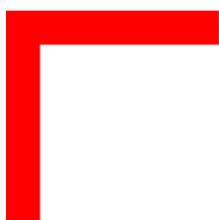


**Dichiarazione
Consolidata
Non Finanziaria**

2018





Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018 ai sensi del D. Lgs. n.254/2016

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



Indice

Lettera agli stakeholder	6
Sintesi dei risultati del 2018	8
Premessa Metodologica	10
1. Profilo del Gruppo	14
1.1 Visione e valori	16
1.2 Modello di business del Gruppo	17
2. Stakeholder e Matrice di Materialità	20
3. Performance economica	27
3.1 Principali risultati del 2018	27
3.2 Valore economico generato e distribuito	30
4. Governance e gestione dei rischi	35
4.1 Governance	35
4.2 Sistema dei controlli interni	45
4.3 Gestione dei rischi	48
4.4 Politiche interne adottate in materia di conflitti di interesse e di controlli sulle attività di rischio nei confronti di soggetti collegati	52
4.5 Politiche di remunerazione e incentivazione	53
4.6 Antitrust	55
4.7 Compliance	55
4.8 Integrità ed etica	57
4.8.1 Codice Etico	58
4.8.2 Anticorruzione - Modello di Organizzazione e Gestione (D. Lgs. 231/2001)	59
4.8.3 Antiriciclaggio	62
4.9 Gestione dei reclami	63
5. Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	65
5.1 Innovazione e qualità dell'offerta	65
5.2 Trasparenza e contrattualistica	70
5.3 Tutela e sicurezza dei dati personali	71
5.4 Inclusività, accesso al credito e finanza sostenibile	72
6. Lavoro e diritti umani	75
6.1 Politiche e sostegno dell'occupazione	75
6.2 Welfare e qualità della vita in azienda	81
6.3 Formazione e sviluppo professionale	83
6.4 Diversità e inclusione	89
6.5 Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro	92
7. Catena di fornitura	99
8. Ambiente e Climate Change	105
8.1 Gestione responsabile delle risorse	106
8.2 Gestione dei rifiuti	107
8.3 Emissioni atmosferiche e consumi energetici	109



9. Relazioni con la comunità	112
GRI Content Index	122
Contatti	125
Relazione della società di revisione	126



Indice delle Tabelle

Tabella 1 - Principali risultati economici, sociali e ambientali.....	8
Tabella 2 - Temi rilevanti ed ambito di riferimento previsto dal D. Lgs. 254/2016.....	12
Tabella 3 - Entità controllate della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano.....	14
Tabella 4 - Categorie rilevanti di stakeholder del Gruppo.....	21
Tabella 5 - Matrice di influenza e interesse per la classificazione degli stakeholder.....	21
Tabella 6 - Temi rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder.....	24
Tabella 7 - Principali rischi generati o subiti connessi ai temi non finanziari.....	26
Tabella 8 - Evoluzione dei crediti deteriorati.....	27
Tabella 9 - Fondi propri e i coefficienti di vigilanza.....	27
Tabella 10 - Principali grandezze finanziarie del Gruppo.....	28
Tabella 11 - Prospetto di determinazione e distribuzione del valore economico.....	32
Tabella 12 - Composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.....	41
Tabella 13 - Composizione del Collegio Sindacale della Capogruppo (membri effettivi).....	43
Tabella 14 - Sanzioni inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti.....	57
Tabella 15 - Adozioni di codici e principi in ambito di attività economiche, sociali e ambientali rilevanti.....	58
Tabella 16 - Formazione erogata in materia di integrità ed etica.....	58
Tabella 17 - Reclami per tipologia di prodotto.....	64
Tabella 18 - Suddivisione del portafoglio clienti per segmento commerciale.....	66
Tabella 19 - Età della clientela privata.....	67
Tabella 20 - Ripartizione per anzianità del rapporto con la clientela.....	67
Tabella 21 - Suddivisione territoriale del portafoglio clienti.....	68
Tabella 22 - Principali Finanziamenti/Prodotti con finalità sociali.....	73
Tabella 23 - Numero di dipendenti per qualifica.....	76
Tabella 24 - Dipendenti per tipologia contrattuale.....	76
Tabella 25 - Senior Manager della comunità locale.....	77
Tabella 26 - Numero assunzioni per qualifica e genere.....	79
Tabella 27 - Numero assunzioni per qualifica ed età.....	79
Tabella 28 - Numero assunzioni per qualifica e area geografica.....	79
Tabella 29 - Turnover per qualifica e genere.....	80
Tabella 30 - Turnover per qualifica ed età.....	80
Tabella 31 - Turnover per qualifica e area geografica.....	80
Tabella 32 - Rientro dopo il congedo parentale.....	82
Tabella 33 - Numero di ore dedicate alla formazione suddivise per qualifica.....	85
Tabella 34 - Numero di partecipazioni alla formazione suddivisi per qualifica [1].....	85
Tabella 35 - Ore di formazione medie per partecipante e ore di formazione medie per dipendente suddivise per qualifica.....	85
Tabella 36 - Programmi/Corsi per la gestione delle competenze.....	86
Tabella 37 - Numero e percentuale di dipendenti valutati.....	88
Tabella 38 - Percentuale di avanzamenti di carriera.....	89
Tabella 39 - Diversità dei dipendenti.....	89
Tabella 40 - Rapporto tra la retribuzione media lorda delle donne rispetto a quella degli uomini per qualifica distinto tra sede e filiali/dipendenze.....	90
Tabella 41 - Vertenze in materia di rapporti di lavoro ed episodi discriminatori.....	91
Tabella 42 - Dipendenti iscritti ai sindacati.....	92
Tabella 43 - Assenze per motivi sindacali.....	92
Tabella 44 - Addetti alla gestione delle emergenze: incarichi speciali.....	94
Tabella 45 - Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, numero di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero di decessi suddivisi per genere.....	96
Tabella 46 - Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, numero di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero di decessi suddivisi per area geografica.....	97
Tabella 47 - Distribuzione spese relative ai fornitori per settore merceologico (*).....	102



Tabella 48 - Distribuzione territoriale dei fornitori	103
Tabella 49 - Materiali utilizzati rilevanti per il Gruppo	106
Tabella 50 - Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato.....	107
Tabella 51 - Prelievo totale di acqua per fonte	107
Tabella 52 - Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti.....	108
Tabella 53 - Consumo energetico interno al Gruppo.....	109
Tabella 54 - Viaggi d'affari annuali in Km e relative emissioni per tipologia di mezzo	110
Tabella 55 - Corriere per servizi della Capogruppo	110
Tabella 56 - Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1.....	111
Tabella 57 - Elenco Associazioni	112
Tabella 58 - Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	113
Tabella 59 - Sponsorship.....	119
Tabella 60 - Importi attività di sponsoring/partnership	120



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 seconda “Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario” del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano e illustra le politiche praticate ed i risultati conseguiti con riferimento ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva.

Alla luce dell'evoluzione del contesto di riferimento, il Gruppo, nell'esercizio trascorso, ha rafforzato la propria capacità di gestire l'impresa con un approccio responsabile e sostenibile, operando nel rispetto della legge ed adottando pratiche e comportamenti nella prospettiva di creare valore per i suoi *stakeholder* (dipendenti, fornitori, clienti, azionisti, partner commerciali, comunità e istituzioni locali). In tale prospettiva il Gruppo adotta politiche per conciliare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali in un'ottica di sostenibilità nel tempo.

Nonostante il quadro economico di riferimento presenti evidenti segnali di indebolimento, nel 2018, il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano registra, con grande soddisfazione, un risultato economico positivo con un utile consolidato pari a € 23,6 milioni, in crescita del 63,5% rispetto al risultato dell'anno precedente (€ 14,4 milioni). Si tratta del miglior risultato economico conseguito dal Gruppo negli ultimi dieci anni e ciò conferma il recupero di redditività ed efficienza del Gruppo stesso e la conseguente creazione di valore per i nostri azionisti.

Il percorso di crescita assolto nel triennio 2016-2018 ed il risultato 2018 in particolare, confermano che Sparkasse è una banca solida, con ricavi in crescita, rischi in forte calo, indicatori di solidità patrimoniale in rafforzamento e redditività in aumento, a testimonianza del buon stato di salute di un Gruppo che ha intrapreso ormai da alcuni anni un percorso di rafforzamento, consolidamento e di riduzione dei rischi. In particolare, la Capogruppo ha conseguito importanti risultati in termini di riduzione dei crediti deteriorati (cd. *NPL ratio*), collocando la Banca tra quelle più virtuose del sistema bancario italiano.

Nei rapporti con la clientela, attraverso il leitmotiv “il cliente al centro”, la Banca si è distinta nel suo modo di essere e di operare, privilegiando un modello di consulenza accurata, con un elevato livello di professionalità e ponendo grande attenzione ai bisogni del cliente. Non a caso, alla Banca è stato riconosciuto il premio “Retail Award 2018” del Forum Retail di Milano per la capacità di abbinare il nostro tradizionale approccio relazionale con la consulenza personale, per l'inserimento di tecnologie innovative in ambienti dal layout moderno che aumenta il livello di soddisfazione dell'esperienza che il cliente vive durante i suoi momenti relazionali con la Banca.

Nel tempo, il Gruppo ha acquisito la capacità di rappresentare un elemento indispensabile per la crescita e lo sviluppo del territorio nel quale opera 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 di riferimento.

Anche quest'anno numerose sono state le iniziative a sostegno delle famiglie: particolare attenzione è stata, difatti, riservata al sostegno delle famiglie vittime degli eventi calamitosi dell'autunno 2018, le quali hanno potuto godere di specifiche concessioni finanziarie.

Altrettanto significative sono state le iniziative che il Gruppo ha realizzato per lo sviluppo delle competenze e del capitale umano nel territorio. Tra queste si citano il rafforzamento delle partnership con la Libera Università di Bolzano e le iniziative promosse da Academy Sparkasse a sostegno della formazione, nonché il progetto di alternanza scuola-lavoro rivolto a numerosi ragazzi di lingua italiana e tedesca che potranno svolgere nel corso del 2019 attività e tirocini all'interno del Gruppo.



Inoltre, il Gruppo è consapevole che una gestione aziendale attenta e responsabile verso l'ambiente non solo porta ad un beneficio in termini di reputazione, ma contribuisce anche alla creazione di valore per gli stakeholder.

L'ambiente rappresenta un tema ineludibile per il Gruppo nell'assunzione di un ruolo socialmente responsabile. A tal fine, per ciò che attiene agli impatti direttamente riconducibili all'esercizio delle proprie attività, negli ultimi anni il Gruppo si è impegnato a ridurre da un lato i consumi di energia e di carta, dall'altro a rendere più efficiente la gestione dei rifiuti e migliorare la mobilità aziendale. Nel 2018 il Gruppo ha realizzato una serie di interventi su tutti gli immobili strumentali (sedi centrali e filiali bancarie), finalizzati alla riqualificazione energetica degli edifici. Mantiene un ruolo fondamentale per il Gruppo la valorizzazione del capitale umano, in termini di investimento in programmi formativi, e di aggiornamento professionale. È stato dato un ulteriore importante impulso al welfare aziendale in favore dei collaboratori e delle loro famiglie.

La Banca lavora con la gente e per la gente, sostiene l'economia locale ed è fiduciaria di aziende e famiglie. Obiettivo del Gruppo è quello di vivere l'impegno quotidiano a servizio degli stakeholder con uno spirito di elevata responsabilità.

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

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

Cordialmente,

Gerhard Brandstätter
Presidente

Carlo Costa
Vicepresidente



Sintesi dei risultati del 2018

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 seconda edizione -, la Capogruppo, oltre che conformarsi alle disposizioni al riguardo emanate, intende rendere conto del proprio operato agli stakeholder, interni ed esterni al Gruppo, sui temi legati agli impatti ambientali e sociali in aggiunta alle informazioni tradizionalmente riportate nel Bilancio d'esercizio consolidato.

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

Tabella 1 - Principali risultati economici, sociali e ambientali

SOCI			
Capitale Sociale 469.330.500 €	N. Soci 26.011	N. Azioni Ordinarie 60.952.013	Compagnie azionaria "Mercato" 34.02%

RISULTATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI		
Valore economico generato € 195,7mln	Valore economico distribuito € 169,5 mln	Valore economico trattenuto € 26,2 mln
CET1 Ratio 12,30%	NPL ratio 8,73%	LCR 182,71%

CLIENTI		
N. Clienti (con masse amministrate >0) 201.747	N. Clienti Retail privati 178.843 (88,65%)	N. Clienti Retail Imprese 18.102 (8,97%)
N. Clienti Private 1.890 (0,94%)	N. Clienti Corporate 2.888 (1,43%)	N. Clienti Enti e Istituzioni 24 (0,01%)
Clienti Bolzano (Provincia) 70%	N. Filiali Totali 105	N. Reclami (ricevuti) 216



DIPENDENTI		
N. Dipendenti 1.248	N. Dipendenti Contratto a tempo indeterminato 1.244	Dipendenti Donne 50,5%
Quadri Direttivi Donne 29,5%	Ore Formazione Erogate 74.313	Ore medie Formazione Per Dipendente 59,5

FORNITORI		
N. Fornitori 1.342	N. Fornitori Locali 1.156	Tot. Importo Fatturato 48.435.204 €

AMBIENTE		
Consumo di carta (Var. annua) -3,1%	Rifiuti prodotti (Var. annua) 202,8%	Rifiuti non pericolosi (Var. annua) 100%
Energia elettrica da fonti rinnovabili (% su totale) 100%	Fonti energetiche rinnovabili (% su totale) 67,93%	Consumo di acqua 27.000 metri cubi

COLLETTIVITÀ
Sponsorizzazioni, elargizioni e liberalità (IVA inclusa) 2.534.563 €



Premessa Metodologica

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

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

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

La "dichiarazione" di carattere non finanziario 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 2018 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 rilevanza, 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 seconda Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo e viene pubblicata con cadenza annuale. I dati e le informazioni riportate nella presente Dichiarazione si



riferiscono all'esercizio 2018 (dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018) e sono stati raccolti e/o stimati¹ 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 (2016 e 2017). 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. In particolare, la presente Dichiarazione Non Finanziaria è redatta sulla base di quanto posto dalle *Sustainability Reporting Guidelines* del GRI (Global Reporting Initiative) – che costituiscono il principale riferimento internazionale in materia di reporting sociale e ambientale. In particolare, è stata sviluppata secondo il modello GRI Standards del 2016 e il relativo supplemento integrativo specifico per il settore finanziario, "Financial Services Sector Disclosure" del 2013. Nell'osservanza delle predisposizioni dettate nel framework di rendicontazione, la DNF in questione è stata stilata "**in accordance**" con il GRI Standards secondo il modello "**Core Option**".

A tal proposito si evidenzia un cambiamento sostanziale rispetto alla precedente dichiarazione di carattere non finanziario, pubblicata dalla Capogruppo in data 19 Aprile 2018, che è stata predisposta secondo il modello GRI G4 e il relativo supplemento integrativo specifico per il settore finanziario, "*Financial Sector Disclosure*", secondo il livello di "*accordance*" o anche detto "in conformità" con il modello "core" GRI G4. Tale cambiamento metodologico si è reso necessario in quanto il modello GRI Standards ha assunto un carattere cogente a partire dalla seconda metà del 2018.

Inoltre, per la redazione della presente Dichiarazione sono state tenute in considerazione anche le Linee guida ABI (Associazione Bancaria Italiana) pubblicate nell'Ottobre del 2018 in rapporto al passaggio dal G4 al GRI Standard nel contesto bancario italiano.

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

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 interessati di comparare tra loro gli indicatori e le informazioni riportate da diverse organizzazioni appartenenti allo stesso settore: ciò nella prospettiva di incrementare il livello di trasparenza e di qualità delle informazioni riportate nella DNF, così da incentivare gli utenti finali a scegliere consapevolmente organizzazioni con le quali quest'ultimi si rispecchino in termini di valori morali, priorità sociali ed economico-finanziarie.

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

¹ 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.



In via preliminare nella tabella che segue si riportano i temi rilevanti individuati e il corrispondente ambito di riferimento previsto D. Lgs. 254/2016.

Tabella 2 - Temi rilevanti ed ambito di riferimento previsto dal D. Lgs. 254/2016

Macro-temi materiali per il Gruppo	Ambito del D. Lgs. 254/2016 soddisfatto
Governance e gestione dei rischi	Sociale, Ambientale e Lotta alla corruzione
Integrità, correttezza e trasparenza	Sociale e Lotta alla corruzione
Canali di comunicazione e informativa societaria	Sociale
Politiche remunerazione e incentivazione	Sociale e Gestione del personale
Solidità finanziaria, patrimoniale e reddituale	Sociale (economico)
Innovazione e qualità dell'offerta	Sociale
Inclusività, accesso al credito e Finanza sostenibile	Sociale
Impatti ambientali	Ambientale ed energia
Tutela e sicurezza dei dati personali	Gestione del personale e Tutela dei diritti umani
Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro	Gestione del personale e Tutela dei diritti umani
Politiche a sostegno dell'occupazione	Sociale e Gestione del personale
Welfare e qualità della vita in azienda	Gestione del personale e Tutela dei diritti umani
Formazione e sviluppo professionale	Gestione del personale
Gestione responsabile della catena di fornitura	Sociale e Tutela dei diritti umani
Sostegno per iniziative sociali	Sociale

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, a conclusione del documento, riporta gli obiettivi di CSR che il Gruppo si prefigge di raggiungere nel corso del 2019. Inoltre, è predisposta la tabella con gli indicatori del modello GRI Standard che sono stati utilizzati per la predisposizione della presente Dichiarazione Non Finanziaria.

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

Inoltre, al fine di migliorare la fruibilità e la completezza delle informazioni riportate si è preferito strutturare la presente Dichiarazione sulla base delle tematiche rilevanti che sono state individuate sulla base dei risultati dell'analisi di materialità.

Un ulteriore irrobustimento riguarda l'accrescimento del numero delle informazioni (o "disclosure") da fornire nella Dichiarazione tenuto conto di quanto previsto dal GRI Standard. A tal fine è stata realizzata, in via preliminare, un'analisi di *benchmarking* volta ad analizzare la disclosure fornita nella Dichiarazione



di carattere non finanziario relativa all'esercizio 2017 predisposta da differenti Istituti bancari italiani. Si fa, inoltre, presente che nella presente Dichiarazione è stata introdotta una specifica informativa in materia d'impatto e sfruttamento delle risorse idriche (GRI 303-1).

Il Servizio Legale della Capogruppo ha coordinato il processo finalizzato alla predisposizione della DNF tenendo conto di quanto richiesto dal legislatore e dagli standard di rendicontazione utilizzato. La fase di predisposizione è stata condotta avvalendosi del contributo di tutte le strutture aziendali competenti per la redazione dei contenuti della presente Dichiarazione e per le attività di dialogo con gli stakeholder, tenuto conto delle tematiche oggetto di rendicontazione.

Nel rispetto di quanto previsto dal Decreto 254/2016 (art.3 comma 7), il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato la presente Dichiarazione Non Finanziaria nella seduta del 12 marzo 2019.

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 CBZ è stato oggetto dell'esame limitato ("*limited assurance engagement*") da parte della Società di Revisione KPMG S.p.A. ai sensi dell'art. 3 co. 10 del D. Lgs. 254/2016. Gli esiti dell'esame effettuato dalla Società di Revisione KPMG S.p.A. sono stati formalizzati nella relazione predisposta ai sensi dell'art. 3 co. 10 del D. Lgs. 254/2016 riportata alla fine del presente documento.

Il conferimento dell'incarico di revisione a KPMG per gli esercizi 2017 e 2018 è stato deliberato dal C.d.A. della Capogruppo nella riunione del 9.1.2018. KPMG è il Revisore legale della Banca, il cui mandato scade con l'esercizio 2018.

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

Cassa di Risparmio di Bolzano

S.p.A.

Via Cassa di Risparmio di Bolzano,

12/B 39100

Bolzano, BZ (ITA)

Numero verde: 840 052 052

info@sparkasse.it



1. Profilo del Gruppo

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

Denominazione Imprese	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	2	CR Bolzano S.p.A.	96,82	==
5. Fanes S.r.l.	Conegliano Veneto (TV)	Conegliano Veneto (TV)	2	CR Bolzano S.p.A.	0	==

1 = maggioranza dei diritti di voto nell’assemblea ordinaria;
2 = altre forme di controllo

Rientrano pertanto nell’area di consolidamento integrale², 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

² L’area di consolidamento, così come identificata dal principio contabile IFRS 10 che ha sostituito i principi previsti dallo IAS 27, è da intendersi costituita dalla società controllante e dalle società, anche se esercitanti attività dissimili, in ogni caso controllate dalla Capogruppo. Tale controllo, in presenza di particolari condizioni, si ha quando 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.



delle operazioni di cartolarizzazione, Fanes S.r.l. Il Fondo immobiliare “Atlantic 6” gestito da DeA Capital Real Estate SGR, presente nel Gruppo a fine 2017 è stato ceduto nel mese di ottobre 2018. 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;
- con riferimento alla società veicolo Fanes S.r.l., il rapporto partecipativo non deriva da quote di capitale detenute, bensì dalla specifica operatività realizzata per il suo tramite in funzione della quale la Capogruppo esercita il controllo sulle attività rilevanti della stessa ed ha il potere di influenzarne i risultati economici.

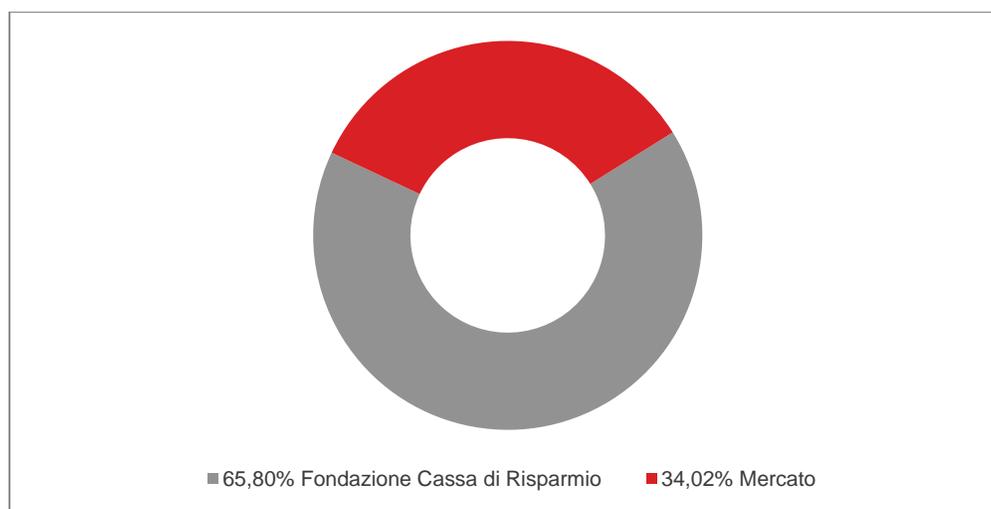
Con riferimento al perimetro di consolidamento ai fini della redazione della presente Dichiarazione non finanziaria si precisa che il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è costituito, nel rispetto delle disposizioni al riguardo emanate, da:

- Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. (di seguito anche “Capogruppo” o “Banca”);
- Sparim S.p.A.;
- Raetia SGR in liquidazione;
- Sparkasse Haus S.r.l.;
- Fondo Immobiliare Dolomit;³
- 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 31.12.2018 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 65,80% delle quote. Il 34,02% è invece distribuito tra 26 mila azionisti che provengono principalmente dall'Alto Adige e costituiscono il capitale primario della Banca. Alcuni degli azionisti si sono

³ 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'.



riuniti in due associazioni: "Sindacato di voto Piccoli Azionisti Cassa di Risparmio" e "Sette Api". Al 31.12.2018 la banca detiene una quota dello 0,18% delle azioni nel Portafoglio di proprietà.

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.

Alla base del comportamento della Banca, verso l'interno e verso l'esterno, ci sono determinati **valori**, che indicano in maniera chiara come la Banca si rapporta nei confronti dei nostri clienti, degli azionisti e dei collaboratori:

- **Rispetto** - il rispetto per i clienti e per gli azionisti, ma anche per e fra collaboratori è un elemento chiave del nostro successo;
- **Team work** - siamo convinti che le migliori soluzioni nascano nel lavoro in team;
- **Affidabilità** - chi si rivolge alla nostra Banca, può farlo con fiducia.

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.

Integrità, indipendenza, trasparenza, imparzialità, rispetto per i clienti e azionisti, affidabilità, riservatezza, evitare conflitti di interesse e sottrarsi a situazioni di potenziale incompatibilità, rispetto delle regole poste a tutela della concorrenza, equità, eccellenza intesa in termini di competenza, dinamismo e innovazione, ed infine responsabilità nell'utilizzo delle risorse rappresentano i valori dichiarati nel Codice Etico e richiamati anche dal Codice di Comportamento, su cui il Gruppo fonda il suo modo di fare banca e la sua relazione con gli stakeholder.

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; promuovono, in tal senso, la sensibilizzazione in campo ambientale degli Amministratori o soggetti con funzione di direzione, dipendenti, collaboratori e terzi che entrano in rapporto con le stesse.

Nello svolgimento delle proprie attività il Gruppo si propone di supportare il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- svolgere la propria attività in modo responsabile e porre le persone al centro dei suoi obiettivi;
- massimizzare la creazione di valore sostenibile e condiviso per i propri azionisti, per gli altri stakeholder e per la società in cui opera;
- prevenire e mitigare i possibili impatti negativi causati dall'attività di business;
- migliorare la reputazione del Gruppo.

L'obiettivo della creazione di valore per i propri stakeholder viene perseguito in un'ottica di sostenibilità duratura nel tempo, ossia attraverso una "gestione socialmente responsabile" che auspica a valorizzare il risparmio delle famiglie e a sostenere con il credito lo sviluppo del sistema produttivo locale, mantenendo un'attenzione sempre elevata e costante sulle esigenze di tutti i portatori di interesse del Gruppo.



