

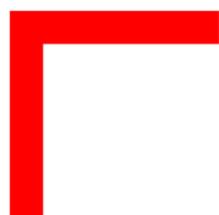
Dichiarazione

Consolidata

Non Finanziaria

20
21





Dichiarazione Consolidata
Non Finanziaria 2021
ai sensi del D. Lgs. n.254/2016

Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano



Indice

Lettera agli stakeholder	9
Sintesi dei risultati del 2021	11
Nota Metodologica	13
1. Profilo del Gruppo	21
1.1 Visione e valori	23
1.2 Modello di business del Gruppo	24
2. Stakeholder e Matrice di Materialità	30
3. Performance economica	41
3.1 Principali risultati del 2021	41
3.2 Valore economico generato e distribuito	45
4. Governance e gestione dei rischi	51
4.1 Governance	51
4.2 Sistema dei controlli interni	61
4.3 Gestione dei rischi	63
4.4 Politiche interne adottate in materia di conflitti di interesse e di controlli sulle attività di rischio nei confronti di soggetti collegati	66
4.5 Politiche di remunerazione e incentivazione	67
4.6 Antitrust	69
4.7 Compliance	69
4.8 Integrità ed etica	71
4.8.1 Codice Etico e di comportamento	73
4.8.2 Anticorruzione - Modello di Organizzazione e Gestione (D. Lgs. 231/2001)	74
4.8.3 Antiriciclaggio	76
4.9 Gestione dei reclami	80
5. Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	84
5.1 Innovazione e qualità dell'offerta	84
5.2 Trasparenza e contrattualistica	89
5.3 Tutela e sicurezza dei dati personali	90
5.4 Inclusività, accesso al credito e finanza sostenibile	91
6. Lavoro e diritti umani	96
6.1 Politiche e sostegno dell'occupazione	96
6.2 Welfare e qualità della vita in azienda	103
6.3 Formazione e sviluppo professionale	106
6.4 Diversità e inclusione	114
6.5 Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro	118
7. Catena di fornitura	127
8. Ambiente e <i>Climate Change</i>	135
8.1 Gestione responsabile delle risorse	136
8.2 Gestione dei rifiuti	138
8.3 Emissioni atmosferiche e consumi energetici	139
9. Relazioni con la comunità	144



10. Informativa ex art. 8 del Regolamento UE 2020/852	155
10.1 Quadro normativo e connessi obblighi di disclosure	155
GRI Content Index	163
Contatti	168
Relazione della società di revisione	169



Indice delle Tabelle

Tabella 1 - Principali risultati economici, sociali e ambientali.....	11
Tabella 2 - Temi rilevanti ed ambito di riferimento previsto dal D. Lgs. 254/2016. Stakeholder impattati e Sustainable Development Goals per l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite	15
Tabella 3 - Entità controllate della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano	21
Tabella 4 - Categorie rilevanti di stakeholder del Gruppo.....	31
Tabella 5 - Matrice di influenza e interesse per la classificazione degli stakeholder	31
Tabella 6 - Temi rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder	35
Tabella 7 - Principali rischi generati o subiti connessi ai temi non finanziari	38
Tabella 8 - Evoluzione dei crediti deteriorati	41
Tabella 9 - Fondi propri e i coefficienti di vigilanza	41
Tabella 10 - Principali grandezze finanziarie del Gruppo	42
Tabella 11 - Prospetto di determinazione e distribuzione del valore economico	46
Tabella 12 - Composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	57
Tabella 13 - Composizione del Collegio Sindacale della Capogruppo (membri effettivi).....	59
Tabella 14 - Sanzioni inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti	71
Tabella 15 - Adozioni di codici e principi in ambito di attività economiche, sociali e ambientali rilevanti.....	72
Tabella 16 - Formazione erogata in materia di integrità ed etica.....	72
Tabella 17 - Reclami per tipologia di prodotto	81
Tabella 18 - Principali Finanziamenti/Prodotti con finalità sociali	92
Tabella 19 - Numero di dipendenti per qualifica.....	97
Tabella 20 - Dipendenti per tipologia contrattuale ed area geografica	98
Tabella 21 - Senior Manager della comunità locale	99
Tabella 22 - Numero assunzioni per qualifica e genere	100
Tabella 23 - Numero assunzioni per qualifica ed età	101
Tabella 24 - Numero assunzioni per qualifica e area geografica	101
Tabella 25 - Turnover per qualifica e genere	102
Tabella 26 - Turnover per qualifica ed età.....	102
Tabella 27 - Turnover per qualifica e area geografica	102
Tabella 28 - Rientro dopo il congedo parentale	104
Tabella 29 - Numero di ore dedicate alla formazione suddivise per qualifica	108
Tabella 30 - Numero di partecipazioni alla formazione suddivise per qualifica [1].....	108
Tabella 31 - Ore di formazione medie per partecipante e ore di formazione medie per dipendente suddivise per qualifica.....	108
Tabella 32 - Programmi/Corsi per la gestione delle competenze	110
Tabella 33 - Numero e percentuale di dipendenti valutati	113
Tabella 34 - Percentuale di avanzamenti di carriera	114
Tabella 35 - Diversità dei dipendenti	115
Tabella 36 - Rapporto tra la retribuzione media lorda delle donne rispetto a quella degli uomini per qualifica	116
Tabella 37 - Vertenze in materia di rapporti di lavoro ed episodi discriminatori	116
Tabella 38 - Dipendenti iscritti ai sindacati	117
Tabella 39 - Assenze per motivi sindacali	117
Tabella 40 - Addetti alla gestione delle emergenze: incarichi speciali	120
Tabella 41 - Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, numero di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero di decessi suddivisi per area geografica	123
Tabella 42 - Distribuzione spese relative ai fornitori per settore merceologico	130
Tabella 43 - Distribuzione territoriale dei fornitori	131
Tabella 44 - Materiali utilizzati rilevanti per il Gruppo	136
Tabella 45 - Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato	137
Tabella 46 - Prelievo totale di acqua per fonte	137
Tabella 47 - Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti	138



Tabella 48 - Consumo energetico interno al Gruppo.....	139
Tabella 49 - Flotta auto: Km annuali percorsi e relative emissioni per tipologia[1]di mezzo.....	140
Tabella 50 - Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1.....	141
Tabella 51 - Emissioni indirette di gas a effetto serra - SCOPE 2	141
Tabella 52 - Elenco Associazioni	144
Tabella 53 - Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	145
Tabella 54 - Sponsorship	151
Tabella 55 - Importi attività di sponsoring/partnership	151



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 sesta “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 al modello aziendale, alle politiche, le performance ed i rischi relativi a tematiche rilevanti l’ambito ambientale, sociale o attinenti al capitale umano.

Siamo lieti poterVi comunicare che Sparkasse, conclude il triennio con il conseguimento di 132,2 milioni di euro di utili e con la distribuzione di dividendi per complessivi 27,2 milioni di euro. Ricordiamo che nel 2019 era stato varato un piano triennale che prevedeva la realizzazione di utili cumulati per 99 milioni di euro nel periodo 2019-2021.

Il Consiglio di Amministrazione è particolarmente soddisfatto ed orgoglioso di questi risultati che sono frutto di una strategia lungimirante che ha dato priorità al perseguimento di obiettivi di medio-lungo termine e del grande impegno dei dipendenti e collaboratori. Le scelte fatte portano il Gruppo Cassa di Risparmio ad ottenere crescite importanti sia dal punto di vista commerciale, sia dal punto di vista del rafforzamento patrimoniale e della diminuzione dei rischi creditizi.

Questi risultati hanno, inoltre, influito positivamente sul prezzo dell’azione Sparkasse che nel 2021 si è apprezzata del 8,8%. L’andamento economico della Banca ci ha consentito di distribuire, a novembre 2021, un dividendo straordinario che rappresenta un chiaro segnale verso i nostri soci. Il dividendo complessivo che la Banca ha messo in pagamento nel corso dell’esercizio 2021 ammonta a 18,4 mln di euro che rappresenta l’importo più alto dal 2008.

Una visione chiara di come si può interpretare il ruolo di una banca moderna ed attenta alle esigenze del territorio, fanno di Sparkasse una delle poche realtà del mondo bancario che negli ultimi anni sono cresciute dal punto di vista delle attività, diminuendo i rischi, sostenendo imprese e famiglie anche nei difficili momenti dell’emergenza sanitaria. Sparkasse ha superato la fase Covid senza contraccolpi.

L’utile netto dell’ultimo esercizio 2021 raggiunge a livello consolidato l’importo di 72,6 mln di euro ed a livello individuale della Banca l’importo di 71,3 mln di euro. Entrambi i risultati rappresentano il livello più alto nella storia della Banca a conferma della capacità di generare una redditività ed un ritorno per gli Azionisti di importante valore.

La nostra Banca gode di un’ottima opinione sia presso le istituzioni nazionali, come ABI e ACRI, sia presso le istituzioni europee, come ESBG (Gruppo Europeo delle Casse di Risparmio), ed anche le autorità di Vigilanza hanno apprezzato il percorso virtuoso che la Banca ha realizzato. Ricordiamo anche i nostri sforzi in termini di riduzione dei rischi: i ratios, accompagnati dalla percentuale record delle coperture generate dagli accantonamenti, collocano Sparkasse ora fra le migliori tre banche a livello nazionale. Gli utili negli ultimi anni sono sempre cresciuti, i ricavi da servizi, grazie all’attività di consulenza, sono al livello più elevato mai registrato nella storia della Banca. Le masse di risparmio gestito hanno registrato un raddoppio rispetto ai valori di fine 2015.

Sparkasse può contare su una squadra affiatata e produttiva, a partire da tutto il CdA, l’Amministratore Delegato nonché Direttore Generale Nicola Calabrò, il Collegio dei Sindaci e poi management e collaboratori – un ottimo team. Desideriamo cogliere l’occasione per esprimere i nostri complimenti e ringraziare tutti per il loro assiduo impegno, in particolar modo anche nel difficile periodo pandemico vissuto nell’ultimo biennio. Una riconoscenza va naturalmente a tutti i Soci ed in particolare alla Fondazione Cassa di Risparmio; abbiamo vissuto tempi impegnativi sette anni fa, superati ora brillantemente.

Tutto questo rappresenta la base per affrontare l’operazione strategica decisa a dicembre 2021 dal Consiglio di Amministrazione di acquisizione di CiviBank quale prossimo passo per dare alla nostra Banca una prospettiva di ancora maggiore robustezza a beneficio di azionisti, clienti e dipendenti. Trattandosi di



banche accomunate da una visione molto simile che privilegia il valore delle relazioni con le persone ed i territori, il nuovo gruppo potrà esprimere un potenziale di crescita molto importante.

Ricordiamo che il Consiglio di Amministrazione in aprile 2021 ha approvato il nuovo piano strategico 2021-23 del gruppo, che conferma sia il percorso di crescita sia l'evoluzione verso un modello di banca sempre più innovativa, prevedendo investimenti e progetti per l'evoluzione tecnologica. Con il nuovo piano che la Banca ha approvato, ci poniamo l'obiettivo, mantenendo la propria indipendenza, di posizionarci tra le banche più solide d'Italia, generare una buona redditività, con spiccata sensibilità su temi di sostenibilità e innovazione. Vogliamo essere una Banca che apporti un reale valore nella quotidianità delle persone, puntando sull'eccellenza, adattandoci al cliente e non viceversa, al servizio di circuiti regionali che sono la spina dorsale della nostra economia.

Ringraziamo i nostri stakeholder e, come già detto, gli Azionisti, tra cui in primis il nostro socio di riferimento, la Fondazione Cassa di Risparmio, le altre Casse e Fondazioni nazionali ed estere, i Clienti, gli Enti, le Associazioni e i Fornitori, ma anche le Istituzioni.

Cogliamo l'occasione per rivolgere un particolare Saluto di Addio a "Schaly" Pichler, l'ex Presidente della Fondazione Cassa di Risparmio, il quale purtroppo ci ha lasciato l'anno scorso. Era una personalità straordinaria, pieno di vita e voglia di fare. Durante la sua Presidenza ha dato grande prova di lungimiranza, fornendo alla Banca, in momenti molto difficili, sempre il massimo sostegno. Il suo grande cuore a dicembre ha improvvisamente smesso di battere. Grazie "Schaly", riposa in pace, ci mancherai.

Concludiamo con un cenno agli eventi e sviluppi preoccupanti relativi all'invasione della Russia in Ucraina. In segno di vicinanza e solidarietà al popolo ucraino abbiamo deciso di proiettare la bandiera (ucraina) sulla facciata della banca ed inoltre lanciato un'azione di solidarietà tramite i nostri apparecchi bancomat. Confidiamo che al più presto possa essere ripristinato lo stato di pace.

Grazie all'impegno in questi anni siamo riusciti a valorizzare significativamente la nostra Sparkasse. Ci sentiamo pronti e preparati ad affrontare le nuove sfide per offrire i migliori ritorni possibili ai nostri stakeholder.

Cordialmente.

Gerhard Brandstätter
Presidente

Carlo Costa
Vicepresidente



Sintesi dei risultati del 2021

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 quinta 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 2021. 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 24.291	N. Azioni Ordinarie 60.952.013	Compagine azionaria "Mercato" 33,33%

RISULTATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI		
Valore economico generato € 280,2 mln	Valore economico distribuito € 200 mln	Valore economico trattenuto € 80,2
CET1 Ratio 14,86%	NPL ratio (netto) 1,30%	LCR 196,11%

CLIENTI	
N. Filiali Totali 108	N. Reclami (ricevuti) 113

DIPENDENTI		
N. Dipendenti 1.293	N. Dipendenti Contratto a tempo indeterminato 1.258	Dipendenti Donne 51,00%
Quadri Direttivi Donne 31,35%	Ore Formazione Erogate 76.261	Ore medie Formazione Per Dipendente 58,98



FORNITORI		
N. Fornitori 1.274	N. Fornitori Locali 1.076	Tot. Importo Fatturato (IVA esclusa) 51.424.811

AMBIENTE		
Consumo di carta (Var. annua) - 11,30%	Rifiuti prodotti (Var. annua) 35,3%	Rifiuti pericolosi (Var. annua) 0%
Energia elettrica da fonti rinnovabili (% su totale) 100%	Fonti energetiche rinnovabili (% su totale) 63%	Consumo di acqua 13 Megalitri (*)

COLLETTIVITÀ
Sponsorizzazioni, elargizioni e liberalità (IVA inclusa) € 763.066

(*) 1 Megalitro equivale a 1 mln. di litri



Nota 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" di 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". 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 2021 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.

Il presente documento rappresenta la quinta Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo e viene pubblicata con cadenza annuale. I dati e le informazioni riportate nella presente Dichiarazione si riferiscono all'esercizio

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'.



2021 (dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021) 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 (2019 e 2020). 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 stata redatta in conformità ai *GRI Standards: opzione Core*. I *GRI Sustainability Reporting Standards* del Global Reporting Initiative (GRI) costituiscono il principale riferimento internazionale in materia di reporting delle informazioni non finanziarie. Per quanto riguarda gli Standard specifici GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) e GRI 303 (Acqua e scarichi idrici) è stata adottata la più recente versione del 2018, per lo standard GRI 306 è stata invece adottata la versione più recente del 2020. Inoltre, sono stati presi in considerazione le "*Financial Services Sector Disclosures*", specifiche pubblicate dal GRI nel 2013.

Al contempo si è provveduto ad aggiornare le informazioni a corredo degli indicatori ed, in particolare, il collegamento agli SDG sulla base del documento "*Linking the SDGs and the GRI Standards Last updated March 2021*".

È stato, inoltre, tenuto in considerazione il Richiamo di attenzione della Consob del 16 Febbraio 2021 che ha richiesto di rafforzare la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario al fine di evidenziare gli impatti del COVID-19.

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

Per la selezione delle tematiche non finanziarie analizzate nell'ambito dell'attività di *engagement* è stato preso in considerazione anche il documento "*Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want*

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.



to know?», pubblicato dal GRI nel 2013, con particolare riferimento 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.

Nella Dichiarazione sono integrati i *Sustainable Development Goals* (SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, associandoli alle tematiche non finanziarie considerate rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder.

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 SDGs considerati dal Gruppo.

Tabella 2 - Temi rilevanti ed ambito di riferimento previsto dal D. Lgs. 254/2016. Stakeholder impattati e Sustainable Development Goals 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
Solidità patrimoniale, finanziaria e reddituale	Modello di gestione e organizzazione interna	Azionisti, Dipendenti, Clienti, Collettività, Fornitori	
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		
Integrità, correttezza e trasparenza	Politiche e pratiche sui temi non finanziari e Lotta alla corruzione attiva e passiva.		
Governance	Modello di gestione e organizzazione interna		
Fiscalità	Modello di gestione e organizzazione interna	Azionisti, Dipendenti, Clienti, Fornitori	
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	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	Azionisti, Dipendenti, Clienti, Fornitori Collettività	



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
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	
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	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	Azionisti, Dipendenti, Clienti, Fornitori Collettività, Istituzioni	



In riferimento alla suindicata tabella, si rammenta che quest'anno si è proceduto all'introduzione dello specifico macro-tema "Governance" e all'eliminazione del macro-tema "Disclosure e canali di comunicazione" nell'ambito della Governance e Gestione dei rischi. In particolare, il nuovo tema incorpora ora al suo interno anche i temi attinenti all'integrazione della sostenibilità e alla neutralità del genere.

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

- a) 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;
- b) 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;
- c) la terza sezione contiene l'indice dei contenuti GRI che specifica ogni GRI Standards utilizzato per la predisposizione della presente Dichiarazione Non Finanziaria report ed elenca tutte le informative incluse nella DNF.

Analogamente all'esercizio precedente, nella presente rendicontazione è stata prestata particolare attenzione alla **crisi pandemica COVID-19 attraverso l'illustrazione degli impatti sui temi rilevanti**. Difatti, come osservato dall'ESMA nel "*Public Statement – European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports*" dello scorso 28 ottobre 2020³, la pandemia COVID-19 ha avuto un impatto pervasivo sulle attività degli emittenti in relazione alle questioni non finanziarie trattate nella DNF (ossia questioni ambientali, sociali e dei dipendenti, rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione). In tale prospettiva, si è fornita disclosure sulle conseguenze della pandemia e sulle azioni di mitigazione adottate in relazione ad essa.

Inoltre, sono stati adottati i seguenti principali adeguamenti metodologici:

- a) Adozione della versione più recente del 2020 per gli Standard specifici relativi a Rifiuti (GRI 306)

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

Si specifica, infine, che nella predisposizione dei contenuti riportati nella presente Dichiarazione si è tenuto conto dei progetti e delle attività effettuate ovvero in corso di realizzazione ai fini dell'integrazione della sostenibilità nelle proprie procedure alla luce delle pertinenti modifiche normative nel frattempo intervenute (ad es. Reg. n.2088/2019 e n.852/2020, ecc.).

Al riguardo, si fa presente che la Banca ha avviato nel corso del 2021 uno specifico progetto volto a valutare il posizionamento della Banca in materia di sostenibilità (ESG) ed identificare i principali interventi da implementare per integrare la sostenibilità nel sistema aziendale in modo completo e coerente, assicurando il rispetto delle disposizioni applicabili in materia.

³ L'ESMA osserva che le crisi sanitarie come la pandemia COVID-19 aumentano ulteriormente l'importanza di fornire trasparenza sulle questioni relative ai dipendenti, soprattutto per quanto riguarda la salute e la sicurezza. Nel contesto della COVID-19, tra gli argomenti rilevanti vi sono l'ampio utilizzo del lavoro a distanza e le strategie per riportare i dipendenti sul posto di lavoro, garantendo al contempo il rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza e la gestione dei dipendenti, sia diretti che nelle catene di fornitura e di contratto, che hanno dovuto continuare a lavorare a stretto contatto fisico durante la pandemia. Con riferimento al modello di business e la creazione del valore, l'ESMA sottolinea l'importanza che gli utenti dei bilanci non finanziari comprendano il grado di resilienza del modello di business alle conseguenze di eventi eccezionali come la pandemia COVID-19. Il ricorso al supporto governativo, l'aumento o la diminuzione della domanda di determinati prodotti o servizi, l'interruzione delle catene del valore e, più in generale, i cambiamenti sostanziali del valore delle attività e l'emergere di perdite di valore possono avere un impatto significativo sui modelli di business.



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 18 marzo 2022.

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 di un esame limitato ("*limited assurance engagement*" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di 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 che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato un'apposita relazione circa la conformità delle informazioni fornite nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario redatta dal Gruppo ai sensi del D. Lgs. 254/2016 riportata alla fine del presente documento. Deloitte & Touche SpA è il Revisore legale della Banca, il cui mandato scade con l'esercizio 2027.

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 integrale⁴, 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;

⁴ 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 esercenti 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.

È altresì compresa nell'area di consolidamento la partecipazione del 25% in Autosystem società di servizi S.p.A. su cui la Capogruppo esercita un'influenza notevole, ovvero detiene una quota partecipativa compresa fra il 20% e il 50%. Questa società viene valutata con il metodo del patrimonio netto.

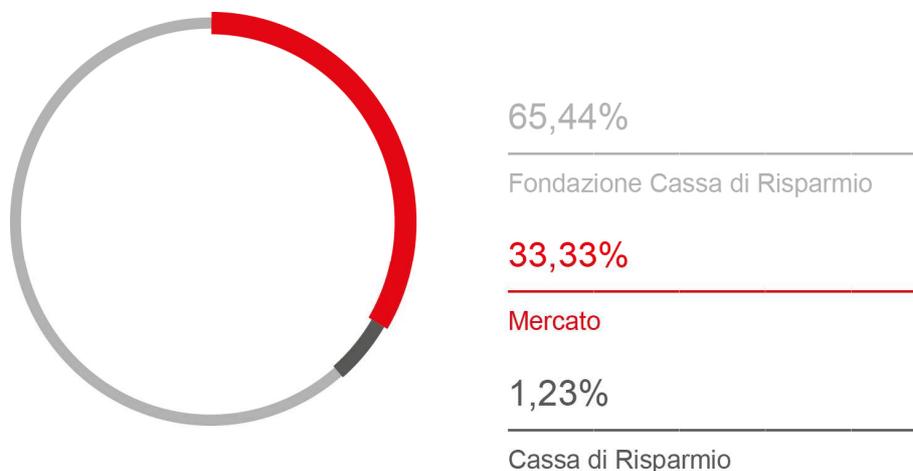
Con riferimento al perimetro di consolidamento ai fini della redazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria si precisa che il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è costituito, nel rispetto delle disposizioni al riguardo emanate, da:

- 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;⁵
- 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 31.12.2021 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 65,44% delle quote. Il 33,33% è invece distribuito tra 25 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 31.12.2021 la banca detiene una quota dello 1,23% delle azioni nel Portafoglio di proprietà.

⁵ 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.

L'insieme dei valori ai quali il Gruppo si ispira per raggiungere i propri obiettivi imprenditoriali è definito e formalizzato all'interno del Codice Etico e di comportamento. Tale documento costituisce la "carta d'identità" dell'etica di impresa della Cassa di Risparmio e contiene le linee guida fondanti una gestione aziendale sostenibile e rispettosa di tutti gli *stakeholder*.

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.

Si ricorda che l'ultimo aggiornamento del Codice, risale a dicembre 2020, dove è stato integrato il paragrafo "Rapporti con i partner commerciali – condivisione di spazi lavorativi" in seguito alla nuova partnership con Alperia, che prevede la condivisione degli spazi lavorativi presso la filiale di Vicenza.

1.2 Modello di business del Gruppo

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano si posiziona sul mercato come una Cassa di risparmio indipendente, tra le banche più solide in Italia, attenta e in costante aggiornamento sui temi legati alla sostenibilità e che consolida la leadership territoriale in provincia di Bolzano proseguendo nelle crescite negli altri territori anche grazie ad un selettivo rinforzo della rete, guardando al contempo all'innovazione, come importante sfida per la competitività futura. Il Gruppo ha saputo affrontare con forza e resilienza il periodo pandemico Covid 19, mantenendo un approccio volto alla crescita sostenibile del proprio business al servizio della clientela.

L'attività bancaria è 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, illustrati alla fine del paragrafo.

Per ciò che attiene alla Capogruppo, Cassa di Risparmio Spa, ha negli anni intensificato la propria presenza sul territorio nazionale, arrivando a servire a fine 2021 la propria clientela con 107 filiali distribuite in 4 regioni del Nord Italia (a cui si aggiunge la filiale di Monaco di Baviera). Presente in 11 province del Nord Italia, la Banca concentra circa il 60% degli sportelli in Alto Adige (con una quota di mercato del 18%), rappresentando un assoluto punto di riferimento per l'economia locale. In particolare, si riporta di seguito la distribuzione delle filiali nelle varie aree geografiche:



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



Cassa di Risparmio di Bolzano Spa 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 "Small Business Banking per le piccole e consulenti Imprese per quelle medie"), in grado di offrire loro un servizio competente e professionale;
- **Private Banking:** si estrinseca nell'offerta di consulenza patrimoniale accurata e professionale con un'analisi dettagliata delle esigenze dei clienti "Private", al fine di fornire soluzioni personalizzate in



ambito bisogni di gestione del risparmio, coperture assicurative, previdenza integrativa, pianificazione del passaggio generazionale e censimento del patrimonio immobiliare;

- **Corporate Banking e Servizi per l'Estero:** l'offerta è rivolta ad imprese di medie e 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. Nel corso del 2020 la Direzione Corporate Banking ha valorizzato al massimo le potenzialità derivanti dai Capital Light Loans coperti da garanzia statale, garantendo una importante crescita del credito verso i settori industriali;
- **Direct Banking:** l'area in esame si estrinseca nell'offerta di servizi di on-line banking con una gamma di prodotti dedicati - tramite il canale "Dolomiti Direkt", nata nel 2012.

Il percorso virtuoso intrapreso dalla Banca negli ultimi anni, finalizzato al miglioramento della redditività, della riduzione dei rischi ed al rafforzamento della solidità patrimoniale, ha rappresentato una solida base di partenza su cui costruire un ambizioso piano di crescita. Infatti, in data 24 aprile 2021 il Consiglio di amministrazione della Banca ha deliberato il Piano strategico 2023. Il percorso strategico è definito su chiare leve di intervento, che costituiscono i drivers per rafforzare ulteriormente la propria capacità di generare redditività, mantenere un'alta qualità del portafoglio crediti, un basso costo del rischio e un conseguente rafforzamento della solidità patrimoniale, in continuità con il percorso virtuoso del quinquennio 2015-2020.

A) Nuove leve per la crescita, con l'obiettivo di cogliere il pieno potenziale della base clienti Sparkasse, rafforzando la dimensione consulenziale delle linee di business a valore.

B) Valorizzazione delle persone e semplificazione, con l'obiettivo di aumentare la produttività, intervenendo da un lato sul capitale umano e, dall'altro, sulla macchina operativa.

C) Vicinanza al territorio e contenimento dei rischi, con un duplice obiettivo: da un lato consolidare la gestione proattiva del credito anomalo, attraverso l'ulteriore miglioramento della già solida capacità di controllo e gestione del rischio, nonché aumentare la qualità dell'attivo; dall'altro diversificare gestione del portafoglio Banca e del funding su nuove asset class, prevalentemente a basso rischio, utilizzando nuove forme di raccolta istituzionale e retail per garantire l'equilibrio finanziario.

In particolare, sul fronte commerciale, le iniziative chiare e circostanziate definite sulle direttrici di intervento a maggior valore riguardano:

- La piena valorizzazione della base clienti privati e PMI con particolare attenzione allo sviluppo del potenziale inespresso di importanti bacini di clientela;
- Il consolidamento del posizionamento sui territori di riferimento e sviluppo nuova clientela su specifiche aree e servizi specialistici nel mondo corporate e private;
- Una ulteriore accelerazione sul digitale anche cogliendo le 'lesson learned' del periodo pandemico, incrementando quindi l'accessibilità omnicanale del catalogo prodotti ed evolvendo il modello di servizio per cogliere le opportunità derivanti dall'interazione da remoto;
- Un potenziamento delle partnership con terze parti per accrescere in 'logica aperta' la gamma di prodotti e servizi alla clientela;
- Una crescita prudenziale sugli impieghi alla clientela – dopo aver registrato un importante incremento nel biennio 2020/2021.

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, operativa dal 2008 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, vista la liquidazione del Fondo Katikia 1, conclusa nel 2017 e la redazione ed invio agli organismi di controllo del rendiconto finale di liquidazione il 30 ottobre 2018; 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.⁶

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.).

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.

⁶ Si precisa che Sparkasse Haus S.r.l. non rientra nel perimetro di consolidamento ai fini di vigilanza.

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 dai *GRI Sustainability Reporting Standards* e dal documento «*Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*», con particolare riferimento al *Banks, Diverse Financials and Insurance sector*, definiti dal Global Reporting Initiative rispettivamente nel 2016 e nel 2013.

Il principale vantaggio derivante dall'adozione dei *GRI Sustainability Reporting 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 della Matrice di materialità è stato condotto coinvolgendo i responsabili delle Funzioni aziendali della Capogruppo che si interfacciano in misura maggiore con gli *stakeholder* del Gruppo (Servizio Segreteria societaria/Azionisti; Servizio People Management /Dipendenti; Servizio Acquisti/Fornitori; Dir. Commercial banking/ Clientela Retail; Dir. Corporate banking/Clientela Corporate; Dir. Private banking/Clientela Private; Servizio Tesoreria Unica/Clientela – Enti; Servizio Comunicazione /Collettività; Dir. Sviluppo strategico/Partner Commerciali; Dir. Finanza/Istituzioni; Sparim S.p.A.- Società del Gruppo controllata al 100%/Ambiente). 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. Al momento, la Capogruppo non ha definito specifiche procedure per il coinvolgimento diretto degli *stakeholder*.

Tale processo è stato articolato nelle fasi di seguito descritte:

- nella prima fase è stata valutata l'esigenza di rivisitazione delle tematiche da sottoporre a valutazione da parte dei Responsabili delle Funzioni aziendali alla luce dell'evoluzione normativa ed operativa, nonché attraverso 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. Dalle analisi effettuate non si è riscontrata l'esigenza di introdurre ulteriori tematiche in quanto l'attuale configurazione copre tutte le tematiche che rilevano in ambito ESG per le banche. Ciò nonostante, è stata effettuata un'attività di razionalizzazione delle tematiche al fine di assicurare la coerenza con la complessiva articolazione della Dichiarazione non finanziaria;
- 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 in continuità con gli anni precedenti 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. Ai fini della valutazione è stata sottolineata ai pertinenti Responsabili l'importanza di tenere in considerazione le esperienze maturate nel corso del 2020-2021 alla luce della pandemia Covid-19 che ha avuto un impatto pervasivo su numerosi aspetti non finanziari trattati nella DNF (ossia questioni ambientali, sociali e dei dipendenti, rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione).
-
- 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 People Management/Dipendenti; Servizio Acquisti/Fornitori; Direzione Commercial banking/ Clientela Retail; Direzione Corporate banking/Clientela Corporate; Direzione Private banking/Clientela Private; Servizio Tesoreria Unica/Clientela – Enti; Servizio Comunicazione /Collettività; Direzione Sviluppo strategico/Partner Commerciali; Direzione Finanza/Istituzioni; Sparim S.p.A./Ambiente.

