

Lavoro e diritti umani





6. Lavoro e diritti umani

6.1 Politiche e sostegno dell'occupazione

Le singole società del Gruppo ritengono che le risorse umane costituiscano un essenziale bene aziendale, il cui sviluppo rappresenta un fattore fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. I dipendenti sono la forza motrice del Gruppo e rappresentano il vero vantaggio competitivo e produttivo.

La professionalità e la dedizione dei dipendenti sono valori fondamentali per il conseguimento degli obiettivi aziendali. A tal fine, le singole società del Gruppo sono impegnate a sviluppare le competenze, stimolare le capacità e le potenzialità dei propri dipendenti ed offrono pari opportunità di lavoro a tutti i dipendenti sulla base delle specifiche qualifiche professionali e capacità di rendimento, senza alcuna discriminazione.

Nell'ambito della gestione delle risorse umane, tra gli obiettivi principali del Gruppo viene riconosciuta la grande importanza delle "Pari opportunità".

I rapporti tra i dipendenti, a tutti i livelli, sono improntati a criteri e comportamenti di correttezza, lealtà e reciproco rispetto. Pertanto, la corretta gestione del personale, anche sulla base dei principi descritti nel Codice Etico e di comportamento, rappresenta per il Gruppo un dovere etico di tutti coloro che ne hanno la responsabilità.

I temi "rilevanti" evidenziati dal personale sono quelli di un equilibrio tra vita lavorativa e vita privata, qualità della vita lavorativa ed in particolare dei percorsi professionali e di carriera che arricchiscono le risorse umane. Infatti, il Gruppo punta proprio all'accrescimento continuo delle persone grazie a corsi di formazione ad hoc per ogni profilo professionale.

La Capogruppo definisce e applica politiche e procedure per assicurare una gestione del personale orientata al rispetto dei criteri e principi sopra menzionati. Tali procedure per la gestione del personale sono formalizzate nella pertinente regolamentazione interna sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione nonché ad aggiornamento e controllo nel rispetto del sistema dei controlli interni adottato.

Il Servizio Gestione del Personale e Relazioni Industriali è deputato a presidiare l'efficacia, nonché il corretto funzionamento del processo per la gestione delle risorse umane per la Capogruppo e per le società controllate. In particolare, sono stati attribuiti i ruoli e le responsabilità delle diverse unità organizzative deputate allo svolgimento delle attività, prevedendo una separazione di ruoli tra chi pianifica il fabbisogno di personale in termini quantitativi ed in termini di professionalità e chi approva la predetta pianificazione, chi approva le linee di indirizzo in materia di selezione del personale e chi esegue la selezione degli organici qualora non sia possibile far fronte alla copertura dei fabbisogni con personale interno (dal punto di vista quantitativo ovvero anche per carenza dei profili professionali richiesti), chi identifica le priorità in termini di fabbisogni formativi del personale ed infine, chi valuta le prestazioni del personale e chi definisce le eventuali promozioni.

La Banca ha inoltre avviato nel corso del 2019 un progetto di analisi per la riqualificazione delle risorse e per lo sviluppo delle nuove competenze necessarie nel mutato contesto di mercato, che prevede la definizione di metodologie innovative per la crescita professionale e per attrarre e trattenere i talenti. In tal senso a fine anno è stato deliberato un intervento organizzativo volto a focalizzare l'attenzione sullo "Sviluppo del Personale".

Sono comunque proseguite le iniziative introdotte nel corso degli esercizi precedenti, tra cui in primo luogo gli interventi di conciliazione famiglia/lavoro e a sostegno delle pari opportunità e il monitoraggio dei costi del personale, al fine di garantirne un'adeguata razionalizzazione consentendo al contempo mirati investimenti per la costruzione delle nuove professionalità.



Al 31/12/2019 le risorse impiegate nel Gruppo sono 1272 unità (rispetto a 1257 unità al 31/12/2018), con il 51% di presenza femminile, in leggero aumento rispetto al 2018. Le tabelle seguenti riportano i dipendenti con esclusione di quelli di Monaco di Baviera, Sparkasse Haus (non ricompresi nel contratto collettivo ABI) complessivamente 7 nel 2019. Pertanto, le risorse oggetto di rendicontazione nelle successive tabelle sono 1265 per il 2019 e 1248 per il 2018.

Tabella 23 - Numero di dipendenti per qualifica

Qualifica	2019			2018			2017		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	21	4	25	23	4	27	26	4	30
Quadri Direttivi	349	148	497	347	145	492	342	147	489
Aree professionali	251	492	743	248	481	729	262	482	744
Totale	621	644	1.265	618	630	1.248	630	633	1.263
<i>di cui: sede/direzione</i>	<i>235</i>	<i>217</i>	<i>452</i>	<i>232</i>	<i>208</i>	<i>440</i>	<i>310</i>	<i>248</i>	<i>558</i>
<i>di cui: dipendenze/filiali</i>	<i>386</i>	<i>427</i>	<i>813</i>	<i>386</i>	<i>422</i>	<i>808</i>	<i>320</i>	<i>385</i>	<i>705</i>

Le tabelle di seguito riportate illustrano le caratteristiche della forza lavoro del Gruppo. I dati relativi all'esercizio 2019 non evidenziano significativi scostamenti rispetto all'esercizio precedente.

Tabella 24 - Dipendenti per tipologia contrattuale ed area geografica

Indicatori	2019			2018			2017		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Numero di dipendenti per tipologia contratto [1]									
Full-time[2]	612	348	960	609	337	946	623	352	975
Part-time	9	296	305	9	293	302	7	281	288
Totale	621	644	1.265	618	630	1.248	630	633	1.263
Numero di dipendenti a contratto a tempo indeterminato per tipo di contratto[3]									
Full time	609	342	951	607	335	942	619	349	968
Part time	9	295	304	9	293	302	6	281	287
Totale	618	637	1.255	616	628	1.244	625	630	1.255
Numero di dipendenti a contratto a tempo determinato per tipo di contratto[3]									
Full time	3	6	9	2	2	4	4	3	7
Part time	0	1	1	0	0	0	1	0	1
Totale	3	7	10	2	2	4	5	3	8

[1] I dati sono rilevati su base consolidata. Il perimetro di consolidamento coincide con quello adottato ai fini contabili.

[2] Ricompresi anche gli apprendisti.

[3] Escluso il contratto a progetto (non presente tale tipologia nel 2019).



Numero di dipendenti per tipologia contratto e area geografica [4]	2019			2018			2017		
	Full time	Part time	TOT	Full time	Part time	TOT	Full time	Part time	TOT
Bolzano	709	237	946	717	243	960	731	232	963
Trento	65	23	88	61	18	79	59	18	77
Friuli-Venezia Giulia	5	0	5	4	0	4	6	0	6
Lombardia	24	1	25	14	1	15	19	0	19
Veneto	157	44	201	150	40	190	160	38	198
Totale	960	305	1.265	946	302	1.248	975	288	1.263

[4] Considerato il posto di lavoro e non l'unità di appartenenza

Come si evince dai dati riportati nella precedente tabella, la forza lavoro presenta nella sostanza una equa distribuzione per genere, con una netta maggioranza del genere femminile nella tipologia di contratto part-time. L'utilizzo del part-time, comunque sempre a livelli elevati (24%) si è mantenuto costante rispetto all'esercizio precedente.

I contratti di lavoro che sono offerti dal Gruppo sono di norma a tempo indeterminato. L'inserimento di giovani risorse avviene prevalentemente attraverso il contratto di apprendistato bancario, garantendo così una formazione approfondita (150 ore/anno) per i nuovi collaboratori erogata dalla Provincia Autonoma (Scuola professionale). Al termine della stessa i discenti devono sostenere un esame finale davanti ad una commissione istituita con Decreto dell'Assessore provinciale. La stessa Provincia Autonoma rilascia poi il Diploma di 'Operatore Bancario'.

Altre forme contrattuali sono utilizzate in casi limitati e hanno una importanza marginale.

Si fa presente che nell'organico del Gruppo sono comprese persone in categorie protette nei termini previsti dalle normative vigenti. A tal fine la Cassa di Risparmio ha stipulato con la Provincia Autonoma di Bolzano un Accordo che prevede un Programma d'assunzione per la copertura graduale della quota d'obbligo.

La totalità dei dipendenti bancari del Gruppo che lavorano in Italia risulta coperta da accordi di contrattazione collettiva (ABI).

Tabella 25 - Senior Manager della comunità locale

AREA GEOGRAFICA[1]	2019 [2]					
	UOMINI			DONNE		
	N. Senior manager rientranti nella comunità locale	N. tot. Senior manager	% Rispetto al tot. dei Senior manager	N. Senior manager rientranti nella comunità locale	N. tot. Senior manager	% Rispetto al tot. dei Senior manager
Bolzano	128	169	76%	39	48	81%
Trento	10	12	83%	6	7	86%
Friuli Venezia Giulia	2	2	100%	0	0	0%
Lombardia	8	8	100%	1	1	100%
Veneto	40	52	77%	16	16	100%
TOTALE	188	243	77%	62	72	86%



AREA GEOGRAFICA[1]	2018					
	UOMINI			DONNE		
	N. Senior manager rientranti nella comunità locale	N. tot. Senior manager	% Rispetto al tot. dei Senior manager	N. Senior manager rientranti nella comunità locale	N. tot. Senior manager	% Rispetto al tot. dei Senior manager
Bolzano	138	177	78%	42	44	95%
Trento	9	9	100%	5	5	100%
Friuli Venezia Giulia	2	2	100%	0	0	0%
Lombardia	5	13	38%	1	3	33%
Veneto	35	40	88%	14	15	93%
TOTALE	189	241	78%	62	67	93%

AREA GEOGRAFICA[1]	2017					
	UOMINI			DONNE		
	N. Senior manager rientranti nella comunità locale	N. tot. Senior manager	% Rispetto al tot. dei Senior manager	N. Senior manager rientranti nella comunità locale	N. tot. Senior manager	% Rispetto al tot. dei Senior manager
Bolzano	129	181	71%	41	43	95%
Trento	7	7	100%	4	4	100%
Friuli Venezia Giulia	3	3	100%	0	0	0%
Lombardia	4	4	100%	1	1	100%
Veneto	41	50	82%	16	17	94%
TOTALE	184	245	75%	62	65	95%

[1] Nella presente Tabella non sono stati considerati i dipendenti di Monaco/Sparkasse Haus/Somministrati e collaboratori. Inoltre, ad eccezione del Trentino Alto Adige, i dati sono riferiti alla regione.

[2] A partire dal 2019 è considerato il luogo di nascita anziché la residenza

La gran parte dei senior manager assunti appartengono alla comunità locale in quanto provenienti dalle province in cui il Gruppo opera. Si specifica che sono stati considerati nella categoria dei senior manager i dirigenti ed i quadri direttivi di terzo e quarto livello. L'appartenenza alla comunità locale è stata identificata dal luogo di nascita del dipendente nella Provincia (Bolzano e Trento) ovvero nella Regione (per le rimanenti aree geografiche) ove si trova il posto di lavoro (Direzione generale e Rete di vendita).

La selezione degli organici è effettuata in linea alla pianificazione del fabbisogno del personale e secondo le linee di indirizzo approvate dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, in particolare anche in riferimento al personale con funzioni tecniche.

L'assunzione del personale avviene attraverso una accurata selezione dei curriculum vitae disponibili e colloqui informativi e/o specialistici con i candidati effettuati direttamente dalla Capogruppo o eventualmente demandati a società esterne. Oltre ai canali classici, dal 2018 viene utilizzato anche il portale LinkedIn come supporto per la ricerca di candidati per lo più con competenze specifiche, non sempre reperibili attraverso inserzioni su stampa locale e nazionale. In tale contesto:

- è verificata la coerenza tra le risorse pianificate e quelle assunte;
- le assunzioni agevolate sono effettuate tramite l'acquisizione di apposita documentazione ed è assunto il personale appartenente alle categorie agevolate;
- nel caso di utilizzo di società esterne per la selezione del personale sono stipulati i relativi contratti e stabilite le relative clausole risolutive e penali.

In particolare, con riferimento alla selezione dei responsabili delle funzioni aziendali, vengono presi in considerazione i seguenti ulteriori aspetti:

- verifica dei requisiti di professionalità,



- nomina e revoca da parte dell'Organo con funzione di supervisione strategica, motivandone le ragioni. In particolare, per i responsabili delle funzioni di controllo, deve essere sentito anche l'organo con funzione di controllo.

Le tabelle di seguito riportate hanno l'obiettivo di illustrare il numero totale e il tasso di nuove assunzioni durante il periodo di riferimento, suddiviso per fascia di età, genere e area geografica nonché, il numero totale e il tasso di turnover del personale durante il periodo di riferimento, suddiviso per fascia di età, genere e area geografica.

Tabella 26 - Numero assunzioni per qualifica e genere

Genere	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2019				2018				2017			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
Uomini	0	9	27	36	0	11	11	22	2	13	20	35
Donne	0	4	29	33	0	1	17	18	0	4	21	25
Totale	0	13	56	69	0	12	28	40	2	17	41	60
Tasso % [4]	0%	1%	4%	5%	0%	1%	2%	3%	0%	1%	3%	5%

[1] 2017: 35 uomini di cui 14 apprendisti e 25 donne di cui 15 apprendisti.

[2] 2018: 22 uomini di cui 5 apprendisti e 18 donne di cui 11 apprendisti.

[3] 2019: 36 uomini di cui 19 apprendisti e 33 donne di cui 19 apprendisti.

[4] Il tasso è determinato rispetto al numero complessivo di dipendenti alla fine dell'esercizio.

Si osserva che le assunzioni di giovani alla prima esperienza professionale (Aree professionali) vede nel 2019 un maggiore equilibrio tra i generi, rispetto all'anno precedente; nei collaboratori con alta professionalità (quadri direttivi) si assiste, per contro, ad un incremento della quota maschile.

Tabella 27 - Numero assunzioni per qualifica ed età

Fasce di Età	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2019				2018				2017			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
<30	0	0	54	54	0	0	22	22	0	0	38	38
30-50	0	12	2	14	0	10	6	16	1	15	3	19
>50	0	1	0	1	0	2	0	2	1	2	0	3
Totale	0	13	56	69	0	12	28	40	2	17	41	60
Tasso % [4]	0%	1%	4%	5%	0%	1%	2%	3%	0%	1%	3%	5%

[1] 2017: 38 assunzioni di cui 29 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".

[2] 2018: 40 assunzioni di cui 16 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".

[3] 2019: 69 assunzioni di cui 38 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".

[4] Il tasso è determinato rispetto al numero complessivo di dipendenti alla fine dell'esercizio.

La maggior parte delle assunzioni si concentra su collaboratori con età al di sotto dei 30 anni.



Tabella 28 – Numero assunzioni per qualifica e area geografica

Area	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2019				2018				2017			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale
Bolzano	0	7	54	61	0	11	25	36	2	15	41	58
Trento	0	3	1	4	0	0	2	2	0	0	0	0
Friuli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lombardia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veneto	0	3	1	4	0	1	1	2	0	2	0	2
Totale	0	13	56	69	0	12	28	40	2	17	41	60
Tasso(%) [1]	0%	1%	4%	5%	0%	1%	2%	3%	0%	1%	3%	5%

[1] Il tasso è determinato rispetto al numero complessivo di dipendenti alla fine dell'esercizio

Le assunzioni si concentrano sulla Provincia di Bolzano, che conta la maggior parte della compagine stessa e di conseguenza sconta anche il maggiore tasso di turnover.

Tabella 29 - Turnover per qualifica e genere

Genere	Numero di Turnover nel periodo											
	2019				2018				2017			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [1]
Uomini	3	12	18	33	3	12	17	32	7	9	17	33
Donne	0	2	17	19	0	5	13	18	1	0	10	11
Totale	3	14	35	52	3	17	30	50	8	9	27	44
Tasso (%) [4]	0%	1%	3%	4%	0%	1%	2%	4%	1%	1%	2%	3%

[1] 2017: 17 uomini di cui 7 apprendisti.

[2] 2018: 17 uomini di cui 5 apprendisti. Nel totale sono compresi anche 3 decessi

[3] 2019: 33 uomini di cui 7 apprendisti. Nel totale di 52 sono compresi 2 decessi

[4] Il tasso è determinato rispetto al numero complessivo di dipendenti alla fine dell'esercizio

Tabella 30 - Turnover per qualifica ed età

Fasce di Età	Numero di Turnover nel periodo											
	2019				2018				2017			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [1]
<30	0	1	17	18	0	0	17	17	0	0	12	12
30-50	1	5	14	20	1	11	10	22	1	6	14	21
>50	2	8	4	14	2	6	3	11	5	3	1	9
Totale	3	14	35	52	3	17	30	50	8	9	27	44
Tasso (%) [4]	0%	1%	3%	4%	0%	1%	2%	4%	1%	1%	2%	3%

[1] 2017: 12 nella fascia "<30" di cui 7 apprendisti.

[2] 2018: 19 nella fascia "<30" di cui 5 apprendisti.

[3] 2019: 18 nella fascia "<30" di cui 11 apprendisti.

[4] Il tasso è determinato rispetto al numero complessivo di dipendenti alla fine dell'esercizio.

Il maggior tasso di turnover si registra negli ultimi anni nel personale più giovane (< 30 anni), anche se nel 2019 si è registrato un incremento anche nella fascia più alta (> 50 anni). È ipotizzabile un ulteriore



incremento del turnover nelle fasce più alte di età nei prossimi esercizi, a fronte della chiusura del fondo esuberi attivato nel 2015 e della conseguente ripresa dei pensionamenti “naturali”.

Tabella 31 - Turnover per qualifica e area geografica

Provincia	Numero di Turnover nel periodo											
	2019				2018				2017			
	Dirigent i	Quadri direttivi	Aree Professi onali	Totale [3]	Dirigent i	Quadri direttivi	Aree Professi onali	Totale [2]	Dirigent i	Quadri direttivi	Aree Professi onali	Totale [1]
Bolzano	2	10	34	46	3	11	28	42	8	8	26	42
Lombardia	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Friuli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trento	0	1	1	2	0	1	1	2	0	0	0	0
Veneto	0	3	0	3	0	5	1	6	0	1	1	2
Totale	3	14	35	52	3	17	30	50	8	9	27	44
Tasso (%) [4]	0%	1%	3%	4%	0%	1%	2%	4%	1%	1%	2%	3%

[1] 2017: 26 nella fascia di età “<30” di cui 7 apprendisti.

[2] 2018: 25 nella fascia di età “<30” di cui 5 apprendisti.

[3] 2019: 18 nella fascia di età “<30” di cui 11 apprendisti.

[4] Il tasso è determinato rispetto al numero complessivo di dipendenti alla fine dell'esercizio.

I dati in merito alle nuove assunzioni e al turnover sopra riportati riguardano la Capogruppo e la controllata Sparim. Presso le unità operanti all'estero a fine 2019 prestavano servizio 4 dipendenti a Monaco di Baviera.

Per la controllata Sparkasse Haus il numero dei dipendenti si è ridotto di un'unità, mentre è stata potenziata la rete degli agenti monomandatari.

Analizzando i dati relativi alle nuove assunzioni della Banca, nel 2019 è stato registrato un incremento di 29 unità rispetto al 2018, localizzato principalmente nella provincia di Bolzano. Rimane stabile l'andamento del turnover per genere.