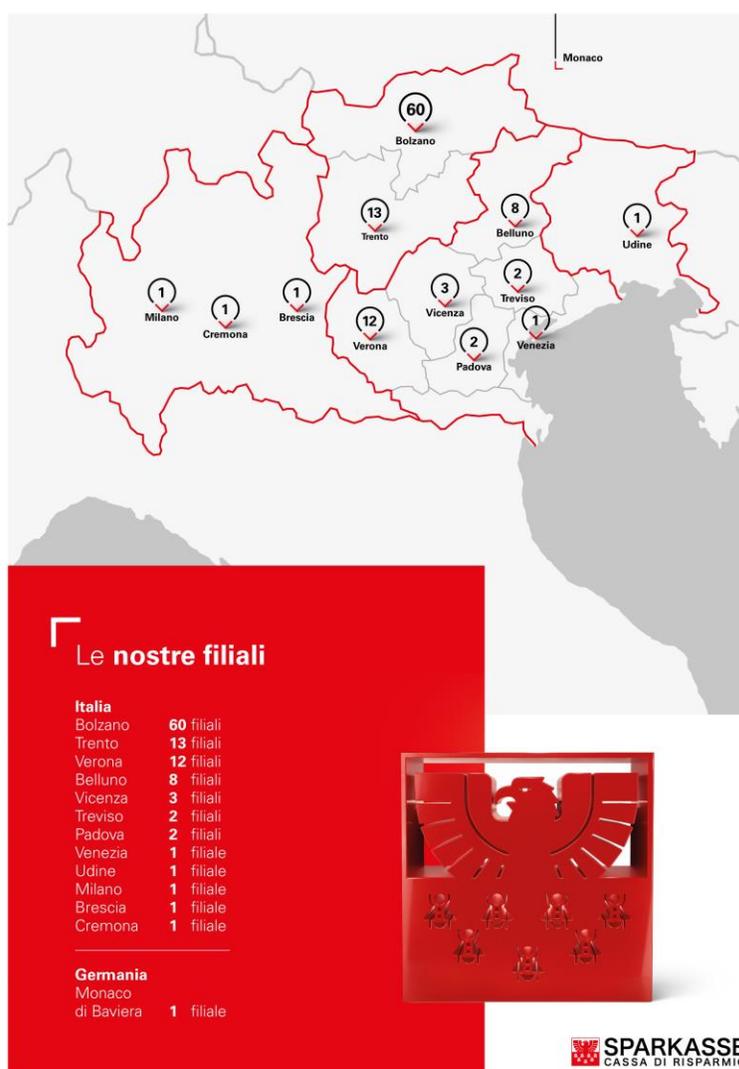
1.2 Modello di business del Gruppo

Il Gruppo oggi si presenta come una realtà solida e rafforzata sul mercato. Grazie ad un'offerta di prodotti e servizi estremamente interessante, si pone come un importante partner strategico per i propri clienti. La strategia commerciale del Gruppo si fonda sull'attività bancaria, intesa come raccolta del risparmio ed esercizio del credito, svolta in via esclusiva dalla Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano; per il tramite delle società controllate vengono inoltre erogati servizi inerenti al settore immobiliare funzionali al Gruppo, come di seguito illustrato.

CR Bolzano S.p.A.

Per ciò che attiene alla Capogruppo, la rete di vendita è costituita, al 31.12.2018, da 105 filiali in Italia, alle quali si aggiunge la sede di Monaco di Baviera. Le filiali sono così ripartite tra le varie aree geografiche:

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



La maggior parte delle filiali, 60 per l'esattezza, si trova in Alto Adige. Attualmente la Banca è presente in undici province del Nord Italia.



La Capogruppo opera nei seguenti settori commerciali:

- **Clientela Retail ed Imprese:** con circa 200.000 clienti l'area Retail Banking ed Imprese rappresenta il core business delle attività della Capogruppo, si rivolge ai privati e alle aziende di medie e piccole dimensioni, per le quali il contatto con un interlocutore in loco è particolarmente rilevante e che, a tal fine, vengono seguite da consulenti specializzati (Consulenti "Business Banking" e "Personal Banking"), in grado di offrire loro un servizio competente e professionale;
- **Private Banking:** si estrinseca nell'offerta di consulenza accurata e professionale con un'analisi dettagliata delle esigenze dei clienti "Private", al fine di fornire soluzioni personalizzate per la gestione del patrimonio, sfruttando la rete di professionisti esperti nell'ambito degli investimenti;
- **Corporate Banking:** l'offerta è rivolta ad imprese di grandi dimensioni che necessitano di una consulenza più articolata e comprende, oltre ai prodotti tradizionali, l'intera gamma di servizi finanziari, da quelli classici a quelli più evoluti, quali finanziamenti strutturati, project finance, ecc. Nel corso del 2018 è stato costituito un nuovo servizio per la clientela aziendale, l'"International Desk", pensato in particolare per tutte quelle aziende che lavorano con l'estero, in grado di offrire un elevato livello di servizio e competenze specialistiche;
- **Direct Banking:** l'area in esame si estrinseca nell'offerta di servizi di on-line banking tramite il canale "Dolomiti Direkt" con una gamma di prodotti dedicati.

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

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

Sparim S.p.A.

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

Raetia SGR S.p.A.

La società, a suo tempo operativa con tre fondi nel comparto dei fondi immobiliari riservati, è stata posta in liquidazione con delibera del 30 marzo 2012. Raetia SGR alla fine dell'esercizio 2018 non ha in gestione alcun fondo immobiliare. Dal momento che la liquidazione del Fondo Katikia 1 è stata conclusa nel 2017, il 30 ottobre 2018 è stato redatto ed inviato agli organismi di controllo il rendiconto finale di liquidazione. In pari data la SGR ha inoltrato a Banca d'Italia richiesta di semplificazione della struttura organizzativa, cui è pervenuto riscontro di accoglimento da parte dell'Istituto di Vigilanza in data 28 febbraio 2019.

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.⁴

Sparkasse Haus è l'agenzia immobiliare della Cassa di Risparmio di Bolzano ed offre quindi 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.).

⁴ Si precisa che Sparkasse Haus S.r.l. non rientra nel perimetro di consolidamento ai fini di vigilanza.



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

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

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

Le principali variazioni relativamente all'implementazione delle Leve Strategiche sono le seguenti:

- Implementazione della recente Partnership sul Bancassurance
- Investimenti in sviluppi tecnologici
- Rinforzo selettivo di presenza territoriale.
-

Le leve strategiche sopra citate porteranno a raggiungere nel 2021 i seguenti obiettivi quantitativi:

- Crescita del margine di intermediazione da inizio piano (2017) del 18%
- Crescita dei volumi di raccolta gestita ed assicurativa da inizio piano (2017) del 26%
- Miglioramento del Cost Income Ratio di 6 p.p. (64% al 2021)
- Riduzione del NPL Ratio al 5,8%
- Liquidity Coverage Ratio superiore al 150%
- Netto miglioramento della solidità della banca con un CET1 di fine periodo superiore al 13,5%.



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 focalizzarsi sull'individuazione delle tematiche di maggior rilevanza – “*material*” – per il *business core* e per gli *stakeholder* del Gruppo si è condotta la fase di *Stakeholder engagement* tenuto conto di quanto previsto dalle “*Guidelines del GRI Standards del 2016*” definite dal Global Reporting Initiative.

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

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

Tale processo è stato articolato nelle fasi di seguito descritte:

- nella prima fase è stata svolta un'analisi di *benchmarking* nel settore finanziario al fine di esaminare Istituti bancari che presentano caratteristiche simili a quelle del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano in termini di dimensioni e modello di business o che risultano essere più virtuose, proattive e strutturate riguardo alle *best-practices* di *Corporate Social Responsibility* (CSR di seguito) e nella loro rendicontazione. Sulla base degli esiti di questa preliminare fase, focalizzata sull'analisi della mappatura degli stakeholder e dei temi rilevanti, sono stati rivisti i *trend topic* rilevati nella precedente DNF attraverso un'attività di razionalizzazione ed integrazione volta a tener conto anche dell'evoluzione del contesto operativo e normativo di riferimento;
- nella seconda fase si è provveduto ad effettuare un *mapping* degli stakeholder classificandoli in specifici macro-gruppi (azionisti, dipendenti, fornitori, clienti, partner commerciali e collettività-ambiente). Nella tabella successiva viene riportata la mappa degli stakeholder, che ha la funzione di rappresentare l'universo relazionale del Gruppo e i risultati delle attività di coinvolgimento del 2018. È utile sottolineare che gli stakeholder con cui il Gruppo si confronta costantemente sono portatori di interessi di vario tipo, economico, sociale, ambientale. L'analisi ha, pertanto, evidenziato differenti categorie di stakeholder con aspettative, in taluni casi, differenti e contrastanti



Tabella 4 - Categorie rilevanti di stakeholder del Gruppo

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

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

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

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

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

La classificazione degli stakeholder ha consentito di stabilire quali interlocutori debbano essere considerati prioritari o, se rilevanti, possano comunque supportare il Gruppo nella realizzazione di un'efficace politica di CSR;



- 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. Le dimensioni e il know-how del Gruppo non consentono processi di stakeholder engagement in linea con le best-practices più moderne e coinvolgenti; per questo motivo l'acquisizione delle informazioni sulle aspettative degli stakeholder è stata realizzata 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 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 Personale/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 Business Development/Partner Commerciali; Direzione Finanza/Istituzioni.

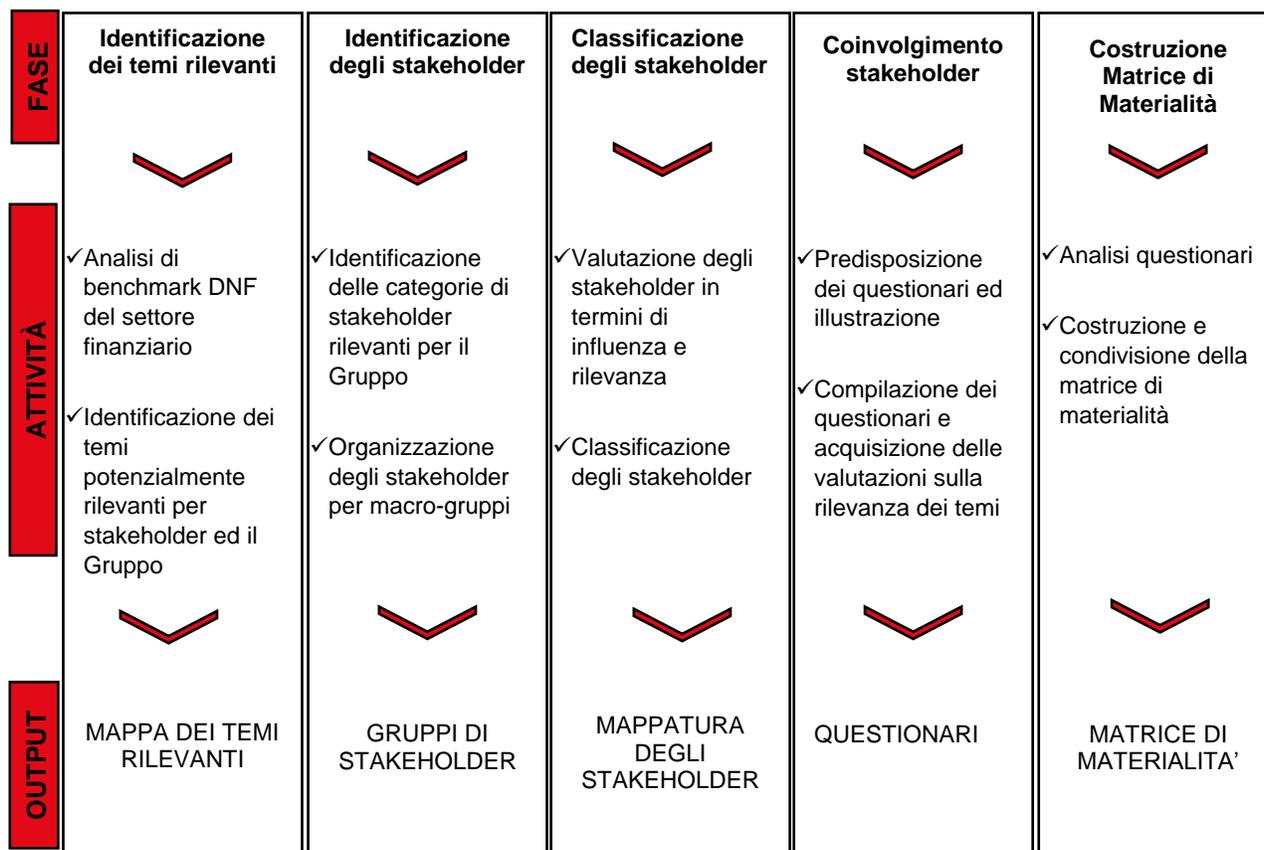
Gli intervistati hanno compilato i relativi questionari, assegnando una valutazione personale (da 1 a 4) con riferimento ai singoli temi di materialità, nella distinta prospettiva del Gruppo, tenendo conto delle opportunità/priorità di business, degli stakeholder e le loro relative aspettative.

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 della fase di stakeholder engagement sono valutati insieme alle aspettative del Top Management e 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 di una corretta 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 nel breve o lungo periodo.

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 le attività sono state svolte nel rispetto dei principi d'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 sia dagli standard GRI sia dalla regolamentazione nazionale.

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 34 temi e successivamente ricondotti in 15 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.

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

MACRO-TEMA	DESCRIZIONE	STAKEHOLDER	AMBITO e PERIMETRO del Gruppo
INTEGRITÀ, CORRETTEZZA E TRASPARENZA	Trasparenza nei rapporti commerciali con gli stakeholder e nella gestione delle controversie	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner, Istituzioni	Governance e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno
DISCLOSURE E COMUNICAZIONE	Disclosure, comunicazione verso l'esterno e interazione con gli stakeholder	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner, Collettività	
GESTIONE DEI RISCHI	Gestione professionale dei rischi d'impresa	Azionisti, Clienti, Fornitori, Dipendenti	
POLITICHE DI REMUNERAZIONE E INCENTIVAZIONE	Politiche retributive, premi e benefit aziendali	Azionisti, Dipendenti, Istituzioni	
SOLIDITÀ PATRIMONIALE, FINANZIARIA E REDDITUALE	Solidità patrimoniale, finanziaria, redditività e performance economica, remunerazione soci e azionisti	Azionisti, Clienti, Fornitori, Partner, Dipendenti, Collettività, Istituzioni	Performance economica Perimetro: Interno ed Esterno
INNOVAZIONE E QUALITÀ DELL'OFFERTA	Competitività commerciale e qualità dei prodotti e dei servizi per i clienti	Azionisti, Dipendenti, Clienti, Istituzioni	Prodotti/Servizi relazione con la clientela Perimetro: Interno ed Esterno
INCLUSIVITÀ, ACCESSO AL CREDITO E FINANZA SOSTENIBILE	Politiche/Prodotti finanziari e creditizi considerati come finanza ad impatto. Iniziative per l'educazione finanziaria	Azionisti, Clienti, Istituzioni, Collettività	
IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI	Importanza dell'impatto ambientale del Gruppo	Azionisti, Fornitori, Dipendenti Clienti, Collettività, Partner, Istituzioni	Ambiente e Climate Change Perimetro: Interno ed Esterno
TUTELA E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI	Rispetto della privacy e della Normativa vigente	Azionisti, Fornitori, Dipendenti Clienti, Collettività, Partner, Istituzioni	Lavoro e Diritti umani Perimetro: Interno ed esterno
SICUREZZA SUL LAVORO E SUI LUOGHI DI LAVORO	Prevenzione e rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 81/2008)	Dipendenti, Clienti, Fornitori	
POLITICHE A SOSTEGNO DELL'OCCUPAZIONE	Politiche a tutela e a sostegno dell'occupazione	Azionisti, Dipendenti	
WELFARE E QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA	Welfare aziendale, equilibrio tra vita privata e professionale, orario lavorativo flessibile e sicurezza sul lavoro	Dipendenti	
FORMAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE	Valorizzazione, crescita e formazione del personale	Dipendenti	
GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	Procedura di selezione e valutazione dei fornitori, con attenzione alla qualità e competitività del prodotto/servizio acquistato e tempistiche nei pagamenti	Azionisti, Fornitori, Dipendenti Clienti, Partner, Istituzioni	Supply chain Perimetro: Interno ed esterno
SOSTEGNO PER INIZIATIVE SOCIALI	Supporto ad iniziative sociali, al territorio/comunità. Rapporti con Università, Pubblica amministrazione e Centri di R&S	Azionisti, Dipendenti Clienti, Collettività, Istituzioni	Relazioni con la comunità Perimetro: esterno

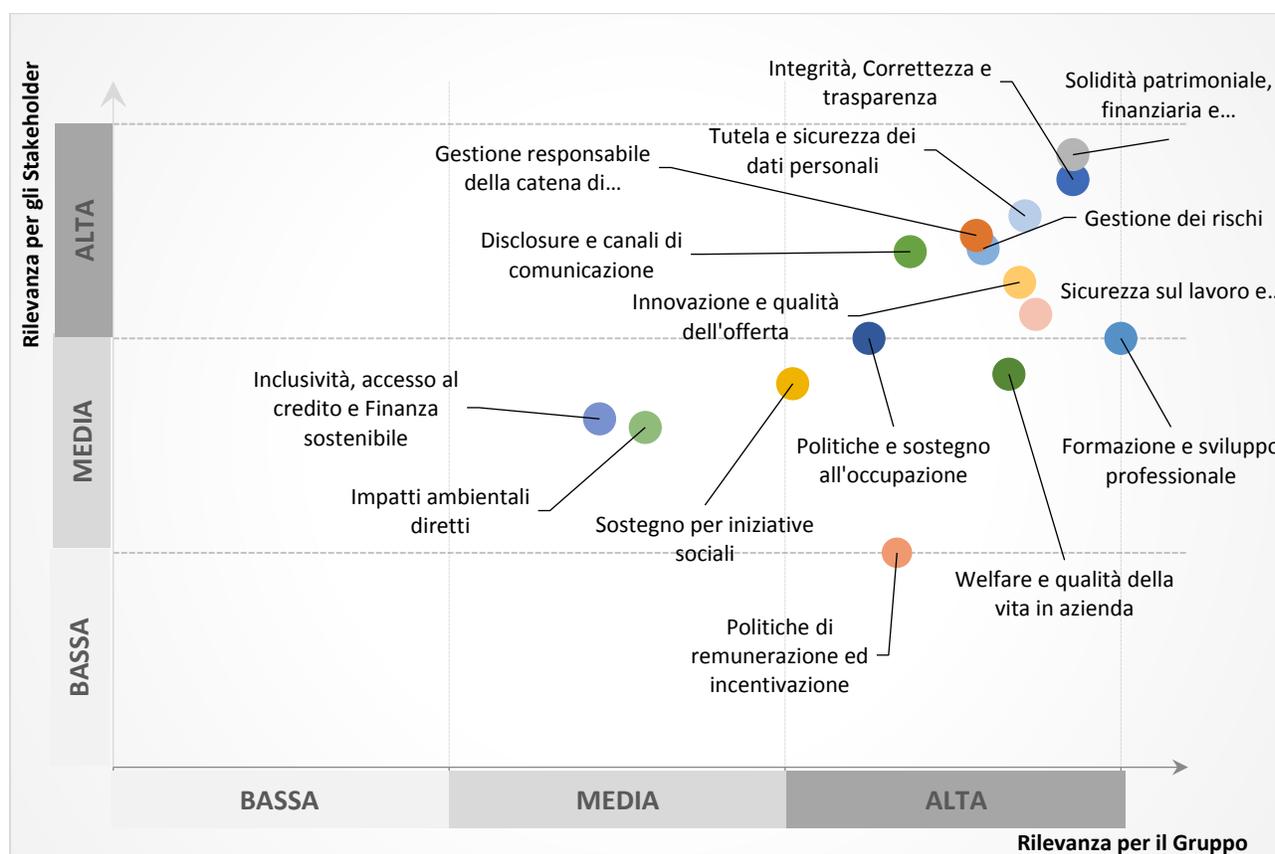


Sulla base di quanto riferito in precedenza, si sottolinea che l'obiettivo principale della tabella è riportare in modo fruibile quelle che sono le peculiarità definite dal modello di rendicontazione, dall'ente regolatore e richiamate anche nel Decreto.

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

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

Figura 4 - Matrice di materialità 2018 per il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano



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

3.1 Principali risultati del 2018

Il 2018 rappresenta per la Banca e per tutto il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano un esercizio molto positivo nel corso del quale sono stati centrati e in parte superati gli obiettivi prefissati. L'utile netto consolidato raggiunge i 23,6 milioni di euro con una crescita del 63,5% rispetto al risultato dell'anno precedente (14,4 milioni di euro).

In questo contesto di particolare importanza risulta essere la diminuzione dei rischi, con l'indicatore dei crediti deteriorati (NPL ratio) che scende a livello lordo di Gruppo dal 13,30% del 2017 all'8,73% del 2018, corrispondente ad un valore netto di 4,03%, collocando Sparkasse fra i Gruppi bancari più virtuosi del sistema italiano. La riduzione dei parametri di rischio ha rappresentato infatti per la Banca Capogruppo uno degli obiettivi più importanti ed i confortanti dati del 2018 sottolineano come la Banca stia proseguendo con successo il percorso intrapreso a partire dal 2015. Sempre con riferimento al comparto dei crediti deteriorati, il Gruppo Sparkasse migliora ulteriormente i livelli di copertura dei crediti deteriorati portandoli ai massimi livelli storici: il 2018 si chiude con un valore pari a 56,43% rispetto al 50,41% dell'esercizio precedente, a conferma della volontà di mantenere alto il livello di attenzione in questo ambito.

Tabella 8 - Evoluzione dei crediti deteriorati

Indicatore	2018	2017	2016
NPL Ratio (%)	8,7	13,3	17,6
Volumi lordi di credito deteriorato (mln. €)	503	807	1.057

Nel corso del 2018 aumenta anche la solidità patrimoniale, con l'indicatore primario di patrimonializzazione, il CET1 Ratio, che si attesta sul livello del 12,30% (valore IFRS 9 phased – in) rispetto all'11,44 % di fine 2017, raggiungendo il valore storico in assoluto più elevato. Anche gli altri indicatori patrimoniali sono in deciso miglioramento, il Tier1 Ratio passa dal 12,23% al 13,14% ed il Total Capital Ratio passa dal 13,13% al 13,78% (anche questi ultimi sempre nella configurazione IFRS 9 phased – in).

Tabella 9 - Fondi propri e i coefficienti di vigilanza

<i>(dati in migliaia di euro)</i>	2018	2017	2016
Capitale primario di classe 1 (Common Equity Tier 1 - CET1)	669.096	656.382	625.092
Capitale aggiuntivo di classe 1 (Additional Tier 1 - AT1)	45.200	45.200	45.200
Capitale di classe 1 (Tier 1)	714.296	701.582	670.292
Capitale di classe 2 (Tier 2 - T2)	35.073	51.360	80.762
Totale Fondi Propri	749.369	752.943	751.055
Totale Attività di rischio ponderate (RWA)	5.438.005	5.736.438	5.674.556
CET1 ratio (CET1/RWA)	12,30%	11,44%	11,02%
Tier 1 ratio (Tier 1/RWA)	13,14%	12,23%	11,81%
Total Capital ratio (Totale Fondi Propri/RWA)	13,78%	13,13%	13,24%



Il sensibile incremento dell'utile d'esercizio netto 2018 rispetto a quello del precedente periodo viene realizzato grazie ai risultati (positivi) in crescita di quasi tutti gli aggregati di conto economico, dal Margine d'interesse (+ 1,3%), al Margine finanziario, che passa da 0,8 mln di euro del 2017 a 9,7 milioni di euro del 2018.

Volendo sottolineare le performance di conto economico di particolare rilievo, va rilevato che il margine da servizi, che rappresenta una delle voci più importanti e che riflettono la capacità della Banca Capogruppo di svolgere con successo l'attività di consulenza specialistica, in particolare per quanto riguarda i servizi relativi al risparmio ed alle assicurazioni, raggiunge il livello record di 80,3 milioni di euro, che oltre ad essere in crescita dell'1,8% rispetto al 2017, rappresenta il massimo livello storico raggiunto dal Gruppo.

I costi operativi registrano un contenuto incremento (+ 5%) dovuto alla partenza nell'esercizio di una serie di progetti ed iniziative che permetteranno al Gruppo e alla Banca di raggiungere nel futuro prossimo livelli di efficienza ancora più elevati.

Di tutto rilievo risulta essere il dato relativo all'indicatore di efficienza Cost-Income-Ratio in ulteriore miglioramento, che passa dal 69,9% del 2017 al 68,2% di fine 2018.

Anche le rettifiche sui crediti, ovvero gli accantonamenti effettuati nel 2018 a fronte dei rischi creditizi, sono in calo attestandosi ad un valore pari a 37,1 milioni rispetto ai 42,8 milioni di euro del 2017 (- 13,3%). Si precisa che la comparazione con l'esercizio precedente di questi dati, oltre che ai dati relativi anche ad altre voci patrimoniali e di conto economico, avviene riconducendo convenzionalmente i valori 2017 nelle pertinenti voci di bilancio secondo i dettami dei nuovi schemi previsti dal 5° aggiornamento della Circolare nr. 262 di Banca d'Italia, introdotti a seguito dell'adozione del nuovo principio contabile IFRS 9.

Con riferimento al comparto degli impieghi, valga sottolineare come la Banca Capogruppo ha registrato nel 2018 una forte accelerazione nell'erogazione dei finanziamenti a medio lungo termine ad imprese e famiglie, con una crescita di circa il 22%. In particolare, i mutui alle aziende passano da un totale erogazioni del 2017 pari a 502 milioni di euro, ai 670 milioni di euro del 2018 con una crescita del 34%, a testimonianza dell'importante sostegno della Capogruppo all'economia locale.

Lato raccolta, le masse di risparmio gestito ed assicurativo che ammontano a fine 2018 a 2.256 milioni di euro (in crescita del 2,5% rispetto all'anno precedente) collocano Sparkasse fra le poche banche che sono riuscite ad aumentare i volumi nonostante le dinamiche negative dei mercati finanziari. Questo risultato evidenzia l'importante ruolo svolto dalla Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano nei confronti dei risparmiatori che la prediligono anche per l'importante valore della consulenza fornito in questo ambito.

Tabella 10 - Principali grandezze finanziarie del Gruppo

<i>(dati in migliaia di euro)</i>	2018	2017	2016
Raccolta complessiva da clientela (diretta+indiretta)	10.110.926	9.678.805	9.274.761
Crediti netti verso clientela	6.326.821	6.003.437	5.565.285
Totale attivo	9.114.334	8.957.700	8.428.742
Patrimonio netto	705.754	766.237	730.374
Margine di intermediazione	216.229	203.268	152.837
Utile d'esercizio	23.554	14.410	-29.006

I dati ed i risultati sopra esposti, con ricavi in crescita, rischi in forte calo, indicatori di solidità patrimoniale in rafforzamento e redditività in aumento, testimoniamo il buon stato di salute di un Gruppo che ha intrapreso ormai da alcuni anni un percorso di rafforzamento, consolidamento e di riduzione dei rischi. In questa fase evolutiva la Banca Capogruppo continua peraltro a rafforzare il proprio ruolo tradizionale nel fare credito a favore di famiglie ed imprese ed aggiunge nuove linee di business che contribuiscono a generare importanti crescite nei ricavi operativi. Un'attenzione particolare viene rivolta all'innovazione, in considerazione dei rapidi cambiamenti che impongono a tutti i competitors di adeguarsi e, ove possibile, di



anticipare alcuni processi di ammodernamento e semplificazione. Costante risulta essere lo sforzo del Gruppo di investire nell'innovazione delle filiali e nella formazione del personale al fine di continuare ad allargare e rendere sempre più competitiva l'offerta di servizi di qualità per la clientela.