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 37 temi e successivamente ricondotti in 17 macro-temi (con una breve descrizione delle informazioni inerenti al singolo macro-Tema). Nella successiva Tabella 6 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 Goals* (SDGs) 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 SDGs 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	STAKEHOLDER	AMBITO e PERIMETRO del Gruppo	Tipologia di impatto	Sustainable Development Goal's per l'Agenda 2030
SOLIDITÀ PATRIMONIALE, FINANZIARIA E REDDITUALE	Azionisti, Clienti, Partner, Dipendenti	Performance economica Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo	
TUTELA E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI	Azionisti, Fornitori; Clienti, Partner, Dipendenti, Fornitori	Lavoro e Diritti umani Perimetro: Interno ed esterno	Causato dal Gruppo	
INTEGRITÀ, CORRETTEZZA E TRASPARENZA	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner	Governance e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo	
GOVERNANCE	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner	Governance e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo	
FISCALITÀ	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti	Governance e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo	
GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	Fornitori	Supply Chain Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo	
GESTIONE DEI RISCHI	Azionisti, Clienti, Partner, Dipendenti	Governance e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo	
FORMAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE	Dipendenti	Lavoro e Diritti umani	Causato dal Gruppo	
SICUREZZA SUL LAVORO E SUI LUOGHI DI LAVORO	Dipendenti, Fornitori		Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	
WELFARE E QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA	Dipendenti	Perimetro: Interno ed esterno	Causato dal Gruppo	
INNOVAZIONE E QUALITÀ DELL'OFFERTA	Azionisti, Clienti, Partner	Prodotti/Servizi, relazione con la clientela Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	



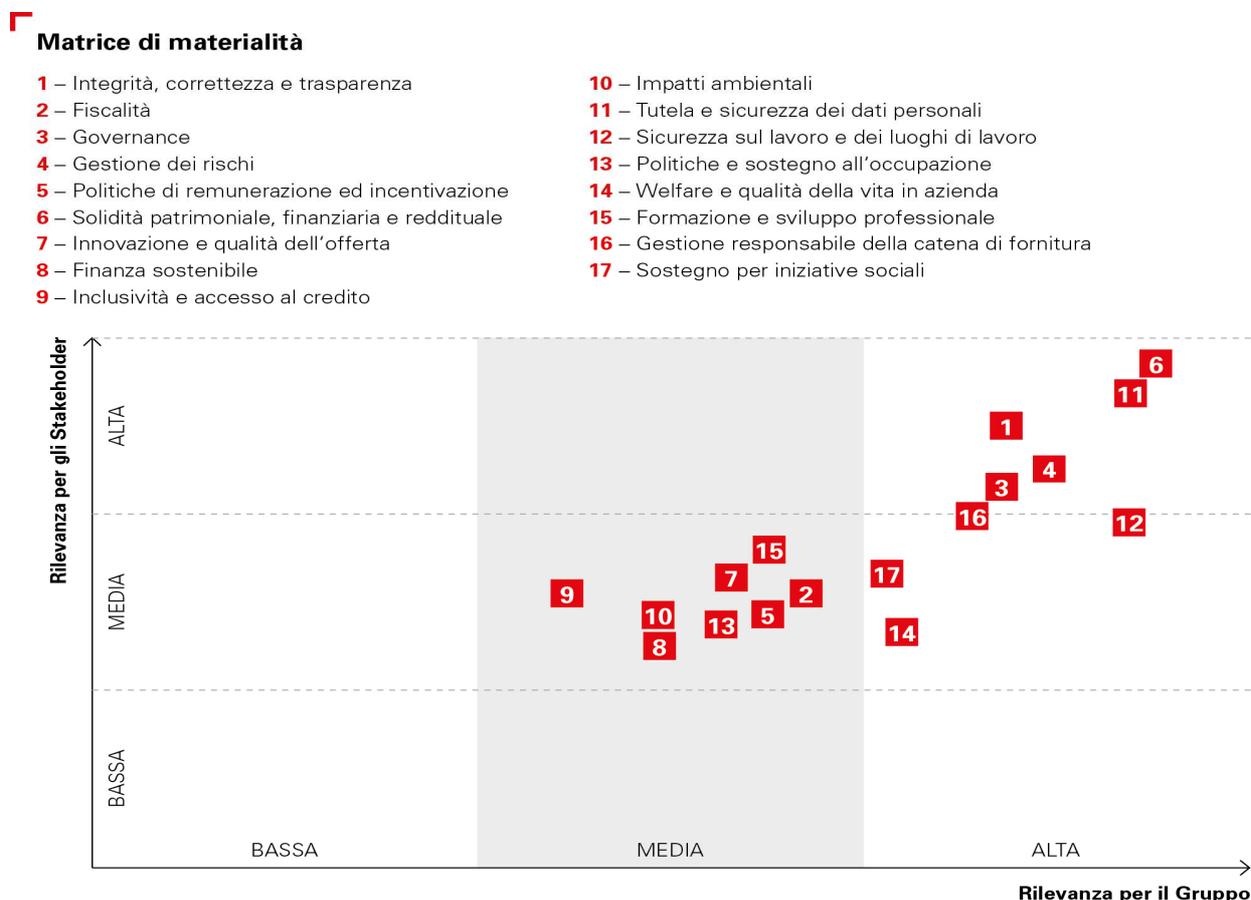
MACRO-TEMA	STAKEHOLDER	AMBITO e PERIMETRO del Gruppo	Tipologia di impatto	Sustainable Development Goal's per l'Agenda 2030
SOSTEGNO PER INIZIATIVE SOCIALI	Collettività	Relazioni con la comunità Perimetro: esterno	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	
POLITICHE DI REMUNERAZIONE E INCENTIVAZIONE	Azionisti, Dipendenti	Lavoro e Diritti umani Perimetro: Interno ed esterno	Causato dal Gruppo	
IMPATTI AMBIENTALI	Azionisti, Fornitori, Clienti, Collettività, Partner	Impatti ambientali e <i>Climate Change</i> Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	
INCLUSIVITÀ, ACCESSO AL CREDITO	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner, Collettività	Prodotti/Servizi, relazione con la clientela Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	
POLITICHE A SOSTEGNO DELL'OCCUPAZIONE	Dipendenti	Lavoro e Diritti umani Perimetro: Interno ed esterno	Causato dal Gruppo	
FINANZA SOSTENIBILE	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner, Collettività	Prodotti/Servizi, relazione con la clientela e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	

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.



Figura 4 - Matrice di materialità 2021 per il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano



Dalla consultazione della Figura è possibile vedere come nessun tema materiale abbia 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.

Sulla base di tali risultati si desume come le tematiche che risultano materiali per il Gruppo durante il biennio 2021 e 2020 non sono mutate in modo significativo.

Uno degli aspetti che emerge dall’analisi dei risultati derivanti dai questionari di *engagement* riguarda il cambiamento di posizione all’interno della matrice di materialità di alcune tematiche. A tal proposito si evince come la tematica “Gestione dei rischi” migliora il proprio posizionamento all’interno della matrice di materialità 2021 rispetto alla matrice di materialità 2020 poiché cresce la rilevanza sia per il Gruppo sia per gli stakeholder di riferimento. Altra tematica che mostra un accrescimento della propria rilevanza da un punto di vista della materialità riguarda il sostegno alle iniziative sociali. Le restanti variazioni sono connesse principalmente all’enucleazione della tematica “Governance”.

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 ▪ Governance ▪ Gestione dei rischi ▪ Politiche di remunerazione ed incentivazione ▪ Fiscalità 	<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 - Reati o inadempienze fiscali - Disparità di genere 	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; Procedure per la gestione della fiscalità; Procedure mirate all'integrazione del tema della sostenibilità.
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 ▪ Tutela e sicurezza dei dati personali 	<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 - Cyber risk - Violazioni sulla privacy 	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; Procedure in materia di tutela sulla privacy.
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 - Inadeguata gestione dell'acqua - 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; Gestione dell'acqua
Lavoro e Diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro ▪ Politiche e sostegno all'occupazione ▪ Welfare e qualità della vita in azienda ▪ Formazione e sviluppo professionale 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 (supply chain)	<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 2021

L'anno 2021 è risultato un esercizio ancora pienamente contraddistinto dal manifestarsi degli effetti della pandemia da Covid-19, effetti che per alcuni settori si sono rilevati molto impattanti, con l'economia che è stata messa ulteriormente a dura prova. All'apparente ritorno alla normalità dell'estate e della prima parte dell'autunno, ha fatto seguito un'ultima parte dell'anno con un repentino aumento dei contagi che ha determinato dei contraccolpi su diversi settori dell'economia, in primis su quello turistico. In un esercizio, pertanto, ancora influenzato da tali effetti, il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è riuscito a realizzare il miglior risultato della propria storia, incrementando notevolmente le performance realizzate, soprattutto in ambito commerciale.

L'ottimo risultato realizzato trova riscontro numerico nell'utile netto che raggiunge i 72,6 milioni di euro con una crescita del 140% rispetto al risultato dell'anno precedente (30,3 milioni di euro).

Costante risulta essere l'attenzione rivolta alla riduzione dei rischi, con l'indicatore che misura la rischiosità del portafoglio crediti che raggiunge il livello lordo pari al 3,9% che al netto degli accantonamenti corrisponde ad un valore del 1,3%, in ulteriore netto miglioramento rispetto ai valori del 2020, pari rispettivamente al 5,3% e 1,8%. I ratios 2021, accompagnati dalla percentuale record delle coperture generate dagli accantonamenti che raggiunge il 67,5% collocano la Capogruppo ai massimi livelli del sistema bancario italiano e consolidano ulteriormente le basi per contenere l'esposizione ai rischi futuri.

Tabella 8 - Evoluzione dei crediti deteriorati

Indicatore	2021	2020	2019
NPL Ratio lordo (%)	3,87	5,25	6,36
NPL Ratio netto (%)	1,30	1,76	2,27
Volumi lordi di credito deteriorato (mln. €)	257	340	372

Sul fronte della solidità, tutti gli indicatori patrimoniali risultano in crescita rispetto all'esercizio precedente con il CET1 ratio al 14,86%, in aumento rispetto al 13,83% del 2020 (entrambi gli indicatori sono rappresentati nella configurazione IFRS 9 phased – in). Il buon livello di patrimonializzazione permetterà al Gruppo di sviluppare ulteriormente le proprie attività grazie all'eccedenza di capitale pari al 7,86% rispetto ai requisiti patrimoniali minimi previsti.

Tabella 9 - Fondi propri e i coefficienti di vigilanza

(dati in migliaia di euro)	2021	2020	2019
Capitale primario di classe 1 (Common Equity Tier 1 - CET1)	823.494	762.443	722.979
Capitale aggiuntivo di classe 1 (Additional Tier 1 - AT1)	45.200	45.200	45.200
Capitale di classe 1 (Tier 1)	868.694	807.643	768.179
Capitale di classe 2 (Tier 2 - T2)	22.783	23.545	24.554
Totale Fondi Propri	891.477	831.188	792.733
Totale Attività di rischio ponderate (RWA)	5.540.973	5.515.042	5.544.768
CET1 ratio (CET1/RWA)	14,86%	13,83%	13,04%
Tier 1 ratio (Tier 1/RWA)	15,68%	14,64%	13,85%
Total Capital ratio (Totale Fondi Propri/RWA)	16,09%	15,07%	14,30%



L'ottima performance del conto economico 2021 è frutto di un mix di fattori che hanno permesso ai ricavi di crescere in tutti i comparti, con il Margine d'interesse che si incrementa del 7,2% ed il Margine da servizi che raggiunge la cifra record di 94,0 milioni di euro (+13,1%). Ottimo il contributo del comparto finanziario il cui risultato positivo si attesta a 28,0 milioni (+6,5 milioni nel 2020). Rileva la presenza nel margine finanziario di una componente non ricorrente pari a 18,6 milioni di euro lordi legata alla cessione di titoli di debito del portafoglio held to collect, sempre comunque effettuata nel rispetto delle disposizioni previste dal principio contabile IFRS 9 in termini di turn over del portafoglio stesso e di numerosità degli strumenti ceduti, nonché del loro valore complessivo all'interno delle soglie definite dalle policy contabili.

Il costo del rischio di credito risulta essere inferiore rispetto all'esercizio precedente, attestandosi a -12,7 milioni di euro sulla componente crediti per cassa, mentre per la componente crediti di firma si è registrato un effetto positivo pari a +1,9 milioni di euro, frutto di riprese di valore determinate a seguito dell'aggiornamento degli scenari macroeconomici nel modello di calcolo delle perdite attese.

I costi operativi registrano un incremento del +4,5% attestandosi a 165,4 milioni di euro, dovuto agli investimenti legati ad una serie di progetti ed iniziative che consentiranno al Gruppo di mantenere e possibilmente accrescere nel prossimo futuro i livelli di efficienza e di competitività.

Come conseguenza della positiva dinamica fra costi e ricavi, l'indicatore di efficienza Cost-Income-Ratio risulta essere in netto miglioramento (56,4% contro il 64,8% del 2020).

Per quanto riguarda l'evoluzione delle masse gestite, valga sottolineare la costante crescita del volume complessivo dei crediti in bonis verso la clientela che si attesta a fine 2021 a 6,391 miliardi di euro (+4,2% rispetto al 2020), confermando lo sforzo massimo compiuto dalla Capogruppo a sostegno dei territori anche nel corso di questo anno così difficile, il secondo influenzato dagli effetti dell'epidemia. Le nuove erogazioni di mutui ammontano a 1.175 milioni di euro di cui 828 a favore delle imprese, e 347 mln di euro a favore delle famiglie. Di questi mutui circa 370 milioni di euro sono rappresentati dai finanziamenti COVID erogati alla clientela che ha potuto così ottenere crediti beneficiando di tassi di interesse vantaggiosi e con la garanzia statale.

La raccolta diretta rappresentata dai conti correnti, depositi ed obbligazioni raggiunge i 7,8 miliardi di euro (+11,6% rispetto al 2020 senza considerare le operazioni MTS repo). Le crescite, che sono state costanti negli ultimi anni, testimoniano la fiducia dei clienti verso il Gruppo. La raccolta gestita, che può essere considerata uno dei parametri principali per una banca di consulenza e si riferisce ai volumi di risparmio della clientela in fondi d'investimento, raggiunge il livello record di 2,134 miliardi di euro in crescita del 18,6% rispetto al 2020. Questi valori confermano ancora una volta il sempre maggiore interesse dei clienti verso le attività specialistiche di gestione del risparmio.

Tabella 10 - Principali grandezze finanziarie del Gruppo

<i>(dati in migliaia di euro)</i>	2021	2020	2019
Raccolta complessiva da clientela (diretta + indiretta)	12.244.121	11.100.755	10.918.913
Impieghi lordi verso clientela	6.648.672	6.475.059	5.844.984
Totale attivo	11.290.928	10.256.058	9.618.073
Patrimonio netto	869.524	782.218	745.309
Margine di intermediazione	271.318	228.995	205.104
Utile d'esercizio	72.609	30.303	29.335

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

Si registra un ulteriore consistente incremento del Margine di interesse rispetto al dato del 31 dicembre 2020, dovuto principalmente al mantenimento sugli stessi livelli dell'esercizio precedente degli interessi passivi e ai maggiori interessi attivi, a cui hanno contribuito sia l'incremento dello stock degli impieghi, sia il



buon rendimento del portafoglio titoli, nonché la remunerazione dei finanziamenti TLTRO III della BCE di cui la Capogruppo ha usufruito.

Per quanto riguarda le commissioni attive si rileva un risultato record, pertanto in ulteriore forte incremento rispetto al già ottimo risultato del 2020 (+10,3 milioni di euro). Si procede a fornire un dettaglio dei principali scostamenti delle sottovoci rispetto al dato del precedente periodo. Si tenga conto che con il 7° aggiornamento della Circolare nr. 262 di Banca d'Italia, gli schemi di nota integrativa relativi al margine da servizi sono stati interamente rivisti rispetto alla versione precedente ed allineati all'informativa FINREP. Nel dettaglio:

- le commissioni connesse con attività legate a strumenti finanziari registrano un incremento di 2,6 milioni di euro;
- è stata inserita una commissione per l'attività di consulenza in materia di investimenti, grazie all'avvio da parte della Capogruppo di una nuova piattaforma dedicata appunto agli investimenti (Sparkasse 360) per complessivi 1,9 milioni di euro;
- le commissioni su servizi di pagamento si incrementano di ben 2,5 milioni di euro rispetto al 2020, anno in cui il comparto aveva pesantemente risentito dell'effetto lock-down legato alla pandemia da Covid-19;
- le commissioni sulla distribuzione di servizi di terzi che, quale conseguenza positiva dell'incremento dei volumi della raccolta indiretta sia in ambito risparmio gestito che assicurativo, hanno raggiunto il livello di 19,3 milioni di euro rispetto ai 16,8 milioni di euro del 2020 (+2,5 milioni di euro).

Registrano minori ma sempre importanti incrementi rispetto ai livelli dell'esercizio precedente le commissioni incassate a fronte delle operazioni di finanza strutturata (+0,3 milioni di euro), delle garanzie finanziarie rilasciate (+0,6 milioni di euro) e della negoziazione di valute (+0,1 milioni di euro).

Le "Commissioni passive" registrano una contrazione (- 0,6 milioni di euro), da ricondurre principalmente alla riduzione delle commissioni passive pagate a fronte delle garanzie finanziarie ricevute (-262 mila euro) che nel 2020 avevano registrato un picco legato alle garanzie FCG emesse dal Ministero dello sviluppo economico a garanzia dei finanziamenti erogati dalla Capogruppo a favore delle PMI.

I dividendi percepiti registrano una contrazione di circa 0,6 milioni di euro rispetto al 2020, esercizio in cui la Capogruppo aveva incassato il dividendo dalla partecipazione in Cedacri S.p.A. nel frattempo ceduta.

Il "Risultato netto dell'attività di negoziazione" evidenzia una performance pari a euro 1.505 mila, risultato in deciso miglioramento rispetto ai 629 mila euro realizzati nell'esercizio precedente. Il miglior risultato del 2021 è da attribuire principalmente ai maggiori utili sui derivati finanziari di negoziazione e in parte minore ai differenziali su cambi.

Il "Risultato netto dell'attività di copertura" torna in campo positivo, passando dai - 490 mila euro di fine 2020, ai +785 mila euro di fine 2021. Tale risultato è correlato al fair value dei derivati di copertura del rischio tasso di interesse su un portafoglio di mutui a tasso fisso coperto in regime di macrohedging.

In crescita il Risultato della voce relativa agli utili/perdite da cessione o riacquisto, soprattutto con riferimento alle attività finanziarie valutate al costo ammortizzato. Il risultato complessivo della voce 100, positivo per euro 28.916 mila, risulta essere decisamente migliore rispetto a quello dell'esercizio 2020, pari a euro 9.277 mila, a fronte di alcune cessioni del portafoglio titoli held to collect da non considerare una posta ricorrente, come già specificato in precedenza, nonché da alcune cessioni di crediti non performing.

Resta invece sostanzialmente in linea con l'anno precedente il "Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico" che registra una perdita pari a euro 4.090 mila, rispetto alla perdita del 2020, pari euro 4.326 mila. Il risultato negativo 2021 è da imputare in via quasi esclusiva alle rettifiche di valore rilevate con riferimento al comparto dei fondi immobiliari.

Le rettifiche di valore nette per rischio di credito subiscono una riduzione rispetto al precedente esercizio e si attestano a euro 12.680 mila. Incidono positivamente su tale risultato gli scenari macroeconomici inseriti nel modello di calcolo delle *expected credit losses*, ed aggiornati alla situazione economica/finanziaria più recente.



Le “Spese amministrative” crescono del 5,5% passando da euro 158.364 mila dell’esercizio 2020 a euro 167.069 mila del 2021. Il dato disaggregato evidenzia un incremento del 3,8% delle spese per il personale (+3.398 mila euro), mentre le “Altre spese amministrative” crescono del 7,6%, a seguito dei costi sostenuti per investimenti e attività di rilevanza strategica per il futuro del Gruppo. Inoltre, le misure di contenimento e gestione degli effetti del lock down e della crisi pandemica hanno comportato per il Gruppo costi aggiuntivi riferibili prevalentemente a misure di protezione individuale e all’attivazione delle modalità di lavoro in smart working. Crescono ulteriormente anche i contributi a favore del sistema bancario relativi ai Fondi di Risoluzione delle Crisi e Garanzia dei Depositi che raggiungono quota 12,4 milioni di euro a fine 2021.

Gli “Accantonamenti netti ai fondi per rischi ed oneri” ammontano a 316 mila euro, in netta diminuzione rispetto all’esercizio 2020, nel quale ammontavano ad euro 7.936 mila a fronte di accantonamenti per rischi ed oneri legati all’attività del Gruppo. Il risultato 2021 beneficia anche di riprese di valore per complessivi 1.950 mila euro sugli accantonamenti su impegni e garanzie rilasciate.

Le voci 210 e 220 “Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali/immateriali”, sono pari rispettivamente a euro 12.256 mila e a euro 3.657 mila. La voce 210 è leggermente al di sopra dei valori del 2020, mentre la voce 220 cresce del 56% a fronte dell’avvio del periodo di ammortamento degli importanti investimenti in ambito tecnologico e software effettuati nell’esercizio precedente ed in quello in corso.

La voce “Altri oneri/proventi di gestione” si attesta a euro 17.612 mila in crescita rispetto ai 13.820 mila euro del 2020; tale crescita (+3.792 mila euro) è generata quasi esclusivamente dal versamento di 3 milioni di euro a chiusura dell’azione di responsabilità che la Capogruppo aveva in essere con il precedente management e che si è chiusa nella parte finale del 2021.

Infine, l’accantonamento delle imposte ammonta a euro 20.289 mila, in crescita del 30% rispetto al valore del 2020 (euro 15.583 mila) a fronte del maggior utile lordo generato dal Gruppo, e per via dell’operazione di riallineamento, ai fini fiscali, dei maggiori valori iscritti in bilancio con riferimento ai beni immobili di proprietà, ai sensi dell’art. 110, comma 8, Legge 104/2020 (cd. DL agosto).



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 2021. Le informazioni sono tratte dal bilancio consolidato redatto nel rispetto della normativa vigente.

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

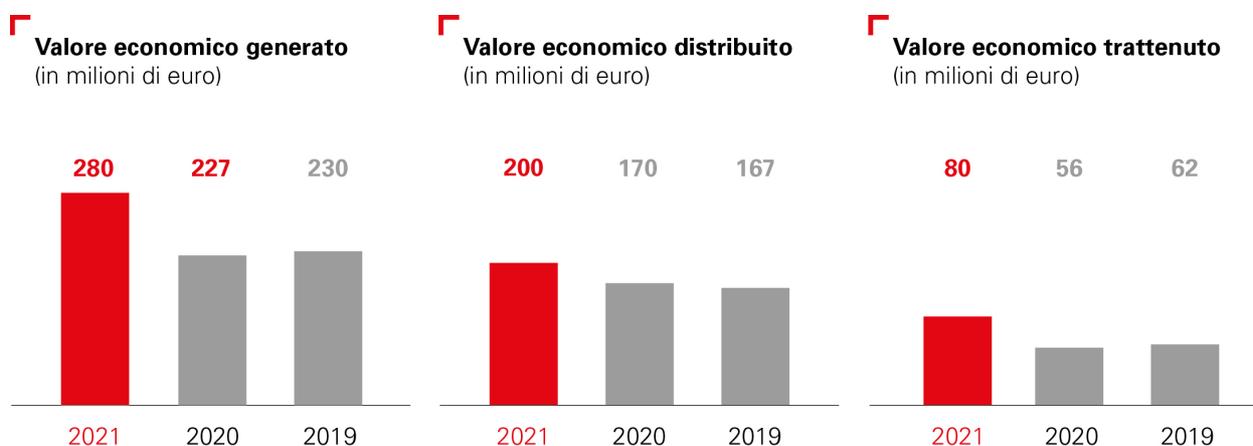
Valori in migliaia di euro - Dati consolidati		2021	2020	2019
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	164.310	153.058	148.078
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-14.947	-13.703	-19.704
40.	Commissioni attive	97.658	87.378	86.963
50.	Commissioni passive	-3.657	-4.284	-4.843
70.	Dividendi e proventi simili	837	1.456	1.255
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	1.505	629	-3.621
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	785	-490	4
100.	Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	28.916	9.277	2.898
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	28.428	9.068	2.987
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	492	365	188
	c) passività finanziarie	-4	-156	-277
110.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	-4.090	-4.326	-5926
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-12.680	-14.504	3.861
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-12.625	-14.878	1.603
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-55	374	2.258
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-54	-30	619
200 a.	Acc.ti netti ai fondi per rischi ed oneri - impegni e garanzie rilasciate	1.950	-1.435	4160
230.	Altri oneri/proventi di gestione	17.612	13.820	15.270
250.	Utili (Perdite) delle partecipazioni	384	0	0
280.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	2.443	33	1.823
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-400	-289	-736
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza dei terzi	0	0	0
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		280.188	226.590	230.101
190.	Spese amministrative: b) altre spese amministrative (al netto di imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	-56.702	-51.788	-48.408
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		-56.702	-51.788	-48.408
190.	Spese amministrative: a) spese per il personale	-91.791	-88.393	-88.705
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		-91.791	-88.393	-88.705
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza dei terzi	0	0	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI		0	0	0
	Utile distribuito agli azionisti	-20.000	-8.400	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI		-20.000	-8.400	0
	Spese amministrative: imposte indirette e tasse	-15.455	-15.017	-15.416
	Imposte sul reddito d'esercizio (quota relativa a imposte correnti,	-12.908	-3.693	-11.641
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AMMINISTRAZIONI		-28.363	-18.710	-27.057
	Spese amministrative: elargizioni e liberalità	-3.121	-3.166	-3.322
	Eventuale utile destinato a beneficenza	0	0	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE		-3.121	-3.166	-3.322
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		-199.977	-170.457	-167.492
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		80.211	56.134	62.609
	Utile destinato a riserve	52.609	21.903	29.335
	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri (200. b)	2.265	6.502	3.995
	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	12.256	11.346	11.040
	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	3.657	2.343	2.770
	Utili (Perdite) delle partecipazioni	-384	0	0
	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	2.427	2.150	-1.802
	Rettifiche di valore di avviamento	0	0	13.825
	Imposte sul reddito d'esercizio	7.381	11.890	3.446



Dall'analisi del prospetto di determinazione del valore economico generato si rileva come il valore generato dal Gruppo nell'esercizio 2021 si sia notevolmente incrementato rispetto a quello generato nell'esercizio precedente, attestandosi a circa 280 milioni di euro contro i circa 227 milioni di euro del 2020, con una crescita vicina al 24%. Il risultato ha beneficiato dei considerevoli risultati ottenuti sia sul fronte del margine da servizi che su quello del margine finanziario, che hanno più che assorbito l'incremento dei costi operativi volti a sviluppare e migliorare anche nel prossimo futuro il business del Gruppo.

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

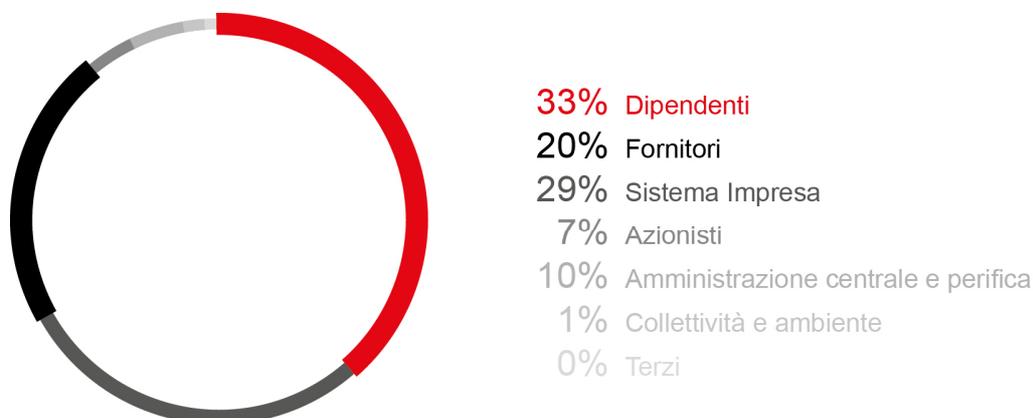


Gli indicatori riportati nella figura precedente evidenziano il perdurare e migliorare nel tempo del significativo valore economico generato e distribuito.

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.



Figura 6 - Ripartizione del valore economico del 2021



Il valore economico generato dal Gruppo nel 2021 è stato così distribuito:

- ai Fornitori per il 20%, quale corrispettivo per la fornitura di beni e l'erogazione di servizi e prestazioni professionali. Rispetto al 2020 il valore economico distribuito ai fornitori, in percentuale sul valore economico generato, mostra una diminuzione pari a circa 2,7% (23% nel 2020), attestandosi complessivamente a 56,7 milioni di euro nel 2021, registrando pertanto, in termini di valore assoluto un considerevole aumento rispetto ai 51,8 milioni di euro nel 2020);
- agli Azionisti per il 7,1%, grazie al venir meno delle raccomandazioni di Banca d'Italia che, a seguito della situazione legata all'epidemia Covid-19, aveva indicato al sistema bancario di non procedere alla distribuzione di dividendi ma di rafforzare il più possibile la propria situazione patrimoniale per meglio poter assorbire gli effetti che la pandemia inevitabilmente ha portato sul sistema economico. Si fa presente che, oltre al dividendo ordinario pagato nel mese di maggio 2021 per complessivi 8,4 milioni di euro, frutto del valore economico generato nel 2020, la Capogruppo ha proceduto, nel mese di novembre 2021, a valere sulle riserve di utili distribuibili, alla distribuzione straordinaria di dividendi per complessivi 10 milioni di euro (non rappresentati nella tabella precedente);
- ai Dipendenti e Collaboratori: per il 33%, sotto forma di stipendi, oneri sociali e trattamenti pensionistici, oltre spese ed oneri comunque destinati al personale. Rispetto al 2020 il valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori si è incrementato di circa 3,4 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 91,8 milioni di euro (88,4 milioni di euro nel 2020);
- a Collettività e Ambiente per l'1%, sotto forma di contributi a sostegno delle numerose attività culturali e sociali del territorio. Rispetto al 2020 il valore economico distribuito alla collettività e all'ambiente è rimasto sostanzialmente invariato, attestandosi complessivamente a 3,12 milioni di euro (3,17 milioni di euro nel 2020);
- all'Amministrazione Centrale e Periferica per il 10%, sotto forma di imposte dirette ed indirette. Rispetto al 2020 il valore economico distribuito all'amministrazione centrale e periferica è aumentato di 9,7 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 28,4 milioni di euro nel 2021 (18,7 milioni di euro nel 2020); l'incremento è da imputare principalmente al maggior risultato lordo di fine 2021;
- al Sistema Impresa: per il 28%, come autofinanziamento e dunque a sostegno del progetto imprenditoriale del Gruppo. Rispetto al 2020 il valore economico trattenuto dal sistema impresa è aumentato di 24,08 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 80,21 milioni di euro nel 2021 (56,13 milioni di euro nel 2020). L'incremento è dovuto al maggior utile accantonato a riserve.

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.

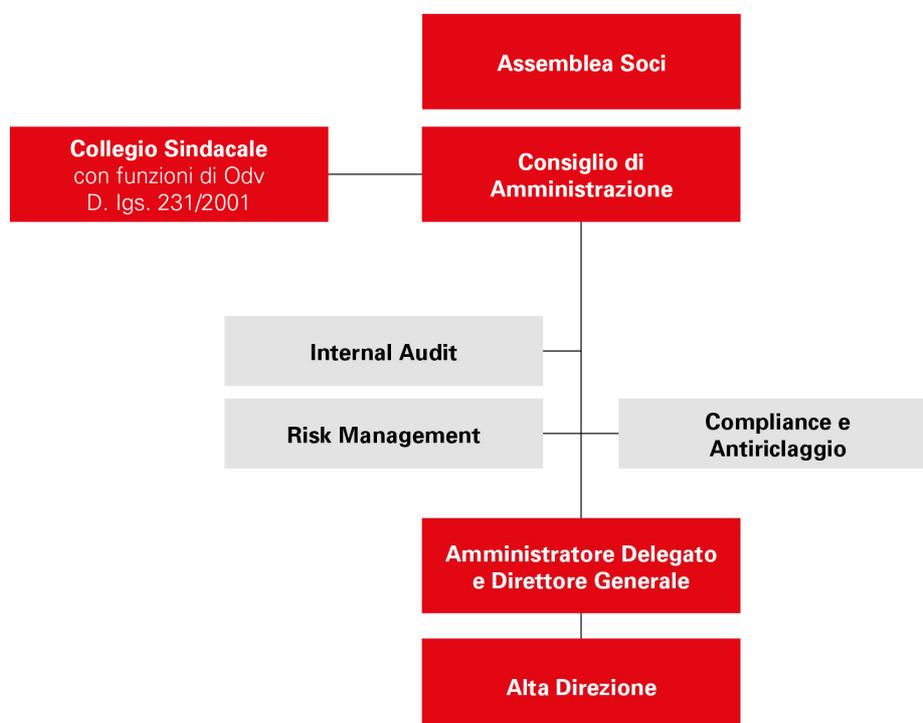
La Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A., fin dalla sua trasformazione in società di capitali (S.p.A.) nell'anno 1992, ha adottato il modello di *governance* c.d. "tradizionale", che prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e di un Collegio sindacale 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.

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**).

Con delibera del 20/07/2021 il Consiglio di Amministrazione ha esternalizzato la funzione di Salute e sicurezza sul lavoro alla società Sparim S.p.A. con decorrenza 1. Agosto 2021.



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 per la Capogruppo e per le società controllate Sparim SpA e Sparkasse Haus Srl.

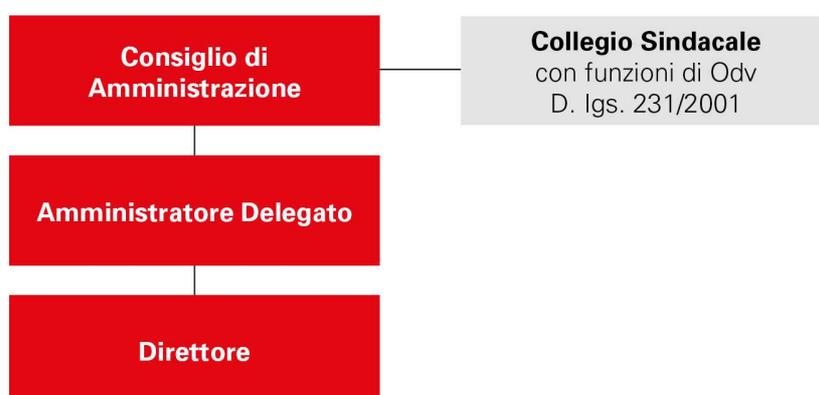
Anche il Collegio Sindacale effettua un'autovalutazione sulla propria composizione e funzionamento.

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.