6.2 Welfare e qualità della vita in azienda

Da tempo la nostra azienda è impegnata a migliorare il benessere dei suoi collaboratori e ad accrescere la qualità del posto di lavoro, anche attraverso la gestione di istituti di Welfare aziendale, quali ad esempio l'assistenza sanitaria, la previdenza complementare, nonché misure di orario di lavoro flessibile ed iniziative a sostegno delle madri lavoratrici, nella logica di work life balance, riservando particolare attenzione al personale con figli minori, al personale con handicap o con situazioni familiari che presentano tale casistica.

A tal fine, il Gruppo ricorre a meccanismi contrattuali che consentono una maggiore flessibilità dell'orario lavorativo, resa possibile anche attraverso l'utilizzo del part-time, istituto particolarmente utilizzato all'interno di Sparkasse, anche in considerazione della notevole presenza femminile nell'organico aziendale. Sempre con il fine di conciliare le esigenze di vita privata e lavoro dei propri dipendenti, è stato rinnovato nel 2019 con le OO.SS. l'accordo per la sospensione volontaria dall'attività lavorativa, che prevede anche un plafond di giornate ad hoc per l'inserimento dei figli al nido o alla scuola materna.

Inoltre, a fronte delle opportunità offerte dalle disposizioni normative (Legge di Stabilità 2016, Legge di Bilancio 2018), il Gruppo ha attivato fin dal novembre 2017 un apposito conto Welfare individuale per la richiesta del rimborso di parte delle spese di educazione sostenute per i figli a carico fino a 16 anni. Successivamente nel 2018 è stato ampliato il paniere dei servizi offerti (non più solo rimborsi per spese di educazione) estendendolo a tutto quanto previsto dalla normativa, potendo alimentare il conto welfare con



il conferimento del premio di prestazione (cosiddetto PVR – premio variabile di risultato), attraverso la firma di un accordo sindacale.

Il tema welfare, inteso come “benessere aziendale”, sarà oggetto nel 2020 della trattativa sindacale per il rinnovo del contratto di secondo livello. Un tema rilevante sarà quello dello smart working, visto come uno degli elementi chiave per garantire la flessibilità lavorativa e la conciliazione con la vita privata.

È in corso un’attività di analisi per l’introduzione di tale strumento accanto ai già presenti contratti di telelavoro, definiti per alcune specifiche risorse; l’introduzione avverrà necessariamente in modo graduale, dovendo ripensare l’intero modello di lavoro.

Le tabelle di seguito riportate illustrano i dati sul congedo parentale, evidenziando il tasso di rientro al lavoro e di mantenimento dopo il congedo parentale suddiviso per genere.

Tabella 32 - Rientro dopo il congedo parentale

Rientro dopo il congedo parentale	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno richiesto il congedo[1]	28	1	29	25	5	30	33	2	35
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il termine del congedo[2]	5	1	6	7	5	12	11	2	13
Tasso di rientro dal congedo	18%	100%	21%	28%	100%	40%	33%	100%	37%
Numero di soggetti che hanno richiesto il congedo e sono trascorsi 12 mesi dal rientro	24	1	25	34	2	36 [3]	18	3	21
Numero di dipendenti che trascorsi 12 mesi dal termine del congedo sono ancora occupati	23	1	24	34	2	36 [4]	18	3	21
Tasso di mantenimento a 12 mesi dei dipendenti tornati al lavoro	96%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

[1] Per le donne è stato considerato solo il congedo parentale richiesto dopo il congedo di maternità.

[2] Per il 2017 non sono stati considerati i congedi che terminano nel 2018.

[3] Sono stati considerati i rientri del 2017 (2019=trascorsi 12 mesi)

[4] Congedi terminati nel 2017 = dipendenti ancora in servizio nel 2018.

Un’ulteriore concessione aziendale prevede che il dipendente possa chiedere un’aspettativa fino al compimento del 3° anno di età del bambino. Tale istituto previsto dal contratto di secondo livello è apprezzato e molto utilizzato (quasi il 90% dei dipendenti ne fa richiesta e ne usufruisce almeno in parte).

Da evidenziare positivamente il fatto che dal 2014 sono stati registrati solo 6 casi di collaboratori (5 femmine, 1 maschio) che al termine dell’aspettativa non retribuita al compimento del 3° anno di età del bambino, non sono rientrati. Ciò è particolarmente significativo, considerato che nell’ultimo quinquennio sono state rilevate 201 maternità e 6 paternità.

Come ogni anno, il Gruppo per consolidare il rapporto con i propri dipendenti ha organizzato l’“incontro di fine anno” a dicembre 2019. Grande successo, atmosfera festosa e spirito eccellente tra i collaboratori in occasione del tradizionale incontro di fine anno, svoltosi al Palarotari a Mezzocorona, con il motto “La notte degli Oscar”.

Il meeting, al quale hanno partecipato circa 900 collaboratori, in quest’occasione accompagnati in parte anche dai relativi partners, ha visto gli interventi dell’Amministratore Delegato e Direttore Generale Nicola Calabrò, nonché i saluti del Presidente della Capogruppo, Gerhard Brandstätter, ai quali si è aggiunto il Presidente della Fondazione Cassa di Risparmio, Konrad Bergmeister.

Erano presenti all’incontro anche i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale. I vertici della Capogruppo hanno ringraziato tutti i collaboratori per lo straordinario impegno dimostrato nel 2019.



6.3 Formazione e sviluppo professionale

La crescita professionale è sempre al centro di temi “*rilevanti*” sia per i dipendenti sia per il Gruppo: grande attenzione viene riservata alla formazione continua e all’aggiornamento professionale attraverso lo sviluppo di iniziative che rafforzano le conoscenze tecniche e le competenze manageriali dei propri dipendenti.

Le iniziative formative e di valorizzazione delle competenze delle risorse impiegate all’interno del Gruppo, sono offerte rispondendo agli obiettivi di responsabilità sociale che il Gruppo stesso si è posto nell’intraprendere il percorso di CSR.

L’unità Formazione del Personale (collocata all’interno del Servizio Sviluppo del Personale) è preposta al coordinamento della formazione, assicurando il soddisfacimento dei fabbisogni formativi del personale attraverso percorsi di addestramento, apprendimento e specializzazione, erogati anche con co-finanziamenti dell’ente “Fondo Banche Assicurazioni”.

I percorsi formativi sono sviluppati dall’unità Formazione del Personale coerentemente con le esigenze e le strategie aziendali, prevedendo il supporto delle funzioni competenti (specialistiche e di business), oltre che delle funzioni di controllo, e sono erogati attraverso le modalità «aula», «on line» oppure «blended».

Nel corso del 2019 l’offerta formativa complessiva a disposizione dei dipendenti ha compreso più di una ventina di materie presentate tramite corsi con formatori interni e/o docenti esterni, corsi blended con modalità di erogazione e-learning e/o webinar e corsi esterni individuali ; in particolare sono stati previsti interventi formativi in ambito commerciale in Rete di Vendita, al fine di sviluppare comportamenti di valore nella fase di consulenza con approcci comportamentali mirati a promuovere e migliorare la comunicazione con il cliente.

L’offerta formativa è stata poi completata con iniziative inerenti i temi di Formazione Obbligatoria (come Mifid, Ivass, Antiriciclaggio, sicurezza informatica, 231 e antitrust, POG, Trasparenza, MCD, ecc.), Formazione Neoassunti, Formazione Apprendisti ed a quella strettamente legata agli aggiornamenti fiscali, legali, normativi e tecnici/procedurali.

In particolare, le aree tematiche su cui sono stati proposti percorsi formativi specifici sono state:

- **area Finanza e Assicurazioni (Wealth & Protection)** – con l’obiettivo di fornire alle figure con responsabilità di portafoglio clienti le competenze per l’erogazione dei servizi di investimento e assicurativi. Nello specifico i percorsi di formazione base MIFID II 60 ore ed aggiornamento MIFID II 30 ore sono stati sviluppati in ottemperanza agli orientamenti ESMA per far acquisire ai partecipanti (ca. 340 collaboratori) le conoscenze e le competenze necessarie ai fini della consulenza alla clientela in materia di investimenti. A questi corsi sono stati affiancati i corsi di standing per European Financial Advisor dedicati ai colleghi certificati (ca. 60).
I percorsi formazione base IVASS 60 ore ed aggiornamento IVASS 30 ore forniscono le relative certificazioni per rispondere agli obblighi IVASS in materia di formazione (Reg. IVASS n.40/2018) per ottenere l’abilitazione all’intermediazione assicurativa e consentono ai partecipanti (ca. 580) di essere sempre più pronti nel rispondere con professionalità alla clientela. A questi corsi è stata affiancata formazione altamente specialistica per gli Intermediari sezione A, ai fini della preparazione all’esame IVASS per l’iscrizione al Registro Unico per gli Intermediari;
- **area Crediti e Finanziamenti** - con l’obiettivo di fornire alle risorse di Rete le competenze necessarie per offrire servizi di finanziamento e di investimento, individuando correttamente i bisogni di finanziamento dei clienti privati/ imprese, dopo aver correttamente valutato il loro profilo di rischio e fornendo un alto grado di professionalità; particolare formazione è stata dedicata al modello di Rating AIRB per Retail e Coporate;
- **area Commerciale e Manageriale** – con l’obiettivo di erogare una formazione specifica sulla centralità dei clienti e sulla qualità dei prodotti offerti, potenziando la rete commerciale per conquistare la fiducia del cliente con la propria azione ed approccio comportamentale. I partecipanti hanno appreso gli strumenti per farsi ascoltare, i principi della comunicazione e altri meccanismi di forte impatto sui comportamenti altrui che permetteranno loro di agire con



l'interlocutore "cliente" su un piano di consenso e di mutua soddisfazione. È stato inoltre erogato un importante percorso formativo nell'ambito del progetto "Comunicazione dell'informativa ex post" che, partendo dall'illustrare in ambito normativa MIFID 2 le novità introdotte dall'obbligo di rendicontazione ex-post costi e oneri, è stato focalizzato sul promuovere anche con laboratori, role play ecc. i valori della consulenza offerta dalla Banca ed in particolare il valore aggiunto apportato in tale fase dal consulente. Per i consulenti imprese è stato dedicato un percorso specifico per gestire la relazione con il cliente imprenditore, al fine di valorizzare le informazioni disponibili all'interno del rapporto commerciale con le imprese;

- **area Comportamentale** –sono stati completati i percorsi formativi personalizzati post assessment 2017 e sono proseguiti i percorsi di valorizzazione della Leadership Femminile, al fine di fornire spunti di riflessione e coinvolgere le partecipanti in un processo di scoperta di uno stile di leadership proprio. Infine sono proseguiti con iniziative importanti i percorsi su temi conciliazione della vita privata, familiare con l'ambiente lavorativo (percorsi formativi Back to work. Altro tema trattato è stata la formazione sul progetto "Change Mindset" che è stata destinata ad un gruppo pilota di Direttori/Responsabili area, al fine di ingaggiarli verso un nuovo modo di guardare al proprio ruolo in banca e di promuovere e diffondere una cultura orientata al cliente.

Nel corso del 2019 è proseguita la formazione dedicata ai Formatori interni ("Train the Trainer" e "Engagement formatori"), con l'obiettivo di specializzare tale squadra che con il suo supporto consente di garantire una formazione sempre più vicina alle esigenze della Banca e in particolare dei collaboratori della Rete.

Inoltre, è stata offerta la possibilità per tutto il personale del Gruppo di partecipare a formazione esterna e a formazione "on the job" ovvero tirocini interni presso unità specialistiche.

Con la messa a disposizione della nuova piattaforma di training LMS (Learning Management System) "Training@Academy" è stata agevolata la consultazione del catalogo corsi (aula/on line e targhettizzato per figure professionali) da parte dei collaboratori

i rispettivi processi di iscrizione e di monitoraggio, ma soprattutto il completamento della formazione on line, in quanto accessibile anche da mobile.

Nelle successive tabelle sono riportati specifiche informazioni in merito al numero di ore di formazione erogate ed ai partecipanti. Al riguardo si precisa che le ore di formazione sono comprensive delle ore in aula e delle ore on line. I partecipanti sono stati computati facendo riferimento al numero di soggetti che hanno usufruito del corso di formazione suddivisi per qualifica (nelle aree professionali sono stati compresi anche gli apprendisti) e per genere.

Tabella 33 - Numero di ore dedicate alla formazione suddivise per qualifica

Qualifica	2019			2018			2017		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	488	124	612	437	170	607	496	127	622
Quadri Direttivi	18.795	6.942	25737	22.960	9.061	32.021	18.598	7.915	26.512
Aree professionali	11.272	17.942	29214	18.384	23.301	41.685	15.718	20.290	36.008
Totale	30.555	25.008	55.563	41.781	32.532	74.313	34.811	28.331	63.142

**Tabella 34 - Numero di partecipazioni alla formazione suddivise per qualifica[1]**

Qualifica	2019			2018			2017		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	145	22	167	89	23	112	93	16	109
Quadri Direttivi	6.801	2.748	9549	4.725	1.794	6.519	3.609	1.522	5.131
Aree professionali	3.954	6.453	10407	2.704	4.069	6.773	2.308	3.592	5.900
Totale	10.900	9.223	20.123	7.518	5.886	13.404	6.010	5.130	11.140

[1] Si specifica che nella presente tabella il numero delle partecipazioni è dato dal numero di volte in cui un collaboratore ha partecipato ad eventi formativi

Tabella 35 - Ore di formazione medie per partecipante e ore di formazione medie per dipendente suddivise per qualifica

Qualifica	2019					
	Ore medie per partecipante			Ore medie per dipendenti[1]		
	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	3,37	5,64	3,66	23,24	31,00	24,48
Quadri Direttivi	2,76	2,53	2,70	53,85	46,91	51,78
Aree professionali	2,85	2,78	2,81	44,91	36,47	39,32
Totale	2,80	2,71	2,76	49,20	38,83	43,92

[1] Il dato è determinato facendo riferimento al numero di dipendenti in servizio.

Qualifica	2018					
	Ore medie per partecipante			Ore medie per dipendenti[1]		
	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	4,91	7,39	5,42	19,00	42,50	22,48
Quadri Direttivi	4,86	5,05	4,91	66,17	62,49	65,08
Aree professionali	6,80	5,73	6,15	74,13	48,44	57,18
Totale	5,56	5,53	5,54	67,61	51,64	59,55

Qualifica	2017					
	Ore medie per partecipante			Ore medie per dipendenti [1]		
	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	5,33	7,91	5,71	17,7	31,63	19,44
Quadri Direttivi	5,15	5,2	5,17	54,38	53,84	54,22
Aree professionali	6,81	5,65	6,1	59,54	41,92	48,14
Totale	5,79	5,52	5,67	54,91	44,62	49,76

Nel corso del 2019, sono state erogate complessivamente 55.563 ore di formazione, con una diminuzione di circa 20.000 ore rispetto al 2018. Ciò è riconducibile al fatto che:

- alcuni dipendenti che svolgono annualmente le certificazioni IVASS MIFID e EFA nell'anno 2019 hanno partecipato a corsi accreditati contemporaneamente quale monte ore per tutte le certificazioni (esempio: Ivass e Mifid impongono 30 ore di aggiornamento professionale annuale, EFA impone 20 ore di aggiornamento annuale: quindi un collaboratore che deve svolgere le 3 certificazioni dovrebbe fare 80 ore di aggiornamento; nel 2019 è stato possibile accreditare diversi corsi a tutte le certificazioni, con un impatto quantificabile in 10.000 ore;



- b. nel 2019 è aumentato significativamente il numero di corsi erogati in modalità on line rispetto al 2018 e ciò ha portato ad una diminuzione di circa 10.000 ore dovute a corsi in aula di 7,5 ore sostituiti da corsi on line di max. 3 ore ciascuno ed un aumento di corsi on line con durata inferiore rispetto ai corsi on line erogati nel 2018 (max. 1,5/2 ore).

Il numero dei partecipanti alla formazione è aumentato di un terzo rispetto all'anno precedente, con un totale di 20.123 persone nel 2019 (0,8% Dirigenti, 47,5% Quadri direttivi, 51,7% Aree professionali) rispetto a 13.404 nel 2018 (0,8% Dirigenti, 48,6% Quadri direttivi, 50,5% Aree professionali) in quanto sono stati erogati corsi on line di tipo normativo che hanno avuto una platea molto ampia e una durata inferiore. Di conseguenza, le ore medie di formazione erogate per dipendente sono diminuite e ammontano a 43,92 (59,55 nel 2018).

La formazione nel 2019 ha visto l'erogazione di maggiori corsi on line, sia di tipo normativo che di prodotto, per maggiormente venire incontro alle necessità della Rete di vendita tramite erogazione della formazione a distanza.

Nella seguente tabella sono ai principali programmi illustrate specifiche informazioni sulla formazione erogata ai propri dipendenti con riferimento volti a incrementare e migliorare le competenze individuate per figura professionale e finalizzati a sostenere l'impiego continuativo dei dipendenti.



Tabella 36 - Programmi/Corsi per la gestione delle competenze

Programma/Corso			Programma/Corso	Tipologia	Destinatari	Numero di dipendenti beneficiari nel periodo
AREA	N°	Titolo				
COMMERCIALE E MANAGERIALE	11	Commerciale	<i>Percorso Change Mind set, Sparkasse green (Alperia), Roadshow Bancassicurance, Noleggio a Lungo Termine</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale (Specialisti)	426
	12	Guardare Avanti	<i>Illustrare il nuovo progetto a piano operativo e relativi strumenti tecnologici (Filiale Laives)</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, direttori, ecc.)	10
	13	Manageriale	<i>Formazione manageriale a Responsabili di Direzione e Funzione di controllo</i>	Formazione interna/ esterna	Direzione Generale e Funzioni di Controllo	17
NORMATIVA	14	Antiriciclaggio	<i>Fornire un aggiornamento sugli obblighi previsti dalla normativa, in particolare per i colleghi della Rete</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	819
	15	Sicurezza sul lavoro	<i>Formazione Base e Aggiornamento: corsi di primo soccorso, anti incendio rischio base e formazione sicurezza lavoratori e preposti come previsto dalla normativa</i>	Formazione interna / e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	369
	16	Normativa	<i>Le novità della Legge di Bilancio 2019, Che cosa è il GDPR?, Direttiva MCD, Sicurezza informatica, La responsabilità amministrativa degli enti, D. Lgs. 8/6/2011 n. 231</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, Direttori, ecc.) e Direzione Generale	1231
COMPORTAMENTALE e ALTRO	17	Train the trainer	<i>Aggiornare la squadra di formatori interni con le relative competenze per erogare formazione ai colleghi; formazione per i gestori di risorse umane</i>	Formazione interna/ esterna	Formatori interni + Gestori risorse umane	193
	18	Neoassunti	<i>Formazione Welcome on Board</i>	Formazione interna/ e-learning	Nuove Risorse della Rete di vendita e della Direzione Generale	47
	19	Pari Opportunità	<i>Leadership al femminile, Reinserimento dopo una lunga aspettativa, Academy Empowerment</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita, Direzione Generale	40
	20	Corsi Post Assessment	<i>Sviluppare le aree di miglioramento in ambito comportamentale secondo i piani individuali di sviluppo professionale post assessment</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale (Addetti, ecc.)	58
	21	Apprendisti	<i>Formazione Apprendisti</i>	Formazione esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti) e Direzione Generale (Addetti)	15
TECNICA	22	Procedure informatiche	<i>Elastic Workplace, SAS Programming, Excel base e avanzato, Estimo</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, Direttori, ecc.) e Direzione Generale	90



Le prestazioni del personale vengono valutate annualmente nell'ambito di un colloquio che avviene sulla base di un sistema interno di valutazione, oggetto di informativa sindacale. In particolare, nell'ambito di tale colloquio sono valutate:

- le prestazioni in termini di attività svolte e comportamenti agiti e il livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati;
- le professionalità ossia le competenze e le capacità con riferimento alle iniziative proposte e/o assunte rispetto ai processi assegnati.