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

Si premette che i valori 2017 presi in considerazione ai fini comparativi con riferimento ai vari aggregati e voci di conto economico, non sono stati riclassificati, ma convenzionalmente esposti a valori 31.12.2017 nella pertinente voce di bilancio secondo i dettami dei nuovi schemi previsti dal 5° aggiornamento della Circolare nr. 262 di Banca d'Italia. I nuovi schemi si sono resi necessari per recepire le nuove regole previste dal principio contabile IFRS 9, entrato in vigore il primo gennaio 2018.

Si registra un contenuto miglioramento del margine di interesse rispetto al dato del 31 dicembre 2017, dovuto principalmente alla forte riduzione della voce per interessi passivi (-29,5%), a fronte di una minor contrazione della componente per interessi attivi (-6,2%), nonostante la componente da rilascio dell'attualizzazione sulle posizioni deteriorate (rilevata a partire dal 2018 nella voce interessi) sia risultata sensibilmente in calo rispetto al 2017 (- 5 milioni di euro).

Per quanto riguarda le commissioni attive si rileva un ulteriore incremento rispetto al già ottimo risultato del 2017 (+ 942 mila euro). Si procede a fornire un dettaglio dei principali scostamenti delle sottovoci rispetto al dato del precedente periodo:

- le commissioni su collocamento titoli registrano un decremento a seguito della riduzione delle commissioni d'ingresso rispetto al 2017, anche in conseguenza del fisiologico rallentamento delle crescite nell'ambito del comparto della raccolta gestita rispetto agli incrementi registrati nel periodo precedente;
- le commissioni per attività di consulenza si incrementano per le maggiori arrangement fees incassate relativamente ad operazioni di finanza strutturata;
- le provvigioni su prodotti assicurativi registrano una buona crescita anche grazie all'ulteriore miglioramento delle performance registrate nell'ambito del collocamento di nuovi prodotti, specialmente per quanto riguarda il segmento del credit protection insurance;
- le commissioni per altri prodotti risentono negativamente della riduzione delle commissioni per messa a disposizione delle somme;
- le commissioni per garanzie rilasciate si incrementano grazie al positivo delle commissioni attive sui crediti di firma.

Le "Commissioni passive" diminuiscono complessivamente di 460 mila euro. La riduzione riguarda principalmente la voce delle commissioni passive su servizi di incasso e pagamento.

I dividendi percepiti si riducono passando da 5.420 mila euro del 2017 a 2.560 mila euro del 2018 (-52,8%), a causa anche dei minori dividendi straordinari percepiti. Si mantiene peraltro costante il livello del dividendo messo in pagamento da parte di Banca d'Italia.

Il "Risultato netto dell'attività di negoziazione", evidenzia una perdita pari a 4.759 mila euro, rispetto alla consistente perdita realizzata nel periodo precedente, pari quest'ultima a 9.164 mila euro. La perdita 2018 è da attribuire principalmente al risultato negativo della valutazione dei derivati di negoziazione.

Il "Risultato netto dell'attività di copertura" si contrae passando dai + 1.214 mila euro del 2017 ai + 391 mila euro del 2018.

Ottimo il risultato della voce relativa agli utili/perdite da cessione o riacquisto, anche con riferimento alle attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva (utile pari a 4.708 mila euro, contro un utile del 2017 pari a 362 mila euro). Il risultato complessivo della voce 100, positivo per 11.449 mila euro, risulta migliore di quello del periodo 2017, positivo per 2.424 mila euro, anche grazie agli utili realizzati sulla cessione di alcune posizioni deteriorate.

In flessione il "Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico" che registra un utile pari a 61 mila euro, contro l'utile del 2017, pari 915 mila euro.



Le rettifiche di valore per rischio di credito si contraggono rispetto al risultato del precedente periodo e si attestano a 37.074 mila euro. Dal 01.01.2018 la voce non accoglie più le rettifiche/riprese di valore nette su crediti di firma, che trovano allocazione nella voce 200. a) "Accantonamenti netti ai fondi rischi: impegni e garanzie rilasciate e si attestano ad un valore negativo pari a 676 mila euro.

Le "Spese amministrative" evidenziano un dato relativo agli oneri del personale pressoché in linea con il dato del periodo precedente, mentre il dato delle "Altre spese amministrative" registra un aumento del 6%, passando da 67.799 mila euro del periodo precedente a 71.870 mila euro del 2018, a seguito della partenza di nuovi progetti ed attività che permetteranno al Gruppo di essere ancora più efficiente nel prossimo futuro.

Gli "Accantonamenti netti ai fondi per rischi ed oneri: altri accantonamenti netti" si incrementano, passando da 1.176 mila euro del 2017 a 3.773 mila euro del periodo 2018, a causa di alcuni accantonamenti a fronte di rischi legati all'attività della Banca Capogruppo.

In aumento la voce "Altri oneri/proventi di gestione" che si attesta a +16.048 mila euro. La variazione positiva risulta distribuita fisiologicamente fra varie sotto-voci che compongono la voce di conto economico.

La voce 260 "Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali ed immateriali" registra un risultato positivo pari a 2.634 mila euro, grazie ai plusvalori registrati su alcuni immobili di pregio di proprietà della società immobiliare del Gruppo Sparim Spa.

Il risultato positivo del periodo, dopo le imposte pari a 7.044 mila euro e all'utile relativo alle attività in corso di dismissione (+ 1.876 mila euro), riferito quest'ultimo al risultato positivo della società Raetia Sgr S.p.A. in liquidazione, si attesta, per la quota di pertinenza della Capogruppo a 23.554 mila euro, con un incremento del 63,5% rispetto al risultato dello scorso esercizio pari a 14.410 mila euro.

3.2 Valore economico generato e distribuito

Nel quadro della propria strategia complessiva, il Gruppo si propone di cogliere tutte le opportunità derivanti dal miglioramento dello scenario economico per rafforzare il proprio impegno verso la sostenibilità e di proseguire nel percorso di responsabilità sociale e ambientale intrapreso.

Il Gruppo presta particolare attenzione non solo agli obiettivi reddituali, ma anche all'implementazione di azioni volte al rafforzamento della solidità patrimoniale e al miglioramento del profilo di rischio e di liquidità. Tenuto conto di quanto previsto nel Piano strategico per il periodo 2017-2021, aggiornato nel mese di dicembre 2018, il Gruppo sta realizzando importanti risultati, rispondendo all'esigenza di affrontare con successo le sfide dell'attuale scenario economico e di mercato.

All'interno del modello di business, la crescita della redditività, una maggiore solidità patrimoniale, più efficienza e meno rischi sono le condizioni essenziali che dovrebbero consentire al Gruppo di contribuire favorevolmente agli interessi degli azionisti massimizzando, al contempo, la creazione di valore aggiunto sostenibile e condiviso per tutti gli stakeholder.

Difatti, il Gruppo ritiene che la creazione del valore aggiunto possa essere intesa quale vantaggio non solo per gli azionisti ma, in generale, per tutta la comunità in cui il Gruppo opera, poiché esprime il valore della ricchezza che il Gruppo produce e che viene successivamente distribuita tra gli 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 sono esposti 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, si può definire che il valore aggiunto rappresenta il punto di convergenza fra il bilancio consolidato e la Dichiarazione non finanziaria dove, 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, mentre, la Dichiarazione non finanziaria, la quale si riferisce ad una vastità di stakeholder più corposa all’interno della quale le competenze economico-finanziarie non per forza sono strutturate al fine di comprendere il dettaglio della gestione 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 2018. Le informazioni sono tratte dal bilancio consolidato redatto nel rispetto delle norme di settore. A tale riguardo, si rammenta che, in virtù dell’entrata in vigore del nuovo principio contabile IFRS 9 a partire dall’esercizio 2018, gli schemi di bilancio sono stati adeguati e, conseguentemente, è stato rivisto il prospetto per la determinazione del valore economico generato e distribuito: tale rivisitazione ha determinato la necessità di apportare minimali adeguamenti alla rilevazione effettuata con riferimento all’esercizio 2017 e 2016.

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, successivamente, la ripartizione in termini di valore economico distribuito e trattenuto. Considerata l’operatività e la dimensione del Gruppo, non si ritiene necessario fornire delle separate evidenze 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		2018	2017	2016
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	154.645	164.903	154.825
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-28.409	-40.324	-59.341
40.	Commissioni attive	83.572	82.630	76.403
50.	Commissioni passive	-3.281	-3.741	-2.947
70.	Dividendi e proventi simili	2.560	5.420	6.464
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	-4.759	-9.164	427
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	391	1.214	689
100.	Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	11.449	2.424	-24.283
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	6.985	3.366	-27.185
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	4.708	362	4.345
	c) passività finanziarie	-244	-1.304	-1.443
110.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	61	915	599
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-37.074	-42.767	-56.107
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-35.579	-42.426	-42.815
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-1.495	-341	-15.120
200 a.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi ed oneri - impegni e garanzie rilasciate	-676	395	1.828
230.	Altri oneri/proventi di gestione	16.048	15.825	17.756
250.	Utili (Perdite) delle partecipazioni	0	124	660
280.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	-658	4.091	4.292
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	1.876	-1.065	1.635
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza dei terzi	3	5	
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		195.748	180.885	122.900
190.	Spese amministrative: b) altre spese amministrative (al netto di imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	-53.189	-50.481	-60.864
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		-53.189	-50.481	-60.864
190.	Spese amministrative: a) spese per il personale	-83.178	-82.703	-78.964
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		-83.178	-82.703	-78.964
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza dei terzi	-3	-5	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI		-3	-5	0
	Utile distribuito agli azionisti	-8.876	-4.201	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI		-8.876	-4.201	0
	Spese amministrative: imposte indirette e tasse	-16.146	-14.858	-17.518
	Imposte sul reddito d'esercizio (quota relativa a imposte correnti)	-5.616	-5.660	-762
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA		-21.762	-20.518	-18.280
	Spese amministrative: elargizioni e liberalità	-2.535	-2.460	-2.310
	Eventuale utile destinato a beneficenza	0	0	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE		-2.535	-2.460	-2.310
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		-169.543	-160.381	-160.418

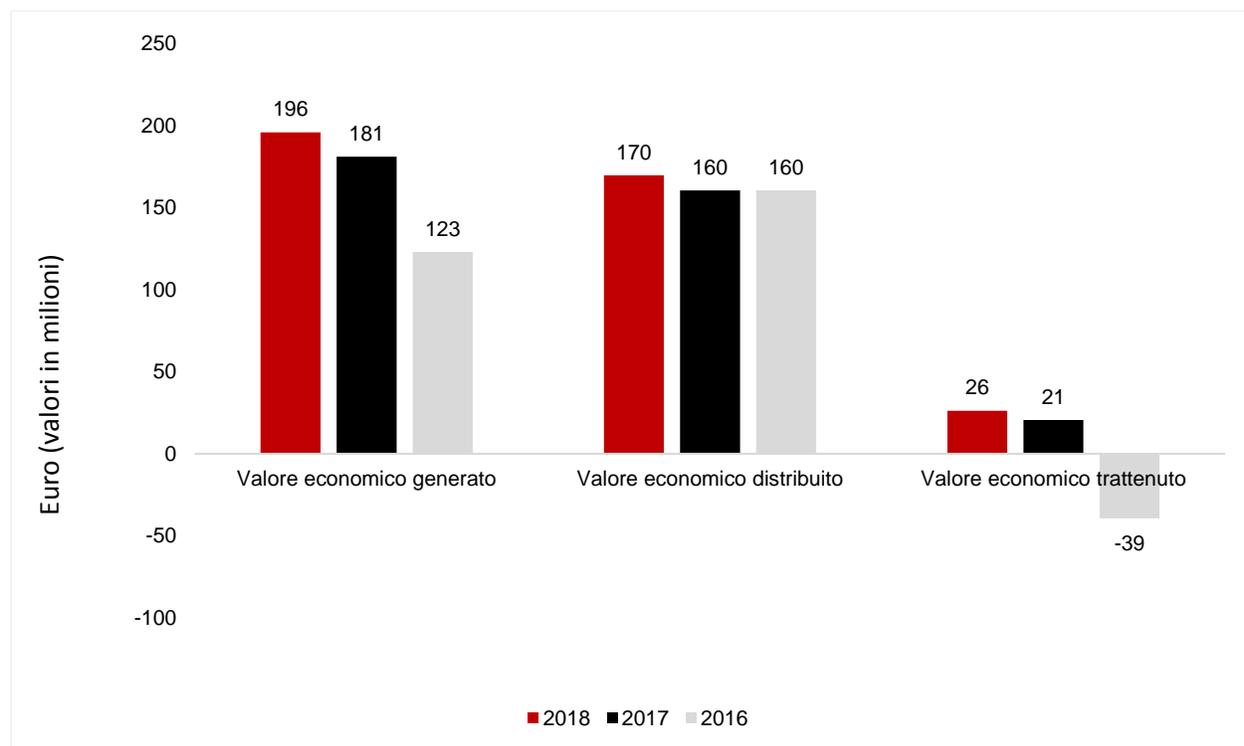


C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		26.205	20.517	-39.346
Utile destinato a riserve		14.678	10.205	-29.006
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri (200. B)		3.772	1.176	528
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali		6.752	7.166	8.442
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali		2.209	2.487	2.218
Utili (Perdite) delle partecipazioni		0	0	-149
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali		-2634	-56	-4.720
Rettifiche di valore di avviamento		0	0	0
Imposte sul reddito d'esercizio (altre)		1428	-461	-16.659

Dall'analisi del prospetto di determinazione del valore economico generato si rileva come il valore generato dal Gruppo passi da circa € 180 milioni nell'esercizio 2017 a circa € 196 milioni nell'esercizio 2018, registrando un incremento di poco inferiore al 10%. Tale risultato conferma un trend di crescita del Gruppo e deriva da un miglioramento sostanziale delle principali componenti di ricavi, rappresentate dal margine di interesse e dalle commissioni nette. A ciò si aggiunge una significativa riduzione del rischio di credito.

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

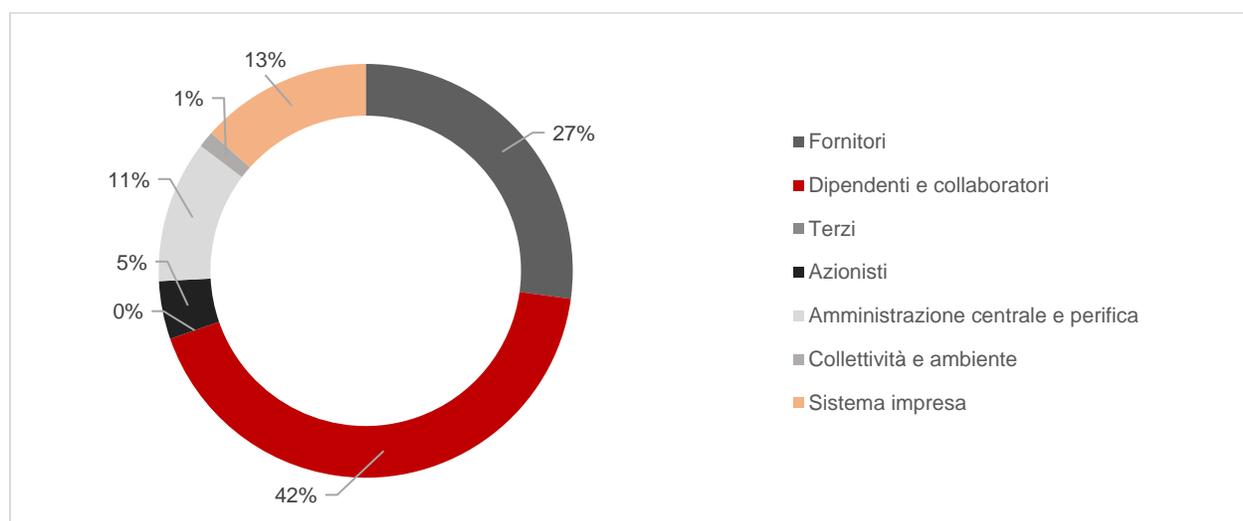


Sulla base di quanto riportato nella figura precedente si evidenzia che il trend degli indicatori mostrati definisce una crescita rispetto al 2017 di tutti gli indicatori definiti.



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

Figura 6 - Ripartizione del valore economico del 2018



Il valore economico generato dal Gruppo nel 2018 è stato così distribuito:

- ai Fornitori per il 27%, quale corrispettivo per la fornitura di beni e l'erogazione di servizi e prestazioni professionali. Rispetto al 2017 il valore economico distribuito ai fornitori mostra un aumento pari a circa 5,3%, attestandosi complessivamente a 53,183 milioni di euro nel 2018 (50,481 milioni di euro nel 2017);
- agli Azionisti per il 5%, sotto forma di dividendo. Rispetto al 2017 il valore economico distribuito agli azionisti è aumentato attestandosi complessivamente a 8,876 milioni di euro nel 2018 (4,214 milioni di euro nel 2017)
- ai Dipendenti e Collaboratori: per il 42%, sotto forma di stipendi, oneri sociali e trattamenti pensionistici, oltre spese ed oneri comunque destinati al personale. Rispetto al 2017 il valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori evidenzia un leggero aumento pari 2,475 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 83,178 milioni di euro nel 2018 (80,703 milioni di euro nel 2017);
- a Collettività e Ambiente per l'1%, sotto forma di contributi a sostegno delle numerose attività culturali e sociali del territorio. Rispetto al 2017 il valore economico distribuito a collettività e ambiente è aumentato di 75 mila euro, attestandosi complessivamente a 2,535 milioni di euro nel 2018 (2,460 milioni di euro nel 2017);
- all'Amministrazione Centrale e Periferica per il 11%, sotto forma di imposte dirette ed indirette. Rispetto al 2017 il valore economico distribuito all'amministrazione centrale e periferica è aumentato di 1,319 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 21,762 milioni di euro nel 2018 (20,518 milioni di euro nel 2017);
- al Sistema Impresa: per il 13%, come autofinanziamento e dunque a sostegno del progetto imprenditoriale del Gruppo. Rispetto al 2017 il valore economico trattenuto dal sistema impresa è aumentato di 5,701 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 26,205 milioni di euro nel 2018 (20,504 milioni di euro nel 2017).

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.

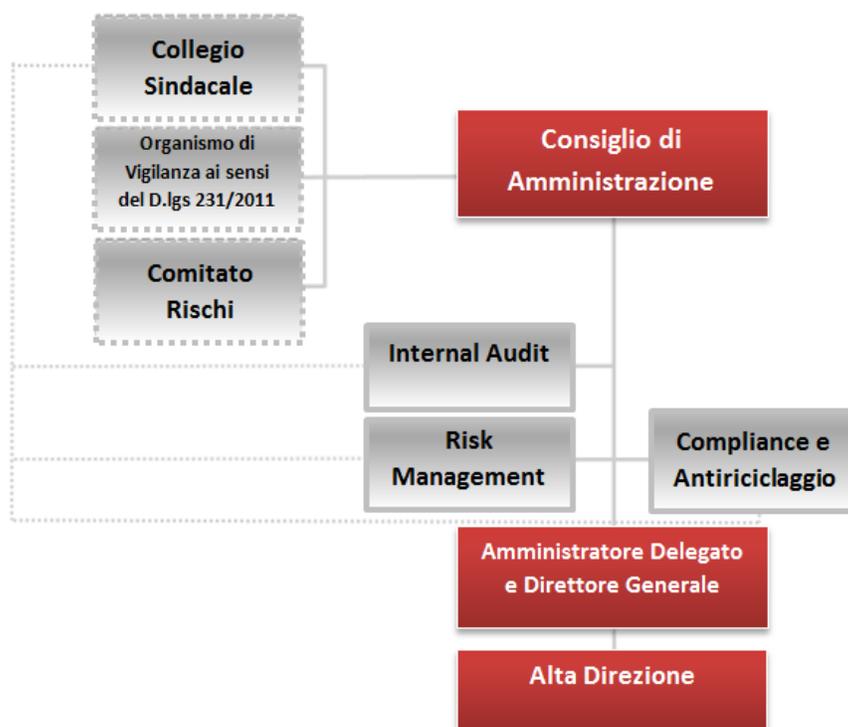
La Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A., fin dalla sua trasformazione in società di capitali (S.p.A.) nell'anno 1992, ha adottato il modello di *governance* c.d. "tradizionale", che prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e di un Collegio sindacale 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 a essi 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 1. aprile 2016 ha riconfermato l'Amministratore delegato, specificando i relativi poteri a lui delegati e, in conformità a quanto prescritto dall'art. 33 dello Statuto le cariche di Amministratore delegato e Direttore generale cumulano nella stessa persona.

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



Comitato Rischi della Capogruppo

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

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

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

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

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

Collegio Sindacale della Capogruppo

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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



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

4.1.3 Modello di governance di Raetia Sgr in liquidazione

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

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

Figura 9 - Modello di governance di Raetia Sgr in liquidazione



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

Al Comitato di liquidazione (C.d.L.) è affidato il compito di definire i rapporti inerenti all'attività sociale ossia, di compiere tutti gli atti necessari ai fine 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 per lo svolgimento dell'attività liquidatoria dei Fondi, in linea con quanto richiesto da Banca d'Italia;
- iii. definire un piano di liquidazione dei Fondi medesimi, nel rispetto delle regole e delle procedure vigenti.

Al fine di assicurare l'equo trattamento dei partecipanti ai Fondi gestiti, le deliberazioni in merito a tutte le operazioni per le quali siano state rilevate situazioni di potenziale conflitto di interesse, sono riservate alla competenza esclusiva del Comitato di liquidazione.

Inoltre, il CdL è responsabile dell'individuazione delle opportunità di disinvestimento immobiliari e lo *scouting* di possibili acquirenti dei patrimoni dei fondi gestiti. Le scelte di disinvestimento devono in ogni caso avvenire nel rispetto del regolamento di gestione di ciascun fondo ed in coerenza con specifici mandati ad *advisor* per le attività di asset management.



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 CdL lo richieda. Il Collegio sindacale ha la responsabilità di vigilare sul processo di valutazione dei beni immobili.

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 dai soci. L’Organo di controllo è rappresentato dal Sindaco unico.

4.1.5 Governance della CSR

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

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

Il Consiglio di amministrazione della Capogruppo:

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

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

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

L’Amministratore delegato e Direttore generale della Capogruppo:

- cura l’attuazione delle politiche in materia di CSR;
- assicura la concreta attuazione delle attività finalizzate alla predisposizione e alla pubblicazione della Dichiarazione non finanziaria.

La responsabilità dello sviluppo delle politiche in materia di CSR è attribuita al Servizio Legale che si avvale per quanto di competenza delle altre Funzioni aziendali della Capogruppo e delle altre Entità del Gruppo.

Il Servizio Legale ha il compito di coordinare la predisposizione della Dichiarazione non finanziaria coinvolgendo, per quanto di competenza, le altre funzioni della Capogruppo e delle altre Entità del Gruppo.



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

4.1.6 Composizione degli Organi della Capogruppo

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

Nel rispetto del limite massimo di Consiglieri per le banche c.d. “intermedie”, di cui alle linee applicative ex Circolare Banca d’Italia n.285/2013, Tit. VI, Cap. 1, Sezione IV, il Consiglio di Amministrazione della Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. attualmente in carica è composto da otto membri non esecutivi, un membro esecutivo (Amministratore Delegato e Direttore Generale) e presenta le seguenti caratteristiche in termini di composizione: Avv. Gerhard Brandstätter (Presidente), Ing. Carlo Costa (Vice Presidente), Dott. Nicola Calabrò (Amministratore Delegato – Direttore Generale), Dott. Marco Carlini (Consigliere), Dott. Christoph Rainer (Consigliere), Dott.ssa Sieglinde Fink (Consigliera), Dott. Klaus Vanzi (Consigliere), Avv. Aldo Bulgarelli (Consigliere), Hans 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. Si segnala, altresì, che tutti gli attuali membri sono stati nominati (o rinnovati) con delibera dell’Assemblea dei Soci in data 31 marzo 2016: pertanto, con l’approvazione del bilancio 2018 scadrà il periodo di tre esercizi previsto per la durata della carica.

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

Tabella 12 - Composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo

Componenti Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	31/12/2018			31/12/2017			31/12/2016		
	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									
30-35	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40-50	2	1	3	2	1	3	3	1	4
>50	6	0	6	6	0	6	5	0	5
Totale	8	1	9	8	1	9	8	1	9
Indipendenti*	4	1	5	3	1	4	2	1	3
Espressione della minoranza	1	0	1	1	0	1	1	0	1

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. L'Assemblea degli azionisti del 31 marzo 2016 ha eletto i componenti del Consiglio di amministrazione in carica per il triennio 2016-2018, in scadenza con l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2018. In occasione dell'assemblea azionisti convocata per il prossimo 9 aprile 2019 verrà rinnovato il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale per il triennio 2019-2021.

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 2018 sono state convocate 24 riunioni del Consiglio di Amministrazione regolarmente costituite alle quali hanno partecipato i nove membri con un numero di assenze pari a 23 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 89% 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 esser espresso con riguardo al Comitato Rischi e al rapporto del Consiglio di Amministrazione con gli altri organi e le altre società del Gruppo.

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 2018, 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 2017.

In data 24/09/2018 si è inoltre tenuto un incontro a Fumane (VR), che ha visto tutti i Consiglieri riuniti come buona prassi descritta dalla Circolare 285/2013 di Banca d'Italia (Parte I, Titolo IV, Cap. 1, sezione 5, 2.2, c) per approfondire e confrontarsi su questioni strategiche per la Banca. All'incontro hanno partecipato in qualità di ospiti anche i Sindaci. L'incontro è stato dedicato alla trasformazione digitale con cui anche la Cassa si deve confrontare valutando le possibili scelte e avviando i programmi necessari come di seguito riportato.

Da ultimo, con riferimento alla verifica dello stato di attuazione delle iniziative assunte all'esito della precedente autovalutazione, è possibile rilevare che il Consiglio di Amministrazione: (1) ha affrontato con adeguato livello di approfondimento, dedicandovi numerose riunioni, l'identificazione delle linee strategiche e il coordinamento del sistema dei controlli interni a livello di Gruppo.

I tre componenti il Collegio sindacale hanno partecipato alle riunioni del Consiglio di Amministrazione con un numero di assenze pari a 6 nell'arco di un anno, equivalente ad un tasso di presenza del 92% su base annua.



Il Collegio Sindacale attualmente in carica, costituito in conformità all'art. 2397 c.c., è così composto e presenta le seguenti caratteristiche in termini di composizione: Dott.ssa Martha Florian von Call (Presidente), Dott. Massimo Biasin (Sindaco Effettivo), Dott. Ugo Endrizzi (Sindaco Effettivo), Dott. Armin Knollseisen (Sindaco Supplente), Dott. Carlo Palazzi (Sindaco Supplente).