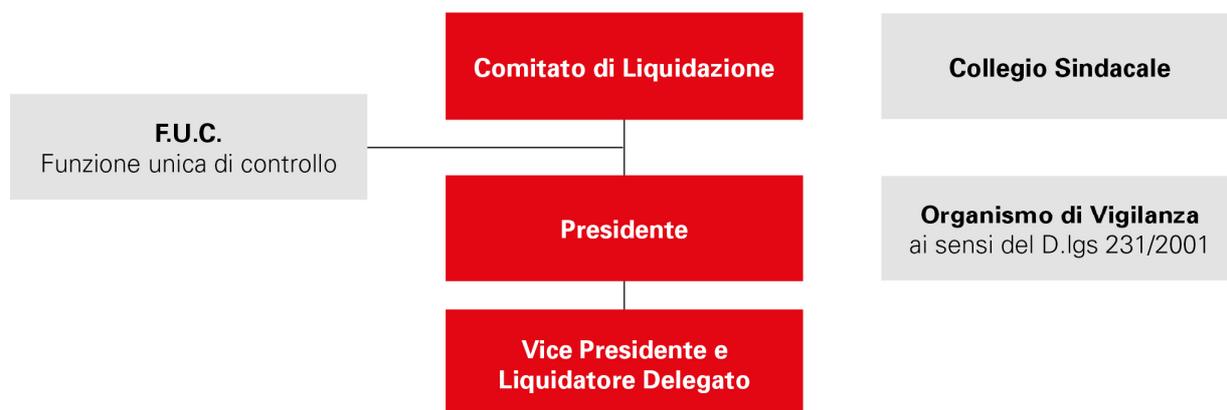
La società è dotata di un **Organismo di Vigilanza** (O.d.V.), istituito ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001. La funzione di O.d.V. è stata assegnata al Collegio Sindacale della Capogruppo.

4.1.3 Modello di governance di Raetia SGR SpA 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 – Katikia 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 SpA 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.

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**).

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 nelle sedute del 12 marzo 2019, del 16 marzo 2020 e del 12 marzo 2021.

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 Direzione Sviluppo Strategico che si avvale per quanto di competenza delle altre Funzioni aziendali della Capogruppo e delle altre Entità del Gruppo.

Il Servizio Organizzazione 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 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, Parte Prima Tit. IVI, 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), 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.

- Composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo

Componenti Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	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	1	1	2	1	1	2	2	1	3
>50	7	0	7	7	0	7	6	0	6
Totale	8	1	9	8	1	9	8	1	9
Indipendenti*	4	1	5	4	1	5	4	1	5
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 2021 sono state convocate 31 riunioni del Consiglio di Amministrazione regolarmente costituite alle quali hanno partecipato i nove membri con un numero di assenze pari a 8 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 97% 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 2021, 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 2020.

La formazione 2021 ha previsto cinque sedute di *induction* per il Consiglio di Amministrazione - con la partecipazione dei componenti del Collegio Sindacale - che hanno avuto ad oggetto, rispettivamente: (1) le criptovalute; (2) i profili di sostenibilità nella gestione dell'impresa, la cura dei rapporti con gli stakeholders e i contenuti della Dichiarazione Non Finanziaria; (3) il Codice della crisi di impresa e dell'insolvenza; (4) gli impatti dell'innovazione tecnologica sull'attività bancaria; (5) il questionario per la valutazione dell'idoneità di candidati a ricoprire la carica di Consigliere – aspetti operativi.

I tre componenti il Collegio sindacale hanno partecipato alle riunioni del Consiglio di amministrazione con un numero di assenze individuali pari a 2 (riferite ad un sindaco, presenti gli altri due) nell'arco di un anno, equivalente ad un tasso di presenza del 97% 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 12 - Composizione del Collegio Sindacale della Capogruppo (membri effettivi)

Componenti Collegio Sindacale della Capogruppo	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	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	0	0	0
>50	2	1	3	2	1	3	2	1	3
Totale	2	1	3	2	1	3	2	1	3

I componenti del Collegio Sindacale restano in carica per tre esercizi 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.

Gli attuali sindaci sono stati nominati per la prima volta tra il 2014 e il 2016; in data 9 aprile 2019, l'Assemblea degli azionisti ha interamente confermato la precedente composizione del Collegio sindacale della Cassa di Risparmio, rinnovando l'incarico ai medesimi componenti 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 2021 si sono tenute 25 riunioni del Collegio Sindacale a gran parte delle quali hanno partecipato tutti i componenti dell'organo (solo in una occasione 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.



Nel corso del 2021, il Collegio sindacale ha seguito un piano di formazione volto ad assicurare un aggiornamento e un approfondimento in ordine alle competenze tecniche dei membri dell'organo con funzione di controllo così da garantire una maggiore consapevolezza nello svolgimento del loro ruolo.

In primo luogo, i sindaci hanno partecipato a quattro sedute di induction, che hanno avuto ad oggetto, rispettivamente: (1) Governo societario, riserve di capitale, ordini ai sensi MiFiD 2, conoscenza e competenza del personale, evoluzione in materia ESG; (2) Il verbale delle riunioni del Collegio sindacale: finalità e suggerimenti; (3) Modifiche al bilancio 2021- ponderazione NPL, Framework cartolarizzazioni, requisito MREL, raccolta su moratorie Covid 19, consultazione EB in tema di 'shadow banking'; (4) il questionario per la valutazione dell'idoneità di candidati a ricoprire la carica di Sindaco – aspetti operativi. A queste sessioni formative si aggiungono anche quelle previste per il Consiglio di Amministrazione (vedi sopra) cui i sindaci hanno sempre partecipato.

Alla luce dell'attività svolta dall'organo e delle situazioni che hanno interessato la Cassa di Risparmio nel corso dell'ultimo anno, il Collegio sindacale ha identificato i principali ambiti per i quali si rende opportuno un costante aggiornamento e approfondimento; tali indicazioni costituiscono le direttrici sulla base delle quali possono pianificarsi gli incontri formativi per l'anno 2021, alcuni dei quali potranno essere svolti in condivisione con il Consiglio di amministrazione.

Alla luce della pandemia da Covid-19 che ha manifestato i primi segnali in Italia a partire dal febbraio 2020, il Collegio Sindacale ha continuato a confrontarsi anche nel 2021 con gli effetti di tale emergenza e con i relativi impatti sull'attività della banca. Al riguardo si osserva che:

- a) Le riunioni si sono tenute mediante collegamento audio/video e presenza di un numero limitato di persone in sala riunioni, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie tempo per tempo vigenti. Gli strumenti a tal fine messi a disposizione dalla Cassa di Risparmio sono stati ritenuti adeguati e idonei a consentire un efficace svolgimento delle medesime, in termini di approfondimento e livello di dialettica;
- b) il controllo assicurato dal Collegio Sindacale in merito ai diversi impatti dell'emergenza Covid-19 ha riguardato in continuità con l'attività svolta nel 2021: (1) gli impatti in materia di rischio strategico; (2) gli impatti in materia di rischio di credito; (3) gli impatti in materia di rischio di liquidità; (4) l'impatto sui ratios patrimoniali; (5) gli impatti sugli ulteriori rischi per la Banca (ad es. in materia di salute e di sicurezza sul lavoro o in materia di compliance); (6) gli impatti sul sistema dei controlli interni; (7) gli interventi previsti dalla Banca per il sostegno al credito a favore dei clienti.

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. Christoph Rainer (che ha sostituito 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 2021 sono state convocate 22 riunioni del Comitato rischi regolarmente costituite alle quali hanno partecipato i tre componenti del Comitato con un numero di assenze pari a 0 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 100% su base annua. Il Comitato di fatto si è riunito con cadenza quindicinale con due eccezioni nei mesi di aprile e luglio, nei quali il Comitato Rischi si è riunito tre volte. I tre componenti il Collegio sindacale hanno partecipato alle riunioni del Comitato rischi con un numero di assenze pari a 5 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 92% 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. La società non fa parte del Gruppo bancario.

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 e 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 (Direzione generale/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 gli adempimenti 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.

La tassonomia rappresenta la struttura organizzativa con la quale Sparkasse raffigura i propri processi. A partire da dicembre 2020 è entrata in vigore una nuova Tassonomia dei Processi, rivista alla luce delle esigenze organizzative interne e delle evoluzioni normative esterne. L'albero dei processi è stato ulteriormente aggiornato ad agosto 2021 in ottica di razionalizzazione e semplificazione, preservandone tuttavia la coerenza e l'integrità.

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 aziendali⁷. La tassonomia condivisa dei 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 e all'adeguatezza della liquidità, 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:

⁷ 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 e Matrice di materialità". Tali rischi sono raccordati rispetto alla complessiva mappatura dei rischi adottata dal Gruppo.



- 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 un forte profilo reputazionale 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 e- 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, del Controllo di Gestione e delle Direzioni Crediti, NPE e Legale, Finanza e Tesoreria e Bilancio, Fisco e Controllo di Gestione.

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 2021, 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", nel corso del terzo trimestre 2021 sono state avviate le attività relative alle verifiche in ambito Conflitti di Interesse del processo Servizi di Investimento, con particolare focus sull'analisi dei flussi informativi e del registro dei conflitti di interesse. Sono proseguite le attività relative agli interventi procedurali, in collaborazione con l'outsourcer Cedacri e SIA-Eagle, al fine di garantire un adeguamento dell'alimentazione del registro dei conflitti di interesse, come emerso dalla verifica di Compliance "2021 01 25 -Verifica conflitti interesse-registro". Sono stati avviati i conseguenti interventi di aggiornamento al Documento Policy "Politica dei conflitti di interesse".

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 10 marzo 2021 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 linea con quanto definito nel piano annuale delle attività programmate, il Servizio Internal Audit ha eseguito un'attività di audit in merito alla gestione dei conflitti di interesse facenti parte del processo "Soggetti Collegati".

A tale proposito, il Servizio Internal Audit ha verificato:

- la complessiva adeguatezza dell'impianto normativo formalizzato nella documentazione interna;
- la definizione dei limiti operativi ovvero la presenza di procedure / sistemi idonei ad assicurare la gestione delle operazioni con soggetti collegati;
- la remissione, ove previsto, alle preventive valutazioni del Comitato Rischi delle operazioni del credito;
- il rispetto delle deleghe creditizie in tema di soggetti collegati;

il livello di adeguatezza dell'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 pertanto 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.

Nel 2021 il documento è stato aggiornato anche per recepire le raccomandazioni di Banca Centrale Europea e Banca d'Italia del 27 marzo 2020 e successive, legate all'emergenza sanitaria da COVID-19, che hanno richiesto agli intermediari di adottare un approccio prudente e lungimirante nello stabilire le politiche di remunerazione, con particolare riferimento alla remunerazione variabile, per l'impatto significativo che le stesse possono avere sulla base patrimoniale delle banche.

Con questo spirito si è proseguiti come per l'esercizio precedente, pur nella convinzione che le Politiche di Remunerazione del Gruppo Cassa di Risparmio, così come formulate, fossero già in grado di garantire un approccio ispirato a principi di sostenibilità finanziaria della componente variabile, anche attraverso l'impianto dei criteri d'ingresso, che, per come è costruito, presuppone la verifica della qualità dei risultati raggiunti e della coerenza con i limiti previsti nel proprio quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio (cd. “Risk appetite Statement” o “RAS”).

Ciononostante, al fine di rafforzare ulteriormente tali presupposti, sono stati innalzate in ottica prudenziale, in continuità con l'anno 2020, le soglie definite per gli indicatori patrimoniali CET1, TIER1 e TCR ed è stato confermato quale ulteriore criterio d'ingresso il RORAC (Return on Risk Adjusted Capital), indicatore reddituale corretto per il rischio, che deve necessariamente essere positivo per consentire l'erogazione di remunerazione variabile. In aggiunta, per l'esercizio 2021, è stato definito che il “bonus pool” non potesse essere in alcun caso superiore a quello relativo all'anno 2020.

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 People Management 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. Per il 2021 il perimetro del "personale più rilevante" è stato aggiornato sulla base delle evoluzioni organizzative ed in conformità ai criteri qualitativi e quantitativi previsti nel Regolamento delegato (UE). N. 604.

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 sistema premiante che coinvolge tutte le strutture aziendali, sia di Rete che di Direzione, prevedendo l'assegnazione di specifici obiettivi e la conseguente premiazione a fronte dell'effettivo raggiungimento degli stessi, nei limiti delle risorse disponibili, con logiche trasparenti e misurabili, secondo principi di equità e di valorizzazione del merito;
- il Premio Aziendale (VAP), 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. Si specifica che nel Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano ad oggi non sono presenti in organico figure consulenziali.

4.6 Antitrust

La Banca presidia e promuove costantemente la libera concorrenza e diffonde la cultura di compliance alla normativa antitrust, operando per assicurare che regole e procedure internazionali, europee e nazionali in materia siano effettivamente applicate e rispettate.

In esecuzione di tali principi, nel 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.

Si specifica che, in linea con il 2020, anche nel corso del 2021, la Banca non è stata coinvolta in alcuna causa legale per temi legati alla concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e, non risulta al 31 dicembre 2021 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 2020 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 2021, 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 2021 non sono state comminate sanzioni nei confronti di Sparkasse.

Tabella 13 - Sanzioni inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti

Indicatore	2021	2020	2019	Note
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 14 - 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>	aggiornamento 12/2020	Italia		X
<i>Modello di Organizzazione e Gestione</i>	aggiornamento 3/2020	Italia		X
<i>Organismo di Vigilanza</i>	dal 2009 con aggiornamento annuale	Italia		X
<i>Antiriciclaggio</i>	dal 2008, aggiornato 2/2021	Italia		X
<i>Rapporto con i Fornitori</i>	dal 2009, rivisitazione integrale 11/2019	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 15 - Formazione erogata in materia di integrità ed etica

Tipologia di Corso di Formazione nell'esercizio	Durata del corso (numero ore)			Fruitori
	2021	2020	2019	
Corso di formazione su Modello di Organizzazione e Gestione 231	1,5 (*)	0,5	1,5	Tutti i dipendenti banca
Corso di formazione per l'Organismo di Vigilanza 231	4	4	4	Tutti i membri OdV
Corso di formazione sulla normativa Antiriciclaggio	2,5 (**)	7,5	7,5	Direttori e consulenti Rete di vendita

(*) Oltre alla formazione per la rete di 1,5 ore, è stato erogato un corso alle persone della direzione di 2 ore (La responsabilità amministrativa degli enti D. Lgs. 8 Giugno 2011, n. 231 e il Modello organizzativo per la presidio del Rischio) e di 0,5 (La Responsabilità amministrativa degli enti D. Lgs. 8 Giugno 2011, n. 231 e la normativa Antitrust)

(**) Oltre alla formazione in aula di 2,5 ore, rivolta a tutti i direttori e consulenti, che proseguirà nel 2022, è stato erogato un corso in aula per neoassunti di 3 ore, un corso in aula di affiancamento Antiriciclaggio di 2 ore e gli specialisti dell'Unità antiriciclaggio hanno partecipato a corsi esterni "Criptovalute Banche Valute virtuali" della durata di 3 ore, "I nuovi orientamenti EBA sui fattori di rischio in ambito antiriciclaggio: novità e impatti operativi" della durata di 5,5 ore, "Antiriciclaggio: novità, impatti e prospettive" della durata di 12 ore, "LA GESTIONE DEL RISCHIO DI RICICLAGGIO: ADEGUATA VERIFICA E NUOVE LINEE GUIDA EBA" della durata di 8 ore, "Aggiornamento obblighi normativi: trasparenza, protezione dei dati personali e antiriciclaggio" della durata di 1,5 ore

Oltre alla formazione in aula sono stati erogati più corsi on line: di 0,33 ore "Assegno bancario (Aspetti Antiriciclaggio)", un corso on line di 1 ora "Antiriciclaggio - Novità 2020", un corso on line di 1 ora "Antiriciclaggio", "Antiriciclaggio - Disposizioni della Banca d'Italia in tema di Adeguata Verifica" e 1,5 ore, "Antiriciclaggio - La collaborazione attiva" della durata di 1 ora, "Il contrasto al riciclaggio in tempi di emergenza sanitaria ed economica" della durata di 1 ora

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

Una rivisitazione integrale del Codice Etico deliberato dal Consiglio di amministrazione nella nuova versione ridenominata “Codice etico e di comportamento” era stata effettuata nell’esercizio 2019. L’aggiornamento si era 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. Nel mese di dicembre 2020 il Codice Etico e di Comportamento è stato ulteriormente emendato - con l’aggiunta del par. 4.2.7. “Rapporti con i partner commerciali – condivisione spazi lavorativi” - allo scopo di integrare norme comportamentali specifiche da tenere in occasione dell’apertura della filiale di Vicenza, prima unità operativa che condivide gli spazi con un partner commerciale non bancario.

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.



Al fine di favorire la segnalazione di possibili violazioni o di comportamenti non etici all'interno dell'organizzazione, da parte di chiunque ne venga a conoscenza, il Gruppo ha predisposto e reso accessibili idonei strumenti di comunicazione con l'Organismo di vigilanza (OdV), anche mediante la creazione di indirizzi di posta elettronica dedicati (ODV231sparkasse@sparkasse.it. e whistleblowing@sparkasse.it).

Nel corso del 2021 si sono verificati tre casi di mancato rispetto del Codice Etico e di comportamento e norme operative interne che disciplinano l'attività di filiale, due casi di violazione della normativa interna, un caso di mancato rispetto delle norme CCNL e del Codice Etico e di comportamento ed un caso di violazione dei principi contenuti nel Codice Etico e di comportamento da parte di altrettanti dipendenti. Le condotte sono state tempestivamente rilevate e valutate dalle funzioni della banca e sono stati irrogati 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 (d'ora in poi, "Decreto" o "D. Lgs. 231/2001") 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 tassativamente previsti dal catalogo inserito nel Decreto commessi a vantaggio o nell'interesse dell'ente stesso, da parte dei soggetti in posizione di vertice, oppure da soggetti a questi subordinati, a fronte del mancato rispetto degli obblighi di direzione e vigilanza. In questo contesto, l'ente può essere ritenuto responsabile del reato commesso da un proprio esponente nel caso in cui venga ravvisata una colpa in organizzazione, intesa come mancata adozione dei presidi necessari ad evitare che il reato sia commesso. Nondimeno, il D. Lgs. 231/2001 prevede come esenzione di colpa l'adozione e la concreta attuazione da parte dell'ente di un modello di gestione e prevenzione dei reati, consentendo di evitare le relative sanzioni.

La Capogruppo ha ritenuto conforme alla propria politica procedere alla formalizzazione del proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo che costituisce l'insieme delle regole, delle procedure e degli assetti organizzativi adottati dalla Banca e dal Gruppo al fine di prevenire la commissione dei reati, così integrando un sistema di gestione preventiva dei relativi rischi (d'ora in poi, "Modello organizzativo").

Nel modello organizzativo 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 soggetti interessati, 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, le relative misure preventive e, infine, i criteri che regolano l'istituzione e i compiti dell'Organismo di Vigilanza (O.d.V.). Al fine di garantire l'efficacia della propria funzione, il Modello Organizzativo è completato dalla previsione di un idoneo sistema disciplinare.

Inoltre, il modello organizzativo è attuato e scrupolosamente osservato nell'attività quotidiana: a tal fine l'O.d.V. ha uno specifico compito di verifica e controllo nel continuo, oltre a presidiare il costante aggiornamento del documento e dei presidi necessari.

Le eventuali condotte dei dipendenti non conformi ai principi e alle regole di condotta prescritti nel Modello organizzativo - oltre che del Codice Etico e di comportamento e degli ulteriori regolamenti interni che sono parte integrante del Modello organizzativo - costituiscono illecito contrattuale. Allo stesso modo, i comportamenti dei collaboratori 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. 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.



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 una profonda revisione del Modello organizzativo. In quell'occasione, il lavoro si è 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. All'esito, è stato predisposto 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.

Terminate tali attività preliminari, è stato predisposto il documento finale composto da una Parte Generale e una Parte Speciale del Modello. Prima dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione in data 15 gennaio 2019, la nuova versione del Modello è stata sottoposta ai responsabili delle funzioni di Compliance e Internal Audit ed è stata vagliata dall'Organismo di Vigilanza. Il Modello presenta una struttura significativamente diversa rispetto a quella adottata in precedenza e 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 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.

La Parte Speciale è strutturata 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. In tale Parte Speciale sono descritti 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.

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.

L'ultimo intervento sul documento risale al 29 marzo 2021, quando il CdA ha deliberato l'aggiornamento del Modello con la definizione di specifici principi di comportamento per la prevenzione della commissione di reati tributari, oltre alla più dettagliata descrizione dei processi, della segregazione dei compiti e degli altri presidi adottati, con riferimento alle aree di attività più esposte ai rischi connessi ai reati tributari.

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 2021, il Gruppo non è stato coinvolto in alcuna azione legale per temi legati alla corruzione, sia con riguardo ai dipendenti, sia con riguardo ai fornitori e partner d'affari.

A partire dal 2009 la Capogruppo si è dotata di un Organismo di Vigilanza (O.d.V.), istituito ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001. A partire dal 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 relaziona per iscritto, con cadenza almeno annuale, al Consiglio di amministrazione.

Inoltre, 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 sono chiamati a informare senza indugio per iscritto l'Organismo di Vigilanza. A tal fine è stato adottato anche un 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).

Nel corso del 2021, 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. Si è svolta in corso d'anno una specifica misura formativa in ordine alla responsabilità amministrativa degli enti e al Modello organizzativo per il presidio dei rischi a cui hanno partecipato tutti i collaboratori della banca.

4.8.3 Antiriciclaggio

Il Gruppo, che considera prioritario il proprio impegno nella prevenzione di attività illecite, 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 e tramite un attento 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 ed alla complessità dell'attività svolta, alle dimensioni e all'articolazione organizzativa, 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 di dati, informazioni e documenti, segnalazione di operazioni sospette, limitazioni all'uso del contante e dei titoli al portatore).

Per assicurare l'efficacia dei presidi antiriciclaggio, la Banca si è dotata di idonee procedure informatiche e strumenti, che hanno avuto una significativa evoluzione nel corso dell'anno, tra i quali: l'applicativo "Gianos" di OASI per la profilatura e la gestione del rischio della clientela, un applicativo della società Nordest Technology finalizzato alla rilevazione delle operazioni potenzialmente sospette, un nuovo motore di ricerca che consente la verifica dei nominativi dei soggetti che pongono in essere un'operazione bancaria, al fine di escluderne l'inclusione nelle "black list", e di rilevare l'eventuale esposizione politica della clientela.

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 della clientela, registrazione dei dati relativi a clienti, rapporti e operazioni, segnalazione di operazioni sospette ed invio dei flussi richiesti dalla Unità d'Informazione Finanziaria della Banca d'Italia verifica del rispetto dei limiti al trasferimento di contante e titoli al portatore, formazione del personale, 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 (policy, regolamento, norme operative, lettere circolari, manuali).

La Banca predispone infine, ogni anno, la Relazione annuale Antiriciclaggio, che contiene al suo interno l'esercizio di autovalutazione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, come previsto dalla normativa vigente. La relazione presenta anche le attività di controllo, di sviluppo e di formazione poste in essere durante l'anno, le criticità rilevate, gli interventi correttivi proposti ed il piano delle attività della Funzione Antiriciclaggio per l'anno successivo.

Il tutto è finalizzato ad un crescente e solido presidio del rischio che il Gruppo sia coinvolto, anche inconsapevolmente, in attività di riciclaggio, finanziamento del terrorismo o in generale in qualunque attività illecita.

4.8.4 Fiscalità

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano (di seguito il Gruppo) promuove una cultura fiscale ispirata ai valori della correttezza, trasparenza e conformità alla legge in linea con quanto previsto dal Codice Etico del Gruppo⁸. In particolare, la gestione della fiscalità da parte delle società del Gruppo è guidata dai seguenti principi etici di condotta: Legalità, Onestà, Trasparenza, Creazione di valore per gli azionisti, Eccellenza e Imparzialità.

Ai fini dell'approccio alla fiscalità, i principi del Codice Etico del Gruppo si declinano come segue:

- rispettare la legislazione fiscale nazionale e sovranazionale vigente (Legalità e Onestà);
- assumere interpretazioni che consentano di gestire responsabilmente il rischio fiscale e di mantenere un rapporto collaborativo e trasparente con l'Amministrazione Finanziaria, così da mettersi in condizione di soddisfare gli interessi di tutti gli stakeholder e di garantire la propria positiva reputazione (Trasparenza);
- assumere decisioni che, nel rispetto dei principi etici della legalità, onestà e trasparenza, siano indirizzate comunque al perseguimento dell'obiettivo di salvaguardare il patrimonio sociale e di perseguire l'interesse primario della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo (Creazione di Valore per gli azionisti).

Al fine di dare piena attuazione a tali principi, il Gruppo definisce un approccio alla *compliance* fiscale orientato a:

- garantire il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi fiscali, assicurando l'assolvimento del carico tributario delle società del Gruppo in relazione alle imposte di propria pertinenza ed in qualità di sostituti d'imposta nei confronti della propria clientela;
- garantire il controllo dei rischi fiscali attraverso l'implementazione di un Modello di Compliance graduata, al cui interno sono previsti presidi specialistici incaricati di svolgere attività di gestione e controllo del rischio fiscale;
- non attuare schemi di c.d. pianificazione fiscale aggressiva nelle operazioni realizzate dalle Società del Gruppo, tanto domestiche quanto internazionali;

⁸ Il Codice Etico è stato oggetto di recente aggiornamento da parte del Consiglio di amministrazione. La versione aggiornata, denominata "Codice etico e di comportamento" è stata approvata in data 09.12.2020.

Per maggiori dettagli sul contenuto del documento si rinvia al paragrafo dedicato nella sezione "Governance e gestione dei rischi".



- rispettare le prescrizioni tributarie applicabili, attraverso un'interpretazione della normativa fiscale in linea con lo spirito e lo scopo della stessa, in modo da gestire responsabilmente il rischio fiscale;
- garantire una sana e prudente gestione dei rapporti con la clientela, rifiutando di proporre prodotti e servizi che consentano di conseguire indebiti vantaggi fiscali non altrimenti ottenibili e prevedendo idonee forme di presidio per evitare il coinvolgimento in operazioni fiscalmente irregolari poste in essere dalla clientela;
- regolare i rapporti infragruppo cross-border in conformità al principio di libera concorrenza, perseguendo la finalità di allineare, quanto più correttamente possibile, le condizioni e i prezzi di trasferimento con i luoghi di creazione del valore.

Il sistema di gestione e controllo del rischio fiscale adottato dal Gruppo:

- si ispira ai principi declinati nel Codice Etico, con applicazione del relativo sistema disciplinare e sanzionatorio, in caso di violazioni;
- si inserisce nel contesto del Modello di Compliance, per la valutazione del rischio di non conformità alle norme, contribuendo ad assicurare il raggiungimento dei relativi obiettivi, come prescritti dalla Circolare n. 285/2013 di Banca d'Italia, con riguardo alla gestione del rischio fiscale;
- integra i presidi previsti dal modello di organizzazione, gestione e controllo, ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 per i reati penali-tributari.

In particolare, per far fronte al rischio di non conformità alle normative in materia fiscale, il Gruppo ha adottato un modello di c.d. compliance graduata, attribuendo alcune fasi del processo di Compliance a dei presidi specialistici, identificati nelle Funzioni Bilancio Fisco e Controllo di Gestione e Gestione del personale e relazioni industriali, quest'ultima con specifico riferimento agli adempimenti fiscali connessi alla fiscalità dei dipendenti e dei collaboratori delle società del Gruppo. Più nello specifico, i presidi specialistici in materia di rischio fiscale sono responsabili di: (i) identificare nel continuo le normative fiscali applicabili alle società del gruppo e valutarne l'impatto sui processi aziendali; (ii) effettuare le verifiche di conformità alla normativa ex ante; (iii) effettuare le verifiche di conformità alla normativa ex post; (iv) identificare le criticità che possano provocare il materializzarsi di rischi fiscali all'interno dei processi aziendali e le relative azioni di adeguamento (v) rendicontare alla Funzione Compliance in merito alle attività svolte.

La Funzione di Compliance, a sua volta, rendiconta agli organi aziendali, attraverso un documento di pianificazione annuale delle attività, una specifica relazione trimestrale e una relazione annuale delle attività svolte. Ruoli e responsabilità nell'ambito di tale modello sono disciplinati nella Policy "*Modello di compliance e valutazione del rischio di non conformità*" e nel Regolamento "*Processo di controllo di conformità*"⁹. Al fine di favorire la segnalazione di possibili violazioni o di comportamenti non etici all'interno dell'organizzazione, da parte di chiunque ne venga a conoscenza, il Gruppo ha predisposto e reso accessibili idonei strumenti di comunicazione con l'Organismo di vigilanza (OdV), anche mediante la creazione di indirizzi di posta elettronica dedicati (ODV231sparkasse@sparkasse.it. e whistleblowing@sparkasse.it).

Il Gruppo incentiva una relazione trasparente e collaborativa con l'Autorità fiscale ricorrendo, ove possibile, al confronto preventivo mediante gli strumenti previsti dal nostro ordinamento (es. interpello) ed assicurando, ove necessario, la regolarizzazione volontaria delle proprie posizioni mediante l'istituto del c.d. ravvedimento operoso. In caso di verifiche fiscali, le società del Gruppo assicurano la piena collaborazione nel fornire i dati e le informazioni richiesti dalla Guardia di Finanza e dall'Agenzia delle Entrate e promuovono il ricorso al contraddittorio preventivo.

Il Gruppo, nel contesto del confronto trasparente e collaborativo con l'Autorità fiscale, a tutela degli interessi dei propri azionisti, può assumere posizioni interpretative ritenute solide e ragionevoli, anche se non condivise con l'Amministrazione finanziaria (*Agree to Disagree*). In caso di eventuali controversie con l'Autorità fiscale, laddove rispondente agli interessi del Gruppo, anche al fine di ridurre i costi e i tempi

⁹ Per maggiori dettagli sul modello di Compliance adottato dal Gruppo si rimanda al paragrafo dedicato nella sezione "Governance e gestione dei rischi".



connessi alla gestione del contenzioso, è possibile risolvere in via stragiudiziale le medesime, attraverso il ricorso a strumenti deflattivi del contenzioso, contemplati dall'ordinamento.

Le Società del Gruppo si impegnano a dare corretta e rispettosa attuazione alle normative che richiedono la comunicazione dei dati relativi alla propria clientela (es. Comunicazione all'Archivio dei Rapporti, FATCA, Common Reporting Standard, DAC 6).

Il Gruppo mantiene una relazione collaborativa e trasparente con l'Autorità di Vigilanza ed assicura il rispetto degli obblighi previsti dalla Circolare 285 del 17 dicembre 2013 di Banca d'Italia per quanto riguarda la compliance alla normativa fiscale.

La rendicontazione Paese per Paese è la rendicontazione delle informazioni finanziarie, economiche e fiscali per ogni giurisdizione in cui Gruppo opera.

Le giurisdizioni fiscali vengono identificate in base al luogo in cui le entità inclusi nel bilancio consolidato sottoposto a revisione sono residenti ai fini fiscali. L'informativa Paese per Paese è articolata a livello di giurisdizione fiscale e non a livello di singole entità.

Si riportano di seguito le informazioni rilevanti ai fini della rendicontazione Paese per Paese con riferimento al periodo 2021:

Denominazione delle società insediate e natura dell'attività:

Italia

Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. <i>Bancaria</i>	L'operatività primaria della società consiste nelle diverse forme tecniche dell'intermediazione bancaria quali la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito. In tali ambiti essa può compiere in conformità ed ai sensi delle disposizioni vigenti, tutte le operazioni ed i servizi bancari e finanziari consentiti.
Sparim S.p.A. <i>Non finanziaria</i>	Società immobiliare strumentale al Gruppo
Raetia SGR S.p.A. <i>in liquidazione</i>	Società di gestione di fondi immobiliari

Germania

Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. Succursale estera Monaco Südtiroler Sparkasse AG Niederlassung München <i>Bancaria</i>	Succursale estera di banca comunitaria, svolge l'operatività tipica bancaria (vedasi Cassa di Risparmio Bolzano Italia).
---	--

- * Nel bilancio Consolidato sono ricomprese anche le società Sparkasse Haus S.r.l. – Bolzano (agenzia immobiliare), Autosystem S.p.A. – Trento (noleggio autoveicoli), Fondo Immobiliare Dolomit - Milano e Fanes S.r.l. – Conegliano Veneto (Tv) (società veicolo delle cartolarizzazioni), non appartenenti al Gruppo bancario ed insediate in Italia;



L'elenco delle attività svolte dalla Capogruppo e dalle imprese controllate fa riferimento alle linee di attività indicate nella Tabella 2 dell'art. 317, par. 4 della CRR. Nello specifico:

- Attività bancaria: Servizi finanziari per l'impresa, negoziazioni e vendite, Intermediazione al dettaglio, Servizi bancari a carattere commerciale, Servizi bancari al dettaglio, Pagamenti e regolamenti, Gestioni fiduciarie, Gestioni patrimoniali, così come definiti dalla CRR.
- Attività non finanziaria: se non sono svolti servizi inclusi nella Tabella 2 dell'art. 317, par. 4 della CRR.