Il processo prevede inoltre la definizione degli obiettivi dell'anno in corso.

Per garantire una maggiore oggettività della valutazione, il sistema prevede che il giudizio espresso dal valutatore sul valutato, venga validato da una figura di supervisore (di norma il diretto superiore) e da parte del Servizio Sviluppo del Personale, secondo un workflow interno.

La valutazione della prestazione è un importante tassello per la corretta gestione del personale; è un momento fondamentale per lo sviluppo e per la crescita della risorsa stessa e consente di far emergere particolari fabbisogni formativi. Il Gruppo è particolarmente attento a tali aspetti e per questo accompagna i responsabili con una specifica formazione a riguardo.

La crescita delle risorse avviene di norma attraverso l'inserimento in percorsi di carriera, nei quali i dipendenti vengono accompagnati con una formazione "On the job", che consente loro di ampliare le competenze e capacità per ricoprire ruoli di maggiore responsabilità.

Tutto ciò dimostra l'attenzione della Banca alla crescita e sviluppo delle proprie risorse, con l'obiettivo di coprire le posizioni di organico, sia di natura specialistica che manageriale, con risorse interne, ricorrendo solo in casi eccezionali alla ricerca sul mercato.

Nelle seguenti tabelle sono rilevati i dati concernenti il numero di dipendenti le cui performance sono state oggetto di valutazione ed il numero di dipendenti ai quali è stato attribuito un avanzamento di carriera, suddivisi per genere.

Tabella 37 – Numero e percentuale di dipendenti valutati

Anno	Qualifica	(numeri)			(%)	
		M	F	TOT	M	F
2019	Dirigenti	19	3	22	86%	14%
	Quadri Direttivi	341	136	477	71%	29%
	Aree professionali	225	411	636	35%	65%
	Totale	585	550	1135	52%	48%
2018 [2]	Dirigenti	21	4	25	84%	16%
	Quadri Direttivi	337	130	467	72%	28%
	Aree professionali	226	397	623	36%	64%
	Totale	584	531	1115	52%	48%
2017 [1]	Dirigenti	5	2	7	71%	29%
	Quadri Direttivi	305	123	428	71%	29%
	Aree professionali	234	380	614	38%	62%
	Totale	544	505	1.049	52%	48%

[1] Per il 2017 sono state considerate le schede con data 01/04/2016 (anno riferimento 2016)

[2] Per il 2018 sono state considerate le schede con data 01/04/2017 (anno riferimento 2017)

[3] Per il 2019 sono state considerate le schede con data 01/04/2018 (anno riferimento 2018)



Pressoché la totalità dei dipendenti di Sparkasse e Sparim sono stati valutati, sono rimaste fuori solo le colleghe in maternità ovvero assenza per altri motivi. Inoltre, non si segnalano differenze di rilievo rispetto all'anno precedente.

Tabella 38 – Percentuale di avanzamenti di carriera

Qualifica	2019 (%) [1]		
	M	F	TOT
Da quadri direttivi a dirigenti	1,10%	0,00%	1,10%
Tra quadri direttivi	13,19%	4,40%	17,58%
Da aree professionali a quadri direttivi	6,59%	2,20%	8,79%
Tra aree professionali	39,56%	32,97%	72,53%
Totale	60,44%	39,56%	100,00%

Qualifica	2019 (%) [2]			2018 (%)			2017 (%)		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Da quadri direttivi a dirigenti	0,16%	0,00%	0,08%	0,08%	0,00%	0,08%	0,60%	0,00%	0,40%
Tra quadri direttivi	1,93%	0,62%	1,26%	0,48%	0,24%	0,72%	1,80%	2,70%	2,00%
Da aree professionali a quadri direttivi	0,97%	0,31%	0,63%	0,64%	0,24%	0,88%	2,70%	0,40%	1,20%
Tra aree professionali	5,80%	4,66%	5,22%	3,04%	2,48%	5,53%	13,70%	7,70%	9,80%
Totale	8,86%	5,59%	7,19%	7,13%	6,17%	7,21%	8,10%	6,80%	7,40%

[1] Rappresenta i rapporti sul totale delle promozioni

[2] Rappresenta i rapporti sul totale dei dipendenti (maschi, femmine, tutti)

6.4 Diversità e inclusione

La gestione del rapporto di lavoro, sotto ogni profilo, è strutturata in modo da garantire il rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, sulla base di quanto previsto dal Codice Etico e di comportamento, al fine di assicurare un ambiente caratterizzato da un'integrità etica e da una forte sensibilità al controllo tali da permettere la realizzazione degli obiettivi nella massima lealtà e trasparenza. L'approccio del Gruppo è orientato:

- al pieno rispetto dei diritti umani,
- attenzione alle pari dignità e pari opportunità,
- equità e non discriminazione,
- libertà di espressione,
- trasparenza.

Tale approccio è in linea con i temi "rilevanti" che definiscono il profilo del Gruppo, quali: affidabilità, collaborazione, rispetto per i clienti, i dipendenti e la collettività, responsabilità verso l'interno e l'esterno e rendicontazione intesa come strumento di trasparenza.

Nel 2019 il Gruppo ha aderito all'iniziativa "Carta Donne in banca" lanciata dall'Associazione Bancaria Italiana, che, riconoscendo il valore della diversità di genere come risorsa chiave per lo sviluppo, intende valorizzare la parità di trattamento e di opportunità tra i generi all'interno dell'intera organizzazione aziendale.



Tabella 39 - Diversità dei dipendenti

Dipendenti (numero) Fasce di età	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	79	78	157	78	70	148	88	77	165
30-50	324	397	721	336	413	749	356	431	787
>50	218	169	387	204	147	351	186	125	311
Totale	621	644	1.265	618	630	1.248	630	633	1.263
Età media	44,78	42,98	43,86	44,50	42,69	43,59	43,58	41,83	42,70

Dai dati rilevati nella tabella sopra illustrata emerge che l'età media del personale si mantiene sostanzialmente costante rispetto a quanto rilevato nell'esercizio 2018.

Il Gruppo è attento nel selezionare e mantenere personale particolarmente qualificato: alla base dei processi di selezione e assunzione implementati all'interno del Gruppo sono adottati principi di correttezza e imparzialità.

Per quanto concerne le politiche salariali, il salario minimo⁷ applicato dal Gruppo risulta essere il medesimo in entrambe le categorie di genere maschile e femminile. Le retribuzioni risultano essere sostanzialmente allineate.

Con riferimento al livello retributivo, il Gruppo si impegna costantemente a garantire il riconoscimento dell'importanza delle "Pari opportunità" e della valorizzazione della presenza femminile.

Il Gruppo offre, in via indifferenziata rispetto al genere, una remunerazione in linea con il mercato, benefit e sistemi di incentivazione aggiuntivi finalizzati da un lato a migliorare il livello della qualità della vita delle risorse impiegate, dall'altro a valorizzare le performance e il raggiungimento di obiettivi specifici, attraverso criteri meritocratici.

Il livello retributivo dei dipendenti a tempo indeterminato (full-time e part-time) è legato ai CCNL, al Contratto di secondo livello e ai connessi 'Accordi a latere'.

Nella tabella seguente sono illustrate informazioni relative al rapporto tra la remunerazione media delle donne rispetto a quella degli uomini distinto a parità di qualifica, suddiviso tra sede e filiali/dipendenze.

⁷ È presa a riferimento la retribuzione base di un impiegato dell'area professionale di 1° livello full time; gli apprendisti hanno una retribuzione iniziale più bassa ma alla conferma in servizio dopo 3 anni (2 per i laureati) vengono inquadrati nella area professionale di 1° livello.



Tabella 40 - Rapporto tra la retribuzione media lorda delle donne rispetto a quella degli uomini per qualifica distinto tra sede e filiali/dipendenze

Qualifica	2019	2018	2017
Dirigenti	89,62%	95,04%	91,20%
Quadri Direttivi			
Quadri Direttivi-1 livello	91,07%	91,38%	91,76%
Quadri Direttivi-2 livello	93,68%	94,73%	95,30%
Quadri Direttivi-3livello	93,07%	92,43%	93,33%
Quadri Direttivi-4livello	85,85%	86,51%	86,22%
Aree professionali			
Aree professionali-livello1	97,08%	94,29%	94,65%
Aree professionali-livello2	83,13%	84,09%	85,68%
Aree professionali-livello3	87,47%	86,58%	86,35%
Aree professionali-livello4	92,68%	92,32%	92,61%

Da leggersi: la retribuzione media di un quadro direttivo di 1° liv. di una donna corrisponde al 91,07% di quella di un uomo.

Le differenze a livello retributivo tra generi, a parità di qualifica, sono imputabili principalmente, al consistente ricorso da parte delle risorse femminili, alla tipologia di contratto “*part-time*” finalizzato a consentire una maggiore conciliazione della vita familiare con quella lavorativa.

Relativamente alla qualità professionale delle risorse impiegate, il Gruppo è costantemente impegnato nell’assicurarne un elevato livello fin dal momento della prima assunzione, ricercando figure professionali che rispecchiano le caratteristiche richieste.

Nell’esercizio 2019 non risultano violazioni per ragioni di discriminazione e/o disparità di genere e sono assenti comportamenti antisindacali.

Le tabelle di seguito riportate illustrano alcune informazioni relative al numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie nonché alle azioni correttive intraprese.

Tabella 41 - Vertenze in materia di rapporti di lavoro ed episodi discriminatori

Tipologie di vertenze in materia di rapporti di lavoro	2019	2018	2016
Previdenza e assistenza	0	0	0
Trattamento economico	0	0	1
Risoluzione rapporto di lavoro	3	1	1
Mansioni e qualifiche	0	0	0
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	4	1	0
Comportamenti antisindacali	0	0	0
Altro	1	1	1
Totale nuove vertenze dell'anno	8	3	3
Vertenze risolte nell'anno	7	3	3
<i>di cui riferibile alle vertenze aperte nell'esercizio in corso</i>	7	3	2
Numero vertenze in essere al 31.12	1	1	1

Il dialogo, l’attenzione, il monitoraggio di ogni criticità, una formazione mirata oltre naturalmente ad uno sviluppo ed ammodernamento della Capogruppo non possono che incidere positivamente.



Anche nel 2019 il numero di vertenze è assai contenuto.

All'interno del Gruppo, i rapporti con le Organizzazioni Sindacali sono guidati dai principi di correttezza, rispetto dei ruoli e osservanza delle regole, con l'intento di realizzare gli obiettivi di crescita, di competitività e di occupazione sostenibile all'interno del percorso socialmente responsabile intrapreso dal Gruppo.

La positiva relazione tra Azienda e OO.SS. ha visto nel 2019 l'organizzazione di 25 incontri con il rinnovo di 4 importanti accordi:

- Conciliazione tempi di vita e di lavoro
- Premio variabile di risultato
- Piani formativi (due accordi)

Le tabelle di seguito riportate illustrano informazioni relative ai rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali.

Tabella 42 - Dipendenti iscritti ai sindacati

Dipendenti iscritti ai sindacati	2019	2018	2017
N° sigle sindacali presenti	6	6	5
N° dipendenti iscritti	1009	981	982

Il trend degli iscritti ai sindacati rimane sostanzialmente stabile, considerato l'andamento del numero totale dei collaboratori.

Tabella 43 – Assenze per motivi sindacali

Assenze per motivi sindacali (n. ore)	2019	2018	2017
Scioperi vertenze sindacali	0	0	0
Scioperi vertenze di categoria	0	0	0
Altri scioperi	0	0	0
Totale scioperi	0	0	0
Permessi sindacali (in giornate, riunioni incluse)	869,87	880,22	756,61
Totale assenze	869,87	880,22	756,61

Anche nel 2019 non si registrano scioperi. I permessi per motivi sindacali si sono ridotti in coerenza con l'impegno derivante dagli incontri (25 nel 2019 rispetto a 31 nel 2018).



6.5 Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro

Il Gruppo considera l'integrità fisica delle proprie risorse un valore inalienabile. Le singole società del Gruppo operano nel pieno rispetto della dignità umana e si impegnano ad assicurare condizioni di lavoro in un ambiente sano e sicuro nel rispetto dell'ambiente e in conformità a tutte le normative a protezione della sicurezza del lavoratore e dell'ambiente.

La politica adottata dal Gruppo in materia di salute e sicurezza è stata delineata tenendo conto dei seguenti principi:

- perseguire la tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori facendo propria la definizione della salute data dalla Organizzazione Mondiale della Sanità, che integra tale concetto con quello di benessere del lavoratore, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità;
- perseguire, sulla base di quanto prescritto dall'art. 28 del D. Lgs. 106/09, la valutazione sia dei "fattori di rischio" che delle "condizioni di rischio";
- perseguire un "principio di precauzione" sulla base di quanto prescritto dall'art. 15 del D. Lgs. 81/08, e dall'art. 2087 del codice civile, mirando alla predisposizione di misure aziendali volte a migliorare il "benessere" dei lavoratori al di là delle previsioni normative.

Le singole società del Gruppo esplicitano chiaramente e rendono noti mediante sia i regolamenti interni in materia di sicurezza sul lavoro sia con la formazione e divulgazione delle procedure esistenti, i principi e criteri fondamentali in base ai quali vengono prese le decisioni, di ogni tipo e ad ogni livello, in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Inoltre, lo stesso Modello di prevenzione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001, di cui il Codice Etico di Gruppo ne è parte integrante, prevede misure aziendali per la prevenzione dei reati contro la personalità individuale nonché dei reati commessi con violazione delle norme antinforturistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro.

La Capogruppo ha formalizzato le predette procedure per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro nella pertinente regolamentazione interna sottoponendola all'approvazione del Consiglio di Amministrazione nonché, ad aggiornamento e controllo nel rispetto del sistema dei controlli interni adottato. A tal fine le singole società del Gruppo si impegnano costantemente affinché si possa:

- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati;
- combattere i rischi alla fonte;
- adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare per attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
- tener conto del grado di evoluzione della tecnica;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
- programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori.

Tali principi sono utilizzati per prendere le misure necessarie per la protezione della sicurezza e salute dei lavoratori, comprese le attività di prevenzione dei rischi professionali, d'informazione e formazione, nonché l'approntamento di un'organizzazione e dei mezzi necessari.



In merito alla sicurezza sui luoghi di lavoro, si evidenzia che le recenti modifiche organizzative della Capogruppo hanno imposto un nuovo aggiornamento del Documento di valutazione dei Rischi (DVR) per la salute e sicurezza sul lavoro che è stato predisposto anche in funzione dell'implementazione, sia in Banca sia per Sparim S.p.A. sia per Cassa di Risparmio Casa S.r.l., di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), predisposto sulla base di: N. 114 Sedi operative e di N. 1350 Collaboratori.

Con riferimento alla salvaguardia dei collaboratori e dei clienti e, in particolare, alla prevenzione del rischio rapina e aggressione nelle filiali e alla gestione dei collaboratori in situazioni di emergenza, la tutela delle persone continua ad essere il principio cardine che ispira tutte le iniziative realizzate per la protezione delle filiali che ha portato al potenziamento e all'introduzione di misure tecnologiche di sicurezza, supportate dallo sviluppo della cultura della sicurezza.

A tal fine sono adottate specifiche misure di prevenzione e deterrenti anticrimine, come sistemi di controllo degli accessi, sistemi d'allarme e impianti di videosorveglianza. Presso le filiali sono adottati sistemi di sicurezza attiva e passiva (tipologia di cassa "cash in-out") e misure organizzative, come per la gestione delle casseforti, delle chiavi, degli impianti e degli apparati di sicurezza. Molte filiali sono dotate di vetri blindati, di bussole, di accessi ritardati, altre di Camere corazzate o comunque di mezzi forti (casseforti e caveau) dotati di serrature multiple e temporizzate.

Le dotazioni dei mezzi forti degli ATM (bancomat) nelle nuove filiali o in quelle recentemente ristrutturare includono di sistemi di protezione dei cassetti contenenti il contante e di sistemi macchianti. Anche i Cash-Dispenser (Dispensatori automatici di denaro) con ritardi di erogazione dello stesso in funzione degli importi richiesti costituiscono un ottimo deterrente al rischio rapina.

Oltre a ciò dobbiamo considerare, quale importantissimo deterrente, l'attenzione del nostro personale che adotta opportune misure di prevenzione a cominciare dall'attenzione alle persone-colleghi segnalando tempestivamente criticità e/o relative perplessità operative ai superiori, al SPP, ai responsabili della Capogruppo. Per maggiori informazioni in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro si rimanda a quanto contenuto nel capitolo 5. "Dipendenti"

Ad ogni dipendente è richiesta la massima attenzione alla prevenzione dei pericoli onde evitare incidenti e lesioni personali e, l'osservanza di tutte le norme di sicurezza e salute e delle pratiche pertinenti al proprio lavoro, prendendo tutte le precauzioni necessarie a proteggere sé stessi e i propri collaboratori. Inoltre, è richiesta l'immediata segnalazione di incidenti, lesioni personali e pratiche non sicure presso la propria sede al diretto responsabile e/o al servizio prevenzione e protezione.

Al fine di assicurare il rispetto dei criteri e dei principi sopra menzionati, la Capogruppo definisce e applica politiche e procedure efficaci per assicurare la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Servizio Gestione del Personale e Relazioni Industriali, con la collaborazione del Servizio di prevenzione e protezione, è deputato a presidiare l'efficacia, nonché il corretto funzionamento del processo per la sicurezza nei luoghi di lavoro, per la Capogruppo e per le società controllate in conformità con quanto disciplinato nel Regolamento "Processo sulla sicurezza nei luoghi di lavoro". In particolare, sono stati attribuiti i ruoli e le responsabilità delle diverse unità organizzative deputate allo svolgimento delle attività.

Si evidenziano le attenzioni del Gruppo, nel perorare i principi indicati nelle politiche aziendali inerenti alla sicurezza sul lavoro a partire dallo standard dei posti di lavoro e delle attrezzature fino alla formazione obbligatoria che, per contenuti e modi, è sempre particolarmente gradita dai dipendenti.

Tutti i dipendenti sono formati e informati sulle disposizioni in vigore, sulla prevenzione dei rischi e sul comportamento da tenere in presenza di situazioni in caso di emergenza e incendio. Una formazione specifica è inoltre fatta alle figure contemplate dal D. Lgs. 81/2008 (Dirigenti, Preposti, Addetti all'emergenza, Addetti al Servizio Prevenzione e Protezione, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza).