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

Componenti Collegio Sindacale della Capogruppo	31/12/2018			31/12/2017			31/12/2016		
	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale
Titolo di Studio									
Laurea in discipline economiche, giuridiche, bancarie o assicurative	2	1	3	2	1	3	2	1	3
Fasce di età									
40-50	0	0	0	1	0	1	1	0	1
>50	2	1	3	1	1	2	1	1	2
Totale	2	1	3	2	1	3	2	1	3

I componenti del Collegio Sindacale restano in carica per tre esercizi, scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica e sono rieleggibili. La cessazione dei sindaci per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il Collegio è ricostituito. I componenti cessano dal loro ufficio, oltre che per scadenza di mandato, nelle ipotesi di decadenza, revoca e rinuncia alla carica di componente del Collegio. L'Assemblea degli azionisti del 31 marzo 2016 ha eletto i componenti del Collegio sindacale in carica per il triennio 2016-2018, in scadenza con l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2018.

Nel corso dell'esercizio 2018 sono state convocate 26 riunioni del Collegio Sindacale regolarmente costituite alle quali hanno partecipato i tre componenti del Collegio con un numero di assenze pari a 0 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 100% su base annua. Il Collegio di fatto si è riunito con cadenza pressoché quindicinale; nell'ambito delle riunioni è previsto un ordine del giorno fisso, che ricomprende un incontro con l'Amministratore delegato e Direttore generale oltre agli incontri trimestrali con Presidente e Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione. Da segnalare anche gli incontri periodici con la società di revisione e, con cadenza almeno mensile, con le funzioni di controllo interno. Inoltre, il Collegio sindacale ha dispiegato una ampia e articolata attività in merito al Piano strategico, Budget, Bilancio, progetti rilevanti inseriti a piano operativo. Da segnalare infine il confronto con le funzioni aziendali che hanno prodotto relazioni/resoconti in materia di ICAAP/ILAAP, RAF Recovery plan e la presente Dichiarazione non finanziaria.

Alla luce degli esiti del processo di autovalutazione per l'anno 2018, il Collegio Sindacale risulta dotato di una composizione numerica adeguata rispetto alle funzioni e ai compiti da svolgere. Allo stesso modo, l'operato complessivo dell'organo di controllo risulta adeguato in termini sia di efficienza che di efficacia.

Inoltre, alla luce delle aree di miglioramento riscontrate nel 2017, ove era stato rilevato fra l'altro che: 1) risultano necessari alcuni interventi formativi, valutando l'opportunità o meno di svolgere sessioni in comune con il Consiglio di Amministrazione; 2) la completezza della documentazione fornita dalla struttura al Collegio sindacale è suscettibile di ulteriori miglioramenti si fa presente che:

- in merito alla formazione nel corso del 2018 il Collegio sindacale ha approvato un piano di sviluppo delle competenze volto ad assicurare un aggiornamento e un approfondimento in ordine alle competenze tecniche dei componenti, così da garantire una maggiore consapevolezza nello svolgimento del loro ruolo. Tale piano formativo si è sviluppato in tre sedute di *induction*, una delle quali si è svolta in modo condiviso con i componenti del Consiglio di amministrazione. Tali sessioni hanno avuto ad oggetto, rispettivamente: (1) il procedimento SREP, ICAAP e ILAAP; (2)



il Sistema dei controlli interni; (3) la disciplina dell'Unione Bancaria, svolta in maniera condivisa con il Consiglio di amministrazione. I componenti del Collegio hanno, altresì, partecipato alle sessioni di induction svolte dal Consiglio di Amministrazione aventi per oggetto il processo del credito e la disciplina di MIFID II;

- per quanto riguarda la documentazione fornita dalla struttura al Collegio sindacale, nel corso del 2018 le singole Funzioni aziendali hanno messo a disposizione la stessa con tre giorni lavorativi di anticipo sulle riunioni consiliari, analogamente a quanto previsto per le riunioni del Consiglio di amministrazione.

Con riferimento alla verifica dello stato di attuazione delle iniziative assunte all'esito della precedente autovalutazione, si segnalano in particolare i rilevanti interventi di revisione del sistema dei controlli interni con l'adozione di un nuovo framework metodologico, il rafforzamento delle risorse umane e tecniche a disposizione delle funzioni di controllo e ulteriori iniziative adottate con riferimento a specifiche aree di attività. Il Collegio Sindacale ha opportunamente presidiato l'adozione di tali interventi, prestando la propria collaborazione e formulando indicazioni o solleciti ove necessario.

I principali elementi di attenzione conseguenti all'attività di vigilanza svolta dal Collegio sindacale nell'esercizio 2018 riguardano:

- l'adeguata identificazione del business model della banca, quale base per la valutazione della sostenibilità patrimoniale e reddituale, correlata al rischio, in un orizzonte di medio-lungo termine;
- la ricerca di opportunità di sinergie industriali allo scopo di perseguire economie di scala nella produzione e offerta di servizi di intermediazione bancaria;
- individuazione di ulteriori margini per l'efficientamento e la semplificazione operativa;
- la valutazione dell'opportunità di una revisione del regolamento relativo alla composizione degli Organi, in coerenza con gli indirizzi dell'Autorità Bancaria Europea (EBA) in materia al fine di allinearsi alla best practice di mercato;
- l'importanza di un ulteriore continuo miglioramento della 'data quality'.

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

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

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

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

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

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

Nel corso dell'esercizio 2018 sono state convocate 23 riunioni del Comitato rischi regolarmente costituite alle quali hanno partecipato i tre componenti del Comitato con un numero di assenze pari a 5 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 86% su base annua. Il Comitato di fatto si è riunito con cadenza quindicinale con una unica eccezione nel mese di maggio, che ha visto una sola seduta del Comitato



Rischi. I tre componenti il Collegio sindacale hanno partecipato alle riunioni del Comitato rischi con un numero di assenze pari a 10 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 86% su base annua.

Composizione delle altre entità del Gruppo

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

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

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

4.2 Sistema dei controlli interni

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

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

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

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

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



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

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

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

Ciò consente di individuare, per ciascuna disposizione di legge e di vigilanza, vigente o di tempo in tempo emanata, le specifiche attività applicabili al Gruppo e alle sue componenti e di riferire tali attività ai pertinenti processi. Le complessive attività che il Gruppo e le sue componenti sono chiamati a svolgere per conseguire gli obiettivi aziendali, nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza e, quindi, in un’ottica di sana e prudente gestione, sono articolate nelle seguenti “aree”, che raggruppano insieme di “processi”: Indirizzo e controllo; Gestione dei rischi ed adempimenti legislativi; Commerciale; Credito; Finanza; Supporto.

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 sistema dei controlli interni predisposto dal Gruppo, in linea con le disposizioni di Banca d’Italia e Consob e coerente con le migliori pratiche nazionali e internazionali, è articolato in servizi e funzioni, organi e presidi organizzativi ed è costituito dai:

- **controlli di linea** (controlli di primo livello). Tali controlli vengono svolti dalle singole unità operative, di supporto e di controllo delle componenti del Gruppo, per verificare le attività dalle stesse effettuate nei processi di propria competenza rispetto alle attività previste per gli stessi processi dalla normativa interna;
- **controlli sulla gestione dei rischi** (controlli di secondo livello). Tali controlli vengono svolti dalla Funzione di controllo sulla gestione dei rischi delle Entità del Gruppo, per rilevare, misurare o valutare, mediante metodologie definite dalle stesse unità, i rischi dei singoli processi nonché il rispetto dei limiti degli stessi rischi fissati dagli organi competenti;
- **controlli di conformità** (controlli di secondo livello). Tali controlli vengono svolti dalla Funzione di controllo di conformità delle Entità del Gruppo, distinta da quella deputata all’attività di revisione interna, al fine di verificare sia la conformità normativa delle regole interne alle normative esterne sia la conformità operativa ossia che le attività svolte nei singoli processi siano conformi alle regole;
- **controlli di antiriciclaggio** (controlli di secondo livello), che devono nel continuo essere svolti dalla Funzione di Antiriciclaggio per verificare che le procedure aziendali siano coerenti con l’obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme di etero-regolamentazione (leggi e norme regolamentari) e di autoregolamentazione in materia di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo;
- **attività di revisione interna** (controlli di terzo livello). Tale attività viene svolta dalla Funzione di revisione interna delle Entità del Gruppo distinta da quella deputata ai controlli sulla gestione dei rischi, al fine di verificare l’adeguatezza e l’efficacia dei controlli di primo e di secondo livello e, quindi, del sistema dei controlli interni nel suo insieme;



- **controlli di Gruppo** svolti dalle funzioni di controllo della Capogruppo direttamente presso le controllate (cosiddetti controlli in loco) oppure sulla base dei risultati dei controlli trasmessi dalle stesse controllate alla Capogruppo.

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.

A supporto del sistema dei controlli interni, sono predisposti regolamenti, policy e disposizioni operative (Norme operative), che disciplinano i processi aziendali, gli Organi e Comitati e le variabili organizzative (unità organizzative, figure professionali, deleghe).

I processi sono disciplinati in appositi regolamenti, i ruoli e le responsabilità delle unità organizzative o delle Funzioni deputate allo svolgimento dei processi sono disciplinate nel Regolamento Generale Aziendale e nei singoli regolamenti generali delle componenti del Gruppo. Alle singole unità o Funzioni aziendali (insieme di una o più unità) sono attribuite le responsabilità dei singoli processi aziendali che devono essere svolti secondo le disposizioni interne.

Con il nuovo modello organizzativo deliberato dal Consiglio di amministrazione in data 30.05.2018 viene introdotto l'approccio "*Process life cycle management*", in cui i processi sono posti al centro del modello della governance aziendale come base per la costruzione della conoscenza ed il miglioramento continuo dell'intero assetto organizzativo/operativo, con l'obiettivo di operare in modo efficace ed efficiente nel perseguimento degli obiettivi strategici.

La modellazione dei processi rappresenta il punto di partenza e la base per descrivere e comprendere dettagliatamente il funzionamento della Banca (as-is e to-be), al fine di valorizzare il patrimonio informativo in un unico repository, a beneficio di tutte le aree aziendali.

Il Servizio Organizzazione formalizza, all'interno del Sistema dei Controlli Interni, per mezzo della modellazione, l'impianto dei controlli di linea che completano il sistema dei controlli interni medesimo.

In sintesi, il sistema organizzativo aziendale è così composto:

Figura 10 - Modello di riferimento della tassonomia dei processi aziendali





A supporto del Sistema Organizzativo Aziendale è stato definito il Modello documentale che stabilisce le diverse tipologie di documenti normativi (Regolamento, Documento/Policy, Norma operativa, Manuale, Lettera circolare) e le regole per la comunicazione interna ufficiale in una specifica normativa.

Al fine di assicurare un adeguato funzionamento dell'organizzazione aziendale, la Capogruppo pone in essere le seguenti soluzioni organizzative e procedurali:

- formalizzazione, anche in un'ottica di prevenzione dei conflitti di interessi, dei processi decisionali, delle funzioni affidate al personale e dei compiti e responsabilità attribuiti;
- separatezza tra funzioni operative e di controllo;
- adozione di politiche e procedure di gestione delle risorse umane finalizzate ad assicurare che il personale sia provvisto delle competenze e delle professionalità necessarie per l'esercizio delle responsabilità ad esso attribuite;
- adozione di processi e metodologie di valutazione delle attività aziendali affidabili e integrate con il processo di gestione dei rischi;
- adozione di procedure operative e di controllo finalizzate a minimizzare i rischi legati a frodi o infedeltà dei dipendenti, prevenire e attenuare i potenziali conflitti d'interesse, evitare il coinvolgimento, anche inconsapevole, in episodi di riciclaggio, usura o di finanziamento al terrorismo;
- affidabilità dei sistemi informativi e capacità degli stessi di supportare adeguatamente l'operatività aziendale;
- livelli di continuità operativa adeguati e conformi ai requisiti di Vigilanza;
- affidabilità delle procedure di reporting ai diversi livelli dell'organizzazione, con particolare riferimento alle strutture cui sono affidati compiti di controllo.

La Capogruppo ha definito una unica tassonomia dei processi e la mappatura dei rischi aziendali. In particolare, la tassonomia uniforme dei processi adottata consente di fornire una rappresentazione sistematica e chiara di tutte le attività che vengono poste in essere nel Gruppo così come sopra illustrato.

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 11 - 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 aziendali⁵. 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, in accordo con quanto stabilito dal Comitato di Basilea e dalla normativa comunitaria, nonché in conformità con le disposizioni di vigilanza emanate dalla Banca d'Italia (cfr. Banca d'Italia, Circ. 285 del 17 dicembre 2013 “Disposizioni di Vigilanza per le Banche”), il Gruppo ha definito:

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

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

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

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

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

⁵ 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 ricordati rispetto alla complessiva mappatura dei rischi adottata dal Gruppo.



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

Il Servizio Risk Management è articolato nelle seguenti strutture:

- Normativa e Reporting
- 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 – dal Responsabile della Funzione Risk Management, dal Responsabile del Servizio Planning Control & Data Office, del Servizio Treasury, della Direzione Crediti, della Direzione NPE e della Direzione Finanza e Tesoreria.

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 2018, la funzione di Compliance ha effettuato le verifiche sull'esistenza di eventuali conflitti di interesse per le nuove partnership commerciali instaurate.

Si è inoltre provveduto ad aggiornare le politiche di gestione dei conflitti di interesse in materia di intermediazione assicurativa e di servizi di investimento prestati alla clientela a seguito dell'applicazione della direttiva 2016/97 del 20 gennaio 2016 (c.d. direttiva IDD), recepita nell'ordinamento nazionale a sua volta con D. Lgs. n. 68/2018, nonché con gli aggiornamenti del codice delle assicurazioni private e dei regolamenti IVASS. Conseguentemente è stata aggiornata la mappatura delle potenziali situazioni di conflitto di interesse. Al fine di gestire ovvero mitigare le conseguenze pregiudizievoli per il cliente derivanti da detti conflitti sono state individuate le relative misure organizzative.

Per quanto riguarda la gestione del rischio e conflitto di interesse nei confronti di soggetti collegati, la Funzione Internal audit nell'ambito della "Relazione della funzione di Internal audit in materia di soggetti collegati" del 30 marzo 2018 ha riferito circa l'adeguatezza del processo di gestione del rischio di non conformità e dei processi posti in essere dalle unità competenti nei rapporti con i soggetti collegati.

In particolare, il Servizio Internal audit, ha accertato:

- che il processo è adeguatamente formalizzato nella normativa interna e quest'ultima è stata sottoposta alle verifiche di conformità;
- la definizione dei limiti operativi;
- una adeguata informativa al Comitato Rischi e al Consiglio di amministrazione relativamente alle operazioni concluse con soggetti collegati;
- la presenza di procedure e sistemi idonei ad assicurare la gestione delle operazioni 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 che ha constatato il rispetto dei limiti senza evidenziare rischi al riguardo, ha formulato agli Organi aziendali, per quanto di competenza, un giudizio di sostanziale efficacia nel governo del rischio potenziale 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 sua attuazione e verificandone la corretta applicazione.

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

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

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

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

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

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

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

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



La componente fissa della remunerazione del personale dipendente è costituita dalla somma delle mensilità e delle eventuali remunerazioni considerate fisse, previste dai CCNL e dagli eventuali contratti integrativi delle Banca/Società del Gruppo (cd. retribuzione annua lorda fissa “RAL”). La retribuzione fissa è definita sulla base della posizione ricoperta, dell'effettivo grado di copertura del ruolo e dell'esperienza maturata.

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

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

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

Rientrano tra le forme di remunerazione variabile basata sulla performance:

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

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

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



4.6 Antitrust

Nel corso del 2018 la banca si è dotata di una Policy in materia di Antitrust, posto che la disciplina in oggetto è volta a preservare le dinamiche concorrenziali in un'economia di libero mercato, in quanto si assume che la presenza di dinamiche concorrenziali nel mercato 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 nel Codice di comportamento, con il richiamo esplicito al rispetto delle regole poste a tutela della concorrenza;
- richiamo della normativa nell'ambito del regolamento 'Processo delle partecipazioni';
- richiamo della normativa all'interno del regolamento 'Processo dei nuovi prodotti, servizi, attività e mercati' nell'ambito delle attività propedeutiche all'avvio delle proposte.
- richiamo alla necessità di prevedere specifica formazione in materia all'interno del modello 231/2001 e programmata per il 2019.

Si specifica che, in linea con il 2017, anche nel corso del 2018, il Gruppo non è stato coinvolto in alcuna causa legale per temi legati alla concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e, non risulta al 31 dicembre 2018 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 nel Regolamento "Modello di compliance e processo di controllo di conformità".

Nel corso dell'anno 2018 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, impatto della normativa sui processi e sulle procedure, verifiche di conformità normativa delle disposizioni interne, verifiche di conformità operativa, 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 2018, 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 2017 non sono state comminate sanzioni nei confronti di Sparkasse.

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

Indicatore	2018	2017	2016	Note
Valore monetario complessivo delle sanzioni	0	0	€ 1.024.000	Sanzioni Consob e Banca d'Italia nei confronti degli esponenti aziendali della Capogruppo
Numero sanzioni non monetarie	0	0	0	
Numero di azioni legali	0	0	1	Azione legale intrapresa da n. 117 sottoscrittori di quote di Fondo Dolomit chiusa mediante transazione sottoscritta nel 2018

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, dal Codice di comportamento e dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001 i quali costituiscono parte integrante del sistema di prevenzione adottato dal Gruppo e finalizzato di assicurare una gestione orientata alla legalità e alla trasparenza.

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

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

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

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



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

Indicatore	Data ultimo rinnovo	Paese di applicazione	Documentazione:	
			Volontaria	Obbligatoria
<i>Codice Etico</i>	dal 2009, aggiornato 1.2019	Italia		X
<i>Modello di Organizzazione e Gestione</i>	dal 2009 con aggiornamento annuale	Italia		X
<i>Organismo di Vigilanza</i>	dal 2009 con aggiornamento annuale	Italia		X
<i>Antiriciclaggio</i>	dal 2008, aggiornato 10.2017	Italia		X
<i>Rapporto con i Fornitori</i>	dal 2014 con rivisitazione 2.2019	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 16 - Formazione erogata in materia di integrità ed etica

Tipologia di Corso di Formazione nell'esercizio	Durata del corso (numero ore)			Fruitori
	2018	2017	2016	
Corso di formazione su Modello di Organizzazione e Gestione 231	1,5	1,5	nd	Dipendenti banca
Corso di formazione per l'Organismo di Vigilanza 231	2	6	6	Tutti i membri O.d.V.
Corso di formazione sulla normativa Antiriciclaggio	5 (*)	5	3	Direttori e consulenti Rete di vendita

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

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

4.8.1 Codice Etico

Il Codice Etico, aggiornato al 25 gennaio 2019 rappresenta il documento ufficiale del Gruppo contenente l'insieme dei diritti, doveri e responsabilità del Gruppo nei confronti degli stakeholder (dipendenti, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, azionisti, mercato finanziario, ecc.) e definisce i principi e le modalità di condotta che ispirano le scelte aziendali. A tali principi devono fare riferimento tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione aziendale nei rapporti che intrattengono con gli stakeholder.

Il Codice Etico ha l'obiettivo di indirizzare la gestione del Gruppo secondo i valori etici e i principi di funzionamento, al fine di favorire indirizzi univoci di comportamento volti alla soddisfazione delle esigenze degli stakeholder e al consolidamento di una positiva reputazione societaria. Il documento definisce i principi generali a cui devono attenersi i soggetti in posizione apicale, quali Amministratori o soggetti con funzione di direzione, dipendenti, collaboratori, fornitori e consulenti esterni, e più in generale, tutti coloro che, a qualunque titolo, operano per conto o nell'interesse delle singole società del Gruppo.



Indipendenza, imparzialità, riservatezza, conflitti di interesse, lealtà, correttezza, trasparenza sono i valori enunciati nel Codice Etico del Gruppo.

Il Codice Etico esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunte da tutti i collaboratori del Gruppo siano essi amministratori, consulenti o dipendenti, nel rispetto dei legittimi interessi dei soci, dipendenti, clienti, partner commerciali e della collettività in cui il Gruppo è presente con le proprie attività. Il documento nasce come uno degli elementi del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo definito in seguito all'entrata in vigore del D. Lgs. 231/01 ma, non limitandosi a indicare le linee guida comportamentali riferite alle attività a rischio penale, abbraccia in modo più ampio il ruolo ed i rapporti del Gruppo, dei suoi dipendenti e collaboratori e dei suoi partner.

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

La Funzione di Internal Audit, con il supporto delle altre Funzioni di controllo nonché gli Organismi societari preposti (Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza), ciascuno per quanto di competenza, garantiscono un'azione di sorveglianza sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel Codice.

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

Anche attraverso la sua pubblicazione sul sito Internet, il Gruppo intende promuovere la conoscenza e la massima diffusione dei valori e dei principi aziendali.

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.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Su proposta dell'Organismo di vigilanza (O.d.V.), in data 24 aprile 2018 il C.d.A. della Capogruppo ha deliberato di avviare la revisione e l'aggiornamento del Modello di organizzazione gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001, precisando che tale intervento si è reso opportuno al fine di garantire una maggiore aderenza del Modello agli attuali assetti organizzativi della Cassa e ai processi attualmente in essere, favorire un'impostazione più funzionale alle peculiari caratteristiche della Cassa e alla sua attività specifica, nonché realizzare un aggiornamento organico del Modello alla luce delle modifiche normative intervenute con riferimento al D. Lgs. 231/2001 (ad es. la tematica whistleblowing). Nel contempo, sono stati avviati i medesimi interventi di revisione e aggiornamento anche per i Modelli di organizzazione gestione e controllo di Sparim e di Sparkasse Haus.

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



strutturata in base alle diverse fattispecie di reato, bensì secondo le macro-aree di attività svolte dalla Banca, a ciascuna delle quali possono essere associate diverse fattispecie di reati tra quelle previste dal D. Lgs. 231/2001. La parte generale descrive il quadro normativo di riferimento, l'attività e gli assetti organizzativi della società, la metodologia adottata per le attività di risk assessment, la regolamentazione relativa all'O.D.V., i canali di segnalazione whistleblowing, il sistema disciplinare, il piano di formazione e informazione in favore della struttura e i criteri di aggiornamento e adeguamento del Modello.

Di contro, la Parte Speciale descrive i principi generali di comportamento applicabili alle diverse attività, le fasi principali dei processi relativi alle singole attività sensibili, l'elenco delle procedure interne e delle prassi operative applicabili, i presidi che garantiscono la tracciabilità della documentazione relativa al processo, le deleghe e i poteri attribuiti per lo svolgimento dell'attività, nonché le specifiche fattispecie di reato per le quali è rilevato un rischio di commissione. Nella riunione del 15 gennaio 2019 il Consiglio di amministrazione della Capogruppo ha approvato sia la parte generale che la parte speciale del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

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

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

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

Al riguardo risulta essere in corso un'attività di rivisitazione della mappatura dei processi nonché l'aggiornamento e completamento della mappatura dei rischi. Pertanto, al termine di tale attività la Funzione di Internal Audit, svolgerà le proprie verifiche di controllo sugli specifici rischi individuati in ambito "anti-corruzione".

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 2018, il Gruppo non è stato coinvolto in alcuna azione legale per temi legati alla corruzione.

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

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

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



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

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

Nel corso del 2018 non sono emersi elementi tali da configurare violazioni dei principi contenuti nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e nel Codice Etico del Gruppo.

4.8.3 Antiriciclaggio

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

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

Tale sistema, finalizzato ad ostacolare il permeare di flussi finanziari di provenienza illecita e il compimento di operazioni non verificate è garantito da vari presidi. A tal fine, la Capogruppo ha predisposto un apposito regolamento del processo antiriciclaggio nonché le seguenti quattro norme operative:

- Obblighi di adeguata verifica della clientela;
- Obblighi di registrazione e gestione AUI;
- Limitazioni all'uso del contante e dei titoli al portatore;
- Segnalazione di operazioni sospette.

La Funzione Antiriciclaggio ha la responsabilità di prevenire e contrastare la realizzazione di operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e:

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



4.9 Gestione dei reclami

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

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

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

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

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

In 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 2018, sono pervenuti n.216 reclami (n. 257 nel 2017), di questi n.188 sono stati respinti, n.20 sono stati accolti, con un totale rimborsato alla clientela, a seguito di reclami accolti o parzialmente accolti, pari a ca. euro 8.000. I tempi medi di evasione dei reclami pervenuti sono pari a 20 giorni di calendario (rispetto a 30 giorni nel 2017) dal ricevimento del reclamo stesso. Le informazioni di seguito riportate afferiscono casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi.



Tabella 17 - Reclami per tipologia di prodotto

Reclami relativi a prodotti e servizi	2018			2017			2016		
	Ricevuti	Evasi	Rifusioni (in euro)	Ricevuti	Evasi	Rifusioni (in euro)	Ricevuti	Evasi	Rifusioni (in euro)
<i>Servizi bancari</i>	67	60	4.874	43	41	77	69	69	0
<i>Servizi finanziari</i>	149	148	3.297	203	198	1.447	42	42	18.656
<i>Altri</i>	5	5	0	11	11	3.450	0	0	0
Numero Totale dei reclami ricevuti	221	213	8.171	257	250	4.974	111	111	18.656
Tempo di evasione dei reclami pervenuti	20			30			14		

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

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

Inoltre, nel corso del 2018 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

5.1 Innovazione e qualità dell'offerta

Il percorso evolutivo intrapreso da Sparkasse è sempre più votato a sviluppare il ruolo di consulenza secondo taluni principi cardine della tradizione rimanendo al passo con l'innovazione.

A tal riguardo appare opportuno citare l'istituzione del Servizio Marketing Strategy & New Business che con decorrenza 01.01.2019 persegue quali obiettivi primari, la crescita della banca nel settore CRM (Customer Relationship Management) e in quello di pianificazione della strategia commerciale con riguardo principalmente a:

- definizione delle politiche di marketing e realizzazione di progetti strategici;
- valutazione, sviluppo e monitoraggio delle nuove iniziative e delle partnership;
- analisi di mercato, analisi di business e studi di fattibilità.

Nel corso dell'anno 2018, è stata intrapresa un'iniziativa commerciale volta all'acquisizione di nuovi clienti privati, mediante la promozione dell'offerta della banca da parte dei clienti attuali.

La campagna commerciale, che prevedeva un riconoscimento premiale sia per i promotori che per i nuovi clienti, ha riscosso un buon risultato.

Tale promozione ha consentito alla banca di invertire la decrescita del biennio precedente, generando una crescita netta, seppur moderata.

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

In prima battuta l'innovazione ha riguardato i terminali con sistema operativo Android e gli smartphone Apple (Apple Pay).