Fatturato consolidato*:

Italia: + 271.516 mila euro

Germania: - 198 mila di euro

Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali:

Italia: + 204 mila euro

Germania: + 713 mila euro

Numero di dipendenti su base equivalente a tempo pieno:

Italia: nr. 1.159

Germania: nr. 3

Utile o perdita consolidata prima delle imposte*:

Italia: 94.456 mila euro

Germania: -1.558 mila euro

Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa:

Italia: 272 mila euro

Germania: 0,0 mila euro

Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili o sulle perdite:

Italia: 12.908 mila euro

Germania: 0,0 euro

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 i termini stabiliti dalle norme in vigore, che sono i seguenti:

1. reclami bancari e finanziari (Banca d'Italia) 60 giorni;
2. reclami relativi ai servizi di investimento (Consob) 60 giorni;
3. reclami in materia di previdenza assicurativa (IVASS) 45 giorni;
4. reclami in materia di Fondi Pensioni (COVIP) 45 giorni, (sia Fondi Pensione intermediati, che Fondo Pensione riservato al personale della Cassa di Risparmio);
5. reclami relativi alle materie regolate dalle norme PSD2 15 giorni (prorogabili sino a 35 giorni in presenza di adeguate motivazioni).

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 2021, sono pervenuti n. 113 reclami (n. 119 nel 2020), di questi n. 96 sono stati respinti, n. 14 sono stati accolti, con un totale rimborsato alla clientela, a seguito di reclami accolti o parzialmente accolti, pari a ca. euro 2.000. I tempi medi di evasione dei reclami pervenuti sono stati di 19 giorni di calendario (rispetto a 17 giorni nel 2020) dal ricevimento del reclamo stesso. Nonostante i perduranti effetti dell'emergenza sanitaria COVID19 non sono stati registrati ritardi nei tempi di gestione dei reclami. 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 16 - Reclami per tipologia di prodotto

Reclami relativi a prodotti e servizi	2021			2020			2019		
	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	63	61	2.331	88	86	6.161	57	56	20.085
Servizi finanziari	50	49		31	29	3.578	23	23	15.700
Altri	0	0		0	0	0	6	5	2.582
Numero Totale dei reclami ricevuti	113	110	2.331	119	115	9.739	86	84	38.367
Tempo di evasione dei reclami pervenuti (gg.)	19			17			23		

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 predisponde e pubblica annualmente sul sito internet il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami.

Inoltre, nel corso del 2021 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

Al 31.12.2021, il portafoglio clienti della banca è composto per ca. il 90% da clientela privata e poco più del 10% di clienti aziendali, in linea con gli esercizi precedenti. Per quanto riguarda l'età anagrafica, poco più del 50% dei clienti privati hanno un'età compresa tra i 31 e i 65 anni. Equamente suddivise, sono altresì le quote dei clienti under 30 e over 65, che, indicativamente, incidono ciascuna per quasi ¼ del totale. La distribuzione territoriale della clientela privata presenta una sostanziale concentrazione nella Regione Trentino-Alto-Adige, ove la Banca ha il maggior numero di filiali.

Quale effetto della strategia commerciale di acquisizione di nuova clientela nelle aree dove la banca è meno presente in rapporto alla popolazione. Si registra un aumento della percentuale relativa alle regioni Veneto e Lombardia. Il business al di fuori dell'Alto Adige ha ormai raggiunto una quota prossima al 25% del totale a conferma dell'importanza e dell'efficacia della politica di espansione territoriale della Banca.

Nel corso dell'anno, la Banca ha approvato il proprio Piano Strategico 2021-23 pianificando una serie di iniziative, riconducibili a 3 leve (A. Nuovo paradigma per la crescita, B. Valorizzazione delle persone e semplificazione, C. Vicinanza al territorio e contenimento del rischio) che costituiscono i drivers per rafforzare ulteriormente la propria capacità di generare redditività, mantenere un'alta qualità del portafoglio crediti, un basso costo del rischio e un conseguente rafforzamento della solidità patrimoniale, in continuità con il percorso virtuoso del quinquennio 2015-2020. Tra i numerosi progetti del Piano, la Banca ha deciso di realizzare l'evoluzione del proprio modello commerciale, al fine di massimizzare il potenziale della base clienti, evolvendo i criteri di segmentazione della clientela in considerazione anche di variabili comportamentali, costruendo portafogli più coerenti e incrementando il numero di gestori mediante la specializzazione dei ruoli commerciali verso la dimensione consulenziale.

L'attività di presidio della qualità dell'offerta e di innovazione è presidiata, all'interno della Banca dalla Direzione Sviluppo Strategico strutturata al proprio interno al fine di valorizzare al meglio la propria mission. La Direzione si articola in 6 servizi/unità: Marketing Prodotti e Campagne, Digital Transformation, Presidio Normativo in ambito commerciale, Analisi Strategiche e di Business, Banking New Business e Digital Channels e Wealth & Protection.

Sul fronte delle progettualità legate all'innovazione, nel corso dell'anno 2021, la Banca ha consolidato e rafforzato gli investimenti volti a favorire l'omnicanalità, al fine di consentire ai propri clienti di accedere ai servizi della Banca anche da remoto.

Nel corso dei mesi d'emergenza, la Banca ha perfezionato il processo di utilizzo di una «stanza di firma» digitale che garantisce l'acquisizione della sottoscrizione contrattuale del cliente in modalità remota attraverso certificato di firma digitale e soluzione "one time password".

L'evoluzione delle modalità di accesso a tali prodotti e servizi ora disponibili anche in modalità remota ha permesso di diffondere e rafforzare, tra i clienti, una cultura più ampia nel rapporto con la Banca, necessaria per proseguire coerentemente il percorso verso l'omnicanalità, che Sparkasse ha intrapreso negli ultimi anni.

Il 2021 ha visto inoltre l'avvio esecutivo del progetto Consulenza Virtuale.

L'obiettivo perseguito dal progetto è stata l'introduzione di una nuova Business Unit posta a gestire in modalità remota ed attraverso una molteplicità di *touchpoint a distanza* utilizzabili dalla clientela quali ad esempio telefono, mail, form online, webchat e videochiamata, la relazione di assistenza e di sviluppo commerciale della clientela privata.

Il progetto è stato sviluppato in ottica di incremento di servizio in modalità omnicanal, consentendo al cliente di beneficiare di un contatto "umano" Banca-Cliente anche in modalità a distanza ed evolvendo in modalità interamente digitale un perimetro di processi di vendita e di post-vendita prodotti e servizi della Banca.



L'ambizione è quella di garantire un servizio eccellente di assistenza, vendita e post-vendita a tutta la clientela e raggiungere attivamente i bacini di clientela “digitale e non attiva in filiale”, diventandone il riferimento nonché quello di mettere a disposizione della clientela digital native la possibilità di utilizzare un canale interamente dedicato alla relazione e gestione commerciale della clientela a distanza.

La nuova Business Unit risulta operativa dal mese di settembre 2021 ed il completamento dell'attività di digitalizzazione dei processi prevista in perimetro è prevista entro il primo semestre 2022.

In ambito innovazione la Banca ha, inoltre, realizzato numerose iniziative nel corso dell'anno, tra cui si distingue, in particolare modo lo sviluppo della nuova piattaforma di consulenza patrimoniale evoluta per l'analisi integrata dei bisogni della clientela in ambito risparmio, previdenza, protezione e passaggio generazionale, con riferimento all'ambito assicurativo e successorio.

La piattaforma, denominata “Sparkasse 360”, è stata sviluppata in collaborazione con Prometeia, società leader di mercato: evoluta e innovativa, supporta e facilita il processo di consulenza patrimoniale dei consulenti, consentendo di assistere i clienti in modo ancora più efficace ed efficiente e di rispondere ai loro bisogni in forma personalizzata e puntuale.

Contestualmente è entrato in vigore il nuovo processo di consulenza assicurativa “protection”, articolato attorno alla profilatura del cliente e, conseguentemente, alla creazione di una raccomandazione personalizzata da parte della Banca: sempre attraverso la nuova piattaforma “Sparkasse 360” e i suoi diversi verticali di approfondimento, la Banca può supportare i clienti nell'individuazione e nella quantificazione dei propri bisogni assicurativi di protezione, nel rispetto del nuovo modello di tutela previsto per la distribuzione assicurativa.

Nel corso dell'anno, l'offerta assicurativa si è arricchita della componente “Salute”, con coperture assicurative specifiche che garantiscono una protezione completa di fronte a eventi inaspettati come malattie, interventi chirurgici e infortuni. Le garanzie Protection Benessere e Salute coprono anche le patologie legate al COVID-19.

Sempre nel corso dell'anno 2021 è stata introdotta un'ulteriore garanzia, Protection Vita Serena, la quale rappresenta la necessità di garantirsi un flusso economico a copertura dei costi derivanti da una possibile non autosufficienza. A copertura di tale bisogno è stato sviluppato un prodotto dedicato che prevede la liquidazione di una rendita mensile vitalizia in caso di non autosufficienza a cui può essere abbinata una garanzia caso morte accessoria facoltativa.

Con l'intento di valorizzare la propria vocazione etica verso il Green Banking e in considerazione della crescente attenzione da parte dei clienti verso la Green Economy, nel 2021 la Banca ha continuato a lavorare sul progetto “Sparkasse Green”.

Il progetto si articola attorno ad una componente istituzionale, rappresentata da interventi di riqualificazione ambientale nonché da iniziative di prodotto, che sono caratterizzate da elementi connessi a temi di sostenibilità ambientale.

L'iniziativa istituzionale riguarda l'adesione su base triennale da parte di Sparkasse alla Campagna “Mosaico Verde”, ideata e promossa da Legambiente (tramite la partecipata AzzeroCO2) e finalizzata al rimboschimento di zone che necessitano di riqualificazione ambientale.

In particolare, Sparkasse ha previsto il sostegno ad attività di risanamento ambientale di 3 zone distribuite nel territorio in cui opera la nostra Banca, fortemente colpite dal tifone Vaia nell'autunno 2018 tramite piantumazione di 2.500 nuovi alberi: 1.000 a Corvara in val Badia e 1.000 a Carano in val di Fiemme nel 2020, 500 a Zoldo in val Zoldana nel 2021 (in quest'ultima zona il piano prevede la riqualificazione del territorio necessaria prima della piantumazione dei nuovi alberi).

Tale intervento, denominato “Progetto Green”, consentirà di assorbire 250.000 kg di CO2 nel corso di 30 anni.

Per quanto attiene, invece, i prodotti e servizi finanziari, -a partire da novembre 2021 la Banca ha arricchito la propria offerta “Sparkasse Green” con un mutuo green, dedicato ai Privati, concesso per l'acquisto di nuove abitazioni dalla classe energetica B in poi oppure in caso di riqualificazione energetica, qualora si



riscontrasse un miglioramento di almeno due classi energetiche. Le classi energetiche devono essere dimostrate attraverso l'attestazione di prestazione energetica (APE).

Nel corso dell'anno invece sono stati attivati prodotti dedicati per far fronte alla cessione del credito derivante dalle agevolazioni fiscali (Superbonus ecc.) introdotte con i diversi decreti, nonché prodotti per l'anticipo delle spese derivanti dalle relative operazioni di riqualificazione, sia in ambito privati, condomini che imprese.

1. Conto Corrente ZeroCarta

In ambito banking, la Banca ha messo a disposizione della clientela una nuova versione dei conti correnti ad oggi offerti, denominata versione "Zerocarta, il cliente ha la facoltà di scegliere la modalità *paperless* del suo conto corrente che prevede l'applicazione di un pricing più elevato nel caso in cui richieda delle stampe su carta, a titolo contributivo in favore del sopra citato "Progetto Green".

Per incentivare la vendita di questo tipo di conto corrente è stato apportato nel 2021 una modifica nell'esposizione in vetrina nella procedura di Vendita prodotti della Banca. Inoltre, sul sito Sparkasse è stata incentivata l'offerta dei conti attivabili da remoto in versione zerocarta.

2. Mutuo green

La gamma green è stata implementata a fine novembre con il mutuo green, dedicato ai soli clienti privati per sostenere l'acquisto di prime o seconde case ad alta efficienza energetica (dalla classe B o migliore) o la riqualificazione dell'abitazione attraverso investimenti in efficientamento energetico (ad esempio isolamento termico dell'involucro, sostituzione e/o efficientamento degli impianti per la produzione di energia) con conseguente miglioramento della stessa di almeno due classi energetiche, permettendo così di ottenere una casa moderna, efficiente e di maggior valore nel tempo. Il prodotto è in linea con le iniziative nazionali ed europee volte a incentivare il risparmio energetico e ad ammodernare il patrimonio immobiliare.

3. Adesione all'Ecolabel

Nel 2021 la Banca, tra le prime banche italiane, ha aderito al Label promosso dalla Energy Efficient Mortgage Initiative (EEMI). Lo scopo di EEMI è la creazione di un mutuo green standard a livello europeo, in modo da potere confrontare i prodotti di diverse realtà, che alla base hanno le stesse caratteristiche, evitando pertanto il fenomeno del greenwashing.

4. Prodotti di investimento responsabili

La Banca, in collaborazione con importanti società di investimento partner, ha incrementato la propria offerta con prodotti ad un alto profilo di responsabilità sociale e ambientale, secondo i criteri ESG.

In particolare, in partnership con Eurizon, sono stati ricompresi nell'offerta "Sparkasse Green" i prodotti; "Eurizon Fund – Absolute Green Bonds" e "Eurizon approccio contrarian ESG".

Per ulteriori informazioni sulle attività legate agli investimenti responsabili, si veda anche il paragrafo 5.4 dedicato alla Finanza Sostenibile.

5. Servizi energetici Luce e Gas Verde

In ottica di ecosostenibilità, ai prodotti più tipicamente riconducibili all'ambito bancario, si aggiunge un'offerta volta ad un ampliamento dei servizi per la clientela

attraverso un accordo di collaborazione commerciale tra Sparkasse e Alperia uno dei principali player del mercato dell'energia in Italia e terzo per capacità produttiva di energia da fonti rinnovabili.

Grazie alla partnership la Banca propone alla propria clientela privata contratti energia (Luce e Gas Verde) per uso domestico in modalità «switching» dal mercato di maggior tutela al mercato libero o di "cambio fornitore" dal mercato libero.



Il carattere “green” del progetto è individuabile nella tipologia dell’energia fornita da Alperia: energia pulita proveniente da fonti rinnovabili del nostro territorio o energia certificata “Verde” in virtù della compensazione di emissioni di CO₂.

In tale ambito, un importante e ulteriore tassello della partnership commerciale avviata da Sparkasse e Alperia ha riguardato l’apertura di due spazi comuni nel centro delle città di Vicenza e Verona, al fine di sviluppare e promuovere iniziative in tema di sostenibilità ambientale.

L’innovativo concept di filiale, il primo in Italia con tali modalità e realizzato in collaborazione con Schweitzer Project, azienda leader a livello mondiale nella creazione di spazi destinati al retail, consiste in un luogo fisico d’incontro in cui Sparkasse ed il fornitore di servizi energetici Alperia propongono la propria gamma di offerta. In tale contesto, i clienti hanno quindi la possibilità di interagire con i consulenti di Sparkasse e di Alperia in un ambiente condiviso con due linee di servizi, finanziari ed energetici.

Nell’ambito di tale progetto è stato predisposto un accurato protocollo operativo volto al pieno rispetto delle disposizioni vigenti in relazione alla netta separazione e identificazione in loco delle due tipologie di servizio e di consulenza. Il personale, sia esso riferibile esclusivamente ad una delle due linee di servizio, ha potuto usufruire di adeguata formazione secondo specifici profili professionali.

A partire da Aprile 2021 la partnership tra la Banca ed Alperia si è arricchita di un’ulteriore proposta relativa al fotovoltaico. Grazie ad Alperia MyHome i clienti interessati possono richiedere – direttamente in filiale – il contatto da parte dei tecnici specializzati di Alperia. I clienti, supportati dagli specialisti Alperia, potranno scegliere, in base ai loro consumi, tra alcune offerte per l’installazione di un sistema fotovoltaico completo. Il costo di intervento ed installazione rientra tra quelli che beneficiano degli incentivi vigenti. I clienti, limitatamente alle offerte legate al prodotto Alperia MyHome, possono accedere a prestiti confezionati e agevolati.

6. Mobilità sostenibile

Un importante contributo verso l’ecosostenibilità ha riguardato il rafforzamento dell’offerta relativa al noleggio di veicoli a lungo termine che la Banca ha promosso con il marchio Sparkasse Auto in favore della green mobility. A tale scopo nel 2021 è stata siglata una partnership strategica con Autosystem S.p.a., società specializzata in questo settore, di cui Sparkasse ha acquistato una quota di partecipazione del 25%.

Nel corso dell’anno 2021 sono stati introdotti altri metodi di mobile payments, in aggiunta a quelli esistenti presso il nostro Istituto:

SwatchPAY! è il nuovo servizio sicuro, originale e ultrarapido che consente di effettuare transazioni di pagamento contactless semplicemente avvicinando il proprio orologio Swatch al POS nei negozi ed esercizi commerciali. La carta di pagamento Nexi viene collegata all’orologio tramite l’App dedicata SwatchPAY! e consente di effettuare pagamenti evitando qualunque contatto. Per l’attivazione di SwatchPAY! possono essere utilizzate tutte le carte di credito e di debito Nexi, inclusa la nostra Smart Card. Il nuovo servizio SwatchPAY! è disponibile su tutti i modelli Swatch della serie dedicata presenti sul sito www.swatch.com o acquistabili negli store Swatch. Il pagamento con SwatchPAY! avviene avvicinando il proprio orologio Swatch al POS contactless, inserendo il PIN della propria carta sul POS quando viene richiesto e controllando le proprie operazioni sull’App SwatchPAY! oppure sull’App NexiPay.

La stessa metodologia di pagamento è prevista con l’app di **Xiaomi Wear** che consente anch’essa, previa registrazione delle proprie carte, di effettuare pagamenti in modo sicuro, veloce e on-the-move tramite l’utilizzo di uno Smart Band Mi Band 6 NFC.

Sul fronte dei pagamenti innovativi, nell’anno 2020 la Banca si è contraddistinta rendendo disponibile una ulteriore funzionalità, che riguarda la possibilità per i clienti aziendali e privati, di ricevere sul loro conto Sparkasse i bonifici SEPA istantanei.



Il bonifico SEPA istantaneo è un sistema di pagamento elettronico, disponibile con accredito del conto del beneficiario entro pochi secondi dalla disposizione del mittente, con relativa conferma immediata dell'esito della transazione a chi effettua il bonifico.

Il bonifico SEPA istantaneo permette il versamento di anticipi lo stesso giorno della compravendita di beni tra privati, pagamenti di fatture, versamento di caparre e altro.

Inoltre, è lo strumento ideale per saldare in tempo reale dei pagamenti già giunti in scadenza (canoni di affitto, multe, bollette ecc.) oppure per effettuare operazioni con carattere di urgenza (ad esempio a favore di figli all'estero, ecc.).

Nel corso del 2021 è stata resa disponibile, per il bonifico SEPA Istantaneo, la funzione in uscita sui diversi canali fisici e di home banking.

Lancio di ON, nuovo onlinebanking

A luglio 2021 è stato lanciato ON, il nuovo online banking per privati disponibile su desktop e app mobile. Si tratta di una piattaforma di servizi completa, utile per accedere ai prodotti e ai servizi finanziari della Banca e dei partner terzi con cui collabora. La nuova piattaforma abilita le interazioni dei clienti di lingua italiana e tedesca, in linea con il contesto territoriale di riferimento per la Banca.

L'obiettivo strategico è quello di permettere una interazione con la Banca sempre più confortevole, omnicanale e sostenibile.

Alcune delle funzionalità più innovative rilasciate sono:

- La richiesta di un prestito personale e un fido in conto corrente interamente online
- La firma a distanza di proposte d'investimento e altri documenti, riducendo così lo spreco di carta
- MariON, l'assistente virtuale che aiuta il cliente con le operazioni bancarie più comuni, e lo mette in contatto con l'assistenza della nuova Business Unit Consulenza Virtuale
- La possibilità di eseguire bonifici istantanei

La clientela privata di Sparkasse che utilizza la Nuova piattaforma Internet Banking Privati avrà la possibilità di firmare tramite firma digitale sia la proposta di investimento (pianificazione) condivisa tra cliente/consulente in filiale tramite piattaforma di consulenza SPK 360 che tutta la relativa documentazione di sottoscrizione/compravendita fondi di alcuni partner strategici della banca.

Tra le attività di innovazione della Banca vanno certamente menzionate anche quelle condotte da LDV20, spazio di Sparkasse dedicato all'innovazione imprenditoriale e alle startup. Il 2021 è stato l'anno in cui esso ha consolidato il proprio ruolo al di fuori della Provincia di Bolzano, in particolare in Provincia di Trento e in Veneto.

Nell'anno 2021, LDV20 ha lanciato il nuovo servizio "RADAR", rivolto alla clientela Business e Corporate di Sparkasse. Si tratta di un servizio strutturato in tre diverse fasi, attraverso le quali vengono approfonditi i bisogni di innovazione delle aziende e vengono cercate soluzioni concrete nella collaborazione con startup e PMI innovative, che possono essere partner o fornitori di tecnologie e servizi. Si tratta di un servizio di nicchia e ad alto valore aggiunto, di cui hanno usufruito le aziende: FZ-Sonick S.p.A., produttore di accumulatori altamente sostenibili, Consorzio Melinda S.c.a., leader nel mercato italiano delle mele, e MSM Stampi S.r.l., specialisti nello stampaggio industriale. Dopo una prima fase di analisi e ricerca, è stata pubblicata una Call per startup e PMI innovative, sul territorio nazionale, della durata di sei settimane. Si è conclusa il 1° luglio 2021, raccogliendo quasi 40 candidature e i clienti hanno iniziato nei mesi seguenti delle collaborazioni con alcune delle aziende individuate. Ulteriore elemento di novità rispetto all'edizione pilota del 2020 è stata l'introduzione di momenti di formazione, curati dai partner di LDV20.

Il percorso si è concluso con un evento, in forma "ibrida", nella Crane Hall del NOI Techpark, dove sono state presentate le migliori startup di questa edizione e dove gli imprenditori promotori delle call hanno tenuto un panel sull'innovazione. Le startup finaliste sono state: Enersem, Envision, Novotic e YK-Robotics. Quest'ultima è stata la vincitrice di questa edizione 2021, aggiudicandosi un premio targato Sparkasse Auto. YK-Robotics si occupa di soluzioni di robotica "no-code", pensate per rendere accessibile e consapevole l'utilizzo di queste tecnologie a ogni PMI.



L'evento è stato organizzato con la collaborazione della startup green-tech Up2You, che si occupa della promozione di pratiche sostenibili all'interno delle aziende. Per questo motivo l'evento è stato pensato tenendo a mente l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto ambientale e le emissioni di CO₂ rimanenti – 2 tonnellate - sono state compensate con progetti di riforestazione.

Nell'anno 2021 LDV20 ha poi lanciato il proprio primo Advisory Board, a cui hanno partecipato alcuni tra i principali rappresentanti dell'economia della Provincia di Bolzano e di diversi settori, dall'energia all'alimentare, dall'elettronica al mondo accademico. Il Board si è confrontato su come sostenibilità e trasformazione digitale siano sempre più due driver chiave per l'innovazione delle aziende del territorio e ha arricchito della propria esperienza il servizio RADAR, migliorando l'attività di selezione delle startup presentate ai clienti di Sparkasse.

LDV20 ha inoltre lanciato il primo prodotto di finanziamento di Sparkasse riservato alle startup innovative, chiamato "Start&Go". Il prodotto ha un duplice obiettivo: offrire l'accesso alle garanzie statali e alle migliori condizioni possibili per queste aziende in crescita e istituire un processo interno per una valutazione basata maggiormente sull'idea imprenditoriale e sulle prospettive di crescita della stessa. Per la validazione di quest'ultima si ricorre anche al dialogo con incubatori e partner locali. In tal senso si inserisce anche la partnership stretta con Trentino Sviluppo, che aggiungendosi a quella siglata nel 2020 con NOI Techpark, punta a rendere Sparkasse punto di riferimento per le startup del territorio, supportandole nella loro crescita imprenditoriale e finanziaria. Start&Go, lanciato inizialmente sul solo territorio del Trentino-Alto Adige, ha riscosso un buon successo e verrà esteso prossimamente anche a Veneto e Friuli-Venezia Giulia.

Con la finalità di promuovere l'innovazione sul territorio e tra i giovani, LDV20 è stato infine sponsor dell'iniziativa "Strike! Storie di giovani che cambiano le cose". L'iniziativa, promossa dalla Provincia Autonoma di Trento e dalla Fondazione Demarchi in collaborazione con Cooperativa Mercurio, Smart Lab e Fondazione Antonio Megalizzi, è stata realizzata con l'obiettivo di sostenere i giovani che hanno voglia di raccontare la propria storia e che desiderano condividere un traguardo conquistato, un sogno realizzato, anche superando molti ostacoli. Strike 2021 ha voluto valorizzare la motivazione, la tenacia e il talento di giovani che hanno sviluppato progetti che spaziano dall'impresa all'autonomia personale, dalla cultura al volontariato, dallo sport alla politica e alla tutela dell'ambiente.

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 rinvii 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 principali applicativi del Sistema informativo Bancario vengono forniti in modalità “full-outsourcing” dal centro servizi della società Cedacri S.p.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). È stata inoltre formalizzata la Policy del DPO – Data Protection Officer che disciplina la mansione del “Data Protection Officer” e fornisce una descrizione della mission, del ruolo e delle responsabilità del DPO di Cassa di Risparmio di Bolzano, nonché del processo adottato per lo svolgimento delle attività previste e dei flussi informativi da attivarsi verso gli Organi aziendali, le altre Unità Organizzative e soggetti esterni.

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 2021 sono state ricevute, da clienti o soggetti esterni 8 (13 nel 2020) richieste di riscontro in ordine al tema Privacy: una richiesta di opposizione al trattamento, a seguito della quale non sono state più rinnovate richieste di dati nei confronti dell’interessato e 7 richieste di accesso ai propri dati, di cancellazione e revoca consensi per le quali è stato fornito riscontro agli interessati entro i termini normativi. Nell’anno 2021 non è stato registrato alcun conseguente coinvolgimento dell’Autorità Garante. Non è stata inoltre registrata alcuna violazione di dati personali con rischi 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

Attraverso l’iniziativa “Superbonus 110%”, la Banca sostiene l’intervento dello Stato ricoprendo l’importante ruolo di volano nel rilancio dell’economia italiana a sostegno del settore edilizio e a favore degli interventi di riqualificazione energetica. Il superbonus è un’agevolazione prevista dal Decreto Rilancio che eleva al 110% l’aliquota di detrazione delle spese sostenute in un arco temporale prestabilito, per specifici interventi in ambito di efficienza energetica, di interventi antisismici, di installazione di impianti fotovoltaici o delle infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici.

Sparkasse offre una soluzione completa di finanziamento e acquisto del credito d’imposta per supportare privati e imprese nel cogliere le agevolazioni per interventi di riqualificazione energetica o antisismica previste dal superbonus.

Tale offerta prevede infatti per i clienti (privati, condomini) di eseguire lavori di riqualificazione energetica limitando al minimo gli esborsi monetari tramite la cessione del credito d’imposta, nonché la possibilità di ottenere un finanziamento specificatamente dedicato a questa tipologia di interventi.

La cessione del credito e la concessione di eventuali finanziamenti finalizzati alla riqualificazione energetica sono condizionati, oltre alle consuete valutazioni legate al merito creditizio, anche alla puntuale verifica della documentazione con il supporto della Banca, al fine di assicurare il rispetto delle norme e dei regolamenti vigenti.



La Banca ha pertanto attivato delle collaborazioni con Deloitte, KPMG e GOP, al fine di assicurare un adeguato controllo della documentazione e limitare così il rischio di pratiche non corrette.

Mutui Superbonus	2021	
	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro
Mutui a privati	220	13.572.953
Mutui a condomini	18	1.989.611

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 2021 Sparkasse ha 176 ATM (apparecchi bancomat) a disposizione della clientela. La Banca ha avviato un piano di aggiornamento delle proprie apparecchiature ATM, sostituendo già 2/3 delle macchine con modelli di ultima generazione. La maggior parte di queste ultime ha la predisposizione per cuffie audio che consente alla clientela non vedente di effettuare il prelievo, la ricarica telefonica e la lettura del proprio saldo di conto corrente in piena autonomia tramite una guida vocale. Le nuove apparecchiature hanno inoltre 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 sostituire la funzione di cassa e pertanto sgravare l'operatività delle filiali, permettendo di usufruire dei servizi bancari anche al di fuori dei consueti orari di sportello. 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 e ricarica telefoni cellulari.

Nell'ambito del portafoglio prodotti Sparkasse volti ad apportare uno specifico beneficio sociale o un miglior beneficio ambientale, si specifica che la Banca 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), che prevede una parte del Plafond dedicata al Climate Change, 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, Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI), finanziamenti con il contributo 'Beni strumentali – Nuova Sabatini'. Si sottolinea come anche nel corso del 2021, un peso determinante nell'ambito dei prodotti sopra citati sia rivenuto dalle misure emergenziali conseguenti alla pandemia da Covid 19, nello specifico l'utilizzo della garanzia pubblica rilasciata dal fondo centrale di garanzia per le piccole e medie imprese e le misure anticrisi predisposte dalle Province Autonome di Bolzano e Trento ("Südtirol Paket" e "Ripresa Trentino").

Tabella 17 - Principali Finanziamenti/Prodotti con finalità sociali

Tipologia di prodotto/servizio	2021		2020		2019	
	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	1.144	280.067.163	2.687	575.190.867	346	148.733.644
Altri prodotti etici/green – Distribuzione di fondi etici	n.r.	1.014.489.800	n.r.	500.843.856	n.r.	203.188.102

Vista la straordinaria necessità e urgenza di contenere gli effetti negativi che l'emergenza epidemiologica Covid-19 ha prodotto sul tessuto economico nazionale, con particolare attenzione alla liquidità delle imprese, con decreto-legge 8 aprile 2020 n. 23, SACE S.p.A. è stata autorizzata a rilasciare, fino al 30



giugno 2021, in favore di banche, di istituzioni finanziarie nazionali e internazionali e degli altri soggetti abilitati all'esercizio del credito in Italia, garanzie per finanziamenti sotto qualsiasi forma concessi alle imprese aventi sede in Italia colpite dall'epidemia Covid-19;

Sparkasse è stata la prima banca in Alto Adige ad aderire al protocollo di garanzia in data 28/4/2020 e nel corso dell'anno ha offerto alla propria clientela anche questo strumento di accesso agevolato al credito sia direttamente che in pool con altri Istituti di credito per conto dei quali ha gestito la rappresentanza Sace (SACE AGENT). L'intervento dello Stato a dicembre 2021 è stato prorogato nell'ambito del temporary framework al 30 giugno 2022.

Tipologia di prodotto/servizio	2021		2020		2019	
	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro
Finanziamenti con garanzia SACE	26	68.012.500	19	114.600.000	===	===

Per quanto attiene l'ambito investimenti, nel corso dell'anno 2021 la Banca ha affinato il processo di mappatura del catalogo prodotti di risparmio, assicurativo, vita e previdenziale volto alla classificazione degli stessi in ragione delle politiche di investimento dei gestori. Per tale finalità la suddetta mappatura del catalogo prodotti è stata implementata utilizzando come base prevalente di analisi il tracciato "European Mifd Template (EMT)" elaborato e fornito dalle case prodotto.



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 alle "pari opportunità" e, più in generale, al concetto di diversità ed inclusione, dove per "diversità" non è intesa solo quella di genere.

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 conciliazione 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 programmi 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 ed infine, chi valuta le prestazioni del personale e chi definisce le eventuali promozioni.

Particolarmente rilevante è stata nel 2021 l'implementazione del progetto di mappatura delle competenze dei collaboratori, per il quale nel 2020 era stato creato un modello per la rilevazione delle competenze tecniche e delle capacità ("*soft skills*") per ogni figura professionale della Rete di Vendita. Nel secondo semestre dell'anno è avvenuta la somministrazione di un assessment sulle competenze tecniche: è stato avviato dapprima un test pilota su un'area commerciale retail, dopodiché c'è stato il roll-out su tutti i collaboratori delle aree retail e imprese. Il modello creato è stato quindi alimentato dal livello di conoscenza realmente posseduto dai collaboratori al fine di ottenere una fotografia oggettiva delle competenze presenti oggi in Banca rispetto al livello atteso. Questo progetto permetterà, una volta completato anche con le informazioni sulle capacità (in piano per il 2022), di creare un cruscotto funzionale che sarà alla base delle strategie dello sviluppo del personale: fornirà infatti informazioni utili ad indirizzare e razionalizzare i piani di formazione (laddove, ad esempio, si dovessero evidenziare gap tra il livello di competenza atteso e quello posseduto, su alcune figure professionali o su alcuni collaboratori); darà indicazioni oggettive sulle



potenzialità dei collaboratori al fine di valorizzarle grazie a percorsi di crescita professionale mirati; permetterà di pianificare con maggiore lungimiranza successioni ed avvicendamenti in particolare nei ruoli chiave. In questa prima fase, gli esiti della mappatura delle competenze in Rete si è rivelata utile ai fini dell'individuazione dei colleghi da inserire nel percorso "Nuovi ruoli e nuovi mestieri" del Piano Industriale 2021-2023 che, nell'ambito del progetto di evoluzione del modello commerciale, ha determinato la nuova nomina a consulente per oltre 70 persone, con relativo percorso di sviluppo professionale.