Pertanto, il personale addetto alla salute e sicurezza, individuato ai fini del D. Lgs. 81/2008, è rappresentato: dal Responsabile della Sicurezza sul lavoro del Gruppo, dai Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), dal Medico Competente Coordinatore con un altro Medico Competente Coordinato, dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Al fine di garantire un pronto intervento, all'interno dell'organizzazione sono individuati gli "Addetti a compiti speciali" ossia i dipendenti che a seguito di opportuni corsi di formazione assumono la nomina di incaricati per l'antincendio, il primo soccorso, così come prevedono le vigenti normative in materia di sicurezza sul lavoro e di personale "referenti alla sicurezza" che intervengono in caso di allarmi al di fuori dell'orario di lavoro e/o anche nella gestione delle emergenze.

Tabella 44 - Addetti alla gestione delle emergenze: incarichi speciali

Addetti alla gestione delle emergenze: incarichi speciali	N. Addetti Antincendio	N. Addetti Primo Soccorso	N. Referenti Sicurezza Fisica
Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A.	383	363	263
Sparim S.p.A.	3	3	2
TOTALE	386	366	265

Oltre a quanto sopra descritto in materia di sicurezza fisica e sul lavoro, grande attenzione è in particolar modo posta avendo riguardo all'aggiornamento della formazione svolta in modo efficace ed avvincente, utilizzando anche la metodologia on-line.

Solo nel 2019 sono state svolte circa 146 ore di formazione con un totale di 657 partecipanti, dei quali 338 in aula.

Per quanto concerne l'attività svolta nel 2019 dal Servizio di Prevenzione e Protezione della Capogruppo, lo stesso può essere così schematizzato:

- aggiornamento degli elenchi del personale esposto a rischio sul lavoro con relativa definizione del piano di controllo sanitario anche per le grandi sedi distaccate;
- collaborazione con l'unità Formazione del Personale, RLS, Medico Competente, Consulenti e per le quali sono da considerare anche le attività di Docenza-Codocenza-Tutoraggio della formazione obbligatoria per tutte le Società collegate alla Cassa di Risparmio ed ancora a carico del S.P.P.;
- supporto all'unità Formazione del Personale nella gestione degli elenchi del personale da formare in materia di Salute e sicurezza sul lavoro, Primo soccorso ed antincendio;
- ulteriori indagini e relative valutazioni riguardanti nuovi e vecchi rischi per la salute e sicurezza sul lavoro dei collaboratori e dei clienti presenti sui ns. posti di lavoro, anche in collaborazione col Medico competente (ergonomia del lavoro, stress lavoro correlato e rischi collegati alle differenze di genere ed all'età, rischio elettrosmog, microclima, rischio gas Radon, rischi ambientali, rischi fisici, rapina, rischio sismico, donne in gravidanza, rischio fumo e sigarette elettroniche, ecc.) ed anche con l'ausilio di Consulenti-esperti esterni;
- organizzazione della "Riunione Periodica
- annuale e relativa pianificazione
- delle attività consultative da svolgere in collaborazione con il Medico Competente e gli RLS del Gruppo per gli incontri consultazione e formazione;
- fornitura e/o integrazione di materiale sanitario di Primo soccorso (Valigette e/o altro materiale) e/o per la relativa formazione del personale incaricato;
- aggiornamento delle procedure d'emergenza – Piano delle emergenze (sanitario, antincendio e per l'evacuazione);
- supporto ai tecnici SPARIM per l'espletamento degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, verifiche periodiche obbligatorie –;
- supporto a SPARIM ed altri servizi nella predisposizione dei DUVRI (Doc. Unico di Valutazione Rischi interferenziali) in caso di appalti di lavoro e/o d'opera con imprese esterne;



- supporto alla Banca nella gestione elettronica dell'elenco aggiornato dei Referenti alla Sicurezza Fisica oltre a quello relativo agli incaricati all'Antincendio ed al Primo Soccorso;
- fornitura ed integrazione di materiale antincendio necessario alla formazione dei relativi incaricati;
- fornitura e consegna di DPI (guanti, mascherine, ecc.) utilizzati dai Colleghi in interventi di archiviazione-smaltimento documenti e nelle esercitazioni di gestione delle emergenze;
- supporto nella valutazione del Rischio Radon in varie Sedi operative con la fornitura ed installazione dei relativi rivelatori e per l'ausilio di Tecnici e laboratori specializzati in materia.

Attività Formative 2019 del S.P.P. in materia di salute e sicurezza svolte in aula in Academy e in altre ns. sedi operative della Capogruppo con propri Docenti in possesso di tutti i requisiti richiesti dalle recenti disposizioni di legge.

Ciò premesso, varie attività per l'aggiornamento/implementazione del sistema di gestione della sicurezza e del relativo MANUALE-REGOLAMENTO DEL SGSSL che è stato appositamente rivisto e presentato nella Riunione Periodica del 14.10.2019 anche al fine della certificazione di appositi enti terzi accreditati sulla base dello Standard ISO 45001. Con il relativo aggiornamento del DVR 2019 recepito formalmente in sede di Riunione periodica, sono state anche aggiornate le procedure in applicazione anche di detto standard ed il SGSSL della Banca e della Filiale Point 12 sono stati oggetto di un pre-audit ISO 45001 da parte di un ente certificatore al fine di arrivare nel 2020, previo alcuni adeguamenti procedurali e normativi ad una relativa certificazione ISO 45001 in materia di salute e sicurezza sul lavoro della Direzione Generale e della Filiale Point 12.

Nelle seguenti tabelle sono riportate, con il supporto di dati quantitativi, le tipologie e il tasso di infortuni sul lavoro, il numero di malattie professionali, il numero di giornate di lavoro perse, il tasso di assenteismo e il numero totale di decessi suddivisi per genere e per area geografica.

Tabella 45 - Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, numero di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero di decessi suddivisi per genere [1]

Indicatori	2019			2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale giorni lavorati nel periodo	131.740	120.356	252.096	119.103	110.955	230.058	127.447	112.076	239.523
Totale ore lavorate nel periodo	974.811	799.217	1.774.028	927.928	768.087	1.696.014	953.823	764.563	1.718.386
Tipologie di infortuni									
<i>N° Incidenti mortali</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Incidente fatale</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Incidente non - fatale in itinere</i>	4	1	5	4	3	7	4	5	9
<i>Incidente non - fatale durante il lavoro</i>	1	2	3	0	1	1	0	0	0
Totale Numero di infortuni	5	3	8	4	4	8	4	5	9
Tasso d'infortunio (TI)	1,03	0,75	0,9	0,86	1,04	0,94	0,84	1,31	1,05
Numero di malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero totale delle giornate di lavoro perse	85	16	101	103	124	227	81	166	247
Indice di gravità (IG)	17,44	4	11,39	22,2	32,29	26,77	16,98	43,42	28,74
Totale numero di giorni di assenza nel periodo	85	16	101	103	124	227	81	166	247
Tasso di assenteismo (TA)	6,45%	1,33%	4,01%	8,65%	11,18%	9,87%	6,36%	14,81%	10,31%

[1] Si veda la nota [1] a pag. 96



Tabella 46 - Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, numero di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero di decessi suddivisi per area geografica [1]

Indicatori	2019			
	Sede Centrale	Filiali Trentino Alto Adige	Filiali Altre	Totale
Totale giorni lavorati nel periodo	90.318	118.226	43.552	252.096
Totale ore lavorate nel periodo	631.334	833.206	309.488	1.774.028
Tipologie di infortuni				
<i>N° Incidenti mortali</i>	0	0	0	0
<i>Incidente fatale</i>	0	0	0	0
<i>Incidente non - fatale in itinere</i>	1	3	1	5
<i>Incidente non - fatale durante il lavoro</i>	0	1	2	3
Totale Numero di infortuni	1	4	3	8
Tasso d'infortunio (TI)	0,32	0,96	1,94	0,90
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP)	0	0	0	0
Numero totale delle giornate di lavoro perse	48	29	24	101
Indice di gravità (IG)	15,21	6,96	15,51	11,39
Totale numero di giorni di assenza nel periodo	48	29	24	101
Tasso di assenteismo (TA)	5,31%	2,45%	5,51%	4,01%
Indicatori	2018			
	Sede Centrale	Filiali Trentino Alto Adige	Altre Filiali	Totale
Totale giorni lavorati nel periodo	81.853	108.452	39.753	230.058
Totale ore lavorate nel periodo	598.561	799.754	297.699	1.696.014
Tipologie di infortuni				
<i>N° Incidenti mortali</i>	0	0	0	0
<i>Incidente fatale</i>	0	0	0	0
<i>Incidente non - fatale in itinere</i>	3	2	2	7
<i>Incidente non - fatale durante il lavoro</i>	0	1	0	1
Totale Numero di infortuni	3	3	2	8
Tasso d'infortunio (TI)	7,33	5,53	10,06	6,95
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP)	0	0	0	0
Numero totale delle giornate di lavoro perse	120	60	47	227
Indice di gravità (IG)	40,10	15,00	31,58	26,77
Totale numero di giorni di assenza nel periodo	120	60	47	227
Tasso di assenteismo (TA)	14,66%	5,53%	11,82%	9,87%



Indicatori	2017			
	Sede Centrale	Filiali Trentino Alto Adige	Filiali Altre	Totale
Totale giorni lavorati nel periodo	82.596	113.830	43.097	239.523
Totale ore lavorate nel periodo	590.096	814.360	313.930	1.718.386
Tipologie di infortuni				
<i>N° Incidenti mortali</i>	0	0	0	0
<i>Incidente fatale</i>	0	0	0	0
<i>Incidente non - fatale in itinere</i>	3	4	2	9
<i>Incidente non - fatale durante il lavoro</i>	0	0	0	0
Totale Numero di infortuni	3	4	2	9
Tasso d'infortunio (TI)	1,02	0,98	1,27	1,05
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP)	0	0	0	0
Numero totale delle giornate di lavoro perse	141	38	68	247
Indice di gravità (IG)	47,79	9,33	43,32	28,75
Totale numero di giorni di assenza nel periodo	141	38	68	247
Tasso di assenteismo (TA)	17,07%	3,34%	15,78%	10,31%

[1] Giorni lavorativi teorici meno assenze per giornate intere (ferie / BDO / solidarietà / sospensione volontaria / aspettative / permessi per studio – sindacali).

Il tasso di infortunio (TI) è calcolato come numero di infortuni diviso il numero di ore lavorate, moltiplicato per 200.000.

Il tasso di malattie professionali (TMP) è calcolato come numero di malattie professionali diviso il numero di ore lavorate, moltiplicato per 200.000.

L'indice di gravità (IG) è calcolato come numero delle giornate di lavoro perse diviso il numero delle ore lavorate, moltiplicato per 200.000.

Il tasso di assenteismo è calcolato come il rapporto percentuale tra i giorni persi per malattia, infortunio, e il totale dei giorni lavorati nel periodo

La totale assenza di malattie professionali e l'esiguo numero di infortuni registrati anche nel 2019, con infortuni di lieve entità quelli avvenuti nelle sedi operative e dovuti a semplici scivolamenti, evidenziano un trend importante le cui concause sono da attribuire alla maggiore attenzione dei dipendenti e probabilmente conseguente alla formazione mirata ed efficace.

Non da ultimo si segnala che il Servizio di Prevenzione e Protezione della Capogruppo intende procedere alla certificazione del proprio sistema di gestione della sicurezza sul lavoro della Direzione Generale e della Filiale Point 12.

A hand holding a smartphone over a payment terminal in a cafe setting. The background shows a cup of coffee on a saucer and a person's hands. The foreground is a close-up of the payment terminal and the smartphone. The terminal screen displays a receipt with the number 13:20 and 161. The smartphone screen shows a payment confirmation screen with the number 161. The overall scene is a close-up of a mobile payment transaction in a cafe.

7.

Catena di fornitura



7. Catena di fornitura

Il Gruppo considera i fornitori come stakeholder di primaria rilevanza con i quali intraprendere rapporti di collaborazione e di dialogo volti allo sviluppo di una filiera trasparente e coerente con i principi dell'“operare in modo etico” dei quali il Gruppo si fa promotore.

I fornitori rappresentano parte integrante della catena di creazione del valore e, in tale ottica, il Gruppo persegue azioni mirate volte alla razionalizzazione ed al contenimento dei costi garantendo, pur sempre, un'elevata qualità dei servizi e dei prodotti ricevuti.

Alla luce del forte radicamento locale e del legame con il territorio, il Gruppo, ferme restando le valutazioni effettuate in sede di selezione dei fornitori circa il rapporto qualità/prezzo, affidabilità ed efficienza, predilige fornitori locali anche al fine di ridurre gli impatti ambientali dovuti agli spostamenti di merci e persone.

Obiettivo primario del Gruppo è sviluppare e mantenere rapporti durevoli con i propri fornitori, improntati a correttezza, trasparenza, equità, onestà ed imparzialità.

A tal fine, il Gruppo definisce e applica politiche e procedure efficaci per assicurare una gestione dei rapporti con i fornitori orientata al rispetto dei criteri e principi sopra menzionati e che consentono anche di tracciare informazioni sui processi di approvvigionamento.

Inoltre, la Capogruppo ha formalizzato le predette procedure per la gestione dei rapporti con i fornitori nella pertinente regolamentazione interna sottoponendola all'approvazione del Consiglio di Amministrazione nonché, ad aggiornamento e controllo nel rispetto del sistema dei controlli interni adottato.

Nel corso del 2018 si è iniziata un'analisi di detta regolamentazione al fine di definire e disciplinare i principi e le responsabilità sui processi di gestione dei Fornitori e di gestione degli acquisti di beni e servizi, con i seguenti obiettivi:

- Gestire le richieste di acquisto
- Certificare la conformità della spesa in coerenza con il bene/servizio ricevuto
- Monitorare le spese
- Ottimizzare il rapporto tra la Banca e l'insieme dei Fornitori della stessa
- Presidiare gli adempimenti relativi ai Fornitori
- Negoziare le spese nell'ottica di ridurre i costi a parità di servizio erogato
- Incrementare e misurare la qualità del servizio fornito
- Garantire oggettività, tracciabilità e trasparenza durante la fase di valutazione e di scelta dei Fornitori stessi.

Il nuovo Regolamento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione ad agosto 2019 e ciò ha consentito di proseguire nella sua applicazione in modo più pervasivo.

Il Servizio Acquisti collocato all'interno della Direzione Operations presidia l'efficacia, nonché il corretto funzionamento del processo di approvvigionamento per la Capogruppo, in conformità con quanto disciplinato nel Regolamento “Processo degli acquisti di beni e servizi”. In particolare, sono stati attribuiti i ruoli e le responsabilità delle diverse unità organizzative deputate allo svolgimento delle attività del processo degli acquisti di beni e servizi, prevedendo una separazione di ruoli tra chi predispone e gestisce/controlla il budget di spesa, chi definisce i criteri per la scelta dei fornitori e chi conferisce l'incarico e gestisce il rapporto negoziale con il fornitore, chi dà riscontro della fornitura ricevuta, chi provvede ad autorizzare il pagamento ed infine chi effettua il pagamento del corrispettivo.

La scelta dei fornitori, disciplinata attraverso procedure chiare, certe e non discriminatorie, avviene sulla base dei risultati rivenienti da specifici accertamenti volti a formulare un giudizio di affidabilità dei fornitori



in termini di professionalità, di correttezza e di puntualità nell'adempimento degli impegni assunti sia precedentemente presso la Banca che presso altre società. In tale ambito, la Capogruppo verifica la presenza di eventuali conflitti di interesse fra l'azienda ed il fornitore e, accerta le capacità professionali e le esperienze acquisite dalle risorse umane utilizzate nelle forniture di beni e servizi anche consulenziali nonché la struttura dei fornitori costituiti in società per quanto attiene l'organizzazione, i controlli, la capacità di assicurare nel continuo gli obblighi e gli impegni assunti dalle stesse società nel rispetto delle disposizioni di legge e, in particolare, di quelle in materia di sicurezza del lavoro.

La Capogruppo nel 2019 non è venuta a conoscenza che presso i suoi fornitori vi fossero situazioni di violazione ovvero di rischio di violazione dei diritti sindacali e di libertà di associazione o di contrattazione collettiva dei propri dipendenti.

L'acquisto di beni e servizi avviene tramite trattativa privata dopo aver fissato le condizioni e le soglie di importo che determinano l'opportunità di porre in essere la trattativa, previa fissazione della tipologia di gara (al ribasso, a corpo, a misura, al meglio o a prezzo equo secondo parametri prestabiliti) nonché delle altre modalità che assicurano trasparenza ed oggettività alla gara stessa (invito dei fornitori, apertura delle buste, scelta del vincitore, ballottaggio e/o eventuale ulteriori trattative per ottenere migliori condizioni di controllo, ecc.).

Il Gruppo si impegna a sensibilizzare i fornitori a svolgere le loro attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico: in particolare, all'atto del conferimento dell'incarico la Capogruppo consegna ai fornitori il Codice Etico.

Pertanto, la politica di selezione dei fornitori adottata dal Gruppo, non è ispirata esclusivamente a criteri economici, ma pone attenzione anche ad aspetti qualitativi. A tal fine, il Gruppo con specifico riferimento a taluni ambiti di approvvigionamento particolarmente rilevanti (ad esempio gli *outsourcer* informatici) presta particolare attenzione alle certificazioni di qualità ottenute dal fornitore.

I comportamenti dei fornitori non conformi ai principi e alle regole di condotta prescritti nel Modello, nel Codice Etico e nel Codice di Comportamento, costituiscono illecito contrattuale e motivo per la risoluzione anticipata del rapporto.

Nel rispetto delle disposizioni al riguardo emanate, la Capogruppo ha definito specifici presidi in materia di esternalizzazione di attività aziendali, gestendo i rischi derivanti dalle scelte effettuate e mantenendo la capacità di controllo e la responsabilità sulle attività esternalizzate nonché le competenze tecniche e gestionali essenziali per re-internalizzare, in caso di necessità, il loro svolgimento.

La decisione di ricorrere all'*outsourcing* per lo svolgimento di determinate funzioni aziendali (anche non importanti) è coerente con la politica aziendale in materia di esternalizzazione. Tale politica stabilisce:

- il processo decisionale per esternalizzare funzioni aziendali (livelli decisionali; funzioni coinvolte; valutazione dei rischi, inclusi quelli connessi con potenziali conflitti di interesse del fornitore di servizi, e l'impatto sulle funzioni aziendali; valutazione dell'impatto in termini di continuità operativa; criteri per la scelta e la *due diligence* del fornitore);
- il contenuto minimo dei contratti di *outsourcing* e i livelli di servizio attesi delle attività esternalizzate;
- le modalità di controllo, nel continuo e con il coinvolgimento della funzione di revisione interna, delle funzioni esternalizzate;
- i flussi informativi interni volti ad assicurare agli organi aziendali e alle funzioni aziendali di controllo la piena conoscenza e governabilità dei fattori di rischio relativi alle funzioni esternalizzate;
- i piani di continuità operativa (clausole contrattuali, piani operativi, ecc.) in caso di non corretto svolgimento delle funzioni esternalizzate da parte del fornitore di servizi.