Nel marzo 2018 è stato introdotto Samsung Pay che è un metodo di pagamento che consente di effettuare pagamenti con le carte di credito nei negozi e sul web utilizzando dispositivi Samsung con la dematerializzazione della carta di pagamento su App dedicata.

Nel settembre dello stesso anno è stata lanciata Google Pay che è un metodo di pagamento che consente di effettuare pagamenti con le carte di credito nei negozi, sul web, all'interno delle App e su tutte le property Google tramite i dispositivi Android.

La Banca offre alla clientela il servizio di trasferire in tempo reale denaro dal proprio conto corrente semplicemente selezionando il contatto dalla rubrica del proprio smartphone, il c.d. servizio Jiffy, presente ormai già da due anni. Tale servizio è disponibile in isi-banking e isi-mobile su dispositivi iOS, Android e Windows Phone. A completare la gamma vi è l'offerta p2p e p2b di Satispay che consiste in un App gratuita di terza parte con la quale la Banca ha una partnership.

Essa consente di pagare nei negozi fisici convenzionati ed online e scambiare denaro ai contatti della rubrica telefonica, quindi amici, familiari e conoscenti.

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

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

A partire da gennaio 2018 è stata introdotta la vendita del conto corrente con firma digitale e processo di identificazione cliente tramite smartphone e selfie. Offriamo anche la possibilità, attraverso pc, smartphone e tablet, di aprire direttamente tramite il nostro portale web, in pochi minuti online un conto corrente in maniera completamente autonoma.



Nel corso di quest'ultimo anno, Sparkasse ha introdotto una nuova piattaforma e-commerce XPay con la possibilità di utilizzare tutti i canali e dispositivi (mobile, tablet, desktop) per rendere più semplice e soddisfacente l'esperienza di acquisto, risultando compatibile con qualsiasi App. X-Pay può essere di tipo:

- EASY: per i piccoli esercenti che vogliono iniziare a vendere online;
- PRO: per gli esercizi medio-grandi che ricevono ordini frequenti e ricorrenti.

Sparkasse ha inoltre esteso l'accettazione delle carte di pagamento internazionali su colonnina Self-service Petrol (distributori di benzina), c.d. Tankomat. L'aspetto fondamentale del servizio riguarda il convenzionamento obbligatorio con l'Acquirer "Six Payment" sia per le colonnine self-service sia per il POS fisico del cliente.

Inoltre, ora è possibile offrire al cliente la possibilità di inserire direttamente nell'applicativo isi-business i dati inerenti alle singole fatture da anticipare, inoltrando anche i documenti relativi alle fatture stesse.

La funzione consente al cliente di verificare in tempo reale l'avanzamento della richiesta di anticipo e di richiederne la proroga.

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

Anche al fine di migliorarne il grado di soddisfazione e di fidelizzazione da parte della clientela, il Gruppo monitora costantemente la composizione della clientela. Al 31.12.2018 i clienti che intrattengono rapporti con la Capogruppo sono 201.747. La clientela Retail che rappresenta il 97,62% dei complessivi clienti, a sua volta comprende il segmento Retail Privati che rappresenta l'88,65% del totale ed il segmento Retail Imprese che ne costituisce il 8,97%, mentre il restante 2,38% è rappresentato da clientela Private, Corporate oltre ad enti e clienti Istituzionali.

Nella tabella di seguito riportata è illustrata la suddivisione del portafoglio clienti per linee di business al fine di evidenziarne la composizione e le eventuali variazioni intervenute rispetto al 2017.

Tabella 18 - Suddivisione del portafoglio clienti per segmento commerciale

Segmentazione commerciale (N° clienti)	2018		2017		2016	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Retail privati	178.843	88,65	178.832	88,96	179.021	87,35
Retail imprese	18.102	8,97	18.194	9,05	18.405	9,92
Private	1.890	0,94	1.197	0,60	1.881	1,19
Corporate (imprese grandi dimensioni)	2.888	1,43	2.774	1,38	2.789	1,45
Enti e Istituzioni	24	0,01	27	0,01	31	0,10
Totale	201.747	100	201.024	100	202.127	100

Nel 2018 la clientela complessiva è aumentata di 723 nuovi clienti. Tutti i segmenti commerciali hanno registrato un incremento ad eccezione dei segmenti "Retail imprese" ed "Enti e Istituzioni".

La clientela privata, sulla base delle informazioni illustrate nella seguente tabella, presenta un'età media di 46,77 anni nel 2018, pressoché invariata nel triennio. Nella fascia di età oltre i 65 anni è incluso circa il 22,5% della clientela privata complessiva⁶. Le due fasce inferiori ai 25 anni evidenziate nella tabella sottostante, se sommate, contano il 21%, mostrando come ci sia ulteriore spazio per un ricambio generazionale della clientela attraverso la fidelizzazione della fascia d'età più giovane.

⁶ Va evidenziato che nella fascia di età più alta sono inclusi clienti defunti, i quali tuttavia presentano ancora rapporti attivi. Il loro contributo alla numerosità della fascia è da intendersi tuttavia residuale.

**Tabella 19 - Età della clientela privata**

Età della clientela privata (*)	2018		2017		2016	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Meno di 14 anni	16.369	9,08%	16.245	9,04%	16.059	8,89%
da 14 a 25 anni	21.248	11,78%	20.706	11,53%	20.424	11,31%
da 26 a 30 anni	8.693	4,82%	8.589	4,78%	8.597	4,76%
da 31 a 35 anni	9.335	5,18%	9.391	5,23%	9.600	5,32%
da 36 a 45 anni	24.627	13,66%	25.251	14,06%	26.152	14,49%
da 46 a 55 anni	33.107	18,36%	32.881	18,31%	32.934	18,24%
da 56 a 65 anni	26.330	14,60%	25.586	14,25%	24.895	13,79%
Oltre i 65 anni	40.589	22,51%	40.963	22,81%	41.879	23,20%
Totale	180.298	100,00%	179.612	100,00%	180.540	100,00%

(*) La clientela è stata identificata tramite il codice fiscale.

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

Relativamente alla fidelizzazione dei clienti, i dati riportati nella seguente tabella, dimostrano come la fascia più numerosa della clientela abbia un'anzianità di rapporto oltre i 20 anni. L'anzianità media del rapporto dei clienti è 14,74 anni nel 2018, con un trend in leggera crescita nel triennio.

Tabella 20 - Ripartizione per anzianità del rapporto con la clientela

Anzianità del rapporto	2018		2017		2016	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Meno di 1 anno	6.369	3,53%	7.298	4,06%	7.285	4,04%
da 1 a 5 anni	39.254	21,77%	34.465	19,19%	36.771	20,37%
da 5 a 10 anni	37.018	20,53%	37.103	20,66%	36.729	20,34%
da 10 a 15 anni	22.165	12,29%	20.539	11,44%	20.725	11,48%
da 15 a 20 anni	30.379	16,85%	32.498	18,09%	41.564	23,02%
Oltre i 20 anni	45.113	25,02%	47.709	26,56%	37.466	20,75%
Totale	180.298	100,00%	179.612	100,00%	180.540	100,00%

La clientela presenta una distribuzione territoriale concentrata nell'Alto Adige dove il Gruppo conta la presenza delle sue 60 filiali. Nella tabella seguente è illustrata la suddivisione territoriale del portafoglio clienti.



Tabella 21 - Suddivisione territoriale del portafoglio clienti

REGIONE	PROVINCIA	31/12/2018		31/12/2017		31/12/2016	
		Numero [1]	%	Numero [1]	%	Numero	%
Trentino Alto Adige	Bolzano	140.462	69,62%	141.840	70,56%	144.474	71,48%
	Trento	16.150	8,01%	15.631	7,78%	15.318	7,58%
Friuli-Venezia Giulia	Udine	836	0,41%	874	0,43%	926	0,46%
Lombardia	Milano	1.078	0,53%	983	0,49%	933	0,46%
	Brescia	1.648	0,82%	1.623	0,81%	1.642	0,81%
	Cremona	2.246	1,11%	2.150	1,07%	2.066	1,02%
Veneto	Belluno	13.408	6,65%	13.140	6,54%	13.116	6,49%
	Vicenza	4.350	2,16%	4.047	2,01%	3.734	1,85%
	Treviso	2.530	1,25%	2.432	1,21%	2.317	1,15%
	Venezia	1.137	0,56%	1.061	0,53%	996	0,49%
	Verona	16.140	8,00%	15.556	7,74%	14.906	7,37%
	Padova	1.762	0,87%	1.687	0,84%	1.699	0,84%
Totale		201.747	100%	201.024	100%	202.127	100%

[1] La riconduzione alla provincia è stata realizzata facendo riferimento alla Provincia in cui si trova la filiale che ha il rapporto con il cliente.

Nel corso del 2018, confermando quanto già registrato nel precedente anno, pressoché il 70 % della clientela complessiva è distribuita nella provincia di Bolzano.

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

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



Le modalità di contatto e di comunicazione con la clientela, per l'offerta di prodotti e servizi, si realizzano innanzitutto attraverso la rete degli sportelli, costituita da 105 Filiali distribuite per la maggior parte in Alto Adige e in altre undici province del Nord Italia, servite da 171 apparecchi Bancomat (ATM) al 31.12.2018.

Con riguardo all'attività di comunicazione tutte le iniziative, le azioni intraprese, gli eventi organizzati, le collaborazioni strette da parte del Gruppo e, non per ultimo, i prodotti e i servizi creati e proposti hanno puntato a rafforzare la relazione con la clientela.

Durante tutto il 2018, per supportare il raggiungimento degli obiettivi di business e di brand, la comunicazione, sia di prodotto che istituzionale la Capogruppo è stata presente costantemente sui media (tradizionali e digitali). In particolare, la Capogruppo ha visto una presenza costante non solo sui media locali, ma anche sui maggiori mezzi di comunicazione nazionali (Il Sole 24 ore, Milano Finanza, Corriere della Sera, La Repubblica, Banca Finanza).

Durante l'intero arco dell'anno, infatti, l'attività di comunicazione, con puntuali comunicati e tramite l'organizzazione di conferenze, manifestazioni ed incontri con la stampa, si è ulteriormente sviluppata e intensificata a sostegno delle principali iniziative ed attività intraprese dalla Banca. Inoltre, sono state realizzate una serie iniziative di marketing, utilizzando l'intera gamma di canali e mezzi a disposizione, dalla tradizionale campagna pubblicitaria su stampa, affissionistica, radiofonica, e online, , molteplici azioni di direct marketing e organizzazione di eventi specifici. Infine, è stato ulteriormente intensificato l'utilizzo di strumenti elettronici quali le newsletter.

Il "Journal" è il periodico della Sparkasse, una rivista a cadenza semestrale per clienti, azionisti e collaboratori. Ogni edizione contiene articoli sulle numerose iniziative che coinvolgono la Banca, informazioni su prodotti e su servizi offerti oltre ad una serie di approfondimenti su temi di attualità che investono il campo dell'economia e della finanza. Il periodico dedica, inoltre, spazio a chi si distingue nel proprio settore di attività. Pertanto, alcune pagine sono dedicate ai personaggi del territorio che hanno raggiunto un ruolo di primo piano nel panorama economico, culturale o sportivo.

Sono state molteplici e varie le iniziative, realizzate nel corso del 2018 nell'ambito dell'attività di pubbliche relazioni, e sponsorizzazioni, con lo scopo di un progressivo rafforzamento territoriale (cfr. successivo cap. 8 "Collettività"). È proseguita l'attività di pubbliche relazioni, organizzando eventi e realizzando iniziative, con l'obiettivo di sviluppare le relazioni ed i rapporti con le persone, aziende e istituzioni del territorio. Anche nel corso del 2018, la Cassa di Risparmio ha organizzato numerose serate informative per i suoi clienti. Diverse sono state le iniziative in cui la Banca si è presentata all'imprenditoria locale. Molteplici sono state le attività di sponsorship le quali, oltre a promuovere l'immagine e a rafforzare il legame con il territorio, rappresentano anche uno strumento che agevola l'avvio di nuove relazioni.

Il Gruppo, con il fine di contribuire al benessere del territorio e delle comunità in cui opera, mira all'offerta di un servizio affidabile ed eccellente che garantisce un supporto differenziato alle diverse tipologie di clientela e valorizzando la relazione con i clienti, attraverso l'adozione di un approccio volto all'ascolto approfondito e sistematico, lo svolgimento di indagini di *customer satisfaction* e una efficace gestione dei reclami.

Puntando all'eccellenza, nell'ottica di ottimizzare il servizio offerto e di adeguarlo, ove necessario, alle aspettative dei clienti, il Gruppo in autunno 2018, ha svolto un'analisi di *customer satisfaction* attraverso una indagine sul grado di soddisfazione, che ha riscosso un notevole interesse (l'indagine precedente è stata realizzata nell'estate 2015). L'indagine è stata condotta sui segmenti di clientela Retail e Private in modalità online, tramite la piattaforma web, attraverso il sito della Banca, con accesso anonimo. Infatti, la soddisfazione dei clienti costituisce uno dei pilastri fondamentali della filosofia Sparkasse. L'obiettivo del sondaggio, che di norma la banca propone alla clientela cadenza triennale, era duplice. Il primo, verificare il grado e livello di soddisfazione, le aspettative e le esigenze della nostra clientela, il secondo, identificare differenze significative rispetto alle indagini realizzate in passato per evidenziare aree di miglioramento. Nel rapporto banca-cliente la percezione che i clienti hanno della propria banca è un aspetto fondamentale per interpretare la loro percezione in merito alla qualità dei prodotti e dei servizi offerti. Il contributo dato dai clienti, che hanno partecipato, è stato pertanto significativo. Degne di nota



sono state, tra l'altro, le seguenti affermazioni: quasi il 73% dei clienti interpellati, ha affermato che "Il servizio di consulenza presso Sparkasse è migliorato negli ultimi 3 anni". Significativo è stato anche il risultato in merito ai fattori innovazione, personale e qualità del servizio. Rispetto al passato (3-5 anni fa) la Cassa di Risparmio oggi è più innovativa secondo il 61,4% dei clienti, il personale è più disponibile secondo il 68,2% e, secondo il 60% è migliorata la qualità del servizio. Clienti soddisfatti sono il nostro capitale più importante. Cogliamo dunque l'occasione per ringraziare nuovamente la clientela per la preziosa collaborazione.

In data 05 dicembre 2018 Banca d'Italia ha emanato la versione definitiva delle "Modifiche ed integrazioni alle Disposizioni in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Attuazione degli Orientamenti dell'European Banking Authority (EBA) in materia di dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio", con la finalità di rafforzare le disposizioni sulla correttezza e trasparenza delle relazioni tra intermediari e clienti. La Banca sta adoperandosi al fine di adottare un modello operativo che risponda pienamente al dettato della normativa sopra citata, nella piena congruenza con gli obiettivi strategici a Piano. Il nuovo quadro normativo che interessa i prodotti di cui al Titolo VI del Testo Unico Bancario (TUB) offre innegabilmente un'opportunità di avvicinare le reali esigenze del cliente all'offerta proposta in sede di identificazione di uno specifico *target-market* per ogni prodotto distribuito.

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.

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 di Cassa di Risparmio di Bolzano, 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.

5.3 Tutela e sicurezza dei dati personali

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

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

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

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

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

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

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



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

Nel corso del 2018 sono state ricevute, da soggetti esterni e riconosciuti dall’organizzazione, 7 (5 nel 2017) richieste di riscontro in ordine al tema Privacy (richieste di accesso ai propri dati, di informazioni sull’origine, sul trattamento, reclami o richieste di cancellazione). In tutti i casi è stato fornito riscontro ai clienti entro i termini normativi. Nell’anno 2018 non è stato registrato alcun conseguente coinvolgimento dell’Autorità Garante e non è stato registrato alcun potenziale o reale rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche, tale da comportare una notifica all’autorità di controllo o una comunicazione all’interessato.

5.4 Inclusività, accesso al credito e finanza sostenibile

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

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

All’approssimarsi della ricorrenza del 165 esimo anno di attività, Sparkasse intende ‘reinventare’ il proprio ruolo in nome di un equilibrio tra innovazione e tradizione. È ferma l’intenzione di mantenere lo status di riferimento per l’economia locale, anche e soprattutto in nome del dinamismo commerciale.

In tale ambito appare opportuno citare il Progetto LDV 20.

LDV 20 risponde all’esigenza di inserirsi in un contesto in rapidissima evoluzione, nel quale l’utente matura in breve tempo l’esperienza d’uso con lo specifico prodotto/servizio.

In tale contesto è opportuno per una banca ripensare il proprio approccio al cliente e comprendere le necessità e le aspettative del mercato. Particolare importanza è ricoperta dalla fascia di clientela ‘giovani under 26’ che rappresenta il potenziale bacino d’utenza del futuro della banca. Sparkasse vive questa esigenza come una scelta irrinunciabile ed è proprio in quest’ottica che nel corso del 2018 ha creato un laboratorio: LDV 20. La denominazione fa riferimento al grande genio Leonardo da Vinci.

All’interno di questo nuovo laboratorio le direttive di sviluppo sono le seguenti:

- networking tra startup e consulenza a giovani imprenditori;
- workshop ed eventi formativi specifici;
- sviluppo prodotti, quale attività dedicata alla gamma Sparkasse.

Presidio fisso del laboratorio è rappresentato da tre giovani ragazzi, che hanno iniziato il loro percorso professionale con uno stage in diversi uffici della banca. Il laboratorio costituisce uno spazio aperto al pubblico, a beneficio di studenti e giovani imprenditori, quale luogo d’incontro e di lavoro.



È importante sottolineare una fattiva sinergia con la Libera Università di Bolzano che ha riguardato vari ambiti, quali ad esempio il design dei locali del laboratorio stesso e l'organizzazione di un concorso denominato S-Competition: S-Competition ("S" di Sparkasse) è rivolto agli studenti delle Università di Trento e di Bolzano ed ha quale oggetto la progettazione di un'offerta innovativa destinata ai giovani tra i 14 e i 26 anni.

A partire dal 2018, la banca ha intrapreso una collaborazione con la società Alperia Bartucci Spa. Alperia Bartucci Spa è una società accreditata come E.S.Co ("Energy Service Company") che offre servizi di consulenza e formazione ad aziende private ed enti pubblici inerenti a soluzioni energetiche avanzate, con la finalità di ottenere un risparmio di energia e un miglioramento delle performance ambientali.

Alperia Bartucci offre:

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

Le finalità di questi servizi sono quelle di minimizzazione dei costi energetici e di risultare conforme alla normativa, che prevede di ridurre del 20% il consumo energetico annuale dell'Unione Europea entro il 2020 (Legally compliant).

Conclusa la fase preparatoria, ossia la fase volta a verificare che il cliente di Sparkasse non sia già cliente di Alperia Bartucci, il consulente Sparkasse informa il cliente quali sono i servizi offerti da Alperia Bartucci. Se interessato, il cliente viene convocato ad un incontro dove viene elaborata una possibile proposta progettuale. In seguito, i successivi incontri sono finalizzati alla strutturazione definitiva dell'intervento, fino alla firma del contratto tra la Società e il cliente.

Oltre a quanto sopra esposto, è allo studio lo sviluppo di soluzioni di finanziamento / prodotti bancari e servizi di tipo "bundled" e quindi in abbinamento ai servizi di consulenza energetica che hanno la finalità di raggiungere l'obiettivo prefissato dall'Unione Europea in termini di risparmio energetico globale.

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

Tabella 22 - Principali Finanziamenti/Prodotti con finalità sociali

Tipologia di prodotto/servizio	2018		2017 [1]		2016 [1]	
	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	171	54.730.000	89	51.375.798	103	81.728.148
Altri prodotti etici/green – Distribuzione di fondi etici	n.r.	160.173.363	n.r.	140.311.154	n.r.	121.055.110

[1] I dati non comprendono i finanziamenti garantiti dai Consorzi di Garanzia Collettiva Fidi e quelli relativi al Fondo di Rotazione della Provincia Autonoma di Bolzano.



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

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

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

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

Nel 2018 la Banca ha sottoscritto un accordo con PensPlan Invest SGR S.p.A., attraverso il quale a partire dall'ultimo trimestre viene collocato il fondo Pensione aperto PROF1, che permette all'aderente di usufruire di specifici interventi sociali della Regione Trentino-Alto Adige/Südtirol, grazie alla convenzione in essere con PensPlan Centrum. In particolare, quest'ultima società ha il compito istituzionale di promuovere un sistema di servizi e di sostegni per i cittadini che scelgono di aderire alla previdenza complementare. Il fondo, essendo convenzionato, dà la possibilità di utilizzare in modo attivo l'iniziativa "Risparmio Casa" promossa dalla regione Trentino/Alto Adige. Inoltre, per gli aderenti residenti nella stessa Regione è prevista la riduzione della commissione fissa annuale. In aggiunta, è previsto a carico dell'aderente un contributo di solidarietà annuo pari a 3€ a garanzia di progetti in Italia di microfinanza.

PensPlan PROF1 si inserisce nell'ambito del progetto per la previdenza complementare sponsorizzato dalla Regione Trentino-Alto Adige/Südtirol ed è parte integrante dell'offerta riguardante la previdenza complementare della nostra Banca. L'offerta prevede una pluralità di opzioni di investimento con vocazione etica: PensPlan Profi adotta le logiche di investimento responsabile di Etica Sgr – società del Gruppo Banca Etica – basate sul rispetto dell'ambiente e dei diritti umani. Seguendo questi principi, Etica Sgr ha sviluppato un processo di selezione dei titoli volto inizialmente ad escludere Stati e imprese coinvolti in attività controverse e successivamente indirizzato ad individuare le esperienze più virtuose in base all'analisi ESG ovvero degli aspetti sociali, ambientali e di governance degli emittenti.

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

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

Particolare attenzione viene data alle persone con disabilità per favorire il pieno accesso ai servizi. Pertanto, al fine di favorire l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate, si specifica che tutte le filiali della Capogruppo sono accessibili a persone disabili. Inoltre, a fine 2018 di 171 ATM (Apparecchi bancomat), 33 di ultima generazione hanno una 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 la guida vocale. L'obiettivo del Gruppo è quello di sostituire, gradualmente, tutti gli ATM con le apparecchiature di nuova generazione dotate di una predisposizione per cuffie audio. A ciò si aggiunge il fatto che gli apparecchi di ultima generazione dispongono di funzione di deposito oltre che di prelievo di denaro e quindi possono fungere da / ovvero sostituire la funzione di cassa continua e pertanto sgravare l'operatività delle filiali. Ulteriori funzionalità offerte dagli apparecchi di ultima generazione riguardano: bonifico, pagamento bollettino postale, pagamento bollettino bancario, pagamento CBILL, pagamento MAV/RAV, ricarica telefoni cellulari, pagamento imposta di bollo auto.



6. Lavoro e diritti umani

6.1 Politiche e sostegno dell'occupazione

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

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

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

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

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

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

Il Servizio Personale 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 conformità con quanto disciplinato nel Regolamento "Processo per la gestione del Personale". In particolare, sono stati attribuiti i ruoli e le responsabilità delle diverse unità organizzative deputate allo svolgimento delle attività, prevedendo una separazione di ruoli tra chi pianifica il fabbisogno di personale in termini quantitativi ed in termini di professionalità e chi approva la predetta pianificazione, chi approva le linee di indirizzo in materia di selezione del personale e chi esegue la selezione degli organici qualora non sia possibile far fronte alla copertura dei fabbisogni con personale interno (dal punto di vista quantitativo ovvero anche per carenza dei profili professionali richiesti), chi identifica le priorità in termini di fabbisogni formativi del personale ed infine, chi valuta le prestazioni del personale e chi definisce le eventuali promozioni.

Al 31/12/2018 le risorse impiegate nel Gruppo sono 1257 unità (rispetto a 1272 unità al 31/12/2017). Le tabelle seguenti riportano i dipendenti con esclusione di quelli di Monaco di Baviera, Sparkasse Haus (non ricompresi nel contratto collettivo ABI) e di un collaboratore con contratto Co.Co.Co., complessivamente 9 nel biennio 2018-2017. Pertanto, le risorse oggetto di rendicontazione nelle successive tabelle sono 1248 per il 2018 e 1263 per il 2017.

Nel 2018 massima è stata l'attenzione alla razionalizzazione delle risorse, pur con investimenti mirati di potenziamento, necessari per il perseguimento degli obiettivi strategici. È rimasto costante il rapporto tra donne e uomini (50,5% e 49,5%).



Tabella 23 - Numero di dipendenti per qualifica

Qualifica	2018			2017			2016		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	23	4	27	26	4	30	28	5	33
Quadri Direttivi	347	145	492	342	147	489	333	139	472
<i>Livello 1</i>	69	47	116	67	48	115	61	47	108
<i>Livello 2</i>	60	35	95	56	38	94	56	35	91
<i>Livello 3</i>	82	28	110	81	26	107	78	25	103
<i>Livello 4</i>	136	35	171	138	35	173	138	32	170
Aree professionali	248	481	729	262	482	744	264	475	739
<i>Livello 1</i>	69	67	136	83	77	160	86	68	154
<i>Livello 2</i>	66	142	208	64	138	202	57	131	188
<i>Livello 3</i>	57	127	184	57	125	182	62	133	195
<i>Livello 4</i>	56	145	201	58	142	200	59	143	202
Totale	618	630	1.248	630	633	1.263	625	619	1.244
di cui: sede/direzione [1]	232	208	440	310	248	558	297	234	531
di cui: dipendenze/filiali	386	422	808	320	385	705	328	385	713

[1] Nel 2018 i dipendenti delle aree Retail, Corporate, Imprese e Private (in tutto 116 teste) sono stati conglobati nelle dipendenze/filiali per avere una rappresentazione in linea con le statistiche Banca d'Italia. Questo determina uno scostamento sensibile rispetto alla ripartizione degli anni precedenti.

Le tabella di seguito riportata illustra le caratteristiche della forza lavoro del Gruppo. I dati relativi all'esercizio 2018 non evidenziano significativi scostamenti rispetto all'esercizio precedente.

Tabella 24 - Dipendenti per tipologia contrattuale ed area geografica

N° dipendenti [1]	2018			2017			2016		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Numero di dipendenti per tipologia contratto									
Full-time [2]	609	337	946	623	352	975	620	350	970
Part-time	9	293	302	7	281	288	5	269	274
Totale	618	630	1.248	630	633	1.263	625	619	1.244
Numero di dipendenti con contratto a tempo indeterminato per tipo di contratto [3]									
Full time	607	335	942	619	349	968	614	345	959
Part time	9	293	302	6	281	287	5	269	274
Totale	616	628	1.244	625	630	1.255	619	614	1.233

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

[2] Ricompresi gli apprendisti

[3] Escluso il contratto a progetto



Numero di dipendenti per tipologia contratto e area geografica	2018			2017			2016		
	Full time	Part time	TOT	Full time	Part time	TOT	Full time	Part time	TOT
Bolzano	717	243	960	731	232	963	717	220	937
Trento	61	18	79	59	18	77	62	18	80
Friuli-Venezia Giulia	4	0	4	6	0	6	6	0	6
Lombardia	14	1	15	19	0	19	23	0	23
Veneto	150	40	190	160	38	198	162	36	198
Totale	946	302	1.248	975	288	1.263	970	274	1.244

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 è stato ampliato nel corso del 2018 di 14 unità, corrispondente ad un incremento del 5% portando a fine 2018 al 24,20% la percentuale dei collaboratori a part time sull'intera compagine.