L'anno 2021 è stato contrassegnato dal perdurare dell'emergenza sanitaria Covid19, che ha visto ancora diverse strutture della Capogruppo impegnate nel recepimento nel continuo delle disposizioni di legge nei documenti interni, nella conseguente informazione e formazione dei collaboratori, nella definizione di interventi specifici per incentivare adeguati comportamenti e garantire la sicurezza degli ambienti di lavoro. L'attenzione è rimasta elevata sulle modalità d'accesso dei clienti in filiale, al fine di conciliare il pieno rispetto delle norme di sicurezza con le esigenze commerciali e di relazione. Nelle fasi più critiche è stata riattivata la procedura introdotta nell'esercizio precedente (primo anno di pandemia) con lo scopo di prevenire e contenere la diffusione del virus, a fronte di eventuali casi positivi ovvero di contatti stretti con casi positivi. Significativo è stato l'impegno nella gestione dei lavoratori fragili e della sorveglianza sanitaria, nonché nell'individuazione delle soluzioni più adeguate per supportare i collaboratori con figli nei periodi di quarantena delle scuole.

A livello di occupazione degli spazi, sia in Rete sia negli uffici di Sede Centrale, sono state mantenute le disposizioni già attuate nel 2020 per ridistribuire le risorse in modo da evitare assembramenti, sfruttando anche la modalità di lavoro da remoto già introdotta nell'anno precedente, che in Sede Centrale ha toccato circa il 60% del personale.

Sono comunque proseguite le iniziative introdotte nel corso degli esercizi precedenti, ed in particolare si sono intensificate le attività sul tema welfare, inteso come "benessere", personale ed aziendale, che rappresenta un punto di sempre maggiore attenzione e rimarrà di grande attualità anche per i prossimi anni.

Al 31/12/2021 le risorse impiegate nel Gruppo sono 1300 unità (rispetto a 1292 unità al 31/12/2020), con il 51% di presenza femminile, in linea rispetto al 2020. 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 2021. Pertanto, le risorse oggetto di rendicontazione nelle successive tre tabelle (dati riferiti alla fine dell'esercizio) sono 1293 per il 2021 e 1285 per il 2020.

Tabella 18 - Numero di dipendenti per qualifica

Qualifica	2021			2020			2019		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	20	4	24	21	5	26	21	4	25
Quadri Direttivi	346	158	504	347	152	499	349	148	497
Aree professionali	267	498	765	261	499	760	251	492	743
Totale	633	660	1.293	629	656	1.285	621	644	1.265
<i>di cui: sede/direzione</i>	<i>242</i>	<i>231</i>	<i>473</i>	<i>244</i>	<i>224</i>	<i>468</i>	<i>235</i>	<i>217</i>	<i>452</i>
<i>di cui: dipendenze/filiali</i>	<i>391</i>	<i>429</i>	<i>820</i>	<i>385</i>	<i>432</i>	<i>817</i>	<i>386</i>	<i>427</i>	<i>813</i>

Le tabelle di seguito riportate illustrano le caratteristiche della forza lavoro del Gruppo. I dati relativi alla fine dell'esercizio 2021 non evidenziano significativi scostamenti rispetto all'esercizio precedente.



Tabella 19 - Dipendenti per tipologia contrattuale ed area geografica

Indicatori	2021			2020			2019		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Numero di dipendenti per tipologia contratto [1]									
Full-time[2]	624	371	995	619	367	986	612	348	960
Part-time	9	289	298	10	289	299	9	296	305
Totale	633	660	1.293	629	656	1.285	621	644	1.265
Numero di dipendenti a contratto a tempo indeterminato per tipo di contratto[2] [3]	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Full time	604	356	960	616	358	974	609	342	951
Part time	9	289	298	9	289	298	9	295	304
Totale	613	645	1.258	625	647	1.272	618	637	1.255
Numero di dipendenti a contratto a tempo determinato per tipo di contratto[2]	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Full time	20	15	35	3	9	12	2	2	4
Part time	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Totale	20	15	35	4	9	13	2	2	4

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

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

[3] All'interno della categoria "tempo indeterminato" sono conteggiati anche i dipendenti assunti con contratto di apprendistato in quanto il contratto è finalizzato, al termine del periodo di formazione, all'inserimento in azienda con contratto a tempo indeterminato.

Numero di dipendenti per tipologia contratto e area geografica [3]	2021			2020			2019		
	Full time	Part time	TOT	Full time	Part time	TOT	Full time	Part time	TOT
Bolzano	727	227	954	728	231	959	709	237	946
Trento	65	25	90	63	24	87	65	23	88
Friuli-Venezia Giulia	5	0	5	5	0	5	5	0	5
Lombardia	21	2	23	23	2	25	24	1	25
Veneto	177	44	221	167	42	209	157	44	201
Totale	995	298	1.293	986	299	1.285	960	305	1.265

[3] 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 (circa 24%) si è mantenuto sostanzialmente 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 spesso 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'.

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.



Nell'ottica di rendere attrattiva la realtà di Sparkasse e di far conoscere la Banca Capogruppo ai giovani, permettendo loro di arricchire il proprio percorso scolastico ed accademico attraverso un'esperienza nel mondo del lavoro, il 2021 ha visto la prosecuzione della collaborazione con scuole ed università.

Per il perdurare della situazione di emergenza sanitaria dovuta al Covid19, la Banca ha dovuto però rinunciare, anche nell'esercizio 2021, ad accogliere tirocinanti estivi nelle proprie filiali ed a organizzare percorsi di alternanza Scuola-Lavoro, favorendo invece i progetti di tirocinio in Sede Centrale.

In questo senso, è proseguita l'intensa collaborazione con l'Università di Bolzano, con l'obiettivo di mettere a fattor comune le iniziative formative e condividere esperienze di crescita professionale di neolaureati con potenziale, anche attraverso attività di sostegno a corsi di laurea e iniziative accademiche di varia natura.

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

Tabella 20 - Senior Manager della comunità locale

AREA GEOGRAFICA[1]	2021					
	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	123	163	75%	37	46	80%
Trento	9	11	82%	7	8	88%
Friuli Venezia Giulia	2	2	100%	0	0	0%
Lombardia	7	7	100%	1	1	100%
Veneto	45	59	76%	14	15	93%
TOTALE	186	242	77%	59	70	84%
AREA GEOGRAFICA[1]	2020					
	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	126	166	76%	39	48	81%
Trento	10	12	83%	7	8	88%
Friuli Venezia Giulia	2	2	100%	0	0	0%
Lombardia	8	8	100%	1	1	100%
Veneto	44	56	79%	14	15	93%
TOTALE	190	244	78%	61	72	85%
AREA GEOGRAFICA[1]	2019					
	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%



[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 (Sede Centrale 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 ed alle collaborazioni attive con scuole ed università per i profili più junior, da qualche anno 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. È proseguita inoltre la partnership, avviata nel 2020, con "Karriere Südtirol" e "Carriera Trentino", portali specializzati in ricerca lavoro con focus nelle aree dell'Alto Adige e del Trentino, sui quali viene presentata la Banca e vengono pubblicati regolarmente annunci per le posizioni lavorative aperte e raccolte candidature, anche spontanee, per lo più di giovani risorse.

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. Dalla tabella seguente risulta che la quota di assunzioni maschili del 56% (52% nel 2020) è rimasta pressoché stabile dal 2019 come pure quella femminile al 44% (48% nel 2020 e 2019).

Tabella 21 - Numero assunzioni per qualifica e genere

Genere	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2021				2020				2019			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
Uomini	1	6	32	39	1	12	34	47	0	9	27	36
Donne	1	3	27	31	1	7	36	44	0	4	29	33
Totale	2	9	59	70	2	19	70	91	0	13	56	69
Tasso [4]	8%	2%	8%	5%	8%	4%	9%	7%	0%	3%	8%	5%

[1] 2019: 36 uomini di cui 19 apprendisti e 33 donne di cui 19 apprendisti.

[2] 2020: 47 uomini di cui 14 apprendisti e 44 donne di cui 16 apprendisti.



[3] 2021: 39 uomini di cui 5 apprendisti e 31 donne di cui 3 apprendisti.
 [4] Il tasso è determinato rispetto al numero complessivo di dipendenti alla fine dell'esercizio.

Si mantiene anche nel 2021 un equilibrio tra i generi con riferimento alle assunzioni di giovani alla prima esperienza professionale (Aree professionali); nei collaboratori con alta professionalità (quadri direttivi) continua ad essere superiore la quota maschile. Le assunzioni nella fascia di età inferiore a 30 anni salgono nuovamente al 74%, in linea con i livelli del 2019 (rispetto al 64% nel 2020); nella fascia di età 30-50 si portano dal 30% nel 2020 al 21% nel 2021, mentre nella fascia di età superiore ai 50 anni le assunzioni si mantengono stabili al 4%.

Tabella 22 - Numero assunzioni per qualifica ed età

Fasce di Età	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2021				2020				2019			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
<30	0	0	52	52	0	1	58	59	0	0	54	54
30-50	1	7	7	15	1	15	12	28	0	12	2	14
>50	1	2	0	3	1	3	0	4	0	1	0	1
Totale	2	9	59	70	2	19	70	91	0	13	56	69
Tasso [4]	8%	2%	8%	5%	8%	4%	9%	7%	0%	3%	8%	5%

[1] 2019: 69 assunzioni di cui 38 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".
 [2] 2020: 91 assunzioni di cui 30 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".
 [3] 2021: 70 assunzioni di cui 8 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 23 – Numero assunzioni per qualifica e area geografica

Area	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2021				2020				2019			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
Bolzano	2	3	44	49	2	11	60	73	0	7	54	61
Trento	0	0	5	5	0	1	1	2	0	3	1	4
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 [4]	0	6	10	16	0	7	9	16	0	3	1	4
Totale	2	9	59	70	2	19	70	91	0	13	56	69
Tasso [5]	8%	2%	8%	5%	8%	4%	9%	7%	0%	3%	8%	5%

[1] 2019: 61 nell'area Bolzano di cui 38 apprendisti.
 [2] 2020: 73 nell'area Bolzano di cui 30 apprendisti.
 [3] 2021: 49 nell'area Bolzano di cui 8 apprendisti.
 [4] Dato riferito a intera regione.
 [5] 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: 70% nel 2021 (80% nel 2020) seguita dal Veneto con 23% nel 2021 (18% nel 2020).



Tabella 24 - Turnover per qualifica e genere

Genere	Numero di Turnover nel periodo											
	2021				2020				2019			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [1]
Uomini	2	20	13	35	2	20	17	39	3	12	18	33
Donne	2	6	19	27	0	8	24	32	0	2	17	19
Totale	4	26	32	62	2	28	41	71	3	14	35	52
Tasso [4]	17%	5%	4%	5%	8%	6%	5%	6%	12%	3%	5%	4%

[1] 2019: 33 uomini di cui 7 apprendisti. Nel totale di 52 sono compresi 2 decessi

[2] 2020: 39 uomini di cui 2 apprendisti. Nel totale di 71 sono compresi 0 decessi

[3] 2021: 35 uomini di cui 4 apprendisti. Nel totale di 62 è compreso 1 decesso

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

Tabella 25 - Turnover per qualifica ed età

Fasce di Età	Numero di Turnover nel periodo											
	2021				2020				2019			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [1]
<30	0	1	16	17	0	0	10	10	0	1	17	18
30-50	0	3	3	6	1	9	13	23	1	5	14	20
>50	4	22	13	39	1	19	18	38	2	8	4	14
Totale	4	26	32	62	2	28	41	71	3	14	35	52
Tasso [4]	17%	5%	4%	5%	8%	6%	5%	6%	12%	3%	5%	4%

[1] 2019: 18 nella fascia "<30" di cui 11 apprendisti.

[2] 2020: 10 nella fascia "<30" di cui 5 apprendisti.

[3] 2021: 17 nella fascia "<30" di cui 7 apprendisti.

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

Nel 2021 si è registrato un turnover nella misura del 56% per gli uomini (55% nel 2020) contro il 44% per le donne (45% nel 2020).

Si registra un incremento del turnover nelle fasce più alte di età, a fronte dei pensionamenti "naturali": 63% nella fascia di età superiore a 50 anni (54% nel 2020), 10% nella fascia di età 30-50 (in forte calo rispetto al 32% nel 2020) e 27% nella fascia di età inferiore a 30 anni (14% nel 2020).

Tabella 26 - Turnover per qualifica e area geografica

Aree geografiche	Numero di Turnover nel periodo											
	2021				2020				2019			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
Bolzano	4	19	27	50	2	19	37	58	2	10	34	46
Lombardia	0	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1
Friuli	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Trento	0	1	2	3	0	2	0	2	0	1	1	2
Veneto	0	4	3	7	0	6	4	10	0	3	0	3
Totale	4	26	32	62	2	28	41	70	3	14	35	52
Tasso [4]	17%	5%	4%	5%	8%	6%	5%	6%	12%	3%	5%	4%

[1] 2019: 18 nella fascia di età "<30" di cui 11 apprendisti.

[2] 2020: 10 nella fascia di età "<30" di cui 5 apprendisti.

[3] 2021: 17 nella fascia di età "<30" di cui 7 apprendisti.

[4] Il tasso è determinato rispetto al numero complessivo di dipendenti alla fine dell'esercizio. Dato riferito alle complessive aree geografiche



Per quanto riguarda il turnover per area geografica si ha una concentrazione del 81% (stabile) dei casi in Provincia di Bolzano (82% nel 2020) e 11% nel Veneto (14% nel 2020).

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 2021 prestavano servizio 4 dipendenti a Monaco di Baviera (inalterato rispetto all'anno precedente).

Per la controllata Sparkasse Haus il numero dei dipendenti è rimasto invariato.

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 dalla notevole presenza femminile nell'organico aziendale. Sempre con il fine di conciliare le esigenze di vita privata e lavoro dei propri dipendenti, anche per il 2021 è stato rinnovato con le Organizzazioni Sindacali l'accordo per la sospensione volontaria dall'attività lavorativa ed è stato sottoscritto un accordo che estenderà nel 2021 la flessibilità di orario anche alla rete di vendita.

A fronte delle opportunità offerte dalle disposizioni normative (Legge di Stabilità 2016, Legge di Bilancio 2018), il Gruppo ha attivato fin dal 2017 un apposito conto welfare individuale, alimentato da contributi cosiddetti on top messi a disposizione dall'azienda per la generalità dei dipendenti, che consentono di poter accedere, oltre alle forme di rimborso per spese di educazione, salute, mobilità e assistenza, ad un paniere di servizi ricomprensivi svago e shopping (buoni spesa).

Successivamente, la possibilità di alimentare il conto welfare con il conferimento del premio di produttività, attraverso la firma di un accordo sindacale, ha permesso di rendere ancora più consistente l'utilizzo dei benefit, prevedendo anche la destinazione dell'eventuale residuo al 31/12, non utilizzato, al conto individuale del Fondo Pensioni aziendale.

Il tema welfare, inteso come "benessere aziendale", è e rimarrà di grande attualità per l'Azienda e per le Rappresentanze Sindacali. A tale proposito, nel 2020 è stato svolto un importante lavoro di analisi per l'ampliamento dei servizi di assistenza sanitaria, concretizzatosi nella stipula di una polizza che, a far data dal 1. gennaio 2021, coprirà, nei limiti dei massimali e delle condizioni di assicurazione, le spese mediche per prestazioni ospedaliere a seguito di malattia o infortunio e per prestazioni extraospedaliere per malattie oncologiche.

I benefit aziendali - specificatamente l'assistenza sanitaria, la long term care, il Fondo pensioni, l'assicurazione in caso di morte o invalidità, la polizza infortuni e le prestazioni / servizi di welfare aziendale - spettano senza alcuna distinzione ai dipendenti a tempo pieno e a quelli con contratti a tempo parziale. Per i dipendenti con contratti a termine non è previsto il benefit dell'assistenza sanitaria, mentre i benefit polizza infortuni e prestazioni welfare spettano nel caso di rapporto lavorativo di almeno sei mesi nell'anno.

Un tema rilevante, emerso particolarmente in occasione della pandemia da Covid 19 con tutte le restrizioni ad essa collegate, è rappresentato dallo smart working, Tale istituto contrattuale, attivato come strumento per garantire la flessibilità lavorativa e la conciliazione con la vita privata, ha trovato all'interno dell'azienda un'ampia diffusione proprio nel momento di maggiore limitazione agli spostamenti e alle relazioni sociali. Lo smart working nel periodo emergenziale ha assunto delle caratteristiche, rese possibili dai provvedimenti d'urgenza man mano deliberati dal Governo italiano, che per certi versi hanno oltrepassato il quadro normativo di riferimento. Al venir meno di tale situazione di eccezionalità l'azienda potrà avviare, sulla base di contratti individuali, la definizione di uno smart working qualificante all'interno di un modello di lavoro che



richiederà grande flessibilità e soprattutto un approccio innovativo, che dovrà necessariamente essere supportato da specifica formazione ed introdotto con adeguata gradualità.

La tabella di seguito riportata illustra i dati sul congedo parentale di sei mesi, evidenziando il tasso di rientro al lavoro e di mantenimento dopo il congedo parentale suddiviso per genere. Si specifica che tutti gli aventi diritto al congedo parentale nel corso del 2020 ne hanno usufruito.

Tabella 27 - Rientro dopo il congedo parentale

Rientro dopo il congedo parentale	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno richiesto il congedo [1]	19	4	23	17	3	20	28	1	29
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il termine del congedo [2]	2	4	6	2	2	4	5	1	6
Tasso di rientro dal congedo	11%	100%	26%	12%	67%	20%	18%	100%	21%
Numero di soggetti che hanno richiesto il congedo e sono trascorsi 12 mesi dal rientro	23	4	27	17	2	19	24	1	25
Numero di dipendenti che trascorsi 12 mesi dal termine del congedo sono ancora occupati	20	4	24	17	2	19	23	1	24
Tasso di mantenimento a 12 mesi dei dipendenti tornati al lavoro	87%	100%	89%	100%	100%	100%	96%	100%	96%

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

[2] Sono stati considerati i congedi che terminano nel 2021 e quindi colleghi che rientrano nel 2021

[3] Sono stati considerati i rientri del 2020 (2021=trascorsi 12 mesi)

[4] Congedi terminati nel 2020 = dipendenti ancora in servizio nel 2021

Da notare che il tasso di rientro dal congedo considera un'ulteriore concessione aziendale, che 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) come fra l'altro risulta dalle basse percentuali di rientro come evidenziato nella tabella di cui sopra.

Da evidenziare positivamente il fatto che dal 2015 sono stati registrati solo 7 casi di collaboratori (6 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 203 maternità e 5 paternità.

Il tradizionale incontro di fine anno organizzato dal Gruppo per consolidare il rapporto con i propri dipendenti e svoltosi negli ultimi 5 anni al Palarotari di Mezzocorona, non ha avuto luogo nel 2020 causa l'emergenza sanitaria da Covid 19.

Piani pensionistici

Una componente di particolare rilievo del welfare aziendale è rappresentata dal Fondo Pensioni per il personale della Cassa di Risparmio di Bolzano SpA (di seguito anche "il Fondo Pensione" o "il Fondo") istituito in base all'accordo del 1° maggio 1969.

Il Fondo è finalizzato all'erogazione di trattamenti pensionistici complementari del sistema previdenziale obbligatorio, ai sensi del d.lgs. 5 dicembre 2005, n. 252 (e successive modificazioni e integrazioni). Trattasi di un fondo pensione costituito in forma di patrimonio separato e autonomo all'interno della Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A.

Il Fondo è strutturalmente suddiviso in 3 Sezioni aventi destinatari diversi e pertanto esigenze di natura previdenziale assai diversificate, a seconda della tipologia degli iscritti a ciascuna Sezione. Il Fondo ha un



target di iscritti, anche potenziali, ben definito e circoscritto e non suscettibile di incrementi relativamente alle Sezioni A ed A1 con prestazione definita, mentre il numero degli iscritti alla Sezione B potrà variare negli anni in seguito alle dinamiche occupazionali del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano.

La Sezione A riguarda il personale in quiescenza relativamente al quale il Fondo eroga una prestazione (integrativa) rispetto al trattamento di base, per la stragrande parte già in quiescenza nel 1996.

La Sezione A1 riguarda pure personale in quiescenza, cessato dal servizio attivo nel periodo successivo all'accordo del 1996, al quale il Fondo eroga una prestazione complementare alla pensione INPS.

La Sezione B infine riguarda il personale attivo con rapporto di lavoro a tempo indeterminato e (dal 2007) anche a tempo determinato dipendente della Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. o della controllata Sparim S.p.A. Scopo della sezione B del Fondo è quello di mettere a disposizione degli aderenti, al momento della cessazione dal servizio o in un momento successivo, un capitale che l'aderente potrà, o dovrà nella misura del 50% in caso di "nuovo iscritto", convertire in una rendita vitalizia complementare alla pensione INPS.

Le Sezioni A e A1 operano in regime di prestazione definita, mentre la Sezione B opera in regime di contribuzione definita.

Al 31.12.2021 il valore attuale medio degli oneri integrativi a carico della sezione A del Fondo, ovvero della riserva matematica a tale data è pari a € 36,15 mln. e il valore attuale medio degli oneri integrativi a carico della sezione A1 del Fondo, a tale data è pari a € 15,10 mln.

I valori attuali medi di cui sopra sono ottenuti dalla differenza algebrica tra il valore attuale medio delle prestazioni garantite dal Fondo ed il corrispondente valore attuale medio delle prestazioni erogate dall'INPS. L'ultima stima attuariale è stata svolta in occasione della redazione della "Relazione e bilancio al 31.12.2021 secondo i principi contabili Local GAAP e IAS 19" rilasciata a gennaio 2022.

Per gli iscritti alle sezioni A ed A1 vige la garanzia del patrimonio della Banca a copertura delle prestazioni attese.

Per il pagamento di obblighi previsti per le sezioni A ed A1 è stato stanziato un patrimonio separato. Questo potrà essere integrato in caso di deficit, rispetto agli obblighi di cui sopra.

Per quanto concerne le sezioni A ed A1 non essendovi iscritti attivi e dipendenti, non si hanno parti di salario conferite. Per la sezione B è previsto un contributo aziendale del 4% per il personale assunto in pianta stabile (2% per il personale con contratto di lavoro a tempo determinato o di apprendistato) e un contributo a carico del singolo iscritto, a scaglioni di minimo 0,25%, dallo 0,50% al 10% (sia per il personale con contratto a tempo determinato o apprendistato sia indeterminato).

Riguardo alle sezioni A ed A1 non si registrano iscritti attivi e si rimanda a quanto sopra scritto in merito. Riguardo alla Sezione B con 1.503 iscritti al 31.12.2021 – con una partecipazione del 100% dei lavoratori in organico a quella data (n. 1.293) - l'importo complessivo gestito dal Fondo ammonta ad € 177,92 mln., in aumento di € 5,68 mln. rispetto a fine anno 2020.



6.3 Formazione e sviluppo professionale

Il 2021 è stato un anno in cui, nonostante il permanere della situazione di emergenza COVID, per cui la quasi totalità dei corsi è stata organizzata ancora con il canale distanza (on line e aule virtuali), sono state erogate dall'unità Formazione del Personale numerose iniziative formative, per valorizzare le competenze dei dipendenti del Gruppo, anche in ambiti innovativi come quello del digitale e della diversity & inclusion.

I percorsi formativi sono stati sviluppati rispondendo agli obiettivi di responsabilità sociale (CSR) che il Gruppo stesso si è posto e coerentemente con le esigenze normative, commerciali e strategiche dell'azienda, prevedendo il supporto delle funzioni competenti (specialistiche e di business), oltre che delle funzioni di controllo, ove necessario.

L'offerta formativa del 2021 messa a disposizione dei dipendenti riguarda 25 aree tematiche, che sono state trattate tramite corsi online, corsi in aula erogati da formatori interni e/o da docenti esterni, corsi "blended" e diversi corsi esterni specialistici offerti a tutti i collaboratori.

In particolare, ad inizio febbraio è stato erogato dai formatori interni su un target rilevante di consulenti della Rete il corso "**Training operativo Sparkasse 360**", al fine di illustrare e valorizzare i punti di forza della nuova piattaforma di consulenza finanziaria avviata a fine anno 2020, con un focus sui diversi tools disponibili (come immobiliare e successorio) per poter rispondere efficacemente a 360 gradi alle esigenze del Cliente.

Tra le novità più importanti dell'anno la definizione ad aprile del nuovo **Piano Industriale 2021-2023** con le seguenti principali iniziative strategiche, aventi anche un impatto rilevante a livello di formazione:

- nuovo modello di gestione della clientela al fine di cogliere il pieno potenziale della base clienti Sparkasse specializzandosi su linee di business a valore;
- evoluzione del presidio territoriale attraverso nuove aperture ed azioni mirate di efficientamento;
- cambio di passo sul digitale per potenziare il servizio alla clientela;
- partenza della nuova business unit Consulenza Virtuale sotto la Direzione commerciale;
- sviluppo canali e offerta a distanza per privati e imprese
- potenziamento dell'offerta prodotti e servizi sia su privati e imprese.

È iniziato quindi un percorso di Change Management composto da quattro fasi, quali la Comunicazione, la Formazione, l'Indirizzo ed il Monitoraggio, con la programmazione di diverse iniziative formative. In particolare, è stato erogato a fine anno il percorso "**Nuovi ruoli e nuovi mestieri**", che ha coinvolto una quarantina di colleghi della Rete, ai quali, a seguito di un'iniziativa di assessment sulle conoscenze tecniche, è stata data la possibilità, grazie a consulenti senior già formatori interni, di approfondire come sviluppare una consulenza qualificata per un portafoglio clienti.

Particolarmente ricco è stato poi il programma formativo definito per la nuova unità **Consulenza Virtuale**, che ha coinvolto diverse società esterne (come Talent Garden, Covisian, Skilla Amicucci) e ha previsto un percorso completo, dall'envisioing commerciale alla gestione della comunicazione con il cliente a distanza.

Lato aggiornamento professionale annuale per le certificazioni Mifid II, Efa ed Ivass, sono stati erogati diversi webinar specialistici in collaborazione con le Compagnie assicurative e le SGR di riferimento su temi come l'innovazione, la sostenibilità e sono stati messi a disposizione nel catalogo della piattaforma Training molti contenuti online, volti ad integrare lo sviluppo delle conoscenze tecniche secondo gli orientamenti Esmā ed Ivass. In particolare, con la compagnia assicurativa Netinsurance è partito a maggio il progetto di **Consulenza e Coaching individuale**, scaturito da una survey proposta a tutti i gestori Imprese e Private, da cui era emersa l'esigenza di un percorso specialistico in ambito assicurativo mirato al cliente del rispettivo target di competenza. Tale progetto ha dato l'opportunità a 5 consulenti Imprese e 7 consulenti Private Banking di essere affiancati da esperti in materia, con un coaching mirato, anche in fase di consulenza al cliente stesso.



Nell'ambito crediti sono stati erogati i percorsi formativi annuali specifici in materia: vi è stata in particolare una grande partecipazione per il Credito 2 da parte della Rete (Direttori e consulenti), in quanto percorso specialistico focalizzato a raggiungere la capacità di analisi e di valutazione dei bilanci storici dal punto di vista reddituale, patrimoniale e finanziario, ed avere una visione prospettica basata sulla lettura critica e rielaborazione del business plan dell'imprenditore.

Una sfida importante è stato inoltre il progetto formativo "**Sparkasse Digital Factory**" (che ha seguito il progetto "Sparkasse Digital Mindset", iniziato a fine anno 2020) ed è stato erogato da maggio a novembre 2021 a 40 Digital Ambassador (ovvero collaboratori che avevano ottenuto un punteggio molto alto nel sondaggio 2020 sul "Digital Mindset", evidenziando elevate conoscenze digitali) e a 40 Brand Ambassador (ovvero i cosiddetti "Maestri dell'Esperienza"), con l'obiettivo di elaborare in gruppi di lavoro misti idee innovative per far crescere la Banca su temi dal forte carattere digitale. Questo ha consentito attraverso uno scambio tra persone, competenze e generazioni diverse, di mettere in evidenza il valore di know-how diversi per poter interagire in modo differente in azienda e con il Cliente.

Un particolare focus è stato dato al tema **Conciliazione vita privata e vita lavorativa**, erogando da marzo a giugno un'iniziativa formativa dedicata ai responsabili della Direzione Generale. Essendo l'interesse per tale tema elevato, è stato poi avviato dal Servizio People Management lo scorso giugno il processo di certificazione Audit Famiglia & Lavoro, progettando nuove iniziative, interventi e strumenti di work-life balance, e prevedendone la realizzazione nell'arco del prossimo triennio. Per le progettualità individuate - quali ad esempio servizi per la famiglia, supporto alla genitorialità, servizi di assistenza e cura alla persona, iniziative divulgative e di sensibilizzazione su tematiche sociali, attività di socializzazione - Sparkasse ha ottenuto il 25 novembre 2021 la certificazione dalla Provincia di Bolzano (facente parte dell'european work and family audit della Fondazione tedesca Hertie).

Si è inoltre continuato ad investire su progetti ed interventi formativi sul tema **Diversity & Inclusion** (in particolare con la collaborazione delle società Valore D e Factor D) per favorire l'adozione di azioni e misure volte a promuovere il rispetto e l'integrazione tra le persone, al fine di sviluppare un approccio culturale funzionale ad un ambiente di lavoro inclusivo. Tra queste è stato promosso dall'Unità Formazione del Personale nel corso dell'estate lo "Sparkasse Summer Diversity Contest", in cui è stato richiesto ai collaboratori ed ai loro familiari di rappresentare con creatività, inviando una foto o un disegno, il concetto di "diversità" e di "inclusione". Una giuria interna ha poi selezionato le foto/i disegni più rappresentativi, che sono stati votati dai collaboratori stessi e premiati.

I percorsi formativi sono proseguiti nel corso di tutto l'anno, in ottemperanza agli **obblighi normativi, fiscali e legali** (antiriciclaggio, sicurezza sul lavoro, trasparenza, 231/2001, EBA LOM e altro), al lancio di **nuove procedure e nuovi prodotti/servizi** (come il nuovo internet banking per privati Sparkasse ON), con iniziative mirate e per figura professionale, oltre alla formazione Neoassunti e Apprendisti erogata nel continuo.

Infine, con l'entrata in vigore della normativa **EBA Loan Origination & Monitoring** (LOM) con conseguente novità nel sistema LOM all'interno della PEFM sono stati programmati dei corsi a fine anno sulla Rete e sulla Business Unit Imprese, al fine di far conoscere ai colleghi le principali novità introdotte dalla normativa EBA LOM in tema di nuovi processi per i nuovi metodi di valutazione.

Un ruolo importante è stato svolto anche nel 2021 dalla squadra dei **formatori interni**, a cui è stato dedicato un aggiornamento specialistico sulle linee guida per la gestione delle aule virtuali, lato preparazione materiale e gestione interazione con i colleghi a distanza.

Nelle tabelle successive sono riportate specifiche informazioni in merito al numero di ore di formazione erogate e ai partecipanti. Le ore di formazione sono comprensive delle ore in aula (presenza o virtuale) e delle ore on line e sono state computate facendo riferimento al numero di soggetti che hanno usufruito dei corsi di formazione suddivisi per qualifica (nelle aree professionali sono stati compresi anche gli apprendisti) e per genere.



Tabella 28 - Numero di ore dedicate alla formazione suddivise per qualifica

Qualifica	2021			2020			2019		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	579	288	867	406	170	576	488	124	612
Quadri Direttivi	21.701	9.816	31.516	17.278	7.430	24708	18.795	6.942	25.737
Aree professionali	17.153	26.725	43.878	14.394	21.135	35529	11.272	17.942	29.214
Totale	39.433	36.828	76.261	32.078	28.735	60.813	30.555	25.008	55.563

Nel corso del 2021 sono state erogate complessivamente 76.261 ore di formazione, con un incremento di circa 16.000 ore rispetto al 2020.

L'incremento è dovuto in particolar modo alla realizzazione di progetti formativi che hanno coinvolto tutti i collaboratori della Banca (come le aule "Digital Mindset" e sul tema "Soft Skills"), tra cui anche corsi e-learning normativi, come "La Trasparenza Bancaria in Sparkasse" e "Il Modello 231/2001".

Il 2021 è stato inoltre caratterizzato dall'erogazione di più edizioni di percorsi professionalizzanti finalizzati all'ottenimento di certificazioni molto impegnative (come Credito 1 e Credito 2 e IVASS 3).

Infine, è stato nuovamente possibile organizzare la formazione in presenza riguardante la Salute e Sicurezza sul Lavoro: si è quindi reso necessario prevedere attività formative impattanti (es. formazione Primo soccorso da 12 ore) necessarie per rispettare quanto imposto dalla normativa vigente.

Tabella 29 - Numero di partecipazioni alla formazione suddivise per qualifica [1]

Qualifica	2021			2020			2019		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	233	62	295	214	64	278	145	22	167
Quadri Direttivi	11.432	4.957	16389	13.888	5.919	19807	6.801	2.748	9549
Aree professionali	7.450	12.926	20376	9.548	16.554	26102	3.954	6.453	10407
Totale	19.115	17.945	37.060	23.650	22.537	46.187	10.900	9.223	20.123

[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

Nel 2021 il numero dei partecipanti alla formazione è diminuito rispetto all'anno precedente, in quanto sono stati erogati in media corsi con durate maggiori rispetto all'anno precedente, riducendo però il numero di partecipanti. Di conseguenza, le ore medie di formazione erogate per dipendente sono aumentate ed ammontano in media a 57,36 per partecipante (47,33 nel 2020).