Ferma restando l'esigenza di assicurare, per ogni tipologia di esternalizzazione, il corretto svolgimento della stessa da parte del fornitore, il buon funzionamento del sistema dei controlli interni e il monitoraggio



continuo dell'attività svolta dal fornitore di servizi, nel caso in cui intendano esternalizzare funzioni operative importanti⁸ la Banca ha adottato i seguenti ulteriori presidi:

- nell'accordo scritto tra le Entità del Gruppo e il fornitore di servizi sono formalizzati e chiaramente definiti;
- i rispettivi diritti e obblighi; i livelli di servizio attesi, espressi in termini oggettivi e misurabili, nonché le informazioni necessarie per la verifica del loro rispetto; gli eventuali conflitti di interesse e le opportune cautele per prevenirli o, se non possibile, attenuarli; le condizioni al verificarsi delle quali possono essere apportate modifiche all'accordo; la durata dell'accordo e le modalità di rinnovo nonché gli impegni reciproci connessi con l'interruzione del rapporto;
- i livelli di servizio assicurati in caso di emergenza e le soluzioni di continuità compatibili con le esigenze aziendali e coerenti con le prescrizioni dell'Autorità di vigilanza. Sono altresì stabilite le modalità di partecipazione, diretta o per il tramite di comitati utente, alle verifiche dei piani di continuità operativa dei fornitori. Sono inoltre previste clausole risolutive espresse che consentano alle Entità del gruppo di porre termine all'accordo di esternalizzazione in presenza di eventi che possano compromettere la capacità del fornitore di garantire il servizio oppure quando si verifichi il mancato rispetto del livello di servizio concordato;
- il fornitore di servizi:
 - a. dispone della competenza, della capacità e delle autorizzazioni richieste dalla legge per esercitare, in maniera professionale e affidabile, le funzioni esternalizzate;
 - b. informa l'Entità del Gruppo di qualsiasi evento che potrebbe incidere sulla sua capacità di svolgere le funzioni esternalizzate in maniera efficace e in conformità con la normativa vigente; in particolare, comunica tempestivamente il verificarsi di incidenti di sicurezza, anche al fine di consentire la pronta attivazione delle relative procedure di gestione o di emergenza;
 - c. garantisce la sicurezza delle informazioni relative all'attività del Gruppo, sotto l'aspetto della disponibilità, integrità e riservatezza; in quest'ambito, assicura il rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali;
- l'Entità del Gruppo:
 - a. conserva la competenza richiesta per controllare efficacemente le funzioni esternalizzate e per gestire i rischi connessi con l'esternalizzazione, inclusi quelli derivanti da potenziali conflitti di interessi del fornitore di servizi; in tale ambito, individua, all'interno della propria organizzazione, un responsabile del controllo delle singole funzioni esternalizzate dotato di adeguati requisiti di professionalità ("referente per le attività esternalizzate");
 - b. acquisisce i piani di continuità operativa del fornitore di servizi o dispone di informazioni adeguate, al fine di valutare la qualità delle misure previste e di integrarle con le soluzioni di continuità realizzate all'interno;
- la Capogruppo, i suoi soggetti incaricati della revisione legale dei conti e le Autorità di vigilanza hanno effettivo accesso ai dati relativi alle attività esternalizzate e ai locali in cui opera il fornitore di servizi. Il diritto di accesso per l'Autorità di vigilanza risulta espressamente nel contratto, senza oneri aggiuntivi per la Capogruppo;

⁸ Per "Funzione operativa importante" si intende una funzione operativa per la quale risulta verificata almeno una delle seguenti condizioni:

- i. un'anomalia nella sua esecuzione o la sua mancata esecuzione possono compromettere gravemente:
 - a. i risultati finanziari, la solidità o la continuità dell'attività della banca; ovvero
 - b. la capacità della banca di conformarsi alle condizioni e agli obblighi derivanti dalla sua autorizzazione o agli obblighi previsti dalla disciplina di vigilanza;
- ii. riguarda attività sottoposte a riserva di legge;
- iii. riguarda processi operativi delle funzioni aziendali di controllo o ha un impatto significativo sulla gestione dei rischi aziendali.



- la sub-esternalizzazione (ovverosia la possibilità del fornitore di esternalizzare a sua volta una parte delle attività oggetto del contratto di esternalizzazione) non deve mettere a repentaglio il rispetto dei principi e delle condizioni per l'esternalizzazione; a tal fine, il contratto con il fornitore di servizi prevede che eventuali rapporti di sub-esternalizzazione siano preventivamente concordati con la Capogruppo e siano definiti in modo da consentire il pieno rispetto di tutte le condizioni sopra elencate relative al contratto primario, inclusa la possibilità per l'Autorità di vigilanza di avere accesso ai dati relativi alle attività esternalizzate e ai locali in cui opera il sub-fornitore di servizi.

Il Gruppo nel 2019 ha intrattenuto rapporti con 1.586 fornitori (circa il 18% in più rispetto al 2018). Tale incremento in realtà è dovuto ad una migliore classificazione dei dati che ha consentito di attribuire la spesa in modo più dettagliato ai singoli fornitori. L'ammontare complessivo delle spese per i fornitori sostenute dal Gruppo nel 2019 è pari a **47.423.461** euro (circa il 2% in meno rispetto al 2018).

Di tale ammontare di seguito si forniscono analisi dettagliate per un totale di 46.082.480 euro in quanto per le voci rimanenti non è disponibile un grado di dettaglio sufficiente⁹. In particolare, nelle tabelle di seguito illustrate si riporta:

- la descrizione dei fornitori per settore merceologico al fine di evidenziare le voci spesa maggiormente rilevanti per il Gruppo;
- la distribuzione territoriale dei fornitori al fine di evidenziare il forte radicamento locale anche nella scelta dei fornitori.

Tabella 47 - Distribuzione spese relative ai fornitori per settore merceologico

<i>Settore merceologico</i>	Costo complessivo 2019 (iva esclusa in euro)	Percentuale su ammontare 2019	Costo complessivo 2018 (iva esclusa in euro)	Percentuale su ammontare 2018	Costo complessivo 2017 (iva esclusa in euro)	Percentuale su ammontare 2017
Sistemi Informativi	20.674.347	43,60%	20.316.992	41,95%	20.392.143	43,55%
Gestione Immobili	9.073.228	19,13%	8.954.348	18,49%	8.778.833	18,75%
Servizi Professionali e consulenze	8.209.836	17,31%	9.746.684	20,12%	7.824.874	16,71%
Economale e Trasporti	1.959.474	4,13%	2.455.387	5,07%	2.586.737	5,52%
Sicurezza e assicurazioni	1.946.279	4,10%	1.939.116	4,00%	1.975.564	4,22%
Pubblicità eventi e sponsorizzazioni	3.328.019	7,02%	2.448.016	5,05%	3.122.008	6,67%
Cancelleria	177.677	0,37%	157.224	0,32%	162.352	0,35%
Germania (sede Monaco)	457.498	0,96%	539.585	1,11%	665.084	1,42%
SPK Immobilien + Raetia + Fanes	256.121	0,54%	274.262	0,57%	262.177	0,56%
Altre Spese	1.340.981	2,83%	1.603.590	3,31%	1.058.411	2,26%
Totale	47.423.461	100%	48.435.204	100%	46.828.183	100%

Di facile intuizione data la specifica attività del Gruppo concentrata nell'erogazione dei servizi bancari, emerge come anche nel corso del 2019 le voci di spesa maggiormente rilevanti risultano essere relative ai "Sistemi informatici", "Gestione degli immobili" e "Servizi Professionali e Consulenze". Quest'ultima voce nel 2019 risulta in deciso calo rispetto al 2018. Analogamente, nel 2019 le voci spesa maggiormente rilevanti sono state le medesime.

⁹ Al fine di fornire dati su base consolidata, sono state elise le voci intra-gruppo. Inoltre, i dati relativi alla filiale Monaco sono stati considerati solo a livello aggregato senza, quindi, procedere alla relativa distribuzione per categoria merceologica, ne è stato riportato il numero dei fornitori. Per completezza, sono stati riportati anche i dati relativi a Sparkasse Haus, Raetia Sgr ed il veicolo Fanes per i quali non si è proceduto alla relativa distribuzione per categoria merceologica, né è stato riportato il numero dei fornitori.



Si rammenta che la Capogruppo si avvale principalmente dei servizi forniti da Cedacri S.p.A. per il proprio sistema informativo aziendale. Cedacri è leader in Italia nei servizi informatici per tutto il mondo bancario, retail, private, corporate, virtuale e specializzato, e finanziario, SIM, SGR, istituzioni finanziarie. L'offerta di

Cedacri è coerente con le necessità delle diverse aziende di credito. Supporta, infatti, le banche territoriali e quelle di medie e grandi dimensioni, affiancando ai servizi informatici un supporto consulenziale specializzato sui processi organizzativi bancari. Oltre al full outsourcing, Cedacri ha esteso la sua proposta a soluzioni applicative, facility e desktop management, servizi di business process outsourcing, carte di pagamento e business information. Si specifica, inoltre, che la Capogruppo detiene una partecipazione di minoranza nel capitale di Cedacri S.p.A.

Tabella 48 - Distribuzione territoriale dei fornitori

MACRO AREA GEOGRAFICA	REGIONE	Numero fornitori			Ammontare (costo iva esclusa in euro)					
		2019	2018	2017	2019	Percentuale su ammontare 2019	2018	Percentuale su ammontare 2018	2017	Percentuale su ammontare 2017
Italia: Nord ovest	Piemonte	13	11	14	310.558	0,7%	405.581	0,8%	305.236	0,7%
	Liguria	1	5	4	3.486	0,0%	9.999	0,0%	21.547	0,0%
	Lombardia	210	184	188	9.018.286	19,0%	5.514.450	11,4%	7.857.975	16,8%
Italia: Nord Est	Trentino Alto Adige	941	816	900	14.911.079	31,4%	14.063.438	29,0%	14.540.410	31,1%
	<i>di cui Bolzano</i>	786	689	761	12.071.566	25,5%	11.365.419	23,5%	11.940.512	25,5%
	Veneto	253	178	207	4.527.569	9,5%	4.121.844	8,5%	4.556.761	9,7%
	Friuli Venezia Giulia	14	5	5	546.681	1,2%	435.966	0,9%	83.692	0,2%
	Emilia Romagna	22	25	23	12.218.204	25,8%	12.587.510	26,0%	12.667.752	27,1%
Italia: Centro	Marche	2	2	1	13.597	0,0%	1.574	0,0%	11.712	0,0%
	Toscana	8	8	8	842.963	1,8%	398.059	0,8%	165.792	0,4%
	Umbria	1	2	1	3.518	0,0%	4.171	0,0%	5.055	0,0%
	Lazio	62	53	54	1.702.246	3,6%	1.679.097	3,5%	1.877.802	4,0%
Italia Sud/Isole	Abruzzo	1	0	0	955	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	Calabria	1	0	1	1.824	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	Puglia	1	0	1	217	0,0%	-	0,0%	15.853	0,0%
	Isole	3	2	2	400.515	0,8%	514.517	1,1%	609.617	1,3%
Germania	Monaco	16	6	nd	199.487	0,4%	539.585	1,1%	665.084	1,4%
Austria	Innsbruck	3	2	11	42.864	0,1%	4.651	0,0%	133.681	0,3%
SPK Haus + Raetia + Fanes		nd	nd	nd	256.121	0,5%	274.262	0,6%	262.177	0,6%
Altro		34	43	31	2.423.292	5,1%	7.880.502	16,3%	3.048.036	6,5%
Totale		1.586	1.342	1.451	47.423.461	100,0%	48.435.204	100,0%	46.828.183	100,0%

Dalla tabella sopra illustrata emerge come il Gruppo nella gestione delle proprie relazioni con i fornitori, nel corso del 2019 abbia rafforzato la predilezione nei confronti dei fornitori locali e fornitori limitrofi, confermando l'andamento che è stato registrato anche nel corso del biennio precedente. Non si registrano cambiamenti significativi relativi alla catena di fornitura nel corso del 2019. Per fornitore "locale/limitrofo" si intende il fornitore con sede sociale o attività prevalente in una zona in cui Sparkasse ha una sua sede o filiale.



8.

Ambiente e Climate Change





8. Ambiente e *Climate Change*

Il ruolo delle istituzioni pubbliche e private è importante al fine di uno sviluppo sostenibile e per la diminuzione dei rischi legati al minor impatto ambientale.

Seppur la strategia commerciale del Gruppo si fonda sull'attività bancaria e finanziaria, svolta in via esclusiva dalla Capogruppo e, per il tramite della società controllata Sparim S.p.A. vengono erogati servizi inerenti al settore immobiliare, emergono impatti limitati sull'ambiente che in ogni modo non possono non assumere rilevanza ai fini di un percorso di responsabilità sociale e ambientale.

A tal fine, le singole società del Gruppo considerano il rispetto dell'ambiente un valore primario della propria attività economica e, pertanto, orientano le proprie scelte strategiche in modo da rispondere ai principi dello sviluppo sostenibile. In tal senso, promuovono la sensibilizzazione in campo ambientale dei membri degli Organi aziendali, dipendenti, collaboratori e terzi che entrano in rapporto con le stesse.

Il Gruppo è consapevole che una gestione aziendale attenta e responsabile verso l'ambiente non solo porta ad un incremento della reputazione, ma contribuisce alla creazione di valore per gli *stakeholder*.

Alla luce delle emergenze connesse all'inquinamento e ai cambiamenti climatici, l'ambiente rappresenta un tema ineludibile per il Gruppo nell'orientarsi verso un percorso socialmente responsabile.

Con il fine di ridurre il proprio impatto sull'ambiente, il Gruppo si impegna a:

- definire e attuare azioni che consentano la progressiva integrazione delle variabili ambientali nello svolgimento delle attività aziendali al fine di ridurre i danni ambientali;
- monitorare e ridurre le proprie emissioni attraverso politiche di efficienza energetica e l'uso di fonti rinnovabili, ottimizzando i consumi di energia e di materie prime;
- utilizzare adeguati sistemi di smaltimento dei rifiuti;
- promuovere l'eco-efficienza sensibilizzando i dipendenti, i clienti, ma anche i fornitori a prendere iniziative per ridurre il proprio impatto ambientale privilegiando quelli virtuosi e attenti alle questioni ambientali.

Date le caratteristiche peculiari di una società di servizi, il Gruppo ha identificato come "*material*" (rilevanti) gli aspetti legati all'impatto ambientale collegato al cambiamento climatico "**Climate Change**" e quindi ad un impegno di un utilizzo responsabile dell'energia e all'impiego delle materie prime. Pertanto, l'ottimizzazione dell'approvvigionamento di beni e dei consumi di energia rappresenta una priorità per il Gruppo.

A tal fine, per ciò che attiene agli impatti direttamente riconducibili all'esercizio delle proprie attività, negli ultimi anni il Gruppo è impegnato, a:

- ridurre i consumi di energia e di carta;
- rendere più efficiente la gestione dei rifiuti;
- migliorare la mobilità aziendale.

L'impegno ambientale, da parte del Gruppo, assume rilevanza non solo rispetto alla riduzione di consumi ed emissioni nello svolgimento della propria attività, ma anche e in particolar modo in relazione al contributo che lo stesso può offrire, ad iniziative e investimenti per la tutela dell'ambiente e la riduzione degli impatti ambientali di clienti. Pertanto, in tale ambito si vuole ricordare, come già precedentemente illustrato, l'offerta della Capogruppo, nei confronti di famiglie e imprese, dei prodotti di finanziamento specifici per gli investimenti relativi all'uso di energie rinnovabili e per il risparmio energetico (ad esempio specifici prestiti per finanziare l'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica)

Al 31 dicembre 2019 non si registrano multe inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti in materia ambientale. Parimenti non si registrano sanzioni non monetarie.



SPARKASSE GREEN

Sparkasse Green si inserisce nella più ampia strategia di sostenibilità di Sparkasse, con l'ambizione di portare il nostro "contributo green" in tutti i territori in cui siamo presenti.

Vogliamo così dare vita ad un percorso coerente che sappia fornire risposte concrete e offrire strumenti che consentano a ognuno di contribuire nella sfida globale a difesa del clima. Un nuovo modo di fare banca che ottimamente coniuga valore economico a valore ambientale e ci vede impegnati su due fronti:

- un progetto di riforestazione per il nostro territorio
- una selezione di proposte Green che ti aiutano a vivere in modo più sostenibile. Le riconosci dal logo con l'ape nella fogliolina verde.



Il progetto s'inserisce nella più ampia strategia di sostenibilità di Sparkasse, con l'ambizione di portare il nostro "contributo green" in tutti i territori in cui siamo presenti:

PROGETTO DI RIFORMAZIONE



Sparkasse sostiene **Mosaico Verde**, campagna per la riqualificazione del territorio attraverso progetti di forestazione, ideata da AzzeroCO2 e Legambiente.

Il Progetto, di durata triennale, prevede attività di ripulitura delle aree dagli alberi abbattuti e di piantumazione di nuovi alberi per la ricostituzione dei boschi danneggiati dalla tempesta Vaia nell'autunno del 2018.

Le zone interessate sono:

- Corvara in Badia (BZ)
- Carano (TN)
- Val di Zoldo (BZ)



LA VERSIONE ZEROCARTA DEI CONTI CORRENTE



L'opzione ZeroCarta del conto corrente è stata creata con la finalità di avere un uso più consapevole della carta, risparmiando risorse e sostenendo la riforestazione.

Attraverso l'ISI-banking si può gestire ed accedere al proprio conto corrente privato in tutta comodità, e senza che la documentazione debba essere stampata, mentre i documenti e i contratti vengono firmati sul tablet in filiale.

La versione ZeroCarta è stata introdotta per i conti Basic, Active, Premium, Silver e Platinum.

PRESTITO GREEN



Il Prestito personale Green è finalizzato a:

- acquisto di impianti residenziali ad energia rinnovabile;
- interventi di riqualificazione energetica della casa;
- efficientamento e risparmio idrico;
- acquisto di auto e veicoli elettrici.

INVESTIMENTI RESPONSABILI



Con investimenti responsabili si intendono quei prodotti con un alto profilo di responsabilità sociale (p.e. diritti umani, condizioni di lavoro, pari opportunità, salute e sicurezza e sicurezza dei dati), ambientale (p.e. inquinamento e rifiuti, cambiamento climatico, urbanizzazione e scarsità di risorse) e di governance (p.e. indipendenza del consiglio, retribuzioni del manager, politiche fiscali e etica del business) secondo i criteri **ESG (Environmental, Social and Governance)**, grazie alle nostre partnership con importanti società di investimento.

Si tratta di criteri significativi che rivelano molto circa la qualità di un'azienda, arrivando anche a influenzarne – nel bene e nel male – la performance finanziaria. Per valutare un titolo o un emittente, quindi, oltre ai parametri finanziari bisogna considerare anche questi indicatori ESG.



OFFERTA LUCE E GAS VERDI



Sottoscrivendo il contratto Luce e Gas si potrà usufruire dell'energia pulita di **Alperia** che viene introdotta nelle centrali idroelettriche dell'Alto Adige, nel rispetto dell'ambiente e senza emissioni di CO₂.

Tutte le emissioni di gas a effetto serra vengono compensate attraverso un progetto certificato a tutela del clima. Questa posizione climaticamente neutra del Green Gas di Alperia è confermata di anno in anno dall'ente di certificazione indipendente TÜV NORD.

NOLEGGIO DI VEICOLI ELETTRICI



Sparkasse ha deciso di cogliere le opportunità offerte da tale mercato sviluppando una partnership in esclusiva per il canale bancario sul territorio (TAA) con la società leader di mercato, **ALD Automotive**, per l'attività di Noleggio a Lungo Termine da offrire alla clientela per mezzo della rete di vendita.