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

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

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

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

Tabella 25 - Senior Manager della comunità locale

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



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

AREA GEOGRAFICA [1]	2016					
	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	142	176	81%	39	42	93%
Trento	8	8	100%	4	4	100%
Friuli-Venezia Giulia	3	3	100%	0	0	0%
Lombardia	3	7	43%	1	1	100%
Veneto	42	50	84%	14	15	93%
TOTALE	198	244	81%	58	62	94%

[1] Nelle presenti Tabelle 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.

La percentuale di senior manager assunti appartenenti alla comunità locale, rileva l'attaccamento del Gruppo al territorio essendo, i senior manager, provenienti per quasi la totalità 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 dalla residenza del dipendente nella Provincia (Bolzano e Trento) ovvero nella Regione (per le rimanenti aree geografiche) ove si trova il posto di lavoro (Direzione generale e Rete di vendita).

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

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

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

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

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



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

Tabella 26 - Numero assunzioni per qualifica e genere

Genere	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2018				2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
Uomini	0	11	11	22	2	13	20	35	4	7	19	30
Donne	0	1	17	18	0	4	21	25	0	1	15	16
Totale	0	12	28	40	2	17	41	60	4	8	34	46

[1] 2016: 30 uomini di cui 10 apprendisti e 16 donne di cui 4 apprendisti; [2] 2017: 35 uomini di cui 14 apprendisti e 25 donne di cui 15 apprendisti.

[3] 2018: 22 uomini di cui 5 apprendisti e 18 donne di cui 11 apprendisti.

Si osserva che le assunzioni di giovani con contratto di apprendistato (Aree professionali) vede un incremento notevole del genere femminile, mentre vi è ancora una prevalenza maschile per i collaboratori con alta professionalità (quadri direttivi)

Tabella 27 - Numero assunzioni per qualifica ed età

Fasce di Età	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2018				2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
<30	0	0	22	22	0	0	38	38	0	0	26	26
30-40	0	4	5	9	1	10	3	14	0	7	5	12
41-50	0	6	1	7	0	5	0	5	4	0	1	5
>50	0	2	0	2	1	2	0	3	0	1	2	3
Totale	0	12	28	40	2	17	41	60	4	8	34	46

[1] 2016: 26 assunzioni di cui 14 apprendisti nella fascia di età "<30 anni"; [2] 2017: 38 assunzioni di cui 29 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".

[3] 2018: 40 assunzioni di cui 16 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".

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

Tabella 28 - Numero assunzioni per qualifica e area geografica

Provincia	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2018				2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
Bolzano	0	11	25	36	2	15	41	58	4	5	32	41
Trento	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	1
Veneto [4]	0	1	1	2	0	2	0	2	0	2	2	4
Totale	0	12	28	39	2	17	41	60	4	8	34	46

[1] 2016: 32 nell'area Bolzano di cui 14 apprendisti; [2] 2017: 41 nell'area Bolzano di cui 29 apprendisti; [3] 2018: 25 nell'area Bolzano di cui 16 apprendisti; [4] Dato riferito a intera regione.



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

Tabella 29 - Turnover per qualifica e genere

Genere	Numero di Turnover nel periodo											
	2018				2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
Uomini	3	12	17	32	7	9	17	33	2	9	22	33
Donne	0	5	13	18	1	0	10	11	0	24	14	38
Totale	3	17	30	50	8	9	27	44	2	33	36	71

[1] 2016: 22 uomini di cui 8 apprendisti e 14 donne di cui 2 apprendisti.

[2] 2017: 17 uomini di cui 7 apprendisti.

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

Tabella 30 - Turnover per qualifica ed età

Fasce di Età	Numero di Turnover nel periodo											
	2018				2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [6]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [5]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [4]
<30	0	0	17	17	0	0	12	12	0	0	22	22
30-40	0	2	9	11	0	3	9	12	0	6	9	15
41-50	1	9	1	11	3	3	5	11	2	9	4	15
>50	2	6	3	11	5	3	1	9	0	18	1	19
Totale	3	17	30	50	8	9	27	44	2	33	36	71

[4] 2016: 22 nella fascia "<30" di cui 10 apprendisti.

[5] 2017: 12 nella fascia "<30" di cui 7 apprendisti.

[6] 2018: 19 nella fascia "<30" di cui 5 apprendisti.

Il maggior tasso di turnover si registra negli ultimi anni nel personale più giovane (< 30 anni).

Tabella 31 - Turnover per qualifica e area geografica

Provincia	Numero di Turnover nel periodo											
	2018				2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [8]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [7]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale
Bolzano	3	11	28	42	8	8	26	42	2	26	31	59
Trento	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	1
Veneto [9]	0	5	1	6	0	1	1	2	0	7	4	11
Totale	3	17	30	50	8	9	27	44	2	33	36	71

[7] 2017: 26 nella fascia di età "<30" di cui 7 apprendisti.

[8] 2018: 28 nella fascia di età "<30" di cui 5 apprendisti.

[9] Dato riferito a intera regione.



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 2017 prestavano servizio 5 dipendenti a Monaco di Baviera. Tale numero si è ridotto a 4 nel corso del 2018.

Per la controllata Sparkasse Haus il numero dei dipendenti è rimasto invariato, mentre è stata potenziata la rete degli agenti monomandatari.

Analizzando i dati relativi alle nuove assunzioni, nel 2018 è stata registrata una diminuzione di 21 unità rispetto al 2017, localizzata principalmente nella provincia di Bolzano.

Per quanto riguarda i dati di turnover, l'andamento 2017-2018 vede un leggero incremento del turnover femminile.

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 es. 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, che nel 2018 è stato ulteriormente migliorato, estendendo la possibilità di richiesta fino al compimento del sedicesimo anno di età del figlio. Sempre con il fine di conciliare le esigenze di vita privata e lavoro dei propri dipendenti, si è firmato nel 2018 con le OO.SS. un ulteriore accordo avente ad oggetto una serie di iniziative tra le quali la possibilità di usufruire dell'istituto della sospensione volontaria dall'attività lavorativa, prevedendo un plafond di giornate ad hoc per l'inserimento dei figli al nido o alla scuola materna.

Inoltre, a fronte delle opportunità offerte dalle disposizioni normative (Legge di Stabilità 2016, Legge di Bilancio 2018), il Gruppo nel novembre 2016 ha firmato un accordo per mettere a disposizione dei colleghi con figli fino a 16 anni fiscalmente a carico, un contributo in un apposito conto Welfare individuale, tramite il quale il collaboratore a partire dal 2017 poteva chiedere il rimborso delle spese di educazione sostenute per i propri figli.

Con l'accordo del dicembre 2017 relativo al Premio aziendale è stata data ai collaboratori la possibilità di convertire quest'ultimo a piano Welfare, che così si aggiunge come fonte di finanziamento del proprio conto Welfare individuale. A partire da giugno 2018 è stato ampliato il paniere dei servizi offerti (non più solo rimborsi per spese di educazione) estendendolo a tutto quanto previsto dalla normativa e con notevoli vantaggi quali:

- beneficio fiscale: infatti tutti i benefit non sono soggetti a regolare tassazione (importo lordo per netto);
- spendibilità da parte del dipendente del proprio budget su una vasta gamma di servizi in diverse aree (educazione, assistenza, salute, mobilità, ecc.);
- spendibilità per i collaboratori e i propri familiari (oltre a coniuge e figli, anche genitori, fratelli/sorelle, anche se non presenti nello stato di famiglia).

Inoltre, nell'ultimo anno tramite una trattativa con le OO.SS. e la firma del conseguente Accordo è stato possibile estendere il Welfare anche ai premi di prestazione (cosiddetto PVR – premio variabile di risultato).

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



Tabella 32 - Rientro dopo il congedo parentale

Rientro dopo il congedo parentale	2018			2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno richiesto il congedo [1]	25	5	30	33	2	35	44	3	47
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il termine del congedo [2]	7	5	12	11	2	13	18	3	21
Tasso di rientro dal congedo	28%	100%	40%	33%	100%	37%	41%	100%	45%
Numero di soggetti che hanno richiesto il congedo e sono trascorsi 12 mesi dal rientro	34	2	36 [3]	18	3	21	18	3	21
Numero di dipendenti che trascorsi 12 mesi dal termine del congedo sono ancora occupati	34	2	36 [4]	18	3	21	18	3	21
Tasso di mantenimento a 12 mesi dei dipendenti tornati al lavoro	100%								

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

[2] Per il 2017 non sono stati considerati i congedi che terminano nel 2018. Per il 2018 sono stati considerati i rientri nel 2018 al termine del congedo.

[3] Sono stati considerati i rientri del 2017 (2018 = trascorsi 12 mesi)

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

Un'ulteriore concessione aziendale prevede che il dipendente possa chiedere un'aspettativa fino al compimento del 3° anno di età del bambino, circa l'85% dei dipendenti ne fa richiesta e ne usufruisce almeno in parte.

Da evidenziare positivamente il fatto che negli ultimi 5 anni (2014-2018) sono stati registrati solo 4 casi di collaboratori (3 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 nel quinquennio sono state rilevate 199 maternità e 8 paternità (equivalenti ad un tasso del 4%).

Come ogni anno, il Gruppo per consolidare il rapporto con i proprio dipendenti ha organizzato l'"incontro di fine anno" a dicembre 2018. Grande successo, atmosfera festosa e spirito eccellente tra i collaboratori in occasione del tradizionale incontro di fine anno, svoltosi al Palarotari a Mezzocorona, con il motto "Reverse Thinking".

Il meeting, al quale hanno partecipato circa 900 collaboratori, mai così tanti negli ultimi tre anni, ha visto gli interventi dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale Nicola Calabrò, nonché i saluti del Presidente della Capogruppo, Gerhard Brandstätter, e del suo Vice Carlo Costa, ai quali si è aggiunto il Presidente della Fondazione Cassa di Risparmio, Konrad Bergmeister.

Erano presenti all'incontro anche i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale. I vertici della Capogruppo hanno ringraziato tutti i collaboratori per lo straordinario impegno dimostrato nel 2018.



6.3 Formazione e sviluppo professionale

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

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

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

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

Nel corso del 2018 l’offerta formativa complessiva a disposizione di ogni dipendente ha compreso oltre 25 materie tra corsi e programmi di formazione; in generale è stata data continuità alle iniziative formative svolte negli anni precedenti (come i “Piani individuali di sviluppo” definiti post assessment interno per ca 350 partecipanti ed il “Progetto Talenti” mirato a 13 collaboratori selezionati), investendo sulle risorse di Direzione e di Rete con una formazione orientata a promuovere la crescita professionale, le conoscenze e competenze individuali e la “partecipazione responsabile” al successo dell’azienda.

L’offerta formativa è stata completata con le iniziative formative inerenti i temi di Formazione Obbligatoria (come direttiva GDPR, Trasparenza, MCD, ecc.), alla Formazione Neoassunti e a quella strettamente legata agli aggiornamenti fiscali, legali, normativi e tecnici/procedurali.

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

- **area Credito** - con l’obiettivo di fornire alle risorse di Rete le competenze necessarie per offrire servizi di finanziamento e di investimento, individuando correttamente i bisogni di finanziamento dei clienti privati/ imprese dopo aver correttamente valutato il loro profilo di rischio e fornendo un alto grado di professionalità;
- **area Finanza** – con l’obiettivo di fornire alle figure con responsabilità di portafoglio clienti le competenze per l’erogazione dei servizi di investimento; in particolare si è previsto di incrementare il ruolo consulenziale degli operatori, per minimizzare i rischi e massimizzare le opportunità, per collaboratori, clienti ed azionisti. Nello specifico i percorsi di formazione base MIFID II 60 ore ed aggiornamento MIFID II 30 ore sono stati sviluppati in ottemperanza agli orientamenti ESMA per far acquisire ai partecipanti (ca 330 collaboratori) le conoscenze e le competenze necessarie ai fini della consulenza alla clientela in materia di investimenti. A questi corsi sono stati affiancati i corsi di standing per European Financial Advisor dedicati ai colleghi certificati.
I percorsi formazione base IVASS 60 ore ed aggiornamento IVASS 30 ore forniscono le relative certificazioni per rispondere agli obblighi IVASS in materia di formazione (Reg. IVASS n.40/2018) per ottenere l’abilitazione all’intermediazione assicurativa e consentono ai partecipanti (ca. 580) di essere sempre più pronti nel rispondere con professionalità alla clientela. A questi corsi è stata affiancata formazione altamente specialistica per gli Intermediari sezione A, ai fini della preparazione all’esame IVASS per l’iscrizione al Registro Unico per gli Intermediari;
- **area Comportamentale** – con l’obiettivo di potenziare le aree di miglioramento comportamentale delle risorse che hanno partecipato al progetto di assessment nel corso del 2017 sono stati sviluppati percorsi ad hoc sull’ambito manageriale (persuasione, influenzamento credibilità, gestione dei collaboratori, ecc.), relazionale (gestione dell’emotività e dei conflitti), intellettuale



(problem solving) ed organizzativo (gestione attività, pianificazione e monitoraggio). L'obiettivo è stato quello di costruire dei percorsi formativi personalizzati e creare una nuova cultura aziendale di crescita considerata garanzia per un approccio di valore verso la clientela e i colleghi. Inoltre, sono stati affrontati percorsi di valorizzazione della Leadership Femminile, al fine di fornire spunti di riflessione e coinvolgere le partecipanti in un processo di scoperta di uno stile di leadership proprio. Un'altra iniziativa formativa specifica ha riguardato il reinserimento dopo lunghi periodi di assenza principalmente dovuti a maternità e/o per malattia che in molti casi richiede la necessità di riadattarsi a nuovi ritmi, da tempo abbandonati: il percorso ha affrontato temi riguardanti la conciliazione della vita privata con l'ambiente lavorativo, come cogliere opportunità concrete dall'ambiente e dall'organizzazione quotidiana e rivalorizzare il proprio potenziale;

- **area Commerciale** – con l'obiettivo di erogare una formazione specifica sulla centralità dei clienti e sulla qualità dei prodotti offerti, potenziando la rete commerciale per conquistare la fiducia del cliente con la propria azione. I partecipanti hanno appreso gli strumenti per farsi ascoltare, i principi della comunicazione e altri meccanismi di forte impatto sui comportamenti altrui che permetteranno loro di agire con l'interlocutore "cliente" su un piano di consenso e di mutua soddisfazione.

Nel corso del 2018 è inoltre proseguita la formazione dedicata ai Formatori interni ("Train the Trainer"), con l'obiettivo di specializzare la squadra delle risorse interne dedicate alla formazione, per garantire una formazione sempre più vicina alle esigenze della Banca e in particolare dei collaboratori della Rete.

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

Importanti investimenti sono stati effettuati proprio a fronte di esigenze formative sempre più articolate e numerose anche sugli strumenti operativi a supporto della formazione, per renderla più efficace e fruibile, sfruttando appieno le possibilità offerte dalla tecnologia.

È stata sviluppata una nuova piattaforma di training LMS (Learning Management System) "Training@Academy" accessibile dall'intranet aziendale o via mobile.

Il nuovo ambiente Training ha consentito di portare on line l'intero processo formativo aziendale e di promuovere l'offerta formativa, facilitando sempre di più l'esperienza dell'apprendimento, potendo navigare e consultare in modo innovativo ed efficace il piano di formazione. Il collaboratore può visualizzare tutte le attività previste nel suo piano formativo, sfogliarle nel catalogo ed iscriversi on line. Viene avvisato da una mail di notifica quando viene iscritto ad un corso d'aula con la sincronizzazione sul suo calendario della posta aziendale ed ha anche la possibilità di tenere traccia di tutte le sue attività formative, esprimere il suo gradimento e mettersi alla prova grazie a test finali di apprendimento. Il processo è semplice e intuitivo anche per i Responsabili, che possono segnalare all'Academy i bisogni formativi dei propri team, approvare l'iscrizione ad attività didattiche, monitorare il completamento dei corsi dei collaboratori e nello stesso tempo avere una visione complessiva dei loro impegni.

Infine, è stato fatto un notevole investimento anche lato logistica e tecnica della sede Academy, nel corso dell'estate 2018 sono stati aggiornati gli impianti tecnici e multimediali di alcune sale utilizzate anche per eventi e convegni esterni. Alla luce delle analisi svolte si è proceduto con la società ProLab ad una ristrutturazione degli impianti audio/video/luci delle due sale più grandi (Sala 1 e 2), in quanto ad inizio settembre nelle stesse si è tenuto un convegno mondiale ECER 2018, a cui hanno partecipato circa 200 docenti/ricercatori, utilizzando le diverse tecnologie didattiche presenti,

Sono state previste semplificazioni nelle grafiche di comando per permettere un utilizzo intuitivo anche da parte di persone non esperte ed un nuovo sistema di distribuzione video aggiornato con tecnologie Full-HD e 4K, con standard HDMI e HDBaseT. Infine, è stata implementata la connettività, per permettere la connessione fra l'Academy e le sale formazione nelle sedi distaccate e verso il mondo esterno

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

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

Qualifica	2018			2017			2016		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	437	170	607	496	127	622	384	158	542
Quadri Direttivi	22.960	9.061	32.021	18.598	7.915	26.512	20.641	7.885	28.526
Aree professionali	18.384	23.301	41.685	15.718	20.290	36.008	11.036	14.964	26.000
Totale	41.781	32.532	74.313	34.811	28.331	63.142	32.061	23.007	55.067

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

Qualifica	2018			2017			2016		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	89	23	112	93	16	109	56	12	68
Quadri Direttivi	4.725	1.794	6.519	3.609	1.522	5.131	3.378	1.324	4.702
Aree professionali	2.704	4.069	6.773	2.308	3.592	5.900	1.767	2.621	4.388
Totale	7.518	5.886	13.404	6.010	5.130	11.140	5.201	3.957	9.158

[1] Si specifica che nella presente tabella il numero dei partecipanti è determinato da tutte le partecipazioni dei singoli dipendenti

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

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

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

Qualifica	2016					
	Ore medie per partecipante			Ore medie per dipendenti [1]		
	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	6,85	13,17	7,96	13,7	31,6	16,41
Quadri Direttivi	6,11	5,96	6,07	61,99	56,73	60,44
Aree professionali	6,25	5,71	5,93	41,8	31,5	35,18
Totale	6,16	5,81	6,01	51,3	37,17	44,27

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



Nel corso del 2018, sono state erogate complessivamente 74.313 ore di formazione, incrementate di circa 10.000 ore rispetto al 2017. Tale incremento è anche riconducibile al maggior numero dei partecipanti registrato nel 2018 pari a 13.404 (0,8% Dirigenti, 48,6% Quadri direttivi, 50,5% Aree professionali), rispetto a 11.140 nel 2017. Inoltre, il fabbisogno formativo è cresciuto nel 2018 anche per le novità normative introdotte (in particolare con l'entrata in vigore della Mifid II (aggiornamento 30 ore e formazione base 60 ore GDPR ecc.) e per percorsi specialistici (Preparazione all'esame IVASS per l'iscrizione alla Lettera A) come precedentemente descritto.

Le ore medie di formazione erogate per dipendente ammontano a 59,55 (49,76 nel 2017).

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

Tabella 36 - Programmi/Corsi per la gestione delle competenze

N°	Titolo	Programma/Corso	Tipologia	Destinatari	Numero di dipendenti beneficiari nel periodo
1	MIFID 60 ore	<i>Fornire la formazione di base nelle materie individuate al punto 18 degli orientamenti ESMA</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita (Consulenti Personal Banking, Consulenti small Personal Banking, Consulenti Private, Direttori, ecc.)	46
2	MIFID 30 ore	<i>Fornire l'aggiornamento normativo obbligatorio ai certificati MIFID</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita (Consulenti Personal Banking, Consulenti small Personal Banking, Consulenti Private, Direttori, ecc.)	354
3	EFA Mantenimento	<i>Fornire l'aggiornamento obbligatorio ai certificati EFA</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Consulenti Private e Personal)	55
4	Offerta fuori sede	<i>Assicurare la formazione continua ed obbligatoria come previsto dalla normativa</i>	Formazione interna	Consulenti Private	2
5	IVASS 60 ore	<i>Formazione per la certificazione Bancassurance</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita (tutti)	19
6	IVASS 30 ore	<i>Aggiornamento formativo per la certificazione Bancassurance</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita (tutti)	602
7	IVASS Lettera A	<i>Formazione altamente specialistica, ai fini della preparazione all'esame IVASS per l'iscrizione al Registro Unico per gli Intermediari sezione A – Modulo Assicurativo</i>	Formazione esterna	Rete di vendita	14
8	Finanza varie	<i>Incontri Eurizon Academy, AIFin, Eventi COFIDIS, FIDELITY, VONTOBEL, Salone del Risparmio</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Consulenti Personal Banking, Consulenti small Personal Banking, Consulenti Private)	223
9	Antiriciclaggio	<i>Fornire una panoramica sugli obblighi previsti dalla normativa, in particolare per i colleghi della Rete</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	219
10	Normativa	<i>Decreto Dignità, Manifestazione a premio, Piano Welfare</i>	Formazione esterna	Direzione Generale	62



N°	Titolo	Programma/Corso	Tipologia	Destinatari	Numero di dipendenti beneficiari nel periodo
11	E-learning	<i>Corsi specifici on line su ambiti trasversali (GDPR, Trasparenza, Direttiva Mutui, La responsabilità amministrativa degli enti D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, ecc.)</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	1144
12	Sicurezza sul lavoro	<i>Corsi di primo soccorso, antincendio, rischio base e relativi aggiornamenti come previsto dalla normativa; Formazione e aggiornamento RLS; Stress Lavoro Correlato; Tutela dei dati personali</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	607
13	Crediti 1	<i>Formare sulle nozioni di base del credito e dei prodotti basilari (corso propedeutico al successivo Credito 2)</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, Back office, ecc.)	40
14	Crediti 2	<i>Sviluppare ed approfondire le conoscenze specialistiche in ambito crediti</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita (Consulenti Imprese, Consulenti Corporate, Direttori, Back office, ecc.) e Direzione (specialisti)	22
15	Crediti vari	<i>Agevolazione edilizia abitativa, controlli di linea sul credito, estero, IFRS9, Business plan, Noleggio a lungo termine, Legge di stabilità</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita (Consulenti Imprese, Consulenti Corporate, Direttori, Back office, ecc.) e Direzione (specialisti)	494
16	AIRB	<i>Il processo evolutivo e il modello Corporate AIRB</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita (Consulenti Imprese, Consulenti Corporate, Direttori, Back office, ecc.) e Direzione (specialisti)	889
17	Corsi Post Assessment	<i>Sviluppare le aree di miglioramento in ambito comportamentale secondo i piani individuali di sviluppo professionale post assessment</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale (Addetti, ecc.)	337
18	Guardare Avanti	<i>Illustrare il nuovo progetto a piano operativo e relativi strumenti tecnologici</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, direttori, ecc.)	221
19	Train the trainer	<i>Percorso di aggiornamento per i formatori interni</i>	Formazione esterna	Formatori interni	62
20	Traning on The job	<i>Formazione on the job erogata a richiesta</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale (Addetti, ecc.)	6
21	Procedure informatiche	<i>Unica Campaign Management, Elastic Wordkplace, Nuova Procedura Assegni</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, direttori, ecc.) e Direzione Generale	216
22	Talenti	<i>Fornire una formazione specialistica in ambito finance e management, in un percorso mirato per alti potenziali</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, direttori, ecc.) e Direzione Generale	13
23	Apprendistato	<i>Percorso per operatori bancari</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, direttori, ecc.) e Direzione Generale	40
24	Neoassunti	<i>Welcome on board</i>	Formazione esterna	Rete di vendita e Direzione Generale	51
25	Personale	<i>Valutazione della collaborazione, Reinserimento dopo la maternità</i>	Formazione esterna	Rete di vendita e Direzione Generale	23
26	Corsi esterni	<i>Corsi di specializzazione in ambiti particolari</i>	Formazione esterna	Direzione Generale	35

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 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.

Sono stati completati nel corso del 2018 i piani individuali di sviluppo professionale definiti a seguito del progetto *Assessment* avviato nell'anno 2017

Si è concluso con successo anche il progetto "*Talenti*", che ha permesso di inserire ben 11 collaboratori sul totale dei 13 partecipanti, in ruoli di rilievo per la banca.

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

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

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

Tabella 37 - Numero e percentuale di dipendenti valutati

Anno	Qualifica	(numeri)			(%)	
		M	F	TOT	M	F
2018 [3]	Dirigenti	21	4	25	2%	0%
	Quadri Direttivi	337	130	467	30%	12%
	Aree professionali	226	397	623	20%	36%
	Totale	584	531	1.115	52%	48%
2017 [2]	Dirigenti	5	2	7	1%	0%
	Quadri Direttivi	305	123	428	29%	12%
	Aree professionali	234	380	614	22%	36%
	Totale	544	505	1.049	52%	48%
2016 [1]	Dirigenti	11	2	13	1%	0%
	Quadri Direttivi	326	125	451	30%	11%
	Aree professionali	242	387	629	22%	36%
	Totale	579	514	1.093	53%	47%

[1] Per il 2016 sono state considerate le schede con data 13/04/2015 (anno riferimento 2015).

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

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

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

**Tabella 38 - Percentuale di avanzamenti di carriera**

Qualifica	2018 (%)			2017 (%)			2016 (%)		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Da quadri direttivi a dirigenti	0,08%	0,00%	0,08%	0,60%	0,00%	0,40%	0,90%	0,70%	0,80%
Tra quadri direttivi	0,48%	0,24%	0,72%	1,80%	2,70%	2,00%	3,30%	1,40%	2,80%
Da aree professionali a quadri direttivi	0,64%	0,24%	0,88%	2,70%	0,40%	1,20%	2,30%	0,40%	1,10%
Tra aree professionali	3,04%	2,48%	5,53%	13,70%	7,70%	9,80%	10,20%	4,80%	6,80%
Totale	7,13%	6,17%	7,21%	8,10%	6,80%	7,40%	7,50%	4,50%	6,00%

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, 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 "*material*" 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.