Tabella 30 - Ore di formazione medie per partecipante e ore di formazione medie per dipendente suddivise per qualifica

Qualifica	2021					
	Ore medie per partecipante			Ore medie per dipendenti [1]		
	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	2,49	4,64	2,94	28,96	71,93	36,12
Quadri Direttivi	1,90	1,98	1,92	62,72	62,12	62,53
Aree professionali	2,30	2,07	2,15	64,24	53,66	57,36
Totale	2,06	2,05	2,06	62,30	55,80	58,98

[1] Il dato è determinato facendo riferimento al numero di dipendenti in servizio al 31/12/2021



Qualifica	2020					
	Ore medie per partecipante			Ore medie per dipendenti		
	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	1,90	2,66	2,07	19,33	34,00	22,15
Quadri Direttivi	1,24	1,26	1,25	49,79	48,88	49,52
Aree professionali	1,51	1,28	1,36	55,15	42,35	46,75
Totale	1,36	1,28	1,32	51,00	43,80	47,33

Qualifica	2019					
	Ore medie per partecipante			Ore medie per dipendenti		
	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

Nella seguente tabella sono illustrate specifiche informazioni sulla formazione erogata ai dipendenti con particolare riferimento a certificazioni/percorsi specialistici, volti a incrementare e migliorare le competenze individuate per figura professionale.



Tabella 31 - Programmi/Corsi per la gestione delle competenze

Programma/Corso				Tipologia	Destinatari	Numero di dipendenti beneficiari nel periodo
AREA	N°	Titolo				TESTE
NORMATIVA	1	ANTIRICICLAGGIO	Fornire un aggiornamento sugli obblighi previsti dalla normativa	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	841
	2	SICUREZZA SUL LAVORO	Formazione/aggiornamento sicurezza lavoratori e preposti, compresi corsi di primo soccorso, anti-incendio rischio base che erano stati sospesi nel 2020 per motivi COVID, Corso d'aggiornamento e base per RLS, Esperti della sicurezza, RSPP - Ruolo etico nella sicurezza	Formazione interna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	763
	3	NORMATIVA	Che cos'è il GDPR? La disciplina delle informazioni, La gestione del contante e altri valori, 231 e Codice Etico/Sistema disciplinare - La responsabilità amministrativa degli enti (D.Lgs. 8 Giugno 2011, n. 231) e il Modello organizzativo per il presidio dei rischi, La Sicurezza Informatica, Legge fiscale 2020, La Trasparenza bancaria in Sparkasse, Tutorial una panoramica sui Rischi Operativi, Formazione POG, Formazione CCNL per uffici del personale, Formazione per il personale in riferimento alla norma ISO 9001:2015, L'adeguata verifica effettuata a distanz, La legge fiscale	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, Direttori, ecc.) e Direzione Generale	1076
CREDITO	4	CREDITI 1	Formare sulle nozioni di base del credito e dei prodotti basilari (corso propedeutico al successivo Credito 2) - Il Processo creditizio in Sparkasse - Versione Aziende e versione Privati - Refresh Credito 1	Formazione interna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.)	63
	5	CREDITI 2	Sviluppare ed approfondire le conoscenze specialistiche in ambito crediti post percorso base	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita (Consulenti Imprese, Direttori, ecc.)	35
	6	CREDITI	Fornire la formazione richiesta in ambiti specifici (Formazione Estero, La nuova definizione di default, Valutazione del merito Creditizio, Tutorial Vendita del credito, Il "Codice della crisi di impresa e dell'insolvenza" e l'attività degli operatori bancari, EBA Loan Origination & Monitoring (LOM) Aggiornamento Area Imprese - Analisi modelli di Business plan e Il risk management nella bancassicurazione)	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita, Direzione Generale (Specialisti)	532
	7	AIRB	Illustrare il progetto AIRB all'interno del percorso CREDITO AVANZATO	Formazione interna/ Esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, Direttori, Consulenti, ecc.)	35
FINANZA E RISPARMIO	8	MIFID 60 ore	Formazione Professionale 60 ore: formazione di base nelle materie individuate al punto 18 degli orientamenti ESMA	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Consulenti Personal Banking, Direttori, Preposti, Addetti, ecc.)	23
	9	MIFID 30 ore	Aggiornamento Professionale 30 ore: sviluppare ed approfondire le conoscenze tecnico/specialistiche in ambito finanza secondo gli orientamenti ESMA.	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Consulenti Personal Banking, Direttori, Preposti, Addetti, Consulenti Private, ecc.), Direzione Generale (Specialisti)	337



	10	EFA MANTENIMENTO	Assicurare l'aggiornamento annuale della certificazione EFA come previsto dalla normativa (30 ore). In particolare, erogato con Società Prometeia, Eurovita e Eurizon	Formazione esterna/ e-learning	Rete di vendita (Consulenti Private e Personal)	55
	11	OFFERTA FUORI SEDE	Assicurare la formazione ai neo-consulenti finanziari abilitati all'offerta Fuori Sede come previsto dalla normativa, oltre all'aggiornamento annuale per tutti gli incaricati (che rientra nel percorso MIFID 30 ore)	Formazione interna	Consulenti Private	5
	12	IVASS 60 ORE	Formazione Professionale 60 ore: formazione di base in ambito assicurativo	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (tutti)	27
	13	IVASS 30 ore	Aggiornamento Professionale 30 ore: sviluppare ed approfondire le conoscenze tecnico-specialistiche in ambito assicurativo in ottemperanza alla normativa.	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (tutti)	614
	14	FINANZA	Wealth & Protection Day 2021, Finance Day 2021 - La finanza alternativa per le imprese nelle fasi di cambiamento e discontinuità, Finanza sostenibile: Il regolamento 2088 e le innovazioni di processo nei servizi di investimento, ESG in Banking: Sostenibilità è sviluppo Collezionare opere d'arte, Consulenza Qualificata: Focus Bancassurance, Focus Prodotti, Organizzazione del Lavoro, Relazione con il Cliente, successioni, Progetto PRIVATE Fattori chiave di efficacia della consulenza / trattativa in ambito protezione	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita, Direzione Generale (Specialisti)	351
MERCATO E CONSULENZA	15	COMMERCIALE	L'Approccio al Cliente a Distanza, Le 6 regole per comunicare via mail, La comunicazione telefonica con il cliente, ECOBONUS, Sparkasse Auto, Sparkasse Green Tecniche di Vendita, Sparkasse ON, Evoluzione del modello commerciale e nuovi orari di filiale, Training Acquiring Bank, ATOKA, Progetto MyHome fotovoltaico Alperia	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale (Specialisti)	928
	16	GUARDARE AVANTI	Illustrare il progetto Guardare Avanti e relativi strumenti tecnologici nelle filiali di nuova apertura e affiancare a filiale aperta i colleghi	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, Direttori, Preposti, ecc.)	113
COMPORAMENTALE	17	MANAGERIALE	Formazione manageriale a Responsabili di Direzione e Funzione di controllo	Formazione interna/ esterna	Direzione Generale e Funzioni di Controllo	61
	18	TRAIN THE TRAINER	Aggiornare la squadra di formatori interni con le relative competenze per erogare formazione ai colleghi in particolare per l'efficace gestione delle domande nelle aule virtuali	Formazione interna/ esterna	Formatori interni + Gestori risorse umane	62
	19	NEOASSUNTI	Formazione Welcome on Board per i neoassunti	Formazione interna/ e-learning	Nuove Risorse della Rete di vendita e della Direzione Generale	69
	20	COMPORAMENTALE	Sviluppare soft skills in ambito comportamentale e relazionale	Formazione esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale (Addetti, ecc.)	419
	21	APPRENDISTI	Formazione Apprendisti	Formazione esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti) e Direzione Generale (Addetti)	41
DIVERSITY & INCLUSION	22	PARI OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE	Valore D: molestie di genere nei luoghi di lavoro, La formula dell'energia, Le parole dell'inclusione, Oltre la diversità - Le competenze che includono, Unconscious BIAS - Stereotipi inconsapevoli, A lezione di diversità!	Formazione esterna/ e-learning	Rete di vendita, Direzione Generale	748



	23	FAMIGLIA E LAVORO	Audit Famiglia & Lavoro - Nuovi obiettivi e nuove misure per migliorare la conciliabilità di famiglia e lavoro, Conciliazione die tempi di vita ed lavoro	Formazione esterna	Rete di vendita, Direzione Generale	90
DIGITAL & INNOVATION	24	DIGITAL & INNOVATION	<i>Digital Trasformation e Digital Mindset: pillole formative on line; Digital Factory: I Maestri d'esperienza - L'esperienza per lo sviluppo delle competenze digitali, Digital Factory: L'esperienza per lo sviluppo delle competenze digitali - Job Crafting at Wor, Executive program in Digital Transformatio, I social per il busnes, Gli strumenti di video conferenza</i>	Formazione e-learning	Rete di vendita (Tutti) e Direzione Generale (Tutti)	723
	25	TECNOLOGIE	<i>Microsoft Team e Office 365, Data Governace, Advanced Analitics, Data Scienc, Data -Driven marketing, ARCM, Formazione IRON, nuova Procedura Performance</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, Direttori, ecc.) e Direzione Generale	466



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 32 – Numero e percentuale di dipendenti valutati

Anno	Qualifica	(numeri)			(% rispetto ai totali per genere)		
		M	F	TOT	M	F	TOT
2021 [3]	Dirigenti	14	2	16	70%	50%	67%
	Quadri Direttivi	262	124	386	76%	78%	77%
	Aree professionali	204	383	587	76%	77%	77%
	Totale	480	509	989	76%	77%	76%
2020 [2]	Dirigenti	4	1	5	19%	20%	19%
	Quadri Direttivi	308	130	438	89%	86%	88%
	Aree professionali	210	390	600	80%	78%	79%
	Totale	522	521	1043	83%	79%	81%
2019 [1]	Dirigenti	19	3	22	90%	75%	88%
	Quadri Direttivi	341	136	477	98%	92%	96%
	Aree professionali	225	411	636	90%	84%	86%
	Totale	585	550	1135	94%	85%	90%

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

[2] Per il 2020 sono state considerate le schede con data 01/04/2019 (anno riferimento 2019)

[3] Per il 2021 sono state considerate le schede con data 01/04/2020 (anno riferimento 2020)



Pressoché la totalità dei dipendenti di Sparkasse e Sparim è stata valutata, 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 33 – Percentuale di avanzamenti di carriera

Qualifica	2021 (%) [1]		
	M	F	TOT
Da quadri direttivi a dirigenti	-	-	0,00%
Tra quadri direttivi	16,46%	6,96%	23,42%
Da aree professionali a quadri direttivi	8,23%	5,70%	13,92%
Tra aree professionali	27,22%	35,44%	62,66%
Totale	52%	48%	100%

Qualifica	2021 (%) [2]			2020 (%)			2019 (%)		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Da quadri direttivi a dirigenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%	0,00%	0,08%	0,16%	0,00%	0,08%
Tra quadri direttivi	4,11%	1,67%	2,86%	1,27%	1,37%	1,32%	1,93%	0,62%	1,26%
Da aree professionali a quadri direttivi	2,05%	1,36%	1,70%	1,11%	0,76%	0,93%	0,97%	0,31%	0,63%
Tra aree professionali	6,79%	8,48%	7,66%	7,79%	7,77%	7,78%	5,80%	4,66%	5,22%
Totale	12,95%	11,52%	12,22%	10,33%	9,91%	10,12%	8,86%	5,59%	7,19%

[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.

La Banca ha aderito nel 2019 all'iniziativa "Carta Donne in banca" lanciata dall'Associazione Bancaria Italiana, ed a fine 2020 all'Associazione "Valore D", che aggrega oltre 200 imprese in Italia e da più di dieci anni è impegnata a costruire un mondo professionale senza discriminazioni, in cui l'uguaglianza di genere e la cultura dell'inclusione supportano l'innovazione, il progresso e la crescita delle organizzazioni. Grazie a questa partnership sono state avviate nell'anno 2021 diverse iniziative formative ed informative (cd. "talks") sui temi di diversità ed inclusione che hanno coinvolto un'elevata numerica di collaboratrici e collaboratori.



Tabella 34 - Diversità dei dipendenti

Dipendenti (numero)	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fasce di età									
<30	100	104	204	91	97	188	79	78	157
30-50	302	384	686	311	389	700	324	397	721
>50	231	172	403	227	170	397	218	169	387
Totale	633	660	1293	629	656	1.285	621	644	1.265
Età media	44,19	42,81	43,49	44,48	42,79	43,61	44,78	42,98	43,86

Dipendenti (numero) in percentuale	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fasce di età									
<30	8%	8%	16%	7%	8%	15%	6%	6%	12%
30-50	23%	30%	53%	24%	30%	54%	26%	31%	57%
>50	18%	13%	31%	18%	13%	31%	17%	13%	31%
Totale	49%	51%	100%	49%	51%	100%	49%	51%	100%
Età media	44,19	42,81	43,46	44,48	42,79	43,61	44,78	42,98	43,86

Dai dati rilevati nella tabella sopra illustrata emerge una numerica più elevata di donne, rispetto agli uomini, nelle fasce di età inferiore a 30 anni e tra 30 e 50 anni, mantenendo il trend già avviato nell'esercizio 2020. 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 minimo¹¹ 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.

¹¹ 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 35 - Rapporto tra la retribuzione media lorda delle donne rispetto a quella degli uomini per qualifica

Qualifica	2021	2020	2019
Dirigenti	82,58%	90,87%	89,62%
Quadri Direttivi			
Quadri Direttivi-1 livello	92,44%	92,69%	91,07%
Quadri Direttivi-2 livello	93,31%	94,61%	93,68%
Quadri Direttivi-3livello	91,61%	92,40%	93,07%
Quadri Direttivi-4livello	88,62%	86,24%	85,85%
Aree professionali			
Aree professionali-livello1	98,02%	96,79%	97,08%
Aree professionali-livello2	84,48%	83,71%	83,13%
Aree professionali-livello3	86,08%	85,93%	87,47%
Aree professionali-livello4	91,97%	93,07%	92,68%

Da leggersi: la retribuzione media di un quadro direttivo di 1° liv. di una donna corrisponde al 92,36% 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 2020 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 vertenze di lavoro.

Tabella 36 - Vertenze in materia di rapporti di lavoro ed episodi discriminatori

Tipologie di vertenze in materia di rapporti di lavoro	2021	2020	2019
Previdenza e assistenza	0	0	0
Trattamento economico	0	0	0
Risoluzione rapporto di lavoro	0	1	3
Mansioni e qualifiche	0	0	0
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	5	8	4
Comportamenti antisindacali	0	0	0
Altro	0	1	1
Totale nuove vertenze dell'anno	5	10	8
Vertenze risolte nell'anno	5	9	7
<i>di cui riferibile alle vertenze aperte nell'esercizio in corso</i>	<i>4</i>	<i>8</i>	<i>7</i>
Numero vertenze in essere al 31.12	0	2	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 2021 il numero di vertenze è rimasto 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 2021 l'organizzazione di 32 incontri con la stipula/rinnovo di alcuni importanti accordi:

-
- Sospensione volontaria
- Premio aziendale
- Piani formativi
- Apertura al sabato delle filiali di Vicenza e Verona per partnership con Alperia
- Nuovo orario flessibile
- Buoni pasto e contributo pendolarismo
-

Molti incontri sono stati dedicati al confronto nella gestione dell'emergenza epidemiologica legata al Covid19 ed in particolare all'introduzione delle verifiche del possesso di Green Pass sui luoghi di lavoro.

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

Tabella 37 - Dipendenti iscritti ai sindacati

Dipendenti iscritti ai sindacati	2021	2020	2019
N° sigle sindacali presenti	5	6	6
N° dipendenti iscritti	1010	1011	1009

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

Tabella 38 – Assenze per motivi sindacali

Assenze per motivi sindacali (n. ore)	2021	2020	2019
Scioperi vertenze sindacali	0	0	0
Scioperi vertenze di categoria	0	0	0
Altri scioperi	7,5	0	0
Totale scioperi	7,5	0	0
Permessi sindacali (in giornate, riunioni incluse)	625,54	846,83	869,87
Totale assenze	633,04	846,83	869,87

Nel 2021 non si è registrato uno sciopero di una giornata lavorativa. In lieve calo i permessi per motivi sindacali.



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 antinfortunistiche 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 e garantire idonea formazione 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 tutti i collaboratori del Gruppo (n. 1315).

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 nelle diverse situazioni di emergenza, inclusa quella pandemica dovuta al COVID19, 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 ristrutturate 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.

Altre dotazioni hanno riguardato le misure per contrastare la diffusione del COVID-19 a partire dalla fornitura di dispositivi di protezione quali mascherine e guanti, lastre trasparenti di separazione tra sportellisti/consulenti e clienti, sistemi igienizzanti ed una serie di misure tecnico-organizzative, quali l'incremento delle pulizie e della temporanea sanificazione dei locali, la limitazione di accesso ai ns. sportelli e consulenti, la misurazione della febbre, lo svolgimento di attività in Smart-Working, particolari tutele delle persone "fragili" ed altro ancora secondo i protocolli nazionali e le Policy aziendali in materia di Covid-19.

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, all'apposito Comitato Unità di crisi (istituito ad hoc con l'avvio dell'emergenza pandemica), 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 salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Datore di Lavoro Delegato, 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.

A riprova della qualità gestionale in materia di salute e sicurezza sul lavoro della Banca, il 3 marzo 2021 la Direzione Generale della Cassa di Risparmio e la Filiale Point 12 hanno inoltre conseguito l'importante relativa certificazione ISO 45001:2018.



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 (inclusa l'emergenza Covid-19) e sul comportamento da tenere in presenza di situazioni di emergenza compresi, primo soccorso, eventi criminosi, 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 n. 7 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 39 - 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.	402	382	256
Sparim S.p.A.	8	5	2
Sparkasse Haus S.r.l.	2	2	2
TOTALE	412	389	260

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 2021 sono state erogate circa 4.082 ore di formazione per un totale di 695 partecipanti, con n. 55 edizioni formative svolte in aula e n. 3 percorsi on-line (aggiornamento lavoratori – preposti – dirigenti).

Per quanto concerne l'attività svolta nel 2021 dal Servizio di Prevenzione e Protezione della Capogruppo, lo stesso può essere così schematizzato:

- n. 187 Visite di Medicina del Lavoro (in totale)
- n. 125 Lavoratori a rischio visitati (VDT, Rumore, Biologico, Posture, ecc.)

- n. 9 Visite Lavoratrici in maternità (per rientro o per 8° mese)
- n. 9 Visite Lavoratori (rientro post 60 gg. malattia)
- n. 7 Richieste di visite mediche integrative
- n. 3 Richieste personali di Visita di Medicina del Lavoro

- n. 9 Sopralluoghi del RSPP e/o del Datore di Lavoro delegato e/o del Medico Competente in varie sedi Operative
- n. 16 Comunicazioni e/o Circolari del Medico Competente in materia di salute sul lavoro e gestione;
- –
- n. 28 Incontri DLDelegato, RSPP con MC per sorveglianza sanitaria, valutazione dei rischi e per consultazione dell'Unità di crisi



- n. 27 Incontri Consultazioni con RLS, RSPP e MC per sicurezza e salute sul lavoro
- n. 22 Comunicazioni (Note, Lett.Circolari, ecc.) del Medico Competente MC in materia di salute sul lavoro
- n. 2 Riscontri formali a relativi verbali di sopralluogo degli Organi Ispettivi in materia di sicurezza sul lavoro (Nessuna sanzione e/o rilievo dello Spisal-Organi di Vigilanza sulla 'sicurezza-lavoro);
- Innumerevoli telefonate e/o e-mail a Collaboratori per fornire assistenza sanitaria, pareri e/o altro nella gestione dell'emergenza sanitaria.
- In corso di completamento l'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi sul lavoro di ogni sede operativa con la predisposizione di tutta la relativa documentazione cartacea.
- Definito l'aggiornamento degli elenchi del personale esposto a rischio sul lavoro con relativa definizione del piano di controlli sanitari anche per le grandi sedi distaccate e/o per esigenze particolari.
- Approntate le valutazioni riguardanti le nuove mansioni ed i vecchi rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, in collaborazione col Medico competente, RLS (ergonomia del lavoro, considerazioni sullo stress lavoro correlato e sulle differenze di genere, elettrosmog, microclima, rischio gas Radon, rischi ambientali, rischi fisici, rapina, emergenze sanitarie, smart-working, ecc.)
- Nonostante l'emergenza Covid, la Valutazione del Rischio Stress Lavoro Correlato è stata solamente approntata, sempre sulla base della piattaforma INAIL e sempre in collaborazione con RLS, RSPP, Servizio Personale e Medico Competente.
- Supporto a professionisti esterni per varie indagini, verifiche e valutazioni necessarie all'aggiornamento del DVR e/o del relativo Piano degli interventi.
- Scelta e consegna di DPI (mascherine FFP2) agli Incaricati alla gestione delle emergenze sanitarie da inserire nelle loro valigette di Primo Soccorso ed ai collaboratori particolarmente fragili.
- Supporto a SPARIM SpA 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.;
- Supporto ai Servizi della Banca nella pianificazione delle procedure per la sicurezza sul lavoro richieste dalla vigente normativa nazionale, locale ed europea;
- Supporto all'Ufficio Amministrazione del Personale nelle procedure INAIL per la richiesta di riduzione del premio assicurativo INAL e/o altri relativi contributi/sconti in relazioni alle attività migliorative nell'ambito della prevenzione e di implementazione del SGSSL svolte dall'Azienda
 - Collaborazione con L'Ufficio Acquisti nell'attuale gestione nella fornitura e distribuzione del materiale di Primo Soccorso relativo alle Valigette-Cassette che ogni Unità operativa deve detenere ed aggiornare.
 - Aggiornamento delle procedure d'emergenza – Piano delle emergenze (sanitario, antincendio e per l'evacuazione) delle nuove sedi operative ed aggiornamento delle esistenti nell'aggiornamento del DVR 2019 per ogni sede operativa.
 - Aggiornamento della sezione INTRANET riferita alla "Sicurezza sul lavoro" con tutte le disposizioni, cartelli, circolari ed altro relativamente all'emergenza COVID-19
 - Supporto ai tecnici SPARIM per l'espletamento degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, verifiche periodiche obbligatorie.
 - Supporto a SPARIM e ad 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 nell'aggiornamento dell'elenco dei Referenti alla Sicurezza Fisica oltre a quello relativo agli incaricati all'Antincendio ed al Primo Soccorso.
 - Attività Formative 2021 del S.P.P. in materia di salute e sicurezza: (vedi Tabella di seguito) svolte in aula ed on-line in collaborazione con la Formazione aziendale – Academy, anche con propri Docenti in possesso di tutti i requisiti richiesti dalle recenti disposizioni di legge

I corsi di formazione sulla sicurezza sul lavoro erogati nel 2021 sono quelli obbligatori previsti dalle disposizioni vigenti ed hanno riguardato la formazione obbligatoria del Personale neoassunto, dei neo Preposti prevenzionistici e dei neo Dirigenti prevenzionistici. Altri corsi di formazione sono stati organizzati per l'aggiornamento quinquennale dei Collaboratori, dei Preposti e dei Dirigenti. Tutti i contenuti e le modalità di svolgimento di detti corsi, nonché i requisiti dei docenti sono conformi alla normativa vigente. Una specifica formazione in materia di Emergenza Covid è stata inoltre erogata a tutto il personale della Banca in modalità on-line.



Nel 2021, nonostante alcune limitazioni dovute all'emergenza pandemica e ripetute programmazioni, la formazione specifica per gli incaricati alle emergenze si è potuta svolgere. Alcuni corsi hanno subito dei rinvii e verranno ripresi nel 2022, sempre in presenza (così come indicano le norme) secondo modalità organizzative particolarmente restrittive ma necessarie a tutelare la salute dei partecipanti e dei docenti.

Questi ultimi sono stati prescelti sulla base di specifici requisiti normativi (Accordi Stato Regioni del 21.12.2011 e del 07.07.2016).

Nel rammentare che la Banca è stata tra le prime in assoluto a svolgere una specifica formazione al personale al Front-office in materia di Rischio rapina-aggressione, i contenuti di detta formazione vengono ripetuti nella formazione ai Neoassunti, ai Preposti e quindi ai Dirigenti ed è in programma un ulteriore aggiornamento formativo on-line per il 2021 per tutto il personale.

Un apposito documento "Vademecum" in materia di gestione delle emergenze e di eventuali eventi criminosi riporta situazioni e scenari con importanti precisazioni, informazioni e relative modalità operative.

Rammentiamo inoltre la pubblicazione nella intranet aziendale di un apposito documento "Vademecum" in materia di gestione delle emergenze e di eventuali eventi criminosi, riportante situazioni e scenari con precisazioni, informazioni e relative modalità operative.

Durante i vari corsi in materia di salute e sicurezza sul lavoro vengono riportati vari ns. rischi specifici ma soprattutto si cerca di dare indicazioni utili a migliorare la qualità del lavoro indicando non solo i comportamenti corretti ed utili alla salute e sicurezza sul lavoro ma di rapportarli al genere ed all'età del lavoratore/preposto/dirigente. Il rischio molto basso nelle attività lavorative in banca con una giusta informazione-formazione, l'eliminazione di elementi, sostanze, attrezzature e/o altro che possono ledere alla salute dei lavoratori, ha conseguentemente portato all'assenza di malattie professionali.

Ciò premesso, varie attività vengono svolte dal S.P.P. per l'aggiornamento/implementazione del sistema di gestione della sicurezza e del relativo MANUALE-REGOLAMENTO DEL SGGSL anche al fine della certificazione di appositi enti terzi accreditati sulla base delle norme UNI-ISO 45001:2018.

Con il relativo aggiornamento del DVR che verrà recepito formalmente in sede di Riunione periodica 2022, necessario per essere in linea alle valutazioni e misure derivanti dall'emergenza COVID-19, saranno definite le procedure in applicazione anche delle predette Norme tecniche.

Nonostante l'emergenza COVID-19 ed il relativo Lock-down si è comunque pervenuti alla predetta certificazione di sicurezza UNI-ISO 45001:2018 in materia di salute e sicurezza sul lavoro della Direzione Generale e per il Point12 con l'intenzione di estenderla a tutto il Gruppo bancario

La considerazione di un andamento positivo della sicurezza sul lavoro nella ns. Banca è principalmente dovuta ad un bassissimo numero di infortuni nei luoghi di lavoro (n. 2), di infortuni in itinere (n. 5 con mezzi propri e quindi non formalmente considerati), nessuna malattia professionale ma anche al numero contenuto dei casi di positività al Covid-19 – 130 casi nel 2021 (109 casi nel 2020) - la cui quasi totalità assolutamente asintomatica e nessun collaboratore ospedalizzato.

Inoltre, anche le disposizioni interne, emanate dall'Unità di Crisi e contenute nelle Policy Protocollo COVID19, sono state determinanti per il contenimento dell'emergenza pandemica nella Banca.

In tutti i predetti casi e situazioni, i Medici Competenti hanno fornito un sostanziale contributo nella gestione dell'emergenza COVID_19 sia per il supporto al S.P.P, che all'Unità di crisi, che ai Collaboratori nelle diverse loro realtà e richieste.

Nella tabella seguente sono riportate, con il supporto di dati quantitativi, le tipologie e il tasso di infortuni sul lavoro, il numero di malattie professionali, e il numero totale di decessi suddivisi per area geografica. Non essendo la normativa italiana in argomento applicabile alla filiale di Monaco, in quanto regolamentata da specifiche disposizioni locali che sono comunque rispettate, la tabella non include i 4 dipendenti della stessa.



Tabella 40 - Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, numero di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero di decessi suddivisi per area geografica

Indicatori	2021			
	Sede Centrale	Filiali Trentino Alto Adige	Filiali Altre	Totale
Totale ore lavorate nel periodo [1]	691.337	821.409	333.105	1.845.851
Tipologie di infortuni				
<i>Decessi a seguito di infortuni sul lavoro</i>	0	0	0	0
<i>Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) [2]</i>	0	0	0	0
<i>Infortuni sul lavoro registrabili</i>	1	1	0	2
Totale Numero di infortuni	1	1	0	2
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0	0
Tasso d'infortuni sul lavoro registrabili (TI)	0,29	0,24	0,00	0,22
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP) [3]	0	0	0	0
Indicatori	2020			
	Sede Centrale	Filiali Trentino Alto Adige	Altre Filiali	Totale
Totale ore lavorate nel periodo [1]	679.608	830.606	310.350	1.820.564
Tipologie di infortuni				
<i>Decessi a seguito di infortuni sul lavoro</i>	0	0	0	0
<i>Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) [2]</i>	0	0	0	0
<i>Infortuni sul lavoro registrabili</i>	0	1	0	1
Totale Numero di infortuni	0	1	0	1
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0	0
Tasso d'infortuni sul lavoro registrabili (TI)	0,00	0,24	0,00	0,11
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP) [3]	0	0	0	0



Indicatori	2019			
	Sede Centrale	Filiali Trentino Alto Adige	Filiali Altre	Totale
Totale ore lavorate nel periodo [1]	631.334	833.206	309.488	1.774.028
Tipologie di infortuni				
<i>Decessi a seguito di infortuni sul lavoro</i>	0	0	0	0
<i>Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) [2]</i>	0	0	0	0
<i>Infortuni sul lavoro registrabili</i>	0	1	2	3
Totale Numero di infortuni	1	4	3	8
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0	0
Tasso d'infortuni sul lavoro registrabili (TI)	0,32	0,96	1,94	0,90
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP) [3]	0	0	0	0

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

[2] Infortunio sul lavoro che porta a un decesso o a un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

[3] I tassi sono stati calcolati utilizzando l'indicatore sulla base di 200.000 ore lavorate.

La totale assenza di malattie professionali e solamente n. 2 infortuni nelle proprie sedi di lavoro (lieve ferita per rottura di un bicchiere e scivolamento in filiale), registrati nel 2021, evidenziano comunque un trend significativo le cui concause sono da attribuire alla maggiore attenzione dei dipendenti e probabilmente all'efficacia di una relativa mirata formazione.

Il Servizio Prevenzione e Protezione della Banca ha implementato all'interno dell'azienda un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul lavoro le cui procedure hanno portato alla certificazione UNI-ISO 45001.2018 per la Direzione Generale e la Filiale Point12.

L'intera attività di prevenzione e protezione viene attualmente gestita dal nuovo Servizio Sicurezza sul Lavoro del Gruppo che coordina l'attività dei diversi SPP delle Società del Gruppo con l'ausilio/supporto di altre funzioni della banca (personale, formazione, gestione degli immobili, ecc.), avvalendosi anche di appositi supporti informatizzati.

Tutti i Collaboratori del Gruppo bancario, nessuno escluso, tramite i loro n. 7 Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza, vengono coinvolti nello sviluppo, implementazione e valutazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute sul lavoro anche attraverso il loro coinvolgimento, ascolto, interazione, suggerimenti ed altro con il nuovo Servizio Sicurezza sul Lavoro del Gruppo.

Di fondamentale importanza per la gestione della Salute e Sicurezza sono, non solo la figura del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) ma anche il Medico Competente Coordinatore e Coordinato ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza che quasi settimanalmente si incontrano col Datore di lavoro Delegato per affrontare le diverse tematiche della sicurezza e per un intento comune del miglioramento continuo.

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 transaction amount of 13.99 and a card number ending in 1616. The smartphone screen shows a payment confirmation screen with a green checkmark and the text 'OK' and 'OK'.

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 anche nel 2021 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 importanti¹² 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 utenti, 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;

¹² 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 2021 ha intrattenuto rapporti con 1.240 fornitori (circa il 3,8% in più rispetto al 2020). Tale incremento è dovuto ad una buona classificazione dei dati che consente di attribuire la spesa in modo più dettagliato ai singoli fornitori. L'ammontare complessivo delle spese per i fornitori sostenute dal Gruppo nel 2021 è pari a **50.969.297** euro (circa il 5,1% in più rispetto al 2020).

Di tale ammontare di seguito si forniscono analisi dettagliate per un totale di 50.284.840 euro in quanto per le voci rimanenti non è disponibile un grado di dettaglio sufficiente¹³. 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 41 - Distribuzione spese relative ai fornitori per settore merceologico

<i>Settore merceologico</i>	Costo complessivo 2021 (iva esclusa in euro)	Percentuale su ammontare 2021	Costo complessivo 2020 (iva esclusa in euro)	Percentuale su ammontare 2020	Costo complessivo 2019 (iva esclusa in euro)	Percentuale su ammontare 2019
Sistemi Informativi	20.544.555	39,95%	21.221.444	43,33%	20.674.347	43,60%
Gestione Immobili	8.606.385	16,74%	10.267.858	20,96%	9.073.228	19,13%
Servizi Professionali e consulenze	11.688.203	22,73%	9.073.928	18,53%	8.209.836	17,31%
Economale e Trasporti	4.123.293	8,02%	2.599.713	5,31%	1.959.474	4,13%
Sicurezza e assicurazioni	1.650.974	3,21%	2.157.109	4,40%	1.946.279	4,10%
Pubblicità eventi e sponsorizzazioni	2.429.635	4,72%	1.971.841	4,03%	3.328.019	7,02%
Cancelleria	170.564	0,33%	188.493	0,38%	177.677	0,37%
Germania (sede Monaco)	455.514	0,89%	495.252	1,01%	457.498	0,96%
SPK Immobilien + Raetia + Fanes	684.457	1,33%	362.782	0,74%	256.121	0,54%
Altre Spese	1.071.232	2,08%	640.970	1,31%	1.340.981	2,83%
Totale	51.424.811	100%	48.979.390	100,00%	47.423.461	100,00%

Di facile intuizione data la specifica attività del Gruppo concentrata nell'erogazione dei servizi bancari, emerge come anche nel corso del 2021 le voci di spesa maggiormente rilevanti risultano essere ancora relative ai "Sistemi informatici", in diminuzione, "Servizi Professionali e Consulenze" in aumento a seguito di diverse attività progettuali messe a terra e "Gestione degli immobili" in diminuzione rispetto al 2020.