Attraverso l'accordo con ALD i clienti Sparkasse potranno accedere ai numerosi servizi offerti dalla società di noleggio a lungo termine, quali:

- ALD Full Rent: servizio di noleggio all inclusive
- ALD 2W: servizio di noleggio scooter e moto
- eGo: servizio di noleggio di auto-elettriche
- ALD Permuta: servizio di ritiro usato, il cui valore viene convertito per il noleggio a lungo termine di un'autovettura
- RICARICAR: servizio pay per use, che prevede un chilometraggio mensile limitato, con canone contenuto, e la possibilità di "ricaricare" i chilometri in base alle effettive necessità di utilizzo

8.1 Gestione responsabile delle risorse

Il Gruppo data la natura dei suoi servizi e prodotti, annovera tra le materie prime principalmente la carta e i toner. Nel corso degli anni sono state attivate numerose iniziative al fine di impiegare le risorse in modo più efficace ed efficiente possibile. In particolare, per ridurre i propri impatti diretti sull'ambiente e, contemporaneamente avviare azioni di *cost saving*, a partire dal 2017, il Gruppo ha adottato un programma strategico per incentivare e diminuire drasticamente l'utilizzo di carta e toner, chiamato "*paperless*" che prevede l'implementazione di processi di lavoro improntati alla riduzione del consumo carta, reso possibile anche attraverso l'utilizzo della firma digitale¹⁰ da parte dei clienti della Capogruppo che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta, determinando di fatto significativi vantaggi derivanti dalla dematerializzazione del cartaceo. Inoltre, a partire dal 2018 si è iniziato gradualmente a introdurre l'utilizzo della carta riciclata (pari a ca. 30% della carta acquistata), iniziando con gli uffici di Direzione. Questo ha consentito sia un minor impatto dal punto di vista ambientale che un contenimento dei costi, nonostante l'incremento a livello internazionale del costo della materia prima cellulosa.

Le attività più rilevanti dal punto di vista degli impatti ambientali sono relative ai seguenti ambiti:

- Riduzione dei consumi di carta ed efficientamento dei relativi processi di utilizzo;

¹⁰ La firma digitale è l'equivalente elettronico della tradizionale firma autografa su carta ed ha piena validità legale, garantendo l'integrità, l'autenticità e la non ripudiabilità del documento elettronico sulla quale è apposta.



- ii. Acquisto di carta con certificazione Forest Stewardship Council (FSC);
- iii. Acquisto di carta riciclata.

Nella seguente tabella si riportano le informazioni relative alla quantità di carta acquistata (in Kg) all'anno e costo totale per anno e, la quantità di toner acquistati (numerosità) all'anno e costo totale per anno.

Da notare che a fronte di un incremento della spesa in toner (che è stata totalmente sostenuta dal fornitore, in quanto la Banca sostiene un costo/copia che si è mantenuto costante), si è ridotto il numero di toner utilizzati, in quanto nel corso del 2019 sono state sostituite n. 350 stampanti utilizzate nelle filiali bancarie; questo ha consentito di utilizzare toner più performanti e con durata maggiore.

Tabella 49 - Materiali utilizzati rilevanti per il Gruppo

Materiali acquistati	31/12/2019		31/12/2018		31/12/2017	
	Quantità (in kg)	Costo complessivo (iva esclusa in euro)	Quantità (in kg)	Costo complessivo (iva esclusa in euro) (iva esclusa)	Quantità (in kg)	Costo complessivo (iva esclusa in euro)
Carta da ufficio acquistata	66.695	59.795	72.148	61.561	74.418	58.421
Toner acquistati	2.618	550.156	4.595	469.241	4.532	443.167

Nella seguente tabella si riportano le informazioni relative alla quantità di carta acquistata in (Kg) con certificazione Forest Stewardship Council (FSC), costo totale per anno e, la relativa percentuale sul totale della carta acquistata annualmente.

Tabella 50 - Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato

Quantità e costo e percentuale dei materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato									
Materia prima che deriva da materiali riciclati	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	Quantità (in kg)	Costo (iva esclusa) in euro	Percentuale su totale della quantità carta acquistata	Quantità (in kg)	Costo (iva esclusa) in euro	Percentuale su totale della quantità carta acquistata	Quantità (in kg)	Costo (iva esclusa) in euro	Percentuale su totale della quantità carta acquistata
Carta acquistata con certificazione Forest Stewardship Council (FSC)	66.695	59.795	100%	72.148	61.561	100%	74.418	58.421	100%
Carta riciclata acquistata	17.813	15.390	26,7%	21.913	18.392	30,4%	0	0	0,0%

Il progetto "paperless" sta continuando a portare risultati soddisfacenti proseguendo nella diminuzione della quantità di carta acquistata e quindi utilizzata: nel 2016 essa era pari ad una quantità di 81.886 Kg, nel 2017 di 74.418 kg, nel 2018 di 72.148 kg e nel 2019 di 66.695 kg. Ciò significa una riduzione nel periodo 2016-2019 pari a circa il 18%. Ulteriori fattori che hanno inciso in questa riduzione sono stati il passaggio da una grammatura della carta da 80gr/mq a 75 gr/mq e la chiusura di alcune filiali con il conseguente accorpamento.

Rimane costante l'impegno del Gruppo nell'acquisto di carta con certificazione Forest Stewardship Council (FSC) che, dopo una diminuzione di questa al 63% nel corso del 2017, si è ritornati nel 2018 e nel 2019 ad utilizzare unicamente fornitori con prodotti certificati.



Come in precedenza evidenziato, si rammenta che, sulla base degli esiti dell'analisi di materialità illustrata nel precedente par. 2, non rientra tra i temi rilevanti l'impiego delle risorse idriche alla luce dell'operatività del Gruppo. Ciò nonostante il consumo complessivo di risorse idriche è stato stimato partendo dai dati della Direzione generale ubicata a Bolzano e risalendo al dato complessivo sulla base del numero dei collaboratori. Il consumo pro capite pari a ca. 22 metri cubi per collaboratore e anno risulta essere in linea con i principali benchmark di mercato.

Tabella 51 - Prelievo totale di acqua per fonte

Consumo d'acqua	Unità di misura	2019	2018	2017
Consumo d'acqua	m3	27.274	27.000	nd
Consumo d'acqua / per dipendente	m3	21,6	21,6	nd

8.2 Gestione dei rifiuti

La politica del Gruppo in tema di gestione dei rifiuti mira a garantire una gestione sostenibile degli stessi attraverso il riciclo e lo smaltimento sicuro dei rifiuti pericolosi; in tale ottica, il Gruppo è doverosamente impegnato nella raccolta differenziata dei rifiuti.

Il Gruppo produce rifiuti principalmente in relazione all'attività bancaria e finanziaria svolta dalla Capogruppo e per la quale i principali rifiuti prodotti sono riconducibili alla categoria dei "rifiuti non pericolosi" determinati dalla tipica attività di erogazione di servizi nonché, dalle operazioni di manutenzione svolte per il regolare funzionamento degli uffici e delle filiali. Per queste attività vengono utilizzati e smaltiti diverse tipologie di rifiuti il cui impatto sull'ambiente viene attentamente monitorato.

I rifiuti prodotti sono, per quanto possibile, riciclati e, qualora non riciclabili, smaltiti nei siti più idonei a seconda della tipologia del rifiuto stesso. Le attività di smaltimento dei rifiuti sono gestite attraverso i servizi municipali di nettezza urbana e ditte specializzate esterne.

Nel 2019 il Gruppo ha smaltito complessivamente circa 37.000 Kg di rifiuti, con un significativo decremento rispetto all'anno precedente, che aveva visto diversi interventi di riorganizzazione dei magazzini ed archivi del Gruppo oltre al trasferimento di alcune filiali in locations maggiormente prestigiose (i.e. Padova e Belluno).

Nella seguente tabella si riportano le informazioni relative ai rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi gestiti e smaltiti dal Gruppo con riferimento al peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento.

Tabella 52 - Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti

Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti (in Kg)	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Totale peso rifiuti non pericolosi:	37.097	201.909	66.736
Materiale uffici- rifiuti misti da costruzione e demolizione	19.690	158.418	22.000
Imballaggi misti	7.946	200	970
Apparecchiature elettroniche fuori uso	0	10414	0
Pallet in legno	0	23.090	3.120
Schede elettroniche	0	0	0
Carta	6.765	6.750	34.521
Toner	2.696	3.037	6.125
Totale peso rifiuti pericolosi:	0	170	0
Tubi fluorescenti e altri tubi contenenti mercurio	0	0	0
Apparecchiature elettroniche (monitor)	0	0	0



Lo smaltimento delle singole categorie di rifiuti avviene secondo le modalità previste dalle leggi vigenti, conferendo il materiale nei punti di raccolta individuati dai singoli Comuni ove opera il Gruppo.

8.3 Emissioni atmosferiche e consumi energetici

Il Gruppo tiene fortemente in considerazione i consumi energetici, consapevole degli impatti ambientali che questi generano, per questo motivo sta attuando misure volte alla razionalizzazione dei consumi e investimenti in energie rinnovabili.

Nel 2015 è stato avviato un programma di efficientamento energetico che è entrato nella sua fase esecutiva nel 2018 attraverso importanti investimenti nelle sedi centrali ed in tutte le filiali della banca che hanno consentito, a partire dal 2019, di raccogliere i primi importanti risultati in termini di minori emissioni atmosferiche e minori consumi energetici. Il progetto abbraccia un arco temporale decennale e prevede, a regime, e quindi nei prossimi 2-3 anni, la riduzione strutturale del 20% di emissioni di gas serra e dei consumi energetici. I risultati del 2019 hanno superato le aspettative in quanto i risparmi energetici consuntivati nel periodo sono, di fatto, in linea con i risultati attesi a regime e sfiorano il 20%. Nello specifico, la riduzione dei consumi di energia elettrica rispetto alla *baseline* energetica del 2016, dopo le normalizzazioni tecniche, è pari al 19,69%; per quanto riguarda il gas, i cui consumi sono da ritenersi marginali rispetto all'energia elettrica, la riduzione dei consumi si è attestata sul 10,24%.

Nel corso del prossimo esercizio prenderà avvio un secondo pacchetto di misure energetiche che consentirà di migliorare ulteriormente l'efficienza del Gruppo; tali misure sono riferibili al relamping degli impianti illuminotecnici ed all'ottimizzazione degli algoritmi adattivi che regolano le curve delle temperature e della luminosità negli ambienti di lavoro.

Le filiali della Capogruppo sono realizzate secondo standard moderni ed eco compatibili che minimizzano gli impatti ambientali durante il corso del normale svolgimento delle attività, dotando le strutture di impianti di climatizzazione a basso consumo e bassa emissione e utilizzando tutti gli accorgimenti possibili per preservare l'ambiente.

Nella seguente tabella si riportano le informazioni relative al consumo energetico interno al Gruppo.

Tabella 53 - Consumo energetico interno al Gruppo

Energia	Unità di misura	2019
Totale consumi energia	GJ	22.345
Gas naturale per riscaldamento	GJ	6.131
Gasolio per autotrazione	GJ	1.897
Energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile	GJ	14.317
% Energia rinnovabile sul totale	%	64%
Parco auto	Unità di misura	2019
Totale mezzi uso aziendale	n.	16
Totale mezzi uso promiscuo	n.	27
Totale mezzi	n.	43
Totale consumi carburante non rinnovabile uso aziendale	GJ	556
Totale consumi carburante non rinnovabile uso promiscuo	GJ	1.342
Totale consumi carburante	GJ	1.897

[1] Fattori di conversione: Potere Calorifico Inferiore del gas naturale pari a 0,034 GJ/Sm³, densità media del gasolio per autotrazione pari a 0,84 kg/litro, Potere Calorifico Inferiore del gasolio per autotrazione pari a 0,04278 GJ/kg (Fonti Nir National Inventory Report 2019). Per la conversione dell'energia elettrica è stato considerato un valore costante pari a 0,0036 GJ/kWh.



Uno dei principali impatti diretti delle istituzioni finanziarie è determinato dai viaggi d'affari, inclusi sia i viaggi per conto della società o l'utilizzo della flotta aziendale. I viaggi d'affari comprendono gli spostamenti dei collaboratori per le visite alla clientela oltre che per misure di formazione e/o aggiornamento professionale.

Pertanto, il Gruppo monitora costantemente, attraverso gli indicatori illustrati nelle seguenti tabelle, le emissioni dirette di gas a effetto serra (GHG) connesse a:

- a) consumo energia elettrica derivante da fonte rinnovabile, riscaldamento, raffreddamento a vapore che derivano dalla combustione di combustibili in fonti stazionarie (quali caldaie, forni e turbine) e da altri processi di combustione;
- b) consumo di gasolio per trasporti con mezzi di proprietà dell'organizzazione (sia per uso aziendale che per uso promiscuo)

A tal fine è stato calcolato:

- l'indice SCOPE 1, cioè la quantità di CO₂ relativa al consumo per il riscaldamento ed i carburanti;
- l'indice SCOPE 2, cioè la quantità di emissioni di CO₂ causata dall'utilizzo di energia elettrica.

In riferimento ai dati inerenti le emissioni presenti nella seguente DNF, si precisa che non sono rendicontati i dati relativi agli anni precedenti, nello specifico 2017 e 2018, poiché è stata affinata la metodologia di calcolo ed è variata la modalità di presentazione dei dati stessi che non ne permetterebbe il confronto.

Tabella 54 - Flotta auto: Km annuali percorsi e relative emissioni per tipologia[1]di mezzo

Uso aziendale	Unità di misura	2019	
		Totale	Totale [t CO ₂]
Gasolio	km	375.000	117,90
Mezzi	n.	16	
Uso promiscuo [2]	Unità di misura	2019	
		Totale	Totale [t CO ₂]
Gasolio	km	689.363	113,71
Mezzi	n.	27	
Totale	km	1.064.363	231,61
Mezzi	n.	43	

[1] Si specifica che si è fatto riferimento all'utilizzo delle auto aziendali, di quelle fornite ad uso aziendale ed ad uso promiscuo

[2] Si è considerato per le auto ad uso promiscuo a carico dell'azienda il 70% dei consumi totali (70% dei km percorsi durante l'anno)

[3] Per i fattori di emissione si è utilizzata la seguente fonte "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - DEFRA 2019"

[4] Le emissioni [Scope 1 e Scope 2] sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

I dati relativi agli spostamenti con mezzi pubblici non sono disponibili.

Tabella 55 - Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1

ANNO	Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1	2019 [t CO ₂]
2019	Riscaldamento: gas naturale	353,21
	Carburante flotta auto: Gasolio	231,61



[1] FONTI utilizzate – Flotta auto: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting DEFRA 2019 Riscaldamento: Gas naturale 0,001975 tCO₂/Smc ISPRA 2019 DEFRA 2019

Tabella 56 - Emissioni indirette di gas a effetto serra - SCOPE 2

ANNO	Tipologia di consumo	Quantità [kWh]	Quantità [t CO ₂]
2019	Energia elettrica acquistata [location-based]	3.976.810	1.258
	Energia elettrica acquistata [market-based]	3.976.810	0,00

[1] FONTI utilizzate – 316 g CO₂/kWh per energia elettrica ITA location-based, 0,001975 tCO₂/Smc per il gas naturale - ISPRA 2019

[2] Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scopo 2: "Location-based" e "Market-based".

L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica. L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica.

Il Gruppo acquista energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile: l'energia elettrica secondo l'approccio *Market-based method* si moltiplica per un coefficiente di emissione pari a zero e quindi non si considera. Ciò permette una riduzione delle emissioni pari a circa 1258 tonnellate di CO₂.

9.

Relazioni con la comunità





9. Relazioni con la comunità

La partecipazione del Gruppo alla vita del territorio non si limita nell'attività bancaria e nell'erogazione di servizi inerenti al settore immobiliare, ma si amplia attraverso il sostegno ad iniziative di carattere culturale, sportivo, economico ed altri interventi d'interesse per il contesto di riferimento e assumendo, con responsabilità un ruolo attivo, di sostegno e collaborazione nei confronti del territorio e delle comunità in cui opera.

Il Gruppo contribuisce allo sviluppo economico del proprio territorio promuovendo da tempo iniziative a sostegno della comunità locale, anche con un ritorno sociale, ispirandosi ai principi, ai valori e alla tradizione che da sempre lo contraddistinguono e lo caratterizzano: il forte radicamento sul territorio, il sostegno alla crescita economica della collettività di riferimento, l'elevata qualità nelle relazioni con la clientela.

Nel tempo, il Gruppo ha acquisito la capacità di rappresentare un elemento indispensabile per la crescita e lo sviluppo del territorio e delle comunità locali sia attraverso la raccolta e l'incentivazione del risparmio, sia attraverso il sostegno agli investimenti da parte dell'imprenditoria locale, favorendo in tal modo la crescita e lo sviluppo di famiglie, piccoli imprenditori e aziende, operando nel rispetto della persona, dell'ambiente e delle specificità culturali del contesto territoriale in cui opera.

L'attenzione alle tematiche sociali si evince sia dai temi "*materia*" al centro dell'interesse interno ed esterno del Gruppo nonché, dalle numerose iniziative promosse negli anni con enti e associazioni tra le quali: ACRI, Gruppi di lavoro ABI. La Capogruppo è, inoltre, aderente a:

- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)
- Associazione delle libere e pubbliche Casse di Risparmio tedesche, Brema (socio straordinario)
- Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
- Verband der Auslandsbanken e Association of Foreign Banks in Germany Bundesverband deutscher Banken

La tabella di seguito riportata illustra le principali Associazioni in cui il Gruppo ha un ruolo attivo. Al riguardo si specifica che, in tale contesto, non rilevano le partecipazioni di natura finanziaria detenute dalle Entità del Gruppo.

Tabella 57 - Elenco Associazioni

Associazioni/Ente	Ruolo nella governance	Membership strategica per il Gruppo	Quota di Adesione Annuale (in euro)		
			2019	2018	2017
ABI (Associazione Bancaria Italiana)	Componente Comitato Esecutivo	SI	138.304	130.015	129.410
ESBG European Savings and Retail Banking Group	Board member	NO		==	==
ACRI (Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio S.p.A.)	Vice-Presidente Comitato Esecutivo Presidente Comitato società bancarie	SI	30.175	29.061	29.141

Le suddette Associazioni rivestono una particolare rilevanza per il Gruppo in quanto la Banca assume il ruolo di membership strategica e svolge anche un ruolo attivo all'interno della governance, riconosciuto per ABI all'interno del Comitato Esecutivo mentre per ACRI all'interno del Collegio dei Revisori dei Conti.

La tabella di seguito riportata, illustra le informazioni relative al valore monetario dei contributi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione, su base consolidata, per investimenti in Ricerca & Sviluppo nonché, altre tipologie di contributi.



Tabella 58 - Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione

Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione (dati in euro)	2019	2018	2017	Note
Contributi per investimenti, R&S e altre tipologie di contributi	239.000	207.000	210.035	rimborso spese formazione personale
Credito d'imposta per ART Bonus	32.500	32.500	0	

Con riferimento ad eventuali contributi erogati dal Gruppo a partiti politici si specifica che il Gruppo non eroga alcun contributo finanziario e/o in natura a favore di partiti politici.