Tabella 39 - Diversità dei dipendenti

Dipendenti (numero)	31/12/2018			31/12/2017			31/12/2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fasce di età									
<30	78	70	148	88	77	165	89	72	161
30-40	128	178	306	140	188	328	142	196	338
41-50	208	235	443	216	243	459	232	241	473
>50	204	147	351	186	125	311	162	110	272
Totale	618	630	1248	630	633	1.263	625	619	1.244
Età media	44,5	42,69	43,59	43,58	41,83	42,7	42,96	41,4	42,18

Dai dati rilevati nella tabella sopra illustrata emerge che l'età media del personale è pari a 43,59 anni a fine 2018, con un leggero aumento rispetto a fine 2017, quando l'età media era pari a 42,7 anni.

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



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

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

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

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

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

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

Qualifica	2018			2017			2016		
	Sede Centrale	Filiali/Dipendenze	Totale	Sede Centrale	Filiali/Dipendenze	Totale	Sede Centrale	Filiali/Dipendenze	Totale
Dirigenti	94,18%	n. r.	95,04%	90,42%	n. r.	91,20%	94,99%	n. r.	95,73%
Quadri Direttivi									
Livello1	88,61%	92,95%	91,38%	89,48%	93,16%	91,76%	91,29%	93,70%	92,78%
Livello 2	90,59%	98,18%	94,73%	91,79%	101,16%	95,30%	90,37%	101,82%	95,42%
Livello 3	90,79%	93,45%	92,43%	89,79%	95,90%	93,33%	93,16%	95,66%	94,54%
Livello 4	83,31%	87,72%	86,51%	85,12%	89,15%	86,22%	84,09%	88,39%	86,08%
Aree professionali									
Livello1	90,15%	95,79%	94,29%	89,86%	96,30%	94,65%	87,95%	92,41%	91,35%
Livello 2	79,75%	85,17%	84,09%	80,16%	87,74%	85,68%	82,18%	88,92%	86,90%
Livello 3	84,59%	87,96%	86,58%	85,54%	87,20%	86,35%	88,69%	91,94%	90,24%
Livello 4	91,69%	92,82%	92,32%	93,10%	92,44%	92,61%	91,67%	93,98%	93,07%

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.

Nel corso del triennio 2016-2018 non risultano segnalate violazioni del Codice Etico per ragioni di discriminazione e/o disparità di genere e sono assenti comportamenti antisindacali.

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



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

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

Tipologie di vertenze in materia di rapporti di lavoro	2018	2017	2016
Previdenza e assistenza	0	0	0
Trattamento economico	0	1	0
Risoluzione rapporto di lavoro	1	1	2
Mansioni e qualifiche	0	0	0
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	1	0	0
Comportamenti antisindacali	0	0	0
Altro	1	1	0
Totale nuove vertenze dell'anno	3	3	2
Vertenze risolte nell'anno	3	3	2
<i>di cui riferibile alle vertenze aperte nell'esercizio in corso</i>	3	2	2
Numero vertenze in essere al 31.12	1	1	2

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 2018 il numero di vertenze è assai contenuto.

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

La positiva relazione tra Azienda e OO.SS. ha visto nel 2018 l'organizzazione di 31 incontri e la sottoscrizione di ben 9 accordi:

- Assistenza sanitaria
- Aggiornamento / Miglioramento concessione di part-time
- Sospensione volontaria attività lavorativa (2 Accordi: per la seconda metà del 2018 e per l'intero anno 2019)
- Estensione servizi conto welfare per figli a carico
- Premio variabile di risultato
- Piano formativo 'Creare le migliori condizioni per affrontare le sfide del mercato da presentare a valere sull'avviso 01/18 del Fondo Banche e Assicurazioni
- Piani individuali da presentare a valere sull'avviso 02/18 del Fondo Banche e Assicurazioni
- Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.

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



Tabella 42 - Dipendenti iscritti ai sindacati

Dipendenti iscritti ai sindacati	2018	2017	2016
N° sigle sindacali presenti	6	5	7
N° dipendenti iscritti	981	982	965

I dipendenti iscritti ai sindacati sono stati costanti dal 2017.

Tabella 43 - Assenze per motivi sindacali

Assenze per motivi sindacali (n. ore)	2018	2017	2016
Scioperi vertenze sindacali	0	0	0
Scioperi vertenze di categoria	0	0	0
Altri scioperi	0	0	0
Totale scioperi	0	0	0
Permessi sindacali (in giornate, riunioni incluse)	880,22	756,61	790,53
Totale assenze	880,22	756,61	790,53

Anche nel 2018 non si registrano scioperi. I permessi per motivi sindacali sono aumentati anche a fronte dell'incremento degli incontri (31 nel 2018 rispetto a 11 nel 2017).

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 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 Sparkasse Haus S.r.l., di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), predisposto sulla base di: N. 115 Sedi operative e di N. 1291 Collaboratori.

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

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

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

Oltre a ciò dobbiamo considerare, quale importantissimo deterrente, l'attenzione del nostro personale che adotta opportune misure di prevenzione a cominciare dall'attenzione alle persone-colleghi segnalando tempestivamente criticità e/o relative perplessità operative ai superiori, al SPP, ai responsabili della Capogruppo.



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

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

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

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

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

Pertanto, il personale addetto alla salute e sicurezza, individuato ai fini del D. Lgs. 81/2008, è rappresentato: dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), dall'Addetto al Servizio Prevenzione e Protezione (ASPP), dai n.7 Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) recentemente designati e formati e dal Medico Competente con un altro Medico Competente Coordinato utilizzabile in caso di evidente necessità.

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

Tabella 44 - Addetti alla gestione delle emergenze: incarichi speciali

	N. Addetti Antincendio	N. Addetti Primo Soccorso	N. Referenti Sicurezza Fisica
Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A.	383	363	263
Sparim S.p.A.	3	3	2
TOTALE	386	366	265

Oltre a quanto sopra descritto in materia di sicurezza fisica e sul lavoro, grande attenzione è in particolar modo posta avendo riguardo all'aggiornamento della formazione svolta in modo efficace ed avvincente. Solo nel 2017 sono state svolte circa 226 ore di formazione con un totale di 667 Discenti.

Per quanto concerne l'attività svolta nel 2018 dal Servizio di Prevenzione e Protezione della Capogruppo, lo stesso può essere così schematizzato:

- Aggiornamento degli elenchi del personale esposto a rischio sul lavoro con relativa definizione del piano di controllo sanitario anche per le grandi sedi distaccate



- Collaborazione con Academy, RLS, Medico Competente, Consulenti e per le quali sono da considerare anche le attività di Docenza-Codocenza-Tutoraggio della formazione obbligatoria per tutte le Società collegate alla Cassa di Risparmio ed ancora a carico del S.P.P.
- Supporto ad Academy nella gestione degli elenchi del personale da formare in materia di Salute e sicurezza sul lavoro, Primo soccorso ed antincendio;
- Ulteriori indagini e relative valutazioni riguardanti nuovi e vecchi rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, anche in collaborazione col Medico competente (ergonomia del lavoro, stress lavoro correlato e rischi collegati alle differenze di genere ed all'età, rischio elettrosmog, microclima, rischio gas Radon, rischi ambientali, rischi fisici, rapina, rischio sismico, donne in gravidanza, rischio fumo e sigarette elettroniche, ecc.) ed anche con l'ausilio di Consulenti-esperti esterni
- Organizzazione della "Riunione Periodica 2018" .
- Supporto al Personale per la nomina dei nuovi RLS del Gruppo e relativa pianificazione della loro formazione obbligatoria (32 ore).
- Pianificazione delle prime attività consultative da svolgere in collaborazione con il Medico Competente in materia di Valutazione Stress lavoro correlato e Formazione.
- Fornitura e/o integrazione di materiale sanitario di Primo soccorso (Valigette e/o altro materiale) e/o per la relativa formazione del personale incaricato
- Aggiornamento delle procedure d'emergenza – Piano delle emergenze (sanitario, antincendio e per l'evacuazione) delle nuove sedi operative ed aggiornamento delle esistenti a seguito di modifiche
- Supporto all'Ufficio Amministrazione del Personale nelle procedure INAIL per la 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
- Supporto ai tecnici SPARIM per l'espletamento degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, verifiche periodiche obbligatorie e nella predisposizione dei DUVRI (Doc. Unico di Valutazione Rischi interferenziali) in caso di appalti di lavoro e/o d'opera con imprese esterne,
- Supporto alla Banca nella gestione elettronica dell'elenco aggiornato dei Referenti alla Sicurezza Fisica oltre a quello relativo agli incaricati all'Antincendio ed al Primo Soccorso.
- Fornitura ed integrazione di materiale antincendio necessario alla formazione dei relativi incaricati.
- Fornitura e consegna di DPI (guanti, mascherine, ecc.) utilizzati dai Colleghi in interventi di archiviazione-smaltimento documenti e nelle esercitazioni di gestione delle emergenze.
- Supporto nella valutazione del Rischio Radon in varie Sedi operative con la fornitura ed installazione dei relativi rivelatori e per l'ausilio di Tecnici e laboratori specializzati in materia.

Attività Formative 2018 del S.P.P. in materia di salute e sicurezza svolte in aula in Academy e in altre ns. sedi operative della Banca con propri Docenti in possesso di tutti i requisiti richiesti dalle recenti disposizioni di legge.

Ciò premesso, varie attività per l'aggiornamento/implementazione del sistema di gestione della sicurezza e del relativo Manuale-Regolamento del SGSL 2017 che verrà opportunamente rivisto anche al fine della certificazione sulla base del nuovo Standard internazionale ISO 45001.

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



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

Indicatori	2018			2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale giorni lavorati nel periodo [1]	110.955	119.103	230.058	112.076	127.447	239.523	156.911	159.833	316.744
Totale ore lavorate nel periodo	768.087	927.928	1.696.014	764.563	953.823	1.718.386	1.054.187	1.196.513	2.250.700
Tipologie di infortuni									
<i>N° Incidenti mortali</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Incidente fatale</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Incidente non - fatale in itinere</i>	3	4	7	5	4	9	8	7	15
<i>Incidente non - fatale durante il lavoro</i>	1	0	1	0	0	0	2	1	3
Totale Numero di infortuni	4	4	8	5	4	9	10	8	18
Tasso d'infortunio (TI)	1,04	0,86	0,94	1,31	0,84	1,05	1,9	1,34	1,6
Numero di malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero totale delle giornate di lavoro perse	124	103	227	166	81	247	53	223	276
Indice di gravità (IG)	32,29	22,20	26,77	43,42	16,98	28,74	10,06	37,27	24,53
Totale numero di giorni di assenza nel periodo	124	103	227	166	81	247	53	223	276
Tasso di assenteismo (TA) [2]	0,11%	0,09%	0,10%	0,15%	0,06%	0,10%	0,03%	0,14%	0,09%

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

[2] Il tasso di assenteismo è il rapporto percentuale tra i giorni persi per malattia, infortunio, incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, e il totale dei giorni lavorati nel periodo.



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

Indicatori	2018			
	Sede Centrale	Filiali	Filiali	Totale
		Trentino-Alto Adige	Altre	
Totale giorni lavorati nel periodo [1]	81.853	108.452	39.753	230.058
Totale ore lavorate nel periodo	598.561	799.754	297.699	1.696.014
Tipologie di infortuni				
<i>N° Incidenti mortali</i>	0	0	0	0
<i>Incidente fatale</i>	0	0	0	0
<i>Incidente non - fatale in itinere</i>	3	2	2	7
<i>Incidente non - fatale durante il lavoro</i>	0	1	0	1
Totale Numero di infortuni	3	3	2	8
Tasso d'infortunio (TI)	7,33	5,53	10,06	6,95
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP)	0	0	0	0
Numero totale delle giornate di lavoro perse	120	60	47	227
Indice di gravità (IG)	40,1	15	31,58	26,77
Totale numero di giorni di assenza nel periodo	120	60	47	227
Tasso di assenteismo (TA) [2]	0,15%	0,06%	0,12%	0,10%

Indicatori	2017			
	Sede Centrale	Filiali	Filiali	Totale
		Trentino-Alto Adige	Altre	
Totale giorni lavorati nel periodo [1]	82.596	113.830	43.097	239.523
Totale ore lavorate nel periodo	590.096	814.360	313.930	1.718.386
Tipologie di infortuni				
<i>N° Incidenti mortali</i>	0	0	0	0
<i>Incidente fatale</i>	0	0	0	0
<i>Incidente non - fatale in itinere</i>	3	4	2	9
<i>Incidente non - fatale durante il lavoro</i>	0	0	0	0
Totale Numero di infortuni	3	4	2	9
Tasso d'infortunio (TI)	1,02	0,98	1,27	1,05
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP)	0	0	0	0
Numero totale delle giornate di lavoro perse	141	38	68	247
Indice di gravità (IG)	47,79	9,33	43,32	28,75
Totale numero di giorni di assenza nel periodo	141	38	68	247
Tasso di assenteismo (TA) [2]	0,17%	0,03%	0,16%	0,10%



Indicatori	2016			
	Sede Centrale	Filiali	Filiali	Totale
		Trentino-Alto Adige	Altre	
Totale giorni lavorati nel periodo [1]	116.640	144.791	55.313	316.744
Totale ore lavorate nel periodo	825.364	1.026.617	398.718	2.250.700
Tipologie di infortuni				
<i>N° Incidenti mortali</i>	0	0	0	0
<i>Incidente fatale</i>	0	0	0	0
<i>Incidente non - fatale in itinere</i>	8	3	4	15
<i>Incidente non - fatale durante il lavoro</i>	2	1	0	3
Totale Numero di infortuni	10	4	4	18
Tasso d'infortunio (TI)	2,42	0,78	2,01	1,6
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP)	0	0	0	0
Numero totale delle giornate di lavoro perse	134	102	40	276
Indice di gravità (IG)	32,47	19,87	20,06	24,52
Totale numero di giorni di assenza nel periodo	134	102	40	276
Tasso di assenteismo (TA) [2]	0,11%	0,07%	0,07%	0,09%

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

[2] Il tasso di assenteismo è il rapporto percentuale tra i giorni persi per malattia, infortunio, incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, e il totale dei giorni lavorati nel periodo.

Nel corso del 2018, in linea con gli anni precedenti, non vi è stata alcuna denuncia di malattia professionale e gli infortuni nel 2018 restano sempre contenuti in poche unità (n. 8). Di questi 8 infortuni totali n. 7 sono avvenuti in itinere e solo n. 1 in ufficio. In totale vi sono stati n. 227 gg. di assenza ossia ca. 28 gg per infortunio. L'età media degli infortunati è di ca. 50 anni.

Non da ultimo si segnala che il Servizio di Prevenzione e Protezione della Capogruppo intende procedere alla certificazione ISO 45001 del proprio sistema di gestione della sicurezza sul lavoro della Direzione Generale e della Filiale Point 12.



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 proceduto ad una revisione sostanziale 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.

Tale nuovo regolamento verrà sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione nei primi mesi del 2019.

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

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



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

La Capogruppo nel 2018 non è venuta a conoscenza che presso i suoi fornitori vi fossero situazioni di violazione ovvero di rischio di violazione dei diritti sindacali e di libertà di associazione o di contrattazione collettiva dei propri dipendenti.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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



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

Il Gruppo nel 2018 ha intrattenuto rapporti con 1.342 fornitori (circa il 7,5% in meno rispetto al 2017). L'ammontare complessivo delle spese per i fornitori sostenute dal Gruppo nel 2018 è pari a **48.435.204** euro (circa il 3,4% in più rispetto al 2017).

Di tale ammontare di seguito di forniscono analisi dettagliate per un totale di 47.621.357 euro in quanto per le voci rimanenti non è disponibile un grado di dettaglio sufficiente⁹. In particolare, nelle tabelle di seguito illustrate si riporta:

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

Tabella 47 - Distribuzione spese relative ai fornitori per settore merceologico (*)

Settori merceologici (in valori euro)	2018	Percentuale 2018	2017	Percentuale 2017	2016	Percentuale 2016
Sistemi Informativi	20.316.992	41,95%	20.392.143	43,50%	19.580.390	38,00%
Gestione Immobili	8.954.348	18,49%	8.778.833	18,70%	10.317.824	20,00%
Servizi Professionali e consulenze	9.746.684	20,12%	7.824.874	16,70%	12.012.018	23,30%
Economale e Trasporti	2.455.387	5,07%	2.586.737	5,50%	3.088.179	6,00%
Sicurezza e assicurazioni	1.939.116	4,00%	1.975.564	4,20%	2.096.889	4,10%
Pubblicità eventi e sponsorizzazioni	2.448.016	5,05%	3.122.008	6,70%	2.309.611	4,50%
Cancelleria	157.224	0,32%	162.352	0,30%	172.334	0,30%
Germania (sede Monaco)	539.585	1,11%	665.084	1,40%	629.091	1,20%
SPK Immobilien + Raetia + Fanes	274.262	0,57%	262.177	0,60%	158.704	0,30%
Altre Spese	1.603.590	3,31%	1.058.411	2,30%	1.151.396	2,20%
Totale	48.435.204	100%	46.828.183	100%	51.516.436	100%

Di facile intuizione data la specifica attività del Gruppo concentrata nell'erogazione dei servizi bancari, emerge come nel corso del 2018 le voci di spesa maggiormente rilevanti risultano essere relative ai "Sistemi informatici", "Gestione degli immobili" e "Servizi Professionali e Consulenze". Analogamente, nel 2017 le voci spesa maggiormente rilevanti sono state le medesime.

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

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



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

Tabella 48 - Distribuzione territoriale dei fornitori

MACRO AREA GEOGRAFICA	REGIONE	Numero fornitori		
		2018	2017	2016
Italia: Nord ovest	Piemonte	11	14	9
	Liguria	5	4	3
	Lombardia	184	188	170
Italia: Nord Est	Trentino-Alto Adige	816	900	944
	<i>di cui Bolzano</i>	<i>689</i>	<i>761</i>	<i>818</i>
	Veneto	178	207	217
	Friuli-Venezia Giulia	5	5	6
	Emilia-Romagna	25	23	17
Italia: Centro	Marche	2	1	0
	Toscana	8	8	9
	Umbria	2	1	1
	Lazio	53	54	54
Italia Sud	Abruzzo	0	0	1
	Puglia	0	1	1
Italia: Isole	Sicilia	2	2	2
Germania	Monaco	6	N. d.	N. d.
Austria	Innsbruck	2	11	7
SPK Haus/Raetia/Fanes		N. d.	N. d.	N. d.
Altro		43	31	36
Totale		1.342	1.450	1.477



MACRO AREA GEOGRAFICA	REGIONE	Ammontare (in termini di costo iva esclusa)					
		2018	Percentuale su ammontare 2018	2017	Percentuale su ammontare 2017	2016	Percentuale su ammontare 2016
Italia: Nord ovest	Piemonte	405.581	0,8%	305.236	0,70%	232.979	0,50%
	Liguria	9.999	0,0%	21.547	0,00%	10.085	0,00%
	Lombardia	5.514.450	11,4%	7.857.975	16,80%	10.114.014	19,60%
Italia: Nord Est	Trentino-Alto Adige	14.063.438	29,0%	14.540.410	31,10%	14.512.377	28,20%
	<i>di cui Bolzano</i>	11.365.419	23,5%	11.940.512	25,50%	12.618.651	24,50%
	Veneto	4.121.844	8,5%	4.556.761	9,70%	3.065.786	6,00%
	Friuli-Venezia Giulia	435.966	0,9%	83.692	0,20%	84.743	0,20%
	Emilia-Romagna	12.587.510	26,0%	12.667.752	27,10%	12.880.264	25,00%
Italia: Centro	Marche	1.574	0,0%	11.712	0,00%	-	0,00%
	Toscana	398.059	0,8%	165.792	0,40%	180.348	0,40%
	Umbria	4.171	0,0%	5.055	0,00%	3.749	0,00%
	Lazio	1.679.097	3,5%	1.877.802	4,00%	4.633.816	9,00%
Italia Sud	Abruzzo	0	0,0%	-	0,00%	126	0,00%
	Puglia	0	0,0%	15.853	0,00%	15.853	0,00%
Italia: Isole	Sicilia	514.517	1,1%	609.617	1,30%	319.088	0,60%
Germania	Monaco	539.585	1,1%	665.084	1,40%	629.091	1,20%
Austria	Innsbruck	4.651	0,0%	133.681	0,30%	136.056	0,30%
SPK Haus/Raetia/Fanes		274.262	0,6%	262.177	0,60%	158.704	0,30%
Altro		7.880.502	16,3%	3.048.036	6,50%	4.539.359	8,80%
Totale		48.435.204	100,0%	46.828.183	100,00%	51.516.436	100,00%

Dalla tabella sopra illustrate emerge come il Gruppo nella gestione delle proprie relazioni con i fornitori, nel corso del 2018 abbia prediletto maggiormente fornitori locali e fornitori limitrofi; il medesimo andamento è stato registrato anche nel corso del biennio precedente. Non si registrano cambiamenti significativi relativi alla catena di fornitura nel corso del 2018. 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.

Stante l'attenzione che viene posta da parte del Gruppo nella gestione dei rapporti con i fornitori, nel Corso del 2017 tutti i dipendenti della Capogruppo hanno preso parte al corso di formazione "Rapporti con i fornitori". Si precisa che tale corso è incluso nella formazione sul D. Lgs. 231/2001 "Modello di Organizzazione e Gestione 231".



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 2018 non si registrano multe inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti in materia ambientale. Parimenti non si registrano sanzioni non monetarie. Nel 2017 non sono state comminate multe o sanzioni non monetarie nei confronti di Sparkasse.



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*, nel corso del 2017, il Gruppo ha adottato un programma strategico per incentivare e diminuire drasticamente l'utilizzo di carta e toner, chiamato "*paperless*" che prevede l'implementazione di processi di lavoro improntati alla riduzione del consumo carta, reso possibile anche attraverso l'utilizzo della firma digitale¹⁰ da parte dei clienti della Capogruppo che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta, determinando di fatto significativi vantaggi derivanti dalla dematerializzazione del cartaceo. Inoltre, nel corso del 2018 si è iniziato gradualmente a introdurre l'utilizzo della carta riciclata (pari a ca. 30,5% della carta acquistata), a partire dagli uffici di Direzione, per poi andare ad estendere il suo utilizzo anche in rete. 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.

Tabella 49 - Materiali utilizzati rilevanti per il Gruppo

Materiali acquistati	31/12/2018		31/12/2017		31/12/2016	
	Quantità	Costo complessivo (iva esclusa)	Quantità	Costo complessivo (iva esclusa)	Quantità	Costo complessivo (iva esclusa)
Carta da ufficio acquistata	72.148	€ 61.561	74.418	€ 58.421	81.886	€ 70.265
Toner acquistati	4.595	€ 469.241	4.532	€ 443.167	4.050	€ 406.673

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.

¹⁰ La firma digitale è l'equivalente elettronico della tradizionale firma autografa su carta ed ha piena validità legale, garantendo l'integrità, l'autenticità e la non ripudiabilità del documento elettronico sulla quale è apposta.



Tabella 50 - Materiali utilizzati che derivano da materiale certificato

Quantità e costo e percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato									
Materia prima che deriva da materiali certificati	31/12/2018			31/12/2017			31/12/2016		
	Quantità (in kg)	Costo (iva esclusa) in euro	% totale della quantità carta acquistata	Quantità (in kg)	Costo (iva esclusa) in euro	% su totale della quantità carta acquistata	Quantità (in kg)	Costo (iva esclusa) in euro	% su totale della quantità carta acquistata
Carta acquistata con certificazione Forest Stewardship Council (FSC)	72.148	€ 61.561	100%	46.884	€ 36.805	63%	81.886	€ 70.265	100%

Il progetto “paperless” sta portando risultati soddisfacenti realizzando una diminuzione della quantità di carta acquistata e quindi utilizzata che nel 2016 è stata pari ad una quantità di 81.886 Kg, nel 2017 di 74.418 kg, mentre nel 2018 di 72.148 kg. Ciò significa una riduzione nel periodo 2016-2018 pari a circa il 12%. Ulteriori fattori che hanno inciso in questa riduzione sono stati il passaggio da una grammatura della carta da 80gr/mq a 75 gr/mq e la chiusura di alcune filiali con il conseguente accorpamento.

Rimane costante l’impegno del Gruppo nell’acquisto di carta con certificazione Forest Stewardship Council (FSC) che, dopo una diminuzione di questa al 63% nel corso del 2017, si è ritornati nel 2018 ad utilizzare unicamente fornitori con prodotti certificati.

Come in precedenza evidenziato, si rammenta che, sulla base degli esiti dell’analisi di materialità illustrata nel precedente par. 2, non rientra tra i temi rilevanti l’impiego delle risorse idriche alla luce dell’operatività del Gruppo. Ciò nonostante il consumo complessivo di risorse idriche è stato stimato partendo dai dati della Direzione generale ubicata a Bolzano e risalendo al dato complessivo sulla base del numero dei collaboratori. Il consumo pro capite pari a ca. 22 metri cubi per collaboratore e anno risulta essere in linea con i principali benchmark di mercato.

Tabella 51 - Prelievo totale di acqua per fonte

Consumo d’acqua	Unità di misura	2018	2017	2016
Consumo d’acqua	m3	27.000	nd	nd
Consumo d’acqua / per dipendente	m3	21,6	nd	nd

8.2 Gestione dei rifiuti

La politica del Gruppo in tema di gestione dei rifiuti mira a garantire una gestione sostenibile degli stessi attraverso il riciclo e lo smaltimento sicuro dei rifiuti pericolosi; in tale ottica, il Gruppo è doverosamente impegnato nella raccolta differenziata dei rifiuti.

Il Gruppo produce rifiuti principalmente in relazione all’attività bancaria e finanziaria svolta dalla Capogruppo e per la quale i principali rifiuti prodotti sono riconducibili alla categoria dei “rifiuti non pericolosi” determinati dalla tipica attività di erogazione di servizi nonché, dalle operazioni di manutenzione svolte per il regolare funzionamento degli uffici e delle filiali. Per queste attività vengono utilizzati e smaltiti diverse tipologie di rifiuti il cui impatto sull’ambiente viene attentamente monitorato.



I rifiuti prodotti sono, per quanto possibile, riciclati e, qualora non riciclabili, smaltiti nei siti più idonei a seconda della tipologia del rifiuto stesso. Le attività di smaltimento dei rifiuti sono gestite attraverso i servizi municipali di nettezza urbana e ditte specializzate esterne.

Nel 2018 il Gruppo ha smaltito complessivamente circa 201.909 Kg di rifiuti, con un incremento significativo rispetto al 2017, per via degli interventi di trasferimento di talune filiali in nuove location che hanno comportato il ripristino dei locali in precedenza utilizzati. Da segnalare inoltre significativi interventi di riorganizzazione dei magazzini ed archivi del Gruppo che hanno comportato lo smaltimento di importanti componenti di arredo, impianti ed accessori non più in uso. I rifiuti pericolosi che, nel corso del 2018, sono stati conferiti a strutture specializzate per lo smaltimento si compongono in massima parte di batterie esauste di impianti UPS (gruppi di continuità).

Nella seguente tabella si riportano le informazioni relative ai rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi gestiti e smaltiti dal Gruppo con riferimento al peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento.