¹³ 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, né 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 non detiene più una partecipazione di minoranza nel capitale di Cedacri S.p.A.

Tabella 42 - Distribuzione territoriale dei fornitori¹⁴

MACRO AREA GEOGRAFICA	REGIONE	Numero fornitori			Ammontare (costo iva esclusa in euro)					
		2021	2020	2019	2021	Percentuale su ammontare 2021	2020	Percentuale su ammontare 2020	2019	Percentuale su ammontare 2019
Italia: Nord ovest	Piemonte	11	11	13	272.172	0,5%	251.022	0,5%	310.558	0,7%
	Valle d'Aosta	1	1	-	54.763	0,1%	35.470	0,1%	-	-
	Liguria	2	2	1	63.295	0,1%	8.415	0,0%	3.486	0,0%
	Lombardia	167	166	217	11.634.447	22,8%	8.420.427	17,4%	9.018.286	19,0%
Italia: Nord Est	Trentino Alto Adige	737	709	963	15.046.530	29,5%	14.895.668	30,7%	14.911.079	31,4%
	<i>di cui Bolzano</i>	<i>610</i>	<i>576</i>	<i>806</i>	<i>10.153.428</i>	<i>19,9%</i>	<i>12.103.454</i>	<i>25,0%</i>	<i>12.071.566</i>	<i>25,5%</i>
	Veneto	198	190	254	2.587.992	5,1%	5.107.382	10,5%	4.527.569	9,5%
	Friuli Venezia Giulia	9	7	14	1.480.283	2,9%	553.960	1,1%	546.681	1,2%
	Emilia Romagna	28	23	22	12.115.025	23,8%	14.067.973	29,0%	12.218.204	25,8%
Italia: Centro	Marche	1	2	2	10.134	0,0%	11.055	0,0%	13.597	0,0%
	Toscana	8	7	8	845.440	1,7%	393.568	0,8%	842.963	1,8%
	Umbria	0	2	1	0	0,0%	3.966	0,0%	3.518	0,0%
	Lazio	59	61	63	1.722.103	3,4%	1.438.879	3,0%	1.702.246	3,6%
Italia Sud/Isole	Abruzzo	1	0	1	296	0,0%	0	0,0%	955	0,0%
	Calabria	0	0	1	0	0,0%	0	0,0%	1.824	0,0%
	Puglia	4	3	1	95.248	0,2%	2.409	0,0%	217	0,0%
	Isole	4	2	3	526.625	1,0%	485.997	1,0%	400.515	0,8%
Germania	Monaco	5	6	16	144.567	0,3%	297.120	0,6%	199.487	0,4%
Austria	Innsbruck	5	3	3	11.578	0,0%	17.783	0,0%	42.864	0,1%
SPK Haus + Raetia + Fanes		nd	nd	nd	684.457	1,3%	362.782	0,7%	256.121	0,5%
Altro		34	32	37	3.729.106	7,3%	2.165.732	4,5%	2.423.292	5,1%
Totale		1.274	1.227	1.586	50.969.297	100,0%	48.519.608	100,0%	47.423.461	100,0%

Dalla tabella sopra illustrata emerge come il Gruppo nella gestione delle proprie relazioni con i fornitori, nel corso del 2021 abbia sostanzialmente confermata la predilezione nei confronti dei fornitori locali e fornitori

¹⁴ I dati relativi agli acquisti per il 2020 presso fornitori con sede nella regione Valle d'Aosta sono stati dettagliati a seguito di un affinamento delle modalità di rappresentazione.



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 2021. 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 2020 non si registrano multe inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti in materia ambientale. Parimenti non si registrano sanzioni non monetarie.



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 digitale¹⁵ 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:

- i. Riduzione dei consumi di carta ed efficientamento dei relativi processi di utilizzo;
- 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.

Nel 2019, si era ridotto fortemente il numero di toner utilizzati, 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, in quanto nel 2019 sono state sostituite n. 350 stampanti utilizzate nelle filiali bancarie; questo ha consentito di utilizzare toner più performanti e con durata maggiore. Nel 2020 il consumo di toner si è ulteriormente ridotto ma il costo (sostenuto peraltro interamente del fornitore in quanto il contratto in essere è TCO) è aumentato.

Per quanto riguarda la carta si registra un incremento pari a circa l'1% in quanto durante il 2020 è stato necessario procedere con la sottoscrizione di molti contratti a seguito di modifica normativa. Nel caso della carta trattasi di materiale rinnovabile, mentre ciò non è il caso per i toner.

Tabella 43 - Materiali utilizzati rilevanti per il Gruppo

Materiali acquistati	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2019	
	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 (Kg.)	59.593	59.123	67.058	61.436	66.695	59.795
Toner acquistati (n.)	2.260	613.523	2.535	668.134	2.618	550.156

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.

¹⁵ 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.



Tabella 44 - 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	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	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)	59.593	59.123	100%	67.058	61.436	100%	66.695	59.795	100%
Carta riciclata acquistata	2.500	2.169	4,2%	2.613	2.257	3,9%	17.813	15.390	26,7%

Il progetto “*paperless*” sta continuando a portare risultati soddisfacenti facendo continuare il percorso di riduzione costante nel consumo di carta. Nel 2016 il consumo di carta era pari a 81.886 kg mentre nel 2021 era pari a 59.593 kg. Ciò significa una riduzione nel quinquennio 2016-2021 pari a circa il 27%.

Rimane costante l’impegno del Gruppo nell’acquisto di carta esclusivamente con certificazione Forest Stewardship Council (FSC) che, dopo una diminuzione di questa al 63% nel corso del 2017, si è ritornati negli anni successivi 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. Infatti, il consumo di acqua potabile (acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)), proveniente da acquedotti, nel Gruppo è legato essenzialmente agli usi igienici ed in misura minima alla produzione del freddo per la climatizzazione. 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. Nel corso del 2021, causa l’emergenza sanitaria Covid-19, il numero delle presenze dei collaboratori negli edifici della banca (con particolare riferimento alle sedi centrali) è stato fortemente ridimensionato rispetto alla situazione pre-pandemia; ma ha invece visto un incremento delle presenze rispetto 2020 nel quale era stato imposto un periodo di lock-down di alcuni mesi. Conseguentemente, per il 2021 il consumo di acqua complessivo si attesta su valori pari a ca 13.000 metri cubi (+66% rispetto al 2020 e -51% rispetto al 2019), mentre quello pro-capite è pari a ca 10 mc/dipendente (+65% rispetto al 2020 e -52% rispetto al 2019), come rappresentato nella tabella seguente

Tabella 45 - Prelievo totale di acqua per fonte

Consumo d’acqua	Unità di misura	2021	2020	2019
Consumo d’acqua	ML [1]	13	8	27
Consumo d’acqua / per dipendente	litri	9.900	6.300	21.561

[1] 1 Megalibro equivale a 1 mln. di litri (ovvero 1.000 metri cubi)

Lo stress idrico – ossia la capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che ecologica – può fare riferimento alla disponibilità, alla qualità o all’accessibilità dell’acqua. Con riguardo alla qualità dell’acqua si prende ad esempio l’acqua di Bolzano, che rispetta tutti i valori limite. Inoltre, con il suo bilanciato contenuto di minerali disciolti, un valore di pH neutro (poco sopra il 7) e un basso residuo fisso (tra ca. 100 e 200 mg/l a seconda del punto di prelievo), può essere classificata come acqua oligominerale. Nella valutazione dello stress idrico per i bacini di utenza più rilevanti della banca sono state analizzate le province nelle quali si trovano il 91% delle filiali: Bolzano, Trento Verona, Belluno e Vicenza. Nelle prime tre province elencate in base all’Aqueduct Water Risk Atlas lo stress idrico di base è medio-basso (5-25%) e il



depauperamento idrico basso (<5%) mentre nelle province di Belluno e Vicenza lo stress idrico di base è medio-alto (25-50%) e il depauperamento idrico medio-basso (5-25%).

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 2021 il Gruppo ha smaltito complessivamente circa 160.000 Kg di rifiuti, con un incremento di ca. il 35% rispetto all'anno precedente per via di taluni interventi di manutenzione straordinaria presso le sedi centrali e la rete di filiali.

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 46 - Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti

Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti (in Kg)	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Totale peso rifiuti non pericolosi:	162.042	119.742	37.097
Materiale uffici- rifiuti misti da costruzione e demolizione	105.387	99.585	19.690
Imballaggi misti	30.650	292	7.946
Apparecchiature elettroniche fuori uso	11.110	7.133	0
Pallet in legno	0	0	0
Schede elettroniche	0	0	0
Carta	14.140	12.060	6.765
Toner	755	672	2.696
Totale peso rifiuti pericolosi:	0	0	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.

Nell'ambito dello smaltimento della carta un'attenzione particolare è dedicata al rispetto della disciplina dei dati personali che è garantita per i documenti sensibili. Questi ultimi vengono ritirati ad intervalli regolari da ditte specializzate che provvedono alla triturazione dei documenti secondo la norma DIN 66399 (inclusi i documenti archiviati). Il processo in oggetto termina con il rilascio del certificato di avvenuta distruzione secondo la norma DIN di cui sopra.

Per quanto riguarda i toner in uso nelle stampanti della banca, questi, una volta esauriti, vengono conservati in appositi contenitori nelle filiali e negli edifici della Direzione generale, per essere ritirati periodicamente da ditte specializzate che provvedono al loro smaltimento secondo quanto previsto dalla normativa sullo smaltimento dei rifiuti. Nel 2021 sono stati smaltiti toner per un peso complessivo di 672 chilogrammi. I formulari relativi al conferimento del toner esausto alle ditte di smaltimento, sono contabilizzati in apposite



schede, inviate telematicamente alla Camera di Commercio di Bolzano, nella annuale dichiarazione obbligatoria del MUD (smaltimento rifiuti non pericolosi e pericolosi) prodotti dall'azienda.

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 ha preso il via un programma di efficientamento energetico che è entrato nella sua fase esecutiva nel 2018 attraverso una partnership con una Energy Service Company di primario *standing* attraverso la quale sono stati implementati importanti investimenti nelle sedi centrali ed in tutte le filiali della banca che hanno consentito, a partire dal 2019, di raccogliere i primi risultati in termini di minori emissioni atmosferiche e minori consumi energetici. Il progetto abbraccia un arco temporale decennale ed ha consentito, sin dal 2019, una riduzione strutturale di oltre il 20% di emissioni di gas serra e dei consumi energetici rispetto alla *baseline* energetica del 2016 ed una volta eseguite le normalizzazioni tecniche.

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 47 - Consumo energetico interno al Gruppo

Energia	Unità di misura	2021	2020
Totale consumi energia	GJ	23.313	20.949
Gas naturale per riscaldamento	GJ	6.993	5.503
Gasolio per autotrazione	GJ	1.268	1.351
Benzina per autotrazione	GJ	461	135
Energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile	GJ	14.592	13.961
% Energia rinnovabile sul totale	%	63%	67%
Parco auto	Unità di misura	2021	2020
Totale mezzi uso aziendale	n.	15	11
Totale mezzi uso promiscuo	n.	36	29
Totale mezzi	n.	51	40
Totale consumi carburante non rinnovabile uso aziendale	GJ	393	162
Totale consumi carburante non rinnovabile uso promiscuo	GJ	1.336	1.323
Totale consumi carburante	GJ	1.729	1.485

[1] La metodologia di calcolo per il 2021 è stata affinata considerando, per le auto ad uso promiscuo a carico dell'azienda, il 70% dei consumi totali annui



Fattori di Conversione	valore	unità	fonte
Gas Naturale	0,03429	GJ/Smc	NIR: ITALIAN GREENHOUSE GAS INVENTORY 1990-2018 – NATIONAL INVENTORY REPORT 2020
Gasolio per autotrazione	0,04278	GJ/kg	NIR: ITALIAN GREENHOUSE GAS INVENTORY 1990-2018 – NATIONAL INVENTORY REPORT 2020
Densità Gasolio	0,84	kg/litro	FIRE: Linee guida Energy Manager 2018
Benzina per autotrazione	0,04282	GJ/kg	NIR: ITALIAN GREENHOUSE GAS INVENTORY 1990-2018 – NATIONAL INVENTORY REPORT 2020
Densità Benzina	0,74	kg/litro	FIRE: Linee guida Energy Manager 2018
Energia elettrica	0,0036	GJ/kWh	costante

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:

- 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;
- 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.

Tabella 48 - Flotta auto: Km annuali percorsi e relative emissioni per tipologia[1]di mezzo

Uso aziendale	Unità di misura	2021		2020	
		Totale	Totale [t CO ₂]	Totale	Totale [t CO ₂]
Gasolio	km	20.000	2,80	36.458	5,11
mezzi	n.	1		2	
Benzina	km	268.100	28	70.694	2,20
mezzi	n.	14		9	
Uso promiscuo	Unità di misura	2021		2020	
		Totale	Totale [t CO ₂]	Totale	Totale [t CO ₂]
Gasolio	km	628.600	125,69	699.860	113,32
mezzi	n.	31		28	
Benzina	km	60.550	9,13	17.500	1,27
mezzi	n.	5		1	
totale	km	977.250	135	977.250	122,00
mezzi	n.	51		40	

[1] Si specifica che si è fatto riferimento all'utilizzo delle auto aziendali, di quelle fornite ad uso aziendale e 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 "Min. Ambiente - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra 2021" e la fonte ISPRA - Tabella dei parametri standard nazionali [versione 2021]".

[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.

[5] Il totale dei mezzi aziendali è 16. 14 di questi sono benzina o benzina ibridi, 1 diesel ed 1 elettrico. Il consumo dell'auto elettrica non è stato rendicontato poiché non rilevante., non ri riporta dunque, all'interno della tabella, il suo contributo.

I dati relativi agli spostamenti con mezzi pubblici non sono disponibili.



Tabella 49 - Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1

ANNO	Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1	Quantità [t CO ₂]
2020	Riscaldamento: gas naturale	318,38
	Carburante flotta auto: Benzina	3,47
	Carburante flotta auto: <i>Gasolio</i>	118,42
2021	Riscaldamento: gas naturale	404,44
	Carburante flotta auto: Benzina	37,44
	Carburante flotta auto: <i>Gasolio</i>	128,50

[1] FONTI utilizzate – Flotta auto: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting DEFRA 2020 Riscaldamento: Gas naturale 0,001983 tCO₂/Smc Min. Ambiente - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra 2021

[2] Nel 2021 si è registrato un solo rabbocco di gas refrigerante per la filiale di Maia Alta (Merano). Tuttavia, essendo l'entità della perdita non significativa, si è considerato il contributo emissivo trascurabile.

Tabella 50 - Emissioni indirette di gas a effetto serra - SCOPE 2

ANNO	Tipologia di consumo	Quantità [kWh]	Quantità [t CO ₂]
2021	Energia elettrica acquistata [location-based]	4.053.223	1.053
	Energia elettrica acquisata [market-based]	4.053.223	0
2020	Energia elettrica acquistata [location-based]	3.877.966	1.077
	Energia elettrica acquisata [market-based]	3.877.966	0

[1] FONTI utilizzate – 259,8 g CO₂/kWh per energia elettrica ITA location-based, ((ISPRA - Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei - Edizione 2021) 0,001983 tCO₂/Smc per il gas naturale - Min. Ambiente - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra 2021

[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 1860 tonnellate di CO₂.

9.

Relazioni con la comunità





9. Relazioni con la comunità

La partecipazione del Gruppo alla vita del territorio non si limita all'attività bancaria e all'erogazione di servizi inerenti il settore immobiliare, ma si amplia grazie al 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 "material" al centro dell'interesse interno ed esterno del Gruppo nonché, dalle numerose iniziative promosse negli anni con enti e associazioni tra le quali: ACRI, e 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, Brea (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 51 - Elenco Associazioni

Associazioni/Ente	Ruolo nella governance	Membership strategica per il Gruppo	Quota di Adesione Annuale (in euro)		
			2021	2020	2019
ABI (<i>Associazione Bancaria Italiana</i>)	Consigliere e Componente Comitato Esecutivo	SI	142.700	139.160	138.304
ESBG (<i>European Savings and Retail Banking Group</i>)	Vice-Presidente	NO	==	==	
ACRI (<i>Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio S.p.A.</i>)	Vice-Presidente Consiglio Vicepresidente Comitato Esecutivo Presidente Comitato società bancarie	SI	29.487	28.944	30.175

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 Consiglio di amministrazione e del Comitato Esecutivo mentre per ACRI all'interno del Consiglio di amministrazione, del Comitato Esecutivo e del Comitato società bancarie.



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 52 - Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione

Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione (dati in euro)	2021	2020	2019	Note
Contributi per investimenti, R&S e altre tipologie di contributi	81.000	236.000	239.000	rimborso spese formazione personale
Credito d'imposta per ART Bonus	32.500	32.500	32.500	Credito d'imposta per elargizione Stagione Operetta Haydn

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 2021, nell'ambito delle attività di pubbliche relazioni, eventi e sponsorizzazioni, si sono susseguite molteplici, e di varia natura, iniziative collegate al territorio ... 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;
- aumentare la notorietà del marchio;
- curare l'immagine e il brand, 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, con oltre 165 anni di storia, che ha sempre contribuito in maniera considerevole allo sviluppo del tessuto economico e sociale. Oggi Sparkasse con 107 filiali è presente in 10 province e può contare su oltre 22.000 Azionisti. Questo importante numero è la dimostrazione del rapporto che unisce la Banca con i territori in cui presente. Rilevante notail successo che sta ottenendo il Club Sparkasse, il sito dedicato ai Soci della Banca. A fine 2021 risultavano, infatti, iscritti oltre 12.000 Azionisti. Il Club è articolato in tre categorie, ognuna delle quali offre specifici benefit in termini di prodotti bancari, eventi e articoli regalo. Inoltre, ai membri del Club, viene riservato anche un particolare omaggio in occasione del loro compleanno.

Ai Soci Sparkasse con un minimo di cento azioni sono riservati anche due tipologie di conto corrente a pacchetto. Conto Platinum e Conto Silver offrono particolari vantaggi e servizi collegati con un canone di assoluto favore.

Ogni anno dedichiamo importanti risorse al sostegno di eventi in campo economico, sportivo e culturale. Lo facciamo perché siamo convinti che il nostro compito sia quello di contribuire alla crescita e al benessere della società, supportando gli stimoli positivi che nascono dal territorio.

Per effetto della pandemia e dei conseguenti regolamenti governativi, nel 2021 la possibilità di organizzare conferenze, convegni, eventi ed incontri economico-finanziari o manifestazioni culturali è stata limitata.



INIZIATIVE PER IL TERRITORIO:

- Iniziativa insieme ad AISLA a favore del territorio

Nell'ultimo trimestre 2021 Sparkasse, insieme all'Associazione Italiana Sclerosi Laterale Amiotrofica (AISLA), ha presentato un'azione bancomat, con lo scopo di fornire un aiuto concreto agli ammalati di SLA e alle loro famiglie. I clienti Sparkasse hanno la possibilità di devolvere in beneficenza 1 euro a ogni prelievo presso gli sportelli Bancomat. La Banca ha aderito molto volentieri all'iniziativa proposta dalla sezione Trentino-Alto Adige di AISLA, fornendo il proprio supporto a questo progetto sociale che consiste in un aiuto concreto, direttamente in loco per offrire un sostegno ai malati che si trovano impossibilitati a muoversi e/o a parlare a causa della SLA a famigliari ed amici. Grazie ai fondi raccolti ed al contributo della Banca potrà essere fornito gratuitamente un aiuto concreto e diretto come la fisioterapia e il counseling, che prevedono entrambi un oneroso costo.

- Libera Università di Bolzano

Investire sulla preparazione dei giovani arricchisce il territorio e pone le basi per il successo delle aziende locali. Per sostenere lo studio e premiare le eccellenze Sparkasse da diversi anni è un importante supporter della Libera Università di Bolzano. Grazie alla Banca, tre studenti tra i più promettenti e qualificati possono trascorrere un anno nella metropoli finanziaria di New York, presso la Zicklin School of Business del Baruch College (City University of New York), allocata vicino a Wall Street, e conseguire una doppia laurea: quella italiana e quella americana. La doppia formazione accademica rappresenta una creazione di valore ad elevato contenuto strategico.

- Sparkasse e ACLI Trentino insieme per il Superbonus

Sparkasse e Acli Servizi Trentino si sono unite in un'efficiente collaborazione che mira a facilitare i clienti nell'utilizzo del superbonus 110%, la misura d'incentivazione che punta a rendere più efficienti le nostre abitazioni. È stato siglato un relativo accordo di partnership per essere al fianco dei trentini che intendono usufruire di tali benefici fiscali. Da una parte Acli segue e gestisce la parte fiscale, fornendo le consulenze tecniche e amministrative atte all'ottenimento dei bonus fiscali; al contempo Sparkasse finanzia i lavori di ristrutturazione e acquista i crediti fiscali maturati a prezzi interessanti. Si tratta di un accordo a favore del territorio trentino, per dare il più ampio respiro a questi interventi di efficientamento energetico.

EVENTI:

- 13° Global Forum Südtirol

Si è svolto presso L'Eurac Research Bolzano il 13° Global Forum Südtirol 2021, dedicato al tema della semplicità, con Sparkasse in qualità di main sponsor. Durante l'interessante meeting sono stati approfonditi diversi concetti sul tema dai relatori: Cos'è la semplicità? Perché vale soprattutto per prodotti e servizi una comunicazione semplice? Qual è il nesso tra semplicità e buona leadership? Molto seguito l'intervento del filosofo e futurologo David Bosshart sull'argomento "La semplicità paga". Tra i keynote speaker anche Luisa Delgado, Chair & Supervisory Board Member di IKEA, sul concetto "Semplicità – l'essenza di una leadership di successo" e Norbert Niederkofler, Esecutive Chef St. Hubertus Rosa Alpina che ha parlato di "Semplicità come visione". Il Global Forum Südtirol (GFS) costituisce una rete unica di decision maker, un "think tank" indipendente che fornisce spunti di riflessione e di sviluppo su trend globali e temi del futuro.

- Premio Nobel Robert F. Engle a Bolzano

Robert F. Engle, Premio Nobel per l'Economia, è stato protagonista di una conferenza presso la Libera Università di Bolzano (unibz), dove ha tenuto un intervento intitolato "Climate Risk and Sustainability", evento sostenuto dalla Banca. Robert F. Engle, professore di finanza alla New York University Stern School of Business e premio Nobel per l'Economia del 2003, ha evidenziato gli effetti e l'impatto del cambiamento climatico sul sistema finanziario e come l'adozione di politiche di sviluppo sostenibile possano mitigare il rischio finanziario sia a livello di istituzioni che di imprese.



- Forum Altoatesino dell'Economia

Anche nel 2021 Sparkasse è stata main sponsor del Forum Altoatesino dell'Economia, uno stimolante punto d'incontro per liberi professionisti, imprenditori e manager, ormai da quasi 20 anni. L'edizione 2021 che si è tenuta online era dedicata al tema "Il futuro dopo il Corona-virus: Strategie di successo in tempi burrascosi". Tra i relatori la responsabile di facebook in Europa Angelika Gifford, l'investitore Christof Hettich e Alex Nigg, founder e CEO di Properly, una piattaforma innovativa di quality management con sedi in San Francisco (USA), Pune (India) e Wellington (Nuova Zelanda).

- Incontro sul tema "Quali strumenti per le imprese dal Recovery Fund?"

Si è svolto in primavera l'appuntamento, tenuto in videoconferenza, con il professor Carlo Cottarelli, massimo esperto di spending review, organizzato da Sparkasse in collaborazione con "The European House – Ambrosetti". Nell'ambito di una tavola rotonda ristretta, il noto economista, nella sua veste di Direttore dell'Osservatorio sui Conti Pubblici Italiani presso Università Cattolica del Sacro Cuore, ha parlato sul tema: Quali strumenti per le imprese dal Recovery Fund? L'incontro è stato un prezioso momento di confronto con uno dei protagonisti del NEXT GEN EU Plan nonché maggiori conoscitori nazionali in materia di investimenti pubblici e privati. È stata, un'eccellente occasione per confrontarsi e discutere direttamente in un dialogo aperto con il prof. Cottarelli per approfondire il tema del Recovery Plan e per rispondere alle domande su quali potranno essere le priorità per le imprese.

- Fit for Business powered by Sparkasse

"Fit for Business powered by Sparkasse": il concetto che sta alla base di questo evento socio-sportivo, una corsa aziendale a squadre, composte da 2 persone della stessa azienda, è semplice e chiaro: coesione del gruppo e forza della squadra. 700 sono stati i partecipanti alla 20esima edizione tra cui ben 30 "Red Runners" targati Sparkasse, ossia collaboratrici e collaboratori della Banca. Due nostre collaboratrici sono arrivate al 1° posto nella categoria coppia femminile. Ottimi tempi anche nelle classifiche individuali. Sparkasse è, sponsor ufficiale di questa importante manifestazione che ogni anno riscuote un bel successo. Divertimento e gioia di praticare attività fisica, senza puntare all'agonismo esasperato, questo è il concetto che sta alla base dell'evento.

INIZIATIVE DI PUBBLICHE RELAZIONI:

- Tesoro di monete medievali: mostra e libro

La Cassa di Risparmio ha acquistato, 35 anni fa, il prezioso tesoro composto di oltre 4.000 monete d'argento, sotterrato a Padova nel Trecento. Questo tesoro, molto rilevante per la numismatica, è stato a suo tempo acquisito dalla Banca per poterlo conservare nella sua interezza e per evitare che fosse disperso attraverso la vendita delle singole monete. La Banca ha voluto rendere maggiormente accessibile questo patrimonio culturale, sia con l'esposizione digitale, sia con la pubblicazione di un libro. L'autore prof. Helmut Rizzolli, esperto di storia e del sistema monetario e bancario locale, in questo libro mostra una panoramica del sistema monetario e bancario di oltre mille anni fa nell'area geografica compresa tra le Alpi e l'Adriatico e spiega l'importanza del tesoro di Padova in tale contesto. Nel libro sono descritte le prime forme del sistema bancario e illustrate le monete coniate, oltre a Merano, considerata la capitale monetaria di allora tra Alpi e Adriatico, anche presso le zecche di Padova, Verona, Treviso, Trento, Lienz e Hall in Tirolo. La storia medievale delle monete, delle banche e del commercio costituisce una unità inscindibile nella storia economica moderna. L'evento con al centro la presentazione sia della mostra, sia del libro, si è svolto, nel rispetto delle norme anti-Covid, nella filiale storica di Piazza Walther a Bolzano, inoltre è stato possibile seguirlo online in diretta streaming.

- Sparkasse presente con stand informativi alle Fiere Hotel, Klimahouse e Fiera Edilizia

La Banca è stata presente con la propria "filiale mobile" in occasione dell'annuale Fiera Hotel a Bolzano. La partecipazione è stata l'occasione per presentare agli operatori del settore le migliori soluzioni in materia di Incassi e Pagamenti Mobile nonché le offerte di mobilità per mezzo di Sparkasse Auto. Nell'ambito di



Klimahouse, la fiera leader per il futuro dell'edilizia sostenibile seguita dalla Fiera Edilizia Abitativa, i nostri collaboratori hanno fornito una consulenza personalizzata a coloro che desiderano acquistare o ristrutturare la loro casa, illustrando le migliori soluzioni in materia di finanziamenti e sostenibilità, superbonus, ecobonus, ristrutturazione completa o parziale.

- Calendario artistico

Il nuovo calendario artistico della Cassa di Risparmio di Bolzano ha come tema "Tesori nascosti". Mentre la tradizionale mostra prenatalizia non ha potuto aver luogo per via della situazione pandemica, la Banca ha proseguito con la sua lunga tradizione, realizzando il calendario artistico, edito annualmente dal lontano 1961. Nel calendario sono rappresentate dodici opere d'arte inedite della collezione di Banca e Fondazione Cassa di Risparmio, che vengono presentate per la prima volta al pubblico. Il patrimonio, che conta oltre 500 opere, è costituito da lavori di artisti locali, il nucleo è costituito da dipinti su tavola e opere grafiche, dal Novecento ai giorni nostri, e può essere ritenuto uno dei più importanti dell'Alto Adige.

- Sponsorizzazioni

Le attività di sponsorship, oltre a promuovere l'immagine e a rafforzare il legame con il territorio, hanno continuato a rappresentare un importante strumento di relationship. Di seguito ne citeremo alcune.

- Sport di squadra

Crediamo nelle passioni sportive che rendono unico ogni territorio. Per questo sosteniamo chi, ogni giorno, si impegna nel raggiungimento di grandi e piccoli traguardi, nello sport a livello professionistico e amatoriale. Da anni la Cassa di Risparmio è un importante sponsor del calcio con FC Südtirol/Alto Adige, comprendente anche il FC-Kids Club per bambini tra i 5 e 12 anni e FC Giovani, e dell'Hockey Club Bolzano Foxes nell'hockey su ghiaccio, due squadre al top a livello nazionale e internazionale.

Sparkasse è divenuto nuovo "golden sponsor" dell'A.C. Trento. L'Associazione Calcio Trento, nata esattamente un secolo fa nel 1921 e promossa quest'anno in Serie C Lega Pro rappresenta la storia del calcio nel Trentino ed ha anche una forte presenza nel settore giovanile. Al Calcio Trento ci lega una comunanza di valori, la nostra non è quindi una pura e semplice sponsorizzazione, ma una vera e propria partnership e condivisione di idee e progetti - un percorso di crescita condiviso.

Inoltre, la Sparkasse sostiene le squadre di HC Val Pusteria Lupi, HC Broncos di Vipiteno, Hockey Ritten Sport, HC Falcons Bressanone e la squadra femminile di hockey EV Bozen 84.

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.

Nel mondo della pallavolo Sparkasse sostiene la squadra maschile Trentino Volley, presente in SuperLega, e le squadre femminili Neruda Volley, Alto Adige Volley Südtirol (AVS) e SSV Bolzano Volley.

Da citare anche la pallacanestro, dove la Banca è sponsor della squadra maschile di Serie A Aquila Basket Trento, e delle squadre femminili ASD Basket Club Bolzano e Pallacanestro Sisters, entrambe in A2.

- Tennis

Il tennis è considerato uno sport completo e armonico, in quanto sono richieste al contempo ottime capacità fisiche, tra cui coordinazione, velocità e resistenza, e mentali, tra cui tattica, riflessi e intuito. Già da molti anni Sparkasse è attiva quale main sponsor di varie importanti iniziative in questa disciplina. La chicca del tennis altoatesino è rappresentata dallo „Sparkasse Challenger Val Gardena“, espletato, per gli interessati, causa Covid, solamente in diretta in Live Stream. Il torneo di tennis più importante in Alto Adige ha visto vincitore il tedesco Oscar Otte. Anche grazie a questa vittoria il tennista è riuscito ad entrare nel ranking dei migliori 100 giocatori a livello mondiale. La Banca sponsorizza anche il torneo internazionale ITF del Tennis Club Bolzano che si svolge ogni anno a luglio.

- Altre realtà sportive

Anche nel 2021 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, paraolimpici, mondiali ed europei, ed è sponsor ufficiale dell'Unione Società Sportive Altoatesine USSA.

Sparkasse sostiene il giovane e promettente ciclista Matteo Bianchi, considerato uno dei più promettenti giovani ciclisti dell'Alto Adige. Atleta attivo a livello mondiale, ha già messo numerosi trofei in bacheca. Tre anni fa, alla giovane età di 17 anni, ha ottenuto nella sua specialità preferita, il chilometro da fermo, il bronzo ai mondiali juniores di ciclismo su pista con bicicletta a scatto fisso, priva di freni e di cambio velocità. Si tratta di una specialità del ciclismo su pista: ciascun corridore, partendo da fermo e gareggiando individualmente "contro il tempo", deve coprire una distanza prefissata nel minor tempo possibile. È un piacere e motivo di orgoglio, quando un giovane atleta raggiunge successi mondiali. Matteo Bianchi ha come grande obiettivo le Olimpiadi del 2024.

Per sostenere le società sportive nelle loro attività, la Cassa di Risparmio, anche nel 2021 ha offerto loro la possibilità di richiedere un importante contributo per l'acquisto o noleggio a lungo termine, incluso le varianti elettriche o ibride, di un nuovo pulmino per facilitare il trasporto degli atleti agli allenamenti e alle gare e per rendere più affidabili le loro trasferte. L'iniziativa si è rivelata molto apprezzata: negli ultimi tre anni sono state già oltre 30 associazioni che hanno beneficiato di tale forma di sostegno.

- **Economia**

Da oltre un ventennio, la Cassa di Risparmio è sponsor principale di Fiera Bolzano, il cui obiettivo è quello di moltiplicare relazioni, connettendo persone, mercati ed idee, anche attraverso format avanzati di partecipazione, fisici e digitali. Da sempre la Fiera di Bolzano è punto d'incontro per le aziende italiane e quelle dell'area di lingua tedesca e dei paesi vicini, creando opportunità di collaborazioni concrete per diffondere conoscenze e professionalità.