Il Gruppo è pienamente consapevole che le proprie relazioni con la comunità locale rappresentano un'importante leva per la creazione di valore all'interno del territorio in cui opera.

Per tale ragione, il Gruppo è costantemente impegnato a sviluppare e sostenere iniziative che contribuiscano allo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio, contribuendo, direttamente o indirettamente, a supportare e finanziare progetti e iniziative che abbiano un impatto positivo per il territorio in cui opera.

Nel corso del 2019, sono state molteplici e varie le iniziative collegate al territorio locale, nell'ambito dell'attività di pubbliche relazioni, eventi e sponsorizzazioni. Tali attività hanno l'obiettivo di:

- sostenere e consolidare i rapporti con il tessuto sociale ed economico territoriale;
- rafforzare i rapporti esistenti con la clientela aumentandone la fidelizzazione;
- aumentare la presenza sul territorio e nei principali eventi a carattere culturale, sportivo e sociale per affermare la vicinanza alla comunità locale;
- aumento della notorietà del marchio;
- curare l'immagine e il marchio, con l'obiettivo di rafforzare il Gruppo in maniera positiva nell'immaginario collettivo locale;
- focalizzare l'attenzione su sponsorizzazioni di valore per il Gruppo e per la comunità e su iniziative di elevata visibilità, che abbiano un forte impatto sul territorio.

I Soci rappresentano un patrimonio fondamentale per una banca territoriale come la nostra che ha come obiettivo lo sviluppo del tessuto economico e sociale. Risale al 2018 il rilancio del Club Sparkasse, riservato esclusivamente ai Soci della banca, introducendo una serie di importanti novità: Club Sparkasse, accessibile tramite il sito dedicato www.clubsparkasse.it, è articolato in 3 aree, ognuna delle quali offre particolari vantaggi: prodotti bancari, eventi e articoli regalo. Oltre a vantaggi ed offerte, il Club Sparkasse riserva ai Soci altre importanti novità in occasione dei loro compleanni.

Sono state molteplici e sempre mirate le iniziative, realizzate nel corso del 2019, nell'ambito dell'attività di pubbliche relazioni, eventi e sponsorizzazioni, con lo scopo di un ulteriore rafforzamento del già forte radicamento sul territorio.

Tra le numerose iniziative è significativo lo stretto rapporto, ulteriormente approfondito e intensificato, instaurato dalla banca con la Libera Università di Bolzano, consolidando le collaborazioni esistenti e aggiungendone di nuove.

Di seguito un resoconto delle iniziative e degli eventi più significativi del 2019:

- Libera Università di Bolzano

Nel 2019 sono state consegnate le prime borse di studio "targate" Sparkasse. Grazie al sostegno della Banca, tre studenti tra i più qualificati del corso di laurea in Accounting e Finanza presso la Libera Università di Bolzano possono trascorrere un anno nella metropoli finanziaria di New York, iscrivendosi presso la Zicklin School of Business del Baruch College (City University of New York). Essi hanno dunque l'opportunità di trascorrere un anno negli Stati Uniti e di conseguire una doppia laurea: quella italiana e



quella americana. Il Baruch College non offre solo un insegnamento di eccellenza ma è molto vicino a Wall Street, il centro finanziario del mondo ed è sede di una grande diversità culturale, con una comunità di studenti e docenti che comprende 160 paesi e oltre 110 lingue diverse. Sparkasse è anche partner ufficiale del nuovo corso di laurea magistrale in Accounting e Finanza, impegnandosi a finanziare un premio di laurea in denaro, da assegnare alla tesi più meritevole. Investire nel futuro è un fattore chiave: come Banca vogliamo essere un polo attrattivo per i giovani.

Grande è stato l'interesse per il progetto "Alternanza Scuola-Lavoro": la banca, presso la Sparkasse Academy, in collaborazione con la Facoltà di Economia, ha offerto una giornata di orientamento sviluppatasi in cinque lezioni introduttive di carattere finanziario alla quale hanno partecipato un centinaio di studenti degli istituti tecnici commerciali di lingua italiana e tedesca provenienti dall'intero territorio della provincia di Bolzano.

Da citare, inoltre, l'importante progetto di ricerca sul tema di Artificial Intelligence e Big Data nel settore bancario, in corso di sviluppo da parte di un team di professori e ricercatori delle Facoltà di Economia ed Informatica assieme ad un team di Sparkasse e di LDV20.

- Unione Albergatori e Pubblici Esercenti (HGV)

È proseguita la partnership con L'Unione Albergatori e Pubblici Esercenti (HGV) della provincia di Bolzano, che prevede l'offerta, riservata esclusivamente ai soci del HGV, di un pacchetto completo di prodotti e servizi a condizioni favorevoli. Con questo nuovo pacchetto, esclusivo per i circa 5.000 soci del HGV, la banca vuole offrire un contributo importante e rafforzare la cooperazione con il settore alberghiero. L'accordo include agevolazioni sia per i nuovi correntisti, sia per rapporti di conto già in essere.

- Associazione dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (ADCEC)

Prosegue la collaborazione con l'Associazione dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (ADCEC) delle Tre Venezie per promuovere iniziative e progetti di formazione e aggiornamento su temi trasversali e d'interesse comune nonché per favorire il dialogo e la sinergia tra commercialisti, imprese, banca e territorio. L'ADCEC delle Tre Venezie, partecipata dai 13 Ordini locali presenti in Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige, svolge un'attività di formazione, con percorsi formativi condivisi che tengono conto delle specifiche esigenze territoriali, organizzati dall'Associazione anche in collaborazione con primari Enti formatori. Un successo è stato il seminario, organizzato da ADCEC insieme a Sparkasse e JIACC (Joint Italian Arab Chamber of Commerce) su temi economici riguardante gli Emirati Arabi Uniti. Inoltre, in autunno si è svolta la "1ª Giornata del Triveneto", dal titolo "L'oro blu. L'economia dell'acqua che nutre, trasporta, produce". L'appuntamento ha visto la partecipazione straordinaria di Gabriella Greison, fisica, scrittrice, giornalista professionista e attrice teatrale, nota anche come "la rockstar della fisica". La Giornata è stata organizzata con il fondamentale sostegno della Banca in qualità di main sponsor.

- Confindustria Verona, Vicenza e Trento

Confindustria Verona, Confindustria Vicenza e Confindustria Trento hanno siglato un accordo congiunto con Sparkasse per favorire le oltre 4mila imprese associate nell'accesso ai finanziamenti agevolati di SIMEST, società che con SACE costituisce il Polo dell'export e dell'internazionalizzazione del Gruppo Cassa depositi e prestiti. L'obiettivo dell'accordo è rafforzare la positiva dinamica di crescita dell'export e aumentare la già rilevante platea di imprese che si affacciano sui mercati internazionali. I finanziamenti agevolati per l'internazionalizzazione sono, infatti, uno strumento che SIMEST offre a valere su fondi pubblici gestiti per conto del Ministero dello Sviluppo Economico con l'obiettivo di sostenere la crescita delle aziende italiane attraverso l'internazionalizzazione. Con questa partnership, Sparkasse conferma la sua vocazione a sostenere le imprese nei processi di internazionalizzazione e nello sviluppo delle loro attività sui mercati esteri. Il nostro team di International Desk che vede il suo quartier generale basato su Verona, con presidi commerciali anche nelle provincie di Vicenza e Trento, con questo accordo si propone come punto di riferimento per le oltre 4.000 aziende associate alle Confindustria di Verona, Vicenza e Trento.



- Magnifica Comunità di Fiemme

Sparkasse sostiene la Magnifica Comunità di Fiemme con un finanziamento, a condizioni particolarmente agevolate, destinato a sostenere le spese di recupero del legname abbattuto in seguito alla tempesta Vaia nell'autunno 2018. In occasione dell'incontro ufficiale presso il Palazzo della Magnifica Comunità a Cavalese è stata espressa la vocazione territoriale della Banca, confermando la volontà di sostenere le imprese e le famiglie del territorio. Infatti, il territorio della Magnifica Comunità si estende, oltre che propriamente in Val di Fiemme, anche in parte della Val di Fassa ed in Alto Adige ed il suo patrimonio collettivo è composto di 20.000 ettari di bosco e pascoli.

- Pubbliche Relazioni ed Eventi

È proseguita l'attività di Pubbliche Relazioni, organizzando eventi e realizzando iniziative, con l'obiettivo di sviluppare le relazioni ed i rapporti con le persone, aziende e istituzioni del territorio.

- Forum Finanziario

Grande successo per la seconda edizione di "Südstern Banking & Finance Talk powered by Sparkasse", l'iniziativa alla quale hanno dato vita Sparkasse e Südstern, la rete degli altoatesini all'estero che unisce i migliori cervelli oltrefrontiera. Oltre 80 partecipanti si sono ritrovati in occasione del secondo evento di questo appuntamento annuale, che intende far incontrare gli associati Südstern, interessati a tematiche finanziarie, con esperti del settore bancario e finanziario. Il network degli altoatesini all'estero, "Südstern", è basato sull'idea di facilitare e promuovere la comunicazione e l'interazione fra altoatesini residenti all'estero e il mondo economico, sociale e culturale in Alto Adige. La Banca è partner del sodalizio che conta oltre 2.500 soci in 78 Paesi.

- Incontri informativi

Nel corso dell'anno la Cassa di Risparmio ha organizzato numerose serate informative per i suoi clienti. Particolare focus è stato posto sul tema della sostenibilità degli investimenti. Sono proseguiti anche gli incontri con gli imprenditori "Let's talk Business", nonché i vari eventi dedicati alla clientela Private Banking.

Nel 2019, da parte di Sparkasse, si sono inoltre svolti una serie di eventi dedicati alle imprese, in particolare a quelle di piccole e medie dimensioni. Nell'ambito dell'iniziativa "La banca per l'impresa", promossa dalla Provincia autonoma di Trento, Trentino Sviluppo e Cassa del Trentino, con la partecipazione, tra gli altri, delle Associazioni di Categoria e dei Consorzi di Garanzia Fidi locali. Sono stati affrontati argomenti legati all'accesso al credito da parte delle imprese di minori dimensioni, rispondendo ai quesiti su finanziamenti, rating e Business Plan. Si è trattato di incontri finalizzati a migliorare la relazione "Banca-Impresa", a spiegare come questa sia cambiata negli anni ed in particolare ad agevolare, anche mediante l'ausilio di strumenti finanziari innovativi, l'ottenimento di affidamenti da parte delle PMI.

- Stand Fiere

Con la sua innovativa "filiale mobile Guardare Avanti", Sparkasse è stata presente alla "Fiera Hotel" a Bolzano, quattro giorni dedicati al settore alberghiero e alla gastronomia. Un importante punto d'incontro annuale di albergatori, ristoratori, imprenditori, associazioni e start-up, con circa 22.000 visitatori e oltre 600 espositori su un'area espositiva di 25.000 m². Nell'ambito della fiera si è svolto, in collaborazione con Sparkasse, l'evento "Investment Day", convegno con tavola rotonda dedicata al tema dei finanziamenti per il settore alberghiero.

Inoltre, la Banca ha partecipato con uno stand informativo in occasione di "Idee Casa Unica", la fiera trentina per arredare, ristrutturare e costruire sostenibile. Grande interesse, infine, sia per la Fiera Edilizia Abitativa a Bolzano, uno degli appuntamenti più importanti del settore nel corso dell'anno, sia per la Fiera d'Autunno, sempre a Bolzano, dove la Cassa di Risparmio è stata presente con propri stand informativi.

- Conosci la Tua provincia

"Conosci la tua provincia", si chiama così il simpatico quiz a premi conosciuto da intere generazioni di altoatesini fin dal loro periodo scolastico. Su proposta del "Consorzio Mela Alto Adige" e su iniziativa di



IDM è stata lanciata, in collaborazione con la Banca, una riedizione del quiz. La seconda edizione si è svolta durante l'anno scolastico 2018/19, distribuendo l'opuscolo agli alunni di tutte le scuole secondarie inferiori presenti in Alto Adige. Complessivamente sono stati 2.700 alunni che hanno partecipato al quiz a premi.

- Kids Day

Un autentico successo è stato il Kids Day, organizzato insieme a FC Südtirol/Alto Adige. Un pomeriggio di allenamento e giochi con i giocatori professionisti della squadra di calcio che ha registrato una partecipazione record: circa 200 bambini, accompagnati dai loro genitori, si sono ritrovati al centro sportivo di Maso Ronco ad Appiano.

- Giornata Mondiale del Risparmio

La Giornata Mondiale del Risparmio ha una lunga tradizione nella nostra banca e costituisce un appuntamento fisso. Lo scopo di questo giorno, ideato dalle Casse di Risparmio nel 1924, è da sempre quello di sensibilizzare, in particolar modo i bambini, sull'importanza del risparmio. Tradizionalmente i bambini che si recano nelle filiali Sparkasse insieme ai genitori per svuotare i salvadanai e depositare i risparmi sul loro libretto, ricevono dei piccoli regali.

- Mostra artistica

La tradizionale mostra prenatalizia del 2019, presso la filiale in piazza Walther a Bolzano, ha avuto come tema "Dialoghi in luce". Ponendo al centro la rappresentazione artistica della luminosità in tutte le sue forme, la mostra crea un dialogo tra le opere del passato con quelle di artisti e artiste contemporanei. La mostra artistica rappresenta ogni anno un importante appuntamento volto a sottolineare l'impegno e il ruolo chiave della banca al fine di orientare il suo agire a vantaggio del contesto territoriale e della sua gente. Il tema della mostra 2019 e del calendario artistico 2020 si sposa bene con l'anniversario dei 165 anni della Cassa di Risparmio.

- Sponsorizzazioni

Anche nell'anno 2019, le attività di sponsorship, oltre a promuovere l'immagine e a rafforzare il legame con il territorio, hanno rappresentato anche un importante strumento di relationship. Di seguito ne citeremo alcune delle più significative.

- Sport di squadra

Non solo interazione e nuove amicizie, gli sport di squadra insegnano valori fondamentali per vivere e crescere insieme. Anche al di fuori della palestra o del campo da gioco. Lo sport di squadra è una vera e propria palestra di vita. Si stringono amicizie importanti e si impara a condividere le emozioni. A vincere sono sempre altruismo, comprensione, una sana competizione e, soprattutto, tanto divertimento. Disciplina, spirito di squadra e diligenza sono fattori essenziali per raggiungere gli obiettivi, anche nella propria vita. Sono valori vissuti, con i quali s'identifica anche la Cassa di Risparmio. Nell'ambito del nostro impegno a favore degli sport di squadra, dedichiamo particolare attenzione alla promozione di squadre di primissimo livello. Queste *sponsorship* danno ottima visibilità al nostro marchio.

Da anni la Cassa di Risparmio è un importante sponsor del calcio con FC Südtirol/Alto Adige e dell'Hockey Club Bolzano Foxes nell'hockey su ghiaccio, due squadre al top a livello nazionale e internazionale e che rappresentano un vero e proprio biglietto da visita.

Inoltre, la Sparkasse sostiene le squadre di Hockey Ritten Sport e HC Val Pusteria Lupi. Come novità, nel 2019 la Banca è divenuta sponsor della storica squadra di hockey "HC Sterzing Broncos" di Vipiteno.

La Cassa di Risparmio è anche VIP-Sponsor ufficiale di due squadre di pallamano maschili, SSV Bressanone e SC Merano che militano entrambe in serie A1. Nell'ambito di tale sponsorship sono stati organizzati due "Sparkasse-Day" con la premiazione dei migliori giocatori, nonché l'estrazione di premi ai fan.

Sparkasse sostiene, inoltre, le squadre di pallavolo Trentino Volley, Neruda Volley, Alto Adige Volley Südtirol (AVS) e SSV Bolzano Volley.



Da citare anche lo sport di pallacanestro, dove la Banca è sponsor delle squadre di Aquila Basket Trento, ASD Basket Club Bolzano e Pallacanestro Sisters.

A livello locale, invece, la Sparkasse è sponsor di diverse squadre di calcio tra cui USD Bressanone Calcio, FC Merano Calcio e AC Trento. Queste associazioni rappresentano un punto di aggregazione giovanile nelle città di appartenenza svolgendo un ruolo sociale ed educativo, operando attivamente sia nel settore giovanile sia in quello agonistico.

- Tennis

Il tennis è considerato uno sport completo e armonico, in quanto sono richieste al contempo ottime capacità sia fisiche, tra cui coordinazione, velocità e resistenza, sia mentali, tra cui tattica, riflessi e intuito. Già da molti anni Sparkasse è attiva quale main sponsor di varie valide iniziative in questa disciplina. Così sono targati Sparkasse tre eventi di punta del mondo del tennis:

La “Sparkassen Trophy Cassa di Risparmio” presso il Circolo Tennis Rungg ad Appiano, torneo internazionale considerato il culmine dell'estate sportiva in Alto Adige e uno dei migliori Futures in assoluto a livello mondiale, dove partecipano giovani promesse di tutto il mondo che si contendono preziosi punti per la classifica ATP.

La chicca dell'autunno altoatesino è rappresentata dallo „Sparkasse ATP Challenger“ in Val Gardena, arrivato alla decima edizione. L'élite del tennis maschile mondiale si affronta al Centro Tennis di Ortisei per aggiudicarsi il titolo del rinomato torneo ATP da 64.000 euro. Si tratta del torneo di tennis più importante in Alto Adige che nell'ultima edizione ha visto vincitore il 18-enne altoatesino Jannik Sinner e nelle edizioni precedenti ha trionfato per ben due volte l'altoatesino Andreas Seppi, entrambi tra i 100 migliori giocatori del mondo.

Nel 2019 la banca ha inoltre siglato un accordo di sponsoring con il Tennis Club Bolzano, diventando sponsor del Torneo Futures “Sparkasse Alperia Trophy” sui campi del Tennis Club bolzanino. Oltre ai tennisti di fama internazionale presenti, anche sette tennisti altoatesini hanno avuto occasione di partecipare. Bello spirito di partecipazione ha registrato anche l'evento „Sparkasse meets Tennis“, il minitorneo di doppio svoltosi sabato 5 ottobre presso il Tennis Club Bolzano, dove i clienti Sparkasse hanno avuto l'opportunità di incontrare e disputare il torneo insieme ai soci del Tennis Club bolzanino.

- Altri sport

Da una decina d'anni la banca è Co Sponsor dell'evento “Ski World Cup Alta Badia”, tre giorni all'insegna dello sport-spettacolo, dove il protagonista indiscusso è lo sci con le gare di Coppa del Mondo.

WIRun, che vede la Banca come main-sponsor, è stato un appuntamento importante in occasione della Giornata internazionale contro la violenza sulle donne. Pioggia e freddo non hanno fermato gli oltre 1.400 partecipanti alla corsa o passeggiata non competitiva di 5 chilometri.

La banca è stata partner della competizione sportiva internazionale di tuffi “FINA Diving Grand Prix” che nel 2019 si è svolta a Bolzano con la partecipazione dei migliori atleti italiani nonché protagonisti della scena internazionale dei tuffi.

Inoltre, Sparkasse è divenuto sponsor dell'iniziativa “Bolzano Passion Gala” che ha portato il grande pattinaggio artistico mondiale nel capoluogo altoatesino.