La Banca è main sponsor di Confindustria Trento che rappresenta gli interessi e l'identità collettiva delle imprese trentine e che oggi conta oltre 600 imprese membri che a loro volta occupano 30mila addetti. In occasione dell'Assemblea Generale di Confindustria Trento, svoltasi in autunno a Riva del Garda, Sparkasse è stata presente con la sua innovativa filiale mobile "Guardare Avanti". In occasione dell'Assemblea è stata presentata l'iniziativa "Duemilatrecento - Futuro Presente", promossa da Confindustria Trento con il supporto della Banca e l'affiancamento professionale di The European House – Ambrosetti. Si tratta di un grande progetto di visione sulle sfide e le opportunità che si aprono per il sistema trentino. Confindustria Trento, ha scelto di dedicare le energie alla costruzione di una strategia di valore, un'iniziativa in tre atti che fissa proposte, soluzioni e orientamenti per il rafforzamento economico-produttivo trentino.

- **Cultura e Arte**

La Sparkasse è impegnata anche in ambito culturale, sostenendo importanti Istituzioni.

In ambito musicale sono da citare il "Südtirol festival merano" che si caratterizza per un ricco programma: 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 con un pubblico proveniente da tutto il mondo.

È stato rinnovato l'accordo di partnership con la Fondazione Haydn di Bolzano e Trento, una delle istituzioni artistiche più prestigiose del Trentino-Alto Adige, che promuove la cultura musicale di qualità offrendo al pubblico esperienze uniche. Gli ambiti di attività comprendono i concerti sinfonici dell'Orchestra Haydn, il programma d'opera, e il Festival Bolzano Danza. Inoltre, la Fondazione sviluppa il programma didattico Haydn Education che porta la musica nelle scuole, con percorsi differenziati per fasce di età. Sparkasse, oltre a essere sponsor principale, è divenuto "mecenate Art Bonus", effettuando erogazioni liberali a sostegno del patrimonio culturale e partecipando al programma Art Bonus del Ministero della Cultura. La cultura, infatti, è un motore per la crescita del territorio. Ad ottobre è stato organizzato il cine-concerto Charlie Chaplin per i nostri clienti e azionisti, i quali si sono compiaciuti delle immagini del cortometraggio Modern Times di Charlie Chaplin accompagnato dai suoni dell'Orchestra Haydn sotto la direzione dell'americano Timothy Brock.

Sparkasse è divenuta main sponsor del Festival della Bellezza a Verona e dintorni: da giugno a dicembre si sono svolti 30 appuntamenti inediti, connessi tra loro in scenari storici di grande tradizione e suggestione, con al centro le opere del sommo poeta Dante Alighieri e l'espressione filosofica. Un itinerario di spettacoli e riflessioni sulla poesia in luoghi danteschi, città d'arte e siti Unesco.



Focus particolare è posto, anche sull'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 del Südtiroler Kulturinstitut (SKI).

La tabella di seguito riportata illustra un estratto delle attività di sponsorship/partnership intraprese dal Gruppo nel corso dell'anno 2021.



Tabella 53 - Sponsorship

Ambito Economico	
Main sponsor	Sponsor
Fiera di Bolzano	Azienda di Soggiorno di Bolzano ADCEC Tre Venezie Libera Università di Bolzano Südstern

Ambito Sportivo	
Main sponsor	Sponsor
F.C. Südtirol - Alto Adige	AC Trento
HCB Alto Adige Foxes Sparkasse Challenger Val Gardena Südtirol Assisport Alto Adige – Südtiroler Sporthilfe	AVS Alto Adige Südtirol Volley Aquila Basket Trento FC Merano Calcio Basket Club Bolzano HC Sterzing Broncos HC Pustertal Neruda Volley Handball Meran SSV Brixen Handball Pallacanestro Bolzano ASD Passion Gala Ritten Sport Ski World Cup Alta Badia SSV Bozen Volley Südtiroler Laufverein Tennisclub Bozen Trentino Volley USD Bressanone Calcio

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 Mart Merano Arte - edificio Cassa di Risparmio Südtiroler Kulturinstitut Teatro Stabile di Bolzano Teatro Cristallo

Nel 2021 l'importo complessivo erogato nell'ambito delle attività di sponsorship e partnership è stato pari a Euro 715.667 (rispetto a Euro 635.302 nel 2020) come si evince dalla tabella di seguito riportata.

Tabella 54 - Importi attività di sponsoring/partnership

Importi attività di sponsoring / partnership	2021	2020	2019
Importi Sponsoring (IVA inclusa)	715.667	635.302	743.047



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, l'attività culturali, la valorizzazione dei beni ambientali, 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.fondazionecassarisparmiobz.it.



10.

**Informativa ex art. 8
del Regolamento
UE 2020/852**





10. Informativa ex art. 8 del Regolamento UE 2020/852

10.1 Quadro normativo e connessi obblighi di disclosure

Il Regolamento Tassonomia emanato in data 18 giugno 2020 rientra tra le iniziative adottate in ambito UE per favorire la transizione verso una finanza sostenibile. Obiettivo della normativa europea è l'implementazione di una tassonomia finalizzata a definire a quali condizioni le attività economiche possano considerarsi ecosostenibili e a stimolare l'ampliamento dei requisiti informativi obbligatori ai fini della redazione della Dichiarazione Non Finanziaria (DNF).

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 8 del Regolamento n. 2020/852 è stato pubblicato il Regolamento Delegato 2021/2178 che precisa il contenuto e la modalità di presentazione delle informazioni che le imprese soggette all'obbligo di predisposizione dell'informativa non finanziaria (DNF) devono comunicare in merito alle attività economiche ecosostenibili e specificando la metodologia per conformarsi a tale obbligo di informativa.

Nello specifico, l'art. 10 del Regolamento Delegato 2021/2178 stabilisce che, dal 1° gennaio 2022 fino al 31 dicembre 2023, gli enti creditizi comunicano soltanto:

- a) la quota delle esposizioni in attività economiche non ammissibili alla tassonomia e ammissibili alla tassonomia nell'ambito dei loro attivi totali;
- b) la quota delle esposizioni di cui all'articolo 7, paragrafi 1 e 2, nell'ambito dei loro attivi totali ossia:
 1. l'ammontare delle esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali che sono escluse dal calcolo del numeratore e del denominatore degli indicatori fondamentali di prestazione delle imprese finanziarie;
 2. l'ammontare dei derivati che sono esclusi dal numeratore degli indicatori fondamentali di prestazione delle imprese finanziarie;
- c) la quota delle esposizioni di cui all'articolo 7, paragrafo 3, nell'ambito dei loro attivi totali ossia l'ammontare dell'esposizioni nei confronti di imprese che non sono assoggettate all'obbligo di pubblicazione della Dichiarazione non finanziaria. Tali esposizioni sono escluse del calcolo del numeratore degli indicatori fondamentali di prestazione delle imprese finanziarie;
- d) le informazioni qualitative di cui all'allegato XI del Regolamento Delegato 2021/2178.

Gli enti creditizi comunicano altresì la quota del loro portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari *on demand* nell'ambito dei loro attivi totali.

10.1.1 Identificazione delle attività ecosostenibili

Secondo l'art. 8 del Regolamento Tassonomia, qualsiasi impresa soggetta all'obbligo di pubblicare la DNF deve includere in tale documento, a partire dal 1° gennaio 2022 (vale a dire con riferimento alla informativa relativa al *reporting period* 2021), apposita informativa su come e in che misura le attività dell'impresa siano associate ad attività economiche considerate "ecosostenibili" ai sensi degli articoli 3 e 9 dello stesso Regolamento.



Nello specifico l'art. 3 del Reg. UE 2020/852 definisce un'attività economica ecosostenibile solo quando l'attività rispetti contemporaneamente i seguenti requisiti:

- contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di uno o più degli obiettivi ambientali (di cui all'art.9);
- non arreca un danno significativo a nessuno degli obiettivi ambientali;
- è svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia (in linea con le linee guida OCSE e ai principi guida delle Nazioni Unite/ILO su attività economiche e diritti umani);
- è conforme ai criteri di vaglio tecnici fissati dalla Commissione e previsti per ciascun singolo obiettivo ambientale.

L'Art. 9 del Reg. UE 2020/852 individua i seguenti obiettivi ambientali:

1. Mitigazione dei cambiamenti climatici
2. Adattamento dei cambiamenti climatici
3. Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine
4. Transizione verso un'economia circolare
5. Prevenzione e riduzione dell'inquinamento
6. Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

I criteri di vaglio tecnici per definire se un'attività sta contribuendo ad un obiettivo ambientale e non vi arrechi danni significativi sono demandati a specifici atti delegati adottati dalla Commissione UE. L'atto delegato relativo ai primi due obiettivi ("mitigazione dei cambiamenti climatici" e "adattamento dei cambiamenti climatici") è il Regolamento Delegato 2021/2139 dello scorso 4 giugno 2021 e pubblicato in Gazzetta Ufficiale lo scorso 9 dicembre 2021. Per tale motivo il Regolamento Tassonomia specifica all'art. 27 che l'informativa da pubblicare in relazione agli obiettivi ambientali 1 e 2 si applica a partire dal 1° gennaio 2022, mentre con riferimento ai restanti obiettivi ambientali la data di applicazione decorre dal 1° gennaio 2023.

Come sopra evidenziato con la pubblicazione del Regolamento Delegato 2021/2178 è stato specificato che a partire dal 1° gennaio 2022 occorre comunicare unicamente la proporzione delle attività economiche ammissibili e non ammissibili alla tassonomia UE ("*Attività Ammissibile*") limitatamente ai primi due obiettivi ambientali (*attività economica che contribuisce in modo sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici o all'adattamento ai cambiamenti climatici e se non arreca un danno significativo a nessun altro obiettivo ambientale*).

Pertanto, risulta fondamentale distinguere le seguenti definizioni riportate all'art. 1 del Regolamento Delegato 2021/2178:

- "*attività economica ammissibile alla tassonomia*": un'attività economica descritta negli atti delegati adottati che disciplinano nel dettaglio le attività economiche che consentono il raggiungimento dei singoli obiettivi ambientali e non arrecano danno a nessun altro obiettivo ambientale, indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi uno o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti in tali atti delegati;
- "*attività economica non ammissibile alla tassonomia*": un'attività economica non descritta negli atti delegati adottati che disciplinano nel dettaglio le attività economiche che consentono il raggiungimento dei singoli obiettivi ambientali e non arrecano danno a nessun altro obiettivo ambientale, indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi uno o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti in tali atti delegati;
- "*attività economica allineata alla tassonomia*": un'attività economica che soddisfa i requisiti di cui all'articolo 3 del regolamento (UE) 2020/852 ossia è ammissibile alla tassonomia ed inoltre è conforme ai criteri di vaglio tecnico stabiliti in tali atti delegati.



Limitatamente ai primi due obiettivi ambientali (mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento ai cambiamenti climatici) il Regolamento Delegato 2021/2139 dello scorso 4 giugno 2021 ha definito i criteri di vaglio tecnico seguendo la classificazione delle attività economiche NACE Revisione 2 definita dal regolamento (CE) n. 1893/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio (rispettivamente Allegato I e Allegato II). Nello specifico per ciascuna attività è riportato:

- la descrizione dell'attività, evidenziando la riconduzione rispetto al codice NACE;
- i criteri di vaglio tecnico per verificare che l'attività contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento dello specifico obiettivo ambientale ed i criteri per verificare che l'attività non arreca danni agli altri obiettivi ambientali.

10.2 Informativa ex art. 8 del Regolamento Tassonomia relativa all'esercizio 2021

In via preliminare va evidenziato che le tempistiche di pubblicazione ufficiale della regolamentazione delegata hanno determinato dalle oggettive e generalizzate difficoltà agli Istituti per conformarsi ai nuovi obblighi informativi. Difatti il pieno adeguamento richiederebbe lo svolgimento di significative attività progettuali con il coinvolgimento, per quanto di competenza, delle diverse Funzioni aziendali, oltre che il significativo adeguamento delle procedure informatiche. Nondimeno si richiederebbe l'acquisizione e/o predisposizione di specifici dati attualmente non disponibili sul mercato. Peraltro, la stessa Autorità Bancaria Europea (EBA) ha avuto modo di specificare nel "*Final Draft implementing technical standards on prudential disclosures on ESG risks in accordance with Article 449a CRR*" che la disclosure in merito al Green Asset Ratio (GAR) è stata posticipata fino al 2024 (sulla data di riferimento del 31.12.2023).

Per tale ragione, si evidenzia che la *disclosure* fornita nella presente DNF 2021 non rappresenta il calcolo del GAR così come disciplinato nel Regolamento Delegato 2021/2178. Di contro, la *disclosure* resa nel presente paragrafo va ragionevolmente considerata come un primo passo verso la fornitura dell'informativa in merito alle attività economiche ecosostenibili in relazione a quanto previsto dal Regolamento Tassonomia.

Come si avrà modo di specificare successivamente in dettaglio, la Capogruppo non dispone al 31.12.2021 di puntuali informazioni in merito alla classificazione delle attività in coerenza con quanto previsto dal Regolamento Tassonomia. Al riguardo, la Capogruppo ha già avviato una specifica attività progettuale finalizzata, tra le altre, ad un graduale adeguamento al Regolamento Tassonomia anche in coerenza con le modalità di entrata in vigore previste per gli enti creditizi. Tale progettualità determina degli impatti significativi in termini di risorse richiedendo degli adeguamenti rilevanti nel sistema informativo aziendale; per tale motivo sarà opportuno il coinvolgimento dell'outsourcer informatico Cedacri S.p.A.

Nei prospetti che seguono si riportano le informative quantitative in ottemperanza a quanto richiesto dall'art. 8 del Regolamento n. 2020/852 e dai connessi Regolamenti attuativi.



Informativa quantitativa ex art. 8 del Regolamento n. 2020/852 - cd. Regolamento Tassonomia
(valori €/mln) – Sezione Obbligatoria

	Ammontare complessivo	% rispetto al totale delle attività
(A) Attività finanziarie per cassa complessive	10.821	
(B) Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali (-)	3.565	32,9%
(C) Totale attività considerate per il calcolo della quota di attività ammissibili alla tassonomia (A-B)	7.256	67,1%
Poste escluse di default dalla verifica di ammissibilità		
(D1) Valori dei derivati di copertura e di negoziazione	7	0,1%
(D2) Valore del portafoglio di negoziazione (esclusi i derivati) facendo riferimento alla voce dell'attivo 20 a)	50	0,5%
(E) conti correnti ed i depositi liberi verso banche	72	0,7%
(F) Esposizioni verso soggetti non assoggettati all'obbligo di predisposizione della DNF	3.979	36,8%
Poste incluse nella verifica di ammissibilità		
(G) Esposizioni verso soggetti assoggettati all'obbligo di predisposizione della DNF	323	3,0%
(H) Esposizioni verso famiglie	2.577	23,8%
- di cui prestiti per acquisto e ristrutturazione immobili	1.982	18,3%
- di cui prestiti personali (crediti al consumo)	50	0,5%
(I) Prestiti e anticipi che finanziano l'edilizia residenziale pubblica e altri finanziamenti specializzati alle autorità pubbliche	54	0,5%
(J) Altre esposizioni (OICR, contratto di capitalizzazione)	194	1,8%
(K) Totale attività finanziarie poste alla verifica di ammissibilità alla tassonomia (G+H+I + J)	3.148	29,1%
Quota delle esposizioni in attività economiche ammissibili alla tassonomia nell'ambito dei loro attivi totali	N/A*	
Quota delle esposizioni in attività economiche non ammissibili alla tassonomia nell'ambito dei loro attivi totali	N/A*	

* La Capogruppo non dispone informazioni puntuali dalle controparti verso cui detiene esposizioni che consentono di determinare la quota delle esposizioni in attività economiche ammissibili e non ammissibili alla tassonomia nell'ambito dei loro attivi totali

Su base volontaria, in assenza di specifiche informazioni acquisite dalle controparti, la Capogruppo attraverso l'adozione di specifiche assunzioni ha provveduto a determinare la quota delle esposizioni in attività economiche ammissibili e non ammissibili alla tassonomia nell'ambito dei loro attivi totali. In particolare, nel caso si adottassero criteri di ammissibilità alla tassonomia basati esclusivamente sull'appartenenza delle esposizioni nei codici NACE elencati nel Regolamento UE n. 2021/2139 (limitatamente alle esposizioni verso imprese che pubblicano le informazioni non finanziarie) e contestualmente si considerassero integralmente i prestiti concessi alle famiglie per acquisto e ristrutturazione immobili, la quota delle esposizioni in attività economiche ammissibili alla tassonomia risulterebbe pari a circa 29%.



Di contro nel caso in cui si adottino criteri di ammissibilità maggiormente restrittivi, illustrati nel dettaglio nel successivo sottoparagrafo, e volti ad approssimare l'ammontare delle attività che consentono il concreto raggiungimento degli obiettivi ambientali di mitigazione e/o adattamento al cambiamento climatico e non arrecano danno a nessun altro obiettivo ambientale, la quota delle esposizioni in attività economiche ammissibili rispetto al totale attivo (escluse le esposizioni verso le amministrazioni centrali, banche centrali ed organismi sovranazionali) risulta pari a 3,4%.

Le suddette stime risentono dell'esclusione delle esposizioni verso imprese che non pubblicano informazioni non finanziarie che come noto rappresentano una parte significativa delle attività aziendali (circa il 37%). È stato, infatti, effettuato un calcolo della quota ammissibile inserendo al numeratore anche le esposizioni nei confronti delle imprese non finanziarie che non sono soggette all'obbligo di informativa non finanziaria. In tale contesto la quota ammissibile alla tassonomia aumenta da 3,4% a 8,7%.

Informativa quantitativa ex art. 8 del Regolamento n. 2020/852 - cd. Regolamento Tassonomia (valori €/mln) –
Sezione Volontaria

	Escluse le esposizioni verso imprese che non pubblicano DNF	Incluse le esposizioni verso imprese che non pubblicano DNF
Quota delle esposizioni in attività economiche ammissibili alla tassonomia nell'ambito dei loro attivi totali **	3,4%	8,7%
Quota delle esposizioni in attività economiche non ammissibili alla tassonomia nell'ambito dei loro attivi totali **	39,9%	89,5%

*** Adozione di criteri maggiormente restrittivi descritti nel par. 10.2.1 per approssimare l'ammontare delle attività che consentono il raggiungimento degli obiettivi ambientali di mitigazione e/o adattamento al cambiamento climatico e non arrecano danno a nessun altro obiettivo ambientale.*

La quota viene determinata sul totale delle attività finanziarie escluse le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali

10.2.1 Criteri adottati per la predisposizione dell'informativa quantitativa

Per conformarsi quanto più possibile alle richieste informative si evidenzia preliminarmente che sono stati adottati i seguenti criteri per la definizione del perimetro delle attività finanziarie:

- adozione del perimetro di consolidamento prudenziale in conformità a quanto previsto dalla CRR;
- focalizzazione sulle attività per cassa di bilancio escludendo le esposizioni fuori bilancio;
- rilevazione degli impieghi/finanziamenti al valore lordo contabile;
- rilevazione dei titoli al costo ammortizzato al valore lordo contabile;
- rilevazione delle attività finanziarie al fair value al valore di bilancio (fair value);
- rilevazione delle partecipazioni al valore di bilancio.

Con riferimento al sopra definito perimetro delle attività finanziarie sono state individuate le poste da escludere rappresentate dalle esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali. A tale riguardo, è stata sfruttata la portafogliatura già utilizzata per soddisfare i dettagli informativi previsti nella Nota integrativa al bilancio.

Successivamente sono state identificate le poste da escludere dalla verifica di ammissibilità alla tassonomia rappresentate da:

- a) il valore dei derivati sia di copertura sia di negoziazione;
- b) il valore del portafoglio di negoziazione (esclusi i derivati) facendo riferimento alla voce dell'attivo 20 a);
- c) i conti correnti ed i depositi liberi a vista verso banche rilevati nella voce 40 dell'attivo;



- d) i finanziamenti, i titoli e le partecipazioni nei confronti di imprese che non sono tenute alla redazione della Dichiarazione non Finanziaria.

Per l'identificazione delle esposizioni di cui al precedente punto d), si è provveduto in via preliminare ad escludere tutte le poste verso controparti appartenenti ai Settori delle Famiglie (SAE 600, 614, 615, 768, 769, 772, 773, 774) e delle Amministrazioni Locali (SAE 120, 121, 173-178, 708, 709).

Successivamente, partendo dall'elenco fornito dalla Consob dei soggetti che pubblicano la DNF, sono stati identificati i soggetti nei confronti dei quali il Gruppo detiene delle esposizioni.

Una volta rilevato il valore complessivo delle esposizioni nei confronti delle imprese che pubblicano la DNF, per differenza, è stato determinato il valore delle esposizioni delle imprese che non pubblicano la DNF. Pertanto, sulla base di quanto previsto nel Regolamento Delegato 2021/2178, si presume che i soggetti che non pubblicano la DNF non rispettino i requisiti per poter considerare le relative esposizioni "ecosostenibili". Considerate le caratteristiche della Capogruppo e la sua focalizzazione nel settore delle Piccole e Medie Imprese tale approccio risulta evidentemente penalizzante con riferimento al calcolo della quota delle attività ammissibili alla tassonomia.

Per quanto attiene al portafoglio di negoziazione si fa presente che lo stesso è rappresentato nella quasi totalità dagli investimenti riferibili al fondo pensione gestito internamente. Al riguardo, la Capogruppo non ha definito specifiche strategie di investimento in asset ammissibili alla tassonomia, ancorché saltuariamente ed in modo non strutturato siano stati acquistati titoli quali *Green Bonds*, *SLBs*, ecc.

Esposizioni verso soggetti assoggettati all'obbligo di predisposizione della DNF ammissibili alla tassonomia

Con riferimento alle esposizioni nei confronti dei soggetti che predispongono la DNF, si è provveduto a rilevare se tali esposizioni possono essere ammissibili alla tassonomia. A tal fine, in assenza di specifiche informazioni interne e/o di mercato, si è provveduto a distinguere:

- i finanziamenti verso le imprese non finanziarie. Al riguardo è stata effettuata una prima selezione delle controparti sulla base dei codici ATECO corrispondenti a quelli NACE enucleati nel Regolamento UEn. 2021/2139. Compatibilmente alle possibilità di analisi, per le imprese riconducibili ai codici ATECO individuati, per la quantificazione della quota ammissibile alla tassonomia sono stati adottati i seguenti criteri:
 - a) sono stati interamente computati i finanziamenti specializzati di cui si è a conoscenza della relativa coerenza con gli obiettivi ambientali (ad esempio finanziamenti finalizzati all'installazione di impianti fotovoltaici per la riduzione del consumo energetico);
 - b) sono state applicate le percentuali (*TAC – estimate*) previste dal tool sviluppato da Alessi¹⁶. Tali percentuali definite a livello di settore (codice ATECO) approssimano l'allineamento settoriale alla tassonomia. Tale modalità è stata adottata dall'Autorità Bancaria Europea per condurre una prima analisi sul tema dei rischi ambientali il cui report è stato pubblicato lo scorso maggio 2021 (*EBA/Rep/2021/11Report EBA Mapping climate risk: Main findings from the EU-wide pilot exercise*);
- le altre esposizioni rappresentate principalmente da titoli negoziati su mercati regolamentati. Al riguardo per la quantificazione della quota ammissibile alla tassonomia sono stati adottati i seguenti criteri:

¹⁶ Alessi, L., Battiston, S., Melo, A. and Roncoroni, A. (2019). 'The EU Sustainability Taxonomy: a Financial Impact Assessment', European Commission, available at: <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eu-sustainability-taxonomy-financial-impact-assessment>.



- a) sono stati interamente computati i titoli riconducibili ai cosiddetti “green bond”;
- b) per le esposizioni verso le banche è stata adottata una percentuale pari al 7,9% ossia il GAR determinato dall'EBA nella sua prima analisi sul tema dei rischi ambientali (*EBA/Rep/2021/11Report EBA Mapping climate risk: Main findings from the EU-wide pilot exercise*). Tale percentuale è stata applicata anche alle società finanziarie;
- c) per le esposizioni verso gli altri soggetti diversi dalle banche sono state applicate le percentuali (*TAC – estimate*) previste dal tool sviluppato da Alessi in funzione del settore di appartenenza.

Esposizioni verso le famiglie ammissibili alla tassonomia

Con riferimento alle esposizioni verso controparti appartenenti al settore delle **Famiglie** (SAE 600, 614, 615, 768, 769, 772, 773, 774) sono stati individuati i prestiti garantiti da immobili residenziali. In assenza di specifiche informazioni nel sottosistema informativo per valutare l'allineamento rispetto ai criteri tecnici per gli edifici (cfr. allegato I, punti 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 e 7.7 del Reg. Delegato 2021/2139), è stata definita una *proxy* per quantificare la quota di tali prestiti che potrebbero rispettare i requisiti di ammissibilità. Nello specifico sono state estratte dal database pubblico SIAPE le percentuali della distribuzione delle certificazioni per classi energetiche (APE) rilasciate per area territoriale (<https://siape.enea.it/analisi-territoriali>). Più in dettaglio è stata ottenuta la percentuale di certificazioni nella classe energetica A (quindi -edifici NZEB) per le provincie di Bolzano e di Trento, nonché per le regioni Lombardia e Friuli-Venezia Giulia distinguendo per anno (fino al 2017, 2018, 2019, 2020).

% Edifici classe energetica A	Fino al 2017	2018	2019	2020
Bolzano	8,9%	8,9%	9,3%	10,6%
Trento	6,6%	8,7%	11,8%	11,0%
Friuli-Venezia Giulia	n.d.	8,4%	8,6%	8,7%
Lombardia	4,0%	8,3%	9,9%	11,0%
Italia	4,5%	7,0%	7,5%	7,5%

Successivamente sono state applicate le suddette percentuali allo stock dei finanziamenti verso famiglie e garantite da immobili residenziali distinguendo l'area geografica di ubicazione dell'immobile e l'anno di concessione del finanziamento. Si specifica che le percentuali relative alla regione Lombardia sono state applicate anche alle esposizioni garantite da immobili ubicati nella regione Veneto (in assenza di specifiche informazioni pubbliche sul sito SIAPE). Alle esposizioni i cui immobili a garanzia risultano ubicati in area geografiche diverse da Bolzano, Trento, Friuli, Lombardia e Veneto sono state applicate le percentuali rilevate per l'Italia.

Per quanto riguarda gli eventuali finanziamenti rappresentati da credito al consumo per l'acquisto di autovetture conformi ai criteri di vaglio tecnico fissati all'allegato I, punto 6.5, del Regolamento delegato 2021/2139, si evidenzia che la Capogruppo non dispone di specifiche informazioni. In ogni caso, si è ritenuto trascurabile il potenziale ammontare ammissibile di tali finanziamenti considerato da un lato il volume complessivo dei finanziamenti concessi alle famiglie per l'acquisto di beni durevoli e dall'altro le percentuali disponibili sul mercato di nuove immatricolazioni di autovetture elettriche/ibride (dal rapporto A.C.I. la percentuale di immatricolazioni per autovetture elettriche/ibride nella regione Trentino Alto Adige è risultata pari a rispettivamente a 8,11% nel 2020 ed a 1,69% nel 2019).

Ancorché non siano state computate tra le attività finanziarie in quanto ricondotte contabilmente nella voce di bilancio “Altre attività” si evidenzia che al 31.12.2021 la Banca ha acquistato crediti fiscali connessi agli interventi edilizi inquadabili nel Superbonus e nell'Ecobonus per un ammontare pari a circa euro 28 milioni.



Esposizioni rappresentate da prestiti e anticipi che finanziano l'edilizia residenziale pubblica e altri finanziamenti specializzati alle autorità pubbliche

È stata condotta un'analisi delle esposizioni verso Amministrazioni locali in virtù della quale non sono emersi specifici prestiti finalizzati al finanziamento dell'edilizia residenziale pubblica conformi ai criteri di vaglio tecnico di cui all'allegato I, punto 7.7, del Reg. Delegato 2021/2139. Di contro, sono stati individuati specifici finanziamenti specializzati alla realizzazione di progetti volti al contenimento del consumo energetico (ad esempio impianti fotovoltaici, idroelettrici, teleriscaldamento, ecc.). Tali ultimi finanziamenti sono stati considerati ammissibili alla tassonomia.

Si specifica, infine, che in assenza di specifiche informazioni da parte degli emittenti/società di gestione non sono state considerate ammissibili alla tassonomia, nemmeno in parte, le esposizioni rappresentate dagli investimenti in quote di OICR e nella polizza di capitalizzazione. Ciò nonostante, si evidenzia che la Banca detiene un OICR conforme agli art. 8 e 9 del Regolamento UE n. 2019/2088 (SFDR) di importo pari a circa € 3 mln.



GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omissioni
GRI 101: Principi di rendicontazione 2016			
Informative generali			
GRI 102: Informativa generale 2016	Profilo dell'organizzazione		
	102-1	Nome dell'organizzazione	19
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	22
	102-3	Luogo della sede principale	19
	102-4	Luogo delle attività	22
	102-5	Proprietà e forma giuridica	19
	102-6	Mercati serviti	22
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	9 / 38
	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	89-91
	102-9	Catena di fornitura	120
	102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	120
	102-11	Principio di precauzione	58
	102-12	Iniziative esterne	136
	102-13	Adesione ad associazioni	136
	Strategia		
	102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	7
	Etica e integrità		
	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	21
	102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	67
	Governance		
	102-18	Struttura della governance	47
	102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	52
	102-25	Conflitti di interessi	61
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	51	
102-35	Politiche retributive	62	
102-36	Processo per determinare la retribuzione	62	
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	28	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	91	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	27	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	27	



	102-44	Temi e criticità chiave sollevati	32	
Pratiche di rendicontazione				
	102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	11/19	
	102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	32	
	102-47	Elenco dei temi materiali	32	
	102-48	Revisione delle informazioni	14	
	102-49	Modifiche nella rendicontazione	14	
	102-50	Periodo di rendicontazione	11	
	102-51	Data del report più recente	11	
	102-52	Periodicità della rendicontazione	11	
	102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	15 /149	
	102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	12	
	102-55	Indice dei contenuti GRI	144	
	102-56	Assurance esterna	150	
Temi materiali				
Gestione dei rischi				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/57	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	58	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
Sfera economica				
Solidità patrimoniale, finanziaria e reddituale				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/38	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	38	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	41	
	201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	99	
	201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	137	
GRI 202: Presenza sul mercato 2016	202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	94	
Gestione responsabile della catena di fornitura				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/120	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	120	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	123	
Integrità, correttezza e trasparenza				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/67	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	67/85	



	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	70	
	205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	71	
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016	206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	64	
Fiscalità				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/73	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	73	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 207: Imposte 2019: Modalità di gestione	207-1	Approccio alla fiscalità	73	
	207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	73	
Innovazione e qualità dell'offerta				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/80	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	80	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
Inclusività e accesso al credito, Finanza sostenibile				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/87	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	87	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
G4 Financial Services Sector Disclosures 2013	FS7	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	88	
	FS8	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	88	
	FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	89	
Sfera ambientale				
Impatti ambientali				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/127	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	127 - 131	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 301: Materiali 2016	301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	128	
	301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	129	
GRI 302: Energia 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	131	
GRI 303: Modalità di gestione 2018	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	129	
	303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	129	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-3	Prelievo totale di acqua per fonte	129	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	133	
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	133	



GRI 306: Rifiuti 2020	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	129	
	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	129	
	306-3	Rifiuti prodotti	129	
GRI 307: Compliance ambientale 2016	307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	128	
Sfera sociale				
Politiche e sostegno all'occupazione				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/91	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	91	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Nuove assunzioni e turnover	95	
Welfare e qualità della vita in azienda				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/98	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	98	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 401: Occupazione 2016	401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	98	
	401-3	Congedo parentale	99	
Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/111	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	111	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	111	
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	111	
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	113	
	403-9	Infortuni sul lavoro	116	
	403-10	Malattie professionali	116	
Formazione e sviluppo professionale				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/100	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	100	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	103	
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	104	
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	106	
Diversità e pari opportunità				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/107	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	107	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	



GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	109	
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	109	
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	110	
Sostegno per iniziative sociali				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/136	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	136	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 415: Politica pubblica 2016	415-1	Contributi politici	137	
Compliance, Tutela e sicurezza dei dati personali				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/76	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	65/76/86	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	76	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	86	
GRI 419: Compliance socioeconomica 2016	419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	66	



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 dal Servizio Organizzazione. La presente Dichiarazione è consultabile e scaricabili sul sito www.sparkasse.it. Per maggiori informazioni contattare:

Servizio Organizzazione
Via Cassa di Risparmio 12
I-39100 Bolzano

Tel. 0471 231171

E-mail: info@sparkasse.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 2021 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 18 marzo 2022 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Informativa ex art. 8 del Regolamento UE 2020/852" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

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 dal GRI (di seguito "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 ed 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 della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato riunioni da remoto nel corso delle quali 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 2021 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.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Informativa ex art. 8 del Regolamento UE 2020/852" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Adriano Petterle
Socio

Treviso, 29 marzo 2022