Importante appuntamento è l'evento “Mendola History”, gara automobilistica di Campionato Italiano Regolarità Auto Storiche, organizzata dalla storica Scuderia Dolomiti, una delle più vecchie scuderie automobilistiche italiane.

Si è svolto lo “Sparkasse Golf Trophy”, con assidua partecipazione da parte della clientela. Oltre 100 i clienti presenti a ciascuno dei due tornei, caratterizzati dalla partenza contemporanea della gara in formato “Shot Gun”. Le tappe sono state il Golf Club Passiria e il Golf Club Jesolo.

Infine, è proseguita l'attiva collaborazione con Assisport Alto Adige / Südtiroler Sporthilfe, con l'intento di aiutare e sostenere i giovani talenti altoatesini. La banca è da oltre 15 anni partner ufficiale dell'associazione che ha supportato finora più di 1.400 giovani talenti sportivi, molti dei quali sono divenuti atleti di punta a livello mondiale, conquistando titoli olimpici, paralimpici, mondiali ed europei.

Al fine di sostenere ulteriormente le società sportive nelle loro attività, la Cassa di Risparmio, dal 2019, offre anche la possibilità di richiedere un contributo per l'acquisto di un nuovo pulmino. L'iniziativa si è rivelata molto apprezzata: undici associazioni hanno beneficiato di tale nuova forma di sostegno.



- Economia

Di grande attualità e interesse è stato l'evento "Forum Altoatesino dell'Economia" a Bressanone con il tema: "Un'epoca di transizione". Si tratta di uno degli eventi clou per il tessuto economico non solo locale ma dell'intero Euregio che permette di entrare in contatto e dialogare con interessanti business partner e che costituisce la piattaforma ideale e uno stimolante punto d'incontro per liberi professionisti, imprenditori, manager e "decision makers" con la Sparkasse quale "Main Sponsor".

La Sparkasse ha rinnovato l'importante accordo di sponsoring con Confindustria Trento, l'associazione di categoria alla quale aderiscono oltre 600 aziende con 30.000 addetti. Quale main-sponsor la Banca è stata protagonista dell'Assemblea Generale 2019 di Confindustria Trento, dedicata al tema "L'impresa della responsabilità", svoltasi presso il Centro Congressi di Riva del Garda. Inoltre, nell'ambito della manifestazione è stata presentata anche l'innovativa "filiale mobile" che ha consentito di esibire ai massimi rappresentanti industriali e stakeholder presenti il nuovo concept di filiale "Guardare Avanti".

Come aiutare le imprese artigiane a superare la prova del passaggio del testimone dal titolare agli eredi? Il tema è stato al centro di un convegno organizzato da CNA-SHV (Unione Provinciale degli Artigiani e delle Piccole Imprese) e Unibz (Libera Università di Bolzano) in collaborazione con Sparkasse, dove nell'ambito di una tavola rotonda sono state discusse varie proposte di soluzioni. Sparkasse ha assicurato il suo impegno, in sinergia con i consorzi di garanzia, per affiancare gli imprenditori fin dal 55° anno di età affinché preparino la successione, accompagnando anche gli junior destinati a subentrare con finanziamenti appositi e assistenza a 360 gradi.

Da oltre un ventennio, la Cassa di Risparmio è sponsor principale di Fiera Bolzano, la quale da sempre è punto d'incontro per le aziende italiane e quelle dell'area di lingua tedesca e dei paesi vicini, e crea opportunità concrete per diffondere conoscenze e professionalità fra il Nord e il Sud dell'Europa.

- Cultura e Arte

La Sparkasse è impegnata anche in ambito culturale. Orientando numerosi interventi a sostegno della cultura, intesa come momento di aggregazione sociale, stimolo allo sviluppo e al progresso e opportunità di arricchimento individuale, sostiene importanti iniziative e istituzioni culturali.

In ambito musicale sono da citare il "Südtirol festival merano" che si caratterizza per un ricco programma vivace: un festival internazionale e di grande prestigio con musica offerta da varie orchestre di primissimo livello. Il Festival rappresenta l'eccellenza degli eventi in Alto Adige, concerti di musica classica e barocca, jazz e world music, musica da camera e vocale, proiezioni di film con un pubblico proveniente da tutto il mondo.

A queste si aggiunge il "Südtirol Jazz Festival Alto Adige", che per dieci giorni porta il grande jazz in tutta la provincia di Bolzano nelle location più particolari: castelli, piazze e malghe. È tutto il festival che ama arrampicarsi su vie ancora inesplorate, procedendo su terreni accidentati con l'obiettivo dichiarato di scoprire nuovi paesaggi sonori.

Sempre in ambito musicale, la Cassa di Risparmio è sponsor dell'Orchestra sinfonica Haydn di Bolzano e Trento che opera prevalentemente sul territorio regionale, a cui si affiancano tournée nazionali e internazionali, produzioni discografiche e radiofoniche. Nel giugno 2019 l'Orchestra ha effettuato un'importante tournée in Giappone con concerti a Osaka e nella leggendaria Suntory Hall di Tokyo assieme al premio Busoni 2017 Ivan Krpan.

La banca sostiene da molti anni anche l'orchestra Symphonic Winds che è un riferimento nel panorama musicale europeo della musica per strumenti a fiato. I concerti organizzati dall'orchestra, composta quasi esclusivamente da musicisti locali, a Bolzano, Merano e Bressanone in concomitanza del Natale sono eventi molto apprezzati dalla clientela.

La Cassa di Risparmio promuove e sostiene anche l'arte, indispensabile per lo sviluppo della società stessa.

La banca è "Partner Istituzionale" del Mart, il Museo di arte moderna e contemporanea di Trento e Rovereto, uno dei più importanti musei europei. In tale ruolo, la banca affianca la missione culturale del Museo con una presenza costante a sostegno di tutte le attività promosse durante l'anno, organizzando con il Mart anche nuovi progetti speciali dedicati alla cultura d'impresa e del territorio.

La Sparkasse è sponsor ufficiale di "Merano Arte" presso l'edificio storico "Cassa di Risparmio", uno spazio per l'arte contemporanea nel centro storico della città di Merano.

Focus particolare nell'ambito delle sponsorizzazioni è posto, inoltre, su attività teatrale. L'istituto è sponsor del Teatro Stabile di Bolzano che, dopo il Piccolo di Milano, costituisce il secondo Teatro Stabile d'Italia,



ed è una delle istituzioni culturali più importanti in Regione. Inoltre è sponsor ufficiale del Teatro Cristallo nonché dell'attività teatrale dello Südtiroler Kulturinstitut (SKI). Da citare anche il Piccolo Teatro Carambolage che porta sul palcoscenico spettacoli di cabarettisti di fama internazionale e di artisti locali, oltre a rappresentazioni teatrali e serate letterarie. Da ricordare, infine, il Teatro Cortile che offre un ricco programma di spettacoli per bambini e ragazzi, proponendo le rappresentazioni teatrali anche direttamente nelle scuole sul territorio provinciale.

Menzione particolare merita il Filmclub che fa parte del prestigioso circuito "Europa Cinemas" ed è presente a Bolzano, Merano, Bressanone, Brunico, Vipiteno, Silandro e a Egna, offrendo al pubblico un programma di film orientato sulla qualità delle singole produzioni cinematografiche.

Come novità, la Banca nel 2019 è divenuta sponsor dello storico "Circolo Cittadino" di Bolzano che da oltre 60 anni costituisce un punto fisso della realtà culturale nel capoluogo altoatesino e un importante punto di aggregazione, organizzando pregevoli iniziative culturali rivolte ai soci e alla cittadinanza.

Un'iniziativa particolare, realizzata con il supporto della Banca è avvenuta in occasione del 20° anniversario di fondazione dell'associazione ASAA (Alzheimer Südtirol Alto Adige), festeggiato con una particolare pièce teatrale, dedicato alla tematica della demenza.

La tabella di seguito riportata illustra un estratto delle attività di sponsorship/partnership intraprese dal Gruppo nel corso dell'anno 2019.



Tabella 59 - Sponsorship

Ambito Economico	
Main sponsor	Sponsor
Fiera di Bolzano Forum Altoatesino dell'Economia	Azienda di Soggiorno di Bolzano ADCEC Tre Venezie CNA - SHV Bolzano Confindustria Trento Libera Università di Bolzano Politecnico di Milano Südstern

Ambito Sportivo	
Main sponsor	Sponsor
F.C. Südtirol - Alto Adige	AC Trento
HCB Alto Adige Foxes Sparkasse Golf Trophy Sparkassen Trophy ITF Futures Sparkasse ATP Challenger Val Gardena Südtirol Assisport Alto Adige – Südtiroler Sporthilfe	AVS Alto Adige Südtirol Volley Aquila Basket Trento FC Merano Calcio Basket Club Bolzano FINA DIVING Grand Prix HC Sterzing Broncos HC Pustertal Neruda Volley Handball Meran SSV Brixen Handball Pallacanestro Bolzano ASD Passion Gala Rally Mendola History Ritten Sport Ski World Cup Alta Badia SSV Bozen Volley Südtiroler Laufverein Tennisclub Bozen Trentino Volley USD Bressanone Calcio WiRun

Ambito Culturale	
Main sponsor	Sponsor
Orchestra Haydn Settimane Musicali Meranesi Südtirol Jazz festival Alto Adige Symphonic Winds	Alzheimer Vereinigung Südtirol Cortile-Theater im Hof Carambolage Circolo Cittadino Bolzano Filmclub Kennst du deine Heimat? Mart Merano Arte - edificio Cassa di Risparmio Südtiroler Kulturinstitut Teatro Stabile di Bolzano Teatro Cristallo

Nel 2019 l'importo complessivo erogato nell'ambito delle attività di sponsorship e partnership è stato pari a Euro 743.047 (rispetto a Euro 747.771 nel 2018) come si evince dalla tabella di seguito riportata.

Tabella 60 - Importi attività di sponsoring/partnership

Importi attività di sponsoring / partnership	2019	2018	2017
Importi Sponsoring (IVA inclusa)	743.047	747.771	582.938



Box-Fondazione Cassa di Risparmio.

Rilevante nelle attività promosse per il territorio è il ruolo della **Fondazione Cassa di Risparmio**, costituita nel 1992, che sostiene in particolare quei progetti e iniziative che rispecchiano un interesse generale per la provincia di Bolzano e che possono produrre un effetto di lungo periodo e di ampio beneficio per tutta la collettività. Nel corso del tempo e grazie al suo profondo impegno, la Fondazione si è assicurata un ruolo centrale nella promozione di settori quale l'arte, la ricerca scientifica, l'assistenza alle categorie socialmente deboli, nonché la filantropia, con l'obiettivo di continuare coerentemente su questa strada per lasciare delle tracce importanti a livello provinciale.

Grazie alle erogazioni della Fondazione sono state sottoposte ad opere di conservazione, risanamento e restauro chiese, cappelle, fortezze e castelli nel territorio; contemporaneamente sono stati sostenuti generosamente il settore teatrale e musicale oltre alle numerose esposizioni in musei e gallerie. Anche il settore della formazione, scienza, ricerca e la filantropia hanno beneficiato delle erogazioni della Fondazione, permettendo la riuscita di numerosi progetti e iniziative di respiro provinciale.

Per la lista completa delle organizzazioni e attività che beneficiano dei contributi della Fondazione si rimanda al seguente link: www.stiftungsparkasse.it.



GRI Content Index

GRI STANDARDS 2016	DESCRIZIONE	CAPITOLO DNF	PAGINA
102-1	Nome dell'organizzazione	Profilo del Gruppo	15
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Profilo del Gruppo	18
102-3	Luogo della sede principale	Profilo del Gruppo	15
102-4	Regioni in cui opera l'organizzazione	Profilo del Gruppo	18
102-5	Proprietà e forma giuridica	Profilo del Gruppo	15
102-6	Mercati serviti	Profilo del Gruppo	18
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Performance economica	8
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	Lavoro e diritti umani	73
102-9	Catena di fornitura	Catena di fornitura	97
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Catena di fornitura	97
102-11	Approccio prudenziale/ Risk Management	Governance e gestione dei rischi	48
102-12	Iniziative esterne	Relazioni con la comunità	112
102-13	Adesioni ad associazioni	Relazioni con la comunità	111
102-14	Lettera del vertice aziendale rivolta agli stakeholders	Lettera agli stakeholders	6
102-16	Valore, principi, standard e norme di comportamento	Profilo del Gruppo	17; 57
102-17	Meccanismi per la richiesta di consulenze su questioni etiche	Governance e gestione dei rischi	57
102-18	Struttura di Governance	Governance e gestione dei rischi	37
102-22	Composizione del massimo organo di Governo e relativi Comitati	Governance e gestione dei rischi	37
102-25	Conflitti di interessi	Governance e gestione dei rischi	51
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel processo di reporting di sostenibilità	Nota metodologica	14
102-35	Politiche retributive	Governance e gestione dei rischi	53
102-36	Processo per la determinazione della remunerazione	Governance e gestione dei rischi	53
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Stakeholders e Matrice di Materialità	23
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Lavoro e Diritti umani	75
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Stakeholders e Matrice di Materialità	22
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Stakeholders e Matrice di Materialità	23
102-44	Identificazione dei temi rilevanti	Stakeholders e Matrice di Materialità	24
102-45	Bilancio consolidato	Profilo del Gruppo	8; 30
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	Stakeholders e Matrice di Materialità	25
102-47	Temi materiali	Stakeholders e Matrice di Materialità	26
102-48	Rettifiche rispetto al report precedente	Nota metodologica	12
102-49	Cambiamenti rilevanti rispetto al report precedente	Nota metodologica	12
102-50	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	Nota metodologica	10
102-51	Data pubblicazione del report più recente	Nota metodologica	10
102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica	10
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Contatti	124
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard	Nota metodologica	11
102-55	Indice dei contenuti GRI	GRI Content Index	121



102-56	Certificazione esterna	Relazione società di revisione	125
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del relativo perimetro	Stakeholders e Matrice di Materialità	32
103-2	Approccio gestionale e le sue componenti:		
	<i>Governance</i>	Governance e gestione dei rischi	37
	<i>Gestione dei rischi</i>	Governance e gestione dei rischi	48
	<i>Gestione conflitti di interessi</i>	Governance e gestione dei rischi	51
	<i>Politiche di remunerazione ed incentivazione</i>	Governance e gestione dei rischi	53
	<i>Antitrust</i>	Governance e gestione dei rischi	54
	<i>Conformità alle norme</i>	Governance e gestione dei rischi	55
	<i>Etica del Gruppo</i>	Governance e gestione dei rischi	58
	<i>Anticorruzione</i>	Governance e gestione dei rischi	59
	<i>Antiriciclaggio</i>	Governance e gestione dei rischi	62
	<i>Gestione dei reclami</i>	Governance e gestione dei rischi	62
	<i>Solidità patrimoniale, finanziaria ed economica</i>	Performance economica	30
	<i>Innovazione e qualità dell'offerta</i>	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	64
	<i>Finanza sostenibile</i>	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	71
	<i>Inclusività e accesso al credito</i>	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	71
	<i>Trasparenza e contrattualistica</i>	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	69
	<i>Tutela e sicurezza dei dati personali</i>	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	70
	<i>Politiche e sostegno all'occupazione</i>	Lavoro e Diritti umani	73
	<i>Welfare e qualità della vita in azienda</i>	Lavoro e Diritti umani	79
	<i>Formazione e sviluppo professionale</i>	Lavoro e Diritti umani	81
	<i>Diversità e inclusione</i>	Lavoro e Diritti umani	87
	<i>Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro</i>	Lavoro e Diritti umani	91
<i>Gestione responsabile della catena di fornitura</i>	Catena di fornitura	97	
<i>Gestione responsabile delle risorse</i>	Ambiente e climate change	105	
<i>Emissioni atmosferiche e consumi energetici</i>	Ambiente e climate change	108	
<i>Gestione dei rifiuti</i>	Ambiente e climate change	107	
<i>Sostegno per iniziative sociali</i>	Relazioni con la comunità	110	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Governance e gestione dei rischi	47
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Performance economica	32
201-4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Relazioni con la comunità	112
202-1	Rapporto tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	Lavoro e Diritti umani	75
202-2	Percentuale di senior manager assunti e appartenenti alla comunità locale	Lavoro e Diritti umani	75
204-1	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali	Catena di fornitura	101
205-2	Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	Governance e gestione dei rischi	59
205-3	Casi confermati di corruzione e azioni intraprese	Governance e gestione dei rischi	59
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale e pratiche monopolistiche	Governance e gestione dei rischi	56; 59
301-1	Materie prime utilizzate per peso e volume	Ambiente e climate change	106
301-2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da riciclo	Ambiente e climate change	106
302-1	Consumo energetico interno all'organizzazione	Ambiente e climate change	108
303-1	Prelievo totale di acqua per fonte	Ambiente e climate change	107



305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Ambiente e climate change	109
305-2	Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	Ambiente e climate change	110
306-2	Rifiuti per tipologia e r metodo di smaltimento	Ambiente e climate change	107
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Ambiente e climate change	107
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Lavoro e Diritti umani	77
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Lavoro e Diritti umani	79
401-3	Congedo parentale	Lavoro e Diritti umani	80
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Lavoro e Diritti umani	94
403-9	Infortuni sul lavoro	Lavoro e Diritti umani	94
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Lavoro e Diritti umani	82
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Lavoro e Diritti umani	85
404-3	Percentuale dei dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Lavoro e Diritti umani	86
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Lavoro e Diritti umani	44
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Lavoro e Diritti umani	89
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Lavoro e Diritti umani	89
407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Lavoro e Diritti umani	90
415-1	Contributi politici	Relazioni con la comunità	112
417-3	Casi di non conformità riguardanti attività di marketing	Governance e gestione dei rischi	56; 59
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	63
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Governance e gestione dei rischi	56
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali Clienti (valore monetario)	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	71
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali Clienti (valore monetario)	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	71: 102
FS13	Punti di accesso in zone scarsamente popolate o economicamente svantaggiate	Profilo del Gruppo	72
FS14	Iniziative per favorire l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	71



Contatti

La Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è stata predisposta attraverso la collaborazione delle pertinenti Funzioni aziendali della Capogruppo e delle altre Entità del Gruppo coordinate dalla Divisione Organizzazione e Progetti speciali. La presente Dichiarazione è consultabile e scaricabile sul sito www.sparkasse.it. Per maggiori informazioni contattare:

Divisione Organizzazione e Progetti speciali
Via Cassa di Risparmio 12
I-39100 Bolzano

Tel. 0471 232606

E-mail: info@sparkasse.it



Relazione della società di revisione

Deloitte.

Deloitte & Touche S.p.A.
Via Fratelli Bandiera, 3
31100 Treviso
Italia

Tel: +39 0422 587.5
Fax: +39 0422 587812
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

**Al Consiglio di Amministrazione di
Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A.**

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 16 marzo 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*", definiti nel 2016 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'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, 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 del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo 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.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica 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 dai 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 "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi *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 società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed 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 del Gruppo 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. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo.
4. Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, 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 e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. 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 Cassa di Risparmio di Bolzano 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 del Gruppo:

- a livello di gruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e 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;
- per la società Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle sua attività e del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Altri aspetti

La DNF per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stata sottoposta ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, il 19 marzo 2019, ha espresso su tale DNF una conclusione senza rilievi.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Adriano Petterle
Socio

Treviso, 23 marzo 2020