Tabella 52 - Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti

Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti (in Kg)	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
Totale peso rifiuti non pericolosi:	201.909	66.736	69.975
Materiale uffici- rifiuti misti da costruzione e demolizione	158.418	22.000	25.830
Imballaggi misti	200	970	1.065
Apparecchiature elettroniche fuori uso	10.414	0	0
Pallet in legno	23.090	3.120	3.260
Schede elettroniche	0	0	0
Carta	6.750	34.521	34.003
Toner	3.037	6.125	5.817
Totale peso rifiuti pericolosi:	170	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.



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 proseguire e nel dare ulteriore implementazione al percorso orientato alla sostenibilità ambientale, avviato nei precedenti esercizi, nel 2018 il Gruppo ha realizzato una serie di interventi su tutti gli immobili strumentali (sedi centrali e filiali bancarie), sia a livello strutturale che impiantistico, finalizzati alla riqualificazione energetica degli edifici, attraverso interventi di efficientamento energetico che prevedono una progressiva adozione di apparecchiature a basso consumo energetico con riferimento agli impianti di riscaldamento/raffrescamento e di illuminazione a basso consumo energetico.

Le filiali della Capogruppo sono realizzate secondo standard moderni ed eco compatibili che minimizzano gli impatti ambientali durante il corso del normale svolgimento delle attività, dotando le strutture di impianti di climatizzazione a basso consumo e bassa emissione e utilizzando tutti gli accorgimenti possibili per preservare l'ambiente.

Nella seguente tabella si riportano le informazioni relative al consumo energetico interno al Gruppo.

Tabella 53 - Consumo energetico interno al Gruppo

Indicatore	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
Fonti energetiche per riscaldamento (GJ)	7.834	8.069	6.731
di cui gas naturale (GJ)	7.834	8.069	6.731
di cui gasolio (GJ)	0	0	0
di cui altre forme non rinnovabili (GJ)	0	0	0
di cui altre forme rinnovabili (GJ)	0	0	0
Percentuali fonti rinnovabili (%)	0	0	0
Fonti per energia elettrica (GJ)	16.591	16.819	17.815
da fonti rinnovabili (acquistata) (GJ)	16.591	16.819	17.815
da fonti rinnovabili (autoprodotta) (GJ)	0	0	0
da fonti non rinnovabili	0	0	0
Percentuali fonti rinnovabili (%)	100,00%	100,00%	100,00%
Totale fonti energetiche (GJ)	24.425	24.888	24.546
Totale fonti energetiche rinnovabili (GJ)	16.591	16.819	17.815
Totale fonti energetiche non rinnovabili (GJ)	7.834	8.069	6.731
% Fonti energetiche rinnovabili sul totale	67,93%	67,58%	72,58%

[1] Le conversioni in GJ del gas naturale sono state effettuate tramite il supporto del convertitore fornito da Enea: http://www.stogit.it/it/servizi/strumenti/convertitore.html#top_breadcrumbs.
La conversione da kWh in GJ per le fonti rinnovabili di energia elettrica acquistate sono state calcolate con il supporto del convertitore: http://www.stogit.it/it/servizi/strumenti/convertitore.html#top_breadcrumbs.

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 nonché, l'uso dei servizi di corriere. I viaggi d'affari comprendono gli spostamenti dei collaboratori per le visite alla clientela oltre che per misure di formazione e/o aggiornamento professionale.



Pertanto, il Gruppo monitora costantemente, attraverso gli indicatori illustrati nelle seguenti tabelle, le emissioni dirette di gas a effetto serra (GHG) connesse a:

- a) consumo energia elettrica, riscaldamento, raffreddamento a vapore che derivano dalla combustione di combustibili in fonti stazionarie (quali caldaie, forni e turbine) e da altri processi di combustione;
- b) viaggi d'affari annuali e relativo mezzo di trasporto (auto, treno, aereo, e altri) e KM (o tratta);
- c) viaggi di corriere relativo e mezzo di trasporto (auto, treno, aereo, e altri) e KM (o tratta).

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 54 - Viaggi d'affari annuali in Km e relative emissioni per tipologia di mezzo

Tipologia di mezzo di trasporto	Km			Emissioni CO2 (dati espressi in tonnellate)		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Treno		N. d.	N. d.		==	==
Veicoli a motore (flotta auto) – gasolio	2.435.000	2.550.000	2.500.000	369	385	375
Altri (Aerei, ecc.)	N. d.	N. d.	N. d.		==	==
TOTALE	2.435.000	2.550.000	2.500.000	369	385	375

Si specifica che si è fatto riferimento all'utilizzo delle auto aziendali, di quelle fornite ad uso promiscuo ai dipendenti del Gruppo e all'utilizzo delle autovetture private dei collaboratori per fini aziendali.

Tabella 55 - Corriere per servizi della Capogruppo

Tipologia di mezzo di trasporto	Km			Emissioni CO2 (dati espressi in tonnellate)		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Treno		0	0		0	0
Veicoli a motore (flotta auto) - gasolio	4.870.000	5.300.000	5.500.000	728	815	825
Altri (Aerei, ecc.)	0	0	0	0	0	0

I dati relativi agli spostamenti con mezzi pubblici non sono disponibili. Si specifica inoltre che i corrieri utilizzano mezzi propri, non facenti parte della flotta auto del Gruppo.



Tabella 56 - Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1

ANNO	Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1	CO2	CH4	N2O	CO2e
2018	Riscaldamento: gas naturale	439	0,0392	0,0008	440
	Carburante flotta auto: <i>Gasolio</i>	369	0,0328	0,0007	369
2017	Riscaldamento: gas naturale	453	0,0404	0,0008	454
	Carburante flotta auto: <i>Gasolio</i>	385	0,153	0,5865	385
2016	Riscaldamento: gas naturale	378	0,0337	0,0007	379
	Carburante flotta auto: <i>Gasolio</i>	375	0,15	0,5765	375

Lo SCOPE 2, cioè la quantità di emissioni di CO2 causata dall'utilizzo di energia elettrica è pari a zero poiché il Gruppo utilizza solo energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili. L'utilizzo di energia elettrica proveniente esclusivamente da fonti rinnovabili permette un risparmio di oltre 2.000 tonnellate di CO2 in meno emessa in atmosfera e di oltre 800 tonnellate di petrolio equivalente non bruciate.



9. Relazioni con la comunità

La partecipazione del Gruppo alla vita del territorio non si limita nell'attività bancaria e nell'erogazione di servizi inerenti al settore immobiliare, ma si amplia attraverso il sostegno ad iniziative di carattere culturale, sportivo, economico ed altri interventi d'interesse per il contesto di riferimento e assumendo, con responsabilità un ruolo attivo, di sostegno e collaborazione nei confronti del territorio e delle comunità in cui opera.

Il Gruppo contribuisce allo sviluppo economico del proprio territorio promuovendo da tempo iniziative a sostegno della comunità locale, anche con un ritorno sociale, ispirandosi ai principi, ai valori e alla tradizione che da sempre lo contraddistinguono e lo caratterizzano: il forte radicamento sul territorio, il sostegno alla crescita economica della collettività di riferimento, l'elevata qualità nelle relazioni con la clientela.

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

L'attenzione alle tematiche sociali si evince sia dai temi "*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, Gruppi di lavoro ABI. La Capogruppo è, inoltre, aderente a:

- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)
- Associazione delle libere e pubbliche Casse di Risparmio tedesche, Brema (socio straordinario)
- Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
- Verband der Auslandsbanken e V/Association of Foreign Banks in Germany Bundesverband deutscher Banken

La tabella di seguito riportata illustra le principali Associazioni in cui il Gruppo ha un ruolo attivo. Al riguardo si specifica che, in tale contesto, non rilevano le partecipazioni di natura finanziaria detenute dalle Entità del Gruppo.

Tabella 57 - Elenco Associazioni

Associazioni/Ente	Ruolo nella governance	Membership strategica per il Gruppo	Quota di Adesione Annuale (in euro)		
			2018	2017	2016
ABI (Associazione Bancaria Italiana)	Componente Comitato Esecutivo	SI	129.410	129.410	141.125
ESBG European Savings and Retail Banking Group	Board member	NO	==	==	==
ACRI (Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio S.p.A.)	Vicepresidente Comitato Esecutivo Presidente Comitato società bancarie	SI	29.141	29.141	23.764



Le suddette Associazioni rivestono una particolare rilevanza per il Gruppo in quanto la Banca assume il ruolo di membership strategica e svolge anche un ruolo attivo all'interno della governance, riconosciuto per ABI all'interno del Comitato Esecutivo mentre per ACRI all'interno del Collegio dei Revisori dei Conti.

La tabella di seguito riportata, illustra le informazioni relative al valore monetario dei contributi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione, su base consolidata, per investimenti in Ricerca & Sviluppo nonché, altre tipologie di contributi.

Tabella 58 - Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione

Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione (dati in euro)	2018	2017	2016	Note
Contributi per investimenti, R&S e altre tipologie di contributi	207.000	210.035	269.547	rimborso spese formazione personale
Credito d'imposta per ART Bonus	32.500			

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 2018, sono state molteplici e varie le iniziative collegate al territorio locale, nell'ambito dell'attività di pubbliche relazioni, eventi e sponsorizzazioni. Tali attività hanno l'obiettivo di:

- sostenere e consolidare i rapporti con il tessuto sociale ed economico territoriale;
- rafforzare i rapporti esistenti con la clientela aumentandone la fidelizzazione;
- aumentare la presenza sul territorio e nei principali eventi a carattere culturale, sportivo e sociale per affermare la vicinanza alla comunità locale;
- aumento della notorietà del marchio;
- curare l'immagine e il marchio, con l'obiettivo di rafforzare il Gruppo in maniera positiva nell'immaginario collettivo locale;
- focalizzare l'attenzione su sponsorizzazioni di valore per il Gruppo e per la comunità e su iniziative di elevata visibilità, che abbiano un forte impatto sul territorio.

I Soci rappresentano un patrimonio fondamentale per una banca territoriale come la nostra che ha come obiettivo lo sviluppo del tessuto economico e sociale. Nel 2018 è stato rilanciato il Club Sparkasse, riservato esclusivamente ai Soci della banca, introducendo una serie di importanti novità: Club Sparkasse, accessibile tramite il sito dedicato www.clubsparkasse.it, è articolato in 3 aree, ognuna delle quali offre particolari vantaggi: prodotti bancari, eventi e articoli regalo. Oltre a vantaggi ed offerte, il Club Sparkasse riserva ai Soci altre importanti novità in occasione dei loro compleanni.

È proseguita l'attività di Pubbliche Relazioni, organizzando eventi e realizzando iniziative, con l'obiettivo di sviluppare le relazioni ed i rapporti con le persone, aziende e istituzioni del territorio. Di seguito un resoconto delle iniziative e degli eventi più significativi del 2018:



Convegno Acri & Pri.Banks

La nostra banca ha avuto l'onore di ospitare a Bolzano, presso la propria Sparkasse-Academy, il convegno di Acri (Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio Spa). e Pri.Banks (Associazione Banche Private Italiane) dedicato al tema "Le banche regionali e la sostenibilità del modello di business". Alle due giornate di convegno hanno partecipato i vertici di oltre 60 banche a livello nazionale. Presenti, tra l'altro, il Presidente Acri Giuseppe Guzzetti, il Presidente Pri.Banks Pietro Sella, il Presidente ABI Antonio Patuelli e il Presidente dell'Associazione delle Casse di Risparmio austriache, Gerhard Fabisch. Uno dei temi principali era l'attuale fase di trasformazione dei mercati finanziari ed i mutamenti delle esigenze della clientela.

Conferenza Young Leaders

La Sparkasse ha, inoltre, ospitato la conferenza Young Leaders del Consiglio Italia-USA; giovani promettenti, provenienti da tutto il mondo, tutti al di sotto dei 40 anni di età. Consiglio per le Relazioni tra Italia e Stati Uniti, associazione bilaterale guidata da Sergio Marchionne fino al momento della sua scomparsa, ha tenuto la sua trentaquattresima Young Leaders Conference, dopo l'edizione di Boston 2017, nella nostra regione, grazie anche alla Sparkasse. L'Amministratore Delegato e Direttore Generale Nicola Calabrò, nominato come Young Leader in occasione della Young Leaders Conference del 2001, ha aperto la sessione plenaria presso la Sparkasse Academy. seguito un incontro con interventi del Presidente della Provincia Arno Kompatscher, del Presidente della Sparkasse Gerhard Brandstätter e del Rettore dell'Università di Bolzano, Paolo Lugli.

Nuovo Forum Finanziario

Grande successo per la prima edizione di "Südstern Banking & Finance Talk powered by Sparkasse", l'iniziativa alla quale hanno dato vita Sparkasse e Südstern, la rete degli altoatesini all'estero che unisce i migliori cervelli oltrefrontiera. Circa 100 partecipanti si sono ritrovati in occasione del primo evento di questo nuovo appuntamento annuale, che intende far incontrare gli associati Südstern, interessati a tematiche finanziarie, con esperti del settore bancario e finanziario. Il network degli altoatesini all'estero, "Südstern", è basato sull'idea di facilitare e promuovere la comunicazione e l'interazione fra altoatesini residenti all'estero e il mondo economico, sociale e culturale in Alto Adige. La Cassa di Risparmio è partner del sodalizio che conta oltre 2.500 soci in 78 Paesi.

Convegno Strategie di crescita

Molto seguito il convegno sul tema delle strategie di crescita per imprese in un'epoca di grande incertezza, organizzato dalla banca in collaborazione con la rinomata società di consulenza a livello mondiale "The European House – Ambrosetti" e la Camera di commercio di Bolzano. Con esempi e metodi concreti le oltre 70 imprese partecipanti hanno ricevuto importanti impulsi per strategie aziendali in grado di superare i cambiamenti congiunturali e strumenti di supporto per costruire una solida competitività nel lungo termine, riconoscere per tempo la necessità di intervenire di fronte a cambiamenti congiunturali e orientare con successo la propria strategia aziendale.

Incontri informativi

Anche nel corso del 2018, la Cassa di Risparmio ha organizzato numerose serate informative per i suoi clienti. Particolare focus è stato posto, tra l'altro, sul tema "Metodi e strumenti per affrontare mercati finanziari complessi". Da non dimenticare anche le serate informative nell'ambito dell'annuale ormai tradizionale "Investment Tour" per clienti investitori, gli incontri con gli imprenditori "Let's talk Business", nonché i vari eventi dedicati alla clientela Private Banking.

Jazz & Wine

Anche nel 2018 sono proseguiti gli eventi "Jazz & Wine", molto apprezzati dalla clientela, presso alcune filiali della Cassa di Risparmio. Dopo i primi appuntamenti in Piazza Walther a Bolzano, Brunico e Merano nel 2017, sono seguiti gli eventi presso la filiale di Via Duca d'Aosta a Bolzano e a Bressanone. Come da titolo dell'evento sono stati proposti concerti di musica Jazz, in collaborazione con il Jazz Festival Alto Adige, uniti a una piacevole degustazione di vini e fingerfood. Niente come la musica, infatti, è in grado di creare la giusta atmosfera, soprattutto se in combinazione con degli ottimi vini.



Stand Fiere

La banca è stata presente a “Euregio Expo Mobility” a Bolzano, il nuovo salone dedicato alla mobilità. Tre giorni d’incontri, dibattiti e conferenze per fornire informazioni, strumenti di aggiornamento e conoscenza per promuovere scelte di futuro sostenibile. Inoltre, la Sparkasse è stata presente con uno stand informativo in occasione di “Idee Casa Unica”, la fiera trentina per arredare, ristrutturare e costruire sostenibile. Grande interesse, infine, sia per la Fiera Edilizia Abitativa a Bolzano, uno degli appuntamenti più importanti del settore nel corso dell’anno, sia per la Fiera d’Autunno, sempre a Bolzano, dove la Cassa di Risparmio è stata presente con propri stand informativi.

Conosci la Tua provincia

È tornato lo storico quiz con gioco a premi che ha accompagnato tanti giovani altoatesini per oltre vent’anni, grazie alla Cassa di Risparmio, sotto forma di una nuova iniziativa, sempre con il sostegno della nostra banca: “Conosci la tua provincia?”, iniziativa coordinata da IDM Alto Adige in collaborazione con il Consorzio Mela Alto Adige, il Consorzio Speck Alto Adige, la Federazione Latterie dell’Alto Adige e i prodotti con il Marchio di qualità Alto Adige, aperto a tutti gli alunni che, nell’anno scolastico 2018/19, frequentano le prime, seconde e terze classi delle scuole medie. I temi e i contenuti della seconda edizione del quiz comprendono tutti gli ambiti dell’agricoltura dell’Alto Adige e dei suoi prodotti: frutticoltura e orticoltura, agricoltura, settore lattiero-caseario e allevamento di bestiame.

Guidiamo insieme sicuri

Da segnalare l’iniziativa “Guidiamo insieme sicuri”, evento in ricordo di Davide Simoni mirata a sensibilizzare i giovani alla guida sicura. Durante la giornata i ragazzi hanno potuto partecipare, con istruttori professionisti, a vari moduli quali la Guida sicura moto, Guida regolarità moto e conoscenza forze fisiche in auto e terminare la giornata in goliardia sui go-kart.

Kids Day

Alla lunga serie di manifestazioni, si aggiungono eventi dedicati ai clienti giovani. Un autentico successo è stato il Kids Day, organizzato insieme a FC Südtirol/Alto Adige. Un pomeriggio di allenamento e giochi con i giocatori professionisti della squadra che ha registrato una partecipazione record, circa 200 bambini, accompagnati dai loro genitori, si sono radunati al centro sportivo di Maso Ronco ad Appiano.

Giornata Mondiale di Risparmio

La Giornata Mondiale del Risparmio ha una lunga tradizione nella nostra banca e costituisce un appuntamento fisso. Lo scopo di questo giorno, ideato dalle Casse di Risparmio nel 1924, è da sempre quello di sensibilizzare in particolar modo i bambini, sull’importanza del risparmio. Tradizionalmente i bambini che si recano in Sparkasse insieme ai genitori per svuotare i loro salvadanai per depositare i loro risparmi sul libretto, ricevono dei piccoli regali.

Mostra artistica e homage a Karl Plattner

La tradizionale mostra prenatalizia nel 2018, presso la filiale in piazza Walther a Bolzano, ha avuto come tema “Interni – mondi interni in arte e letteratura “. Prendendo spunto dalle varie opere in chiave pittorica, letteraria e cinematografica, la mostra ha evidenziato quanto vari e differenziati possano rivelarsi questi “sguardi”, presentando una gamma molto variegata di soluzioni artistiche di autori dell’Euroregione Tirolo-Alto Adige-Trentino. Inoltre, l’evento è stato l’occasione per ricordare e rendere omaggio a Karl Plattner, personalità artistica di spicco degli anni del dopoguerra e nativo dell’Alto Adige, del quale nel 2019 ricorre il centenario della nascita. In omaggio a questo artista è stata organizzata una piccola mostra speciale con una selezione dal carattere privato dei suoi silenziosi interni. La mostra artistica rappresenta ogni anno un importante appuntamento volto a sottolineare l’impegno di vivere il ruolo di banca leader e di orientare il suo agire sempre a vantaggio del contesto territoriale e della sua gente.

Azioni di beneficenza

La banca, in collaborazione con l’associazione “Luce per la terza età”, ha messo in campo in Alto Adige un’azione di beneficenza per fornire un aiuto concreto a persone anziane socialmente disagiate ed in situazioni di bisogno. Per il Trentino ed il Veneto invece l’azione di beneficenza era a sostegno dei danneggiamenti causati dalle recenti calamità naturali. Seguendo il motto “Ogni donazione aiuta!”, i clienti



hanno avuto la possibilità di devolvere in beneficenza 1 euro a ogni prelievo presso gli sportelli bancomat della banca.

Politecnico di Milano

Il Gruppo dedica grande attenzione al tema del Mobile Payment e pertanto costituisce un onore ed è motivo di grande soddisfazione che la Sparkasse, nel 2018, sia stata scelta come sostenitore e sponsor ufficiale del prestigioso “Osservatorio Mobile Payment & Commerce” della rinomata School of Management Politecnico di Milano. L’osservatorio, nell’ambito della sua attività di ricerca, studia i sistemi innovativi di pagamento per i consumatori, concentrandosi in particolare su come il Mobile (inteso come lo smartphone) possa supportare l’attivazione del pagamento (Mobile Payment) oppure più fasi del processo di acquisto oltre al pagamento (Mobile Commerce).

Di seguito sono illustrate le sponsorizzazioni che, anche nel 2018, hanno visto il coinvolgimento del Gruppo Sparkasse e rappresentano, oltre a promuovere l’immagine e a rafforzare il legame con il territorio, anche uno strumento che agevola l’avvio di nuove relazioni commerciali.

Grande attenzione è riservata alle relazioni con la “Libera Università di Bolzano” (LUB) da parte del Gruppo. Infatti, il Gruppo è partner ufficiale del nuovo corso di laurea magistrale in Accounting e Finanza presso la LUB. Il corso di studio si sviluppa lungo due direttrici principali: quella dell’internazionalizzazione e quella della vicinanza ai bisogni espressi dall’economia altoatesina. Gli studenti più meritevoli potranno trascorrere il secondo anno della magistrale negli Stati Uniti presso la Zicklin School of Business del Baruch College (City University of New York) e ottenere un doppio titolo: quello italiano rilasciato dalla LUB e quello americano. La frequenza del secondo anno al Baruch College sarà possibile grazie al sostegno della Cassa di Risparmio che metterà a disposizione tre borse di studio (per coprire la tassa d’iscrizione all’università statunitense). In aggiunta, la Sparkasse conferirà anche un premio di laurea, da assegnare alla tesi più meritevole. Sparkasse è particolarmente lieta di essere partner ufficiale del nuovo corso di laurea che, tra l’altro, persegue l’obiettivo di avvicinare gli studenti alle best practices aziendali e di formare futuri manager.

Inoltre, grande è stato l’interesse per il progetto “Alternanza Scuola-Lavoro”: La banca in collaborazione con la Facoltà di Economia della LBU ha offerto una giornata di orientamento, imperniata su sei lezioni introduttive a varie tematiche di carattere finanziario, presso la Sparkasse Academy, alla quale hanno partecipato oltre 90 studenti degli istituti tecnici commerciali di lingua italiana e tedesca provenienti dall’intero territorio della provincia di Bolzano. In seguito a tale giornata di orientamento sono stati selezionati una cinquantina di ragazzi per un tirocinio presso le filiali della Sparkasse.

Da segnalare poi la grande partecipazione al convegno, svoltosi presso la Sparkasse Academy, sul tema “Bitcoin: Bolla o opportunità?”. Oltre 250 persone hanno seguito le delucidazioni e consigli dei relatori del convegno organizzato dalla Cassa di Risparmio in collaborazione con la LUB.

Inoltre, la Sparkasse ha ospitato, a titolo gratuito, presso la propria Academy, “ECER 2018” il più grande congresso a livello europeo nel campo delle Scienze della Formazione con oltre 2.900 professori, ricercatori, studenti ed esperti provenienti da 80 paesi, svoltosi dal 3 al 7 settembre 2018 a Bolzano su invito della LUB.

Infine, la Cassa di Risparmio, ha è stato rinnovato anche per l’anno accademico 2018/19 l’accordo di cooperazione con la LUB. La banca mette a disposizione dell’ateneo, a titolo gratuito, la sala conferenze, con una capienza di circa 150 persone, presso la “Sparkasse Academy”, la quale è utilizzata per le lezioni della Facoltà di Economia. La LUB a sua volta supporta la Cassa di Risparmio in diversi settori, tra cui nel campo della formazione e dell’aggiornamento professionale dei dipendenti della banca e dello sviluppo del personale.

Il settore economico è il naturale settore di riferimento operativo della Capogruppo. Per tale ragione collabora e sostiene molte associazioni professionali e di categoria e iniziative, anche legate alla formazione professionale.

Da oltre un ventennio, la Cassa di Risparmio è sponsor principale della Fiera di Bolzano, la quale è punto d’incontro per le imprese e crea opportunità concrete per diffondere conoscenze e professionalità fra il Nord e il Sud dell’Europa.



Di grande attualità e interesse è stato anche l'incontro "Forum Altoatesino dell'Economia", l'evento economico di riferimento in Alto Adige che tutti gli anni permette di entrare in contatto e dialogare con business partner interessanti ed è la piattaforma ideale per liberi professionisti, imprenditori, manager e "decision makers" con la Sparkasse "Main Sponsor". Relatori internazionali hanno dato nuovi impulsi e idee per il futuro. Il tema dell'edizione 2018 è stato "Eccellenza ed innovazione".

Come novità, nel 2018, la Sparkasse ha siglato un importante accordo di sponsoring con Confindustria Trento, l'associazione di categoria alla quale aderiscono oltre 600 aziende con 30.000 addetti. Occasione per presentare tale partnership è stata proprio l'assemblea annuale di Confindustria Trento, alla quale ha partecipato come relatore alla tavola rotonda l'Amministratore Delegato e Direttore Generale Nicola Calabrò, presentando Sparkasse quale banca territoriale di riferimento per le imprese trentine. Inoltre, nell'ambito della manifestazione Sparkasse si è presentata con la sua nuova e innovativa "filiale mobile" che ha consentito di mostrare ai massimi rappresentanti industriali e politici della provincia di Trento nonché ai numerosi imprenditori partecipanti, il nuovo concept di filiale "Guardare Avanti" di Sparkasse.

Nel 2018 la Cassa di Risparmio per la prima volta ha iniziato un rapporto di collaborazione a carattere promo-pubblicitario con ADCEC (Associazione dei dottori e commercialisti e degli esperti contabili delle tre Venezie) per la distribuzione del proprio marchio e dei servizi offerti, nonché per favorire il dialogo e la collaborazione tra commercialisti, banche ed imprese. Oltre 700 commercialisti da tutto il Nordest hanno partecipato all'evento che rappresenta l'apertura della stagione formativa dell'Associazione. Nell'ambito dell'accordo di partnership, Sparkasse contribuisce a caratterizzare il calendario formativo dell'ADCEC delle Tre Venezie, mettendo a disposizione il proprio know-how con interventi di relatori qualificati, nel corso di occasioni formative su tematiche di grande interesse per i professionisti e per i loro clienti, tra cui: finanza d'impresa; credito agevolato per le imprese; attività su mercati esteri, passaggio generazionale e mercati finanziari.

Particolare rilevanza è stata attribuita alle sponsorizzazioni in ambito sportivo con gli interventi a favore di diverse discipline e squadre sportive di primissimo livello, realizzate attraverso attività di supporto mirate e contraddistinte da una tradizione pluriennale.

Da anni la Cassa di Risparmio è un importante sponsor dell'HC Alto Adige Foxes nell'hockey su ghiaccio e del calcio con FC Südtirol/Alto Adige, squadre al top a livello nazionale e internazionale. L'Hockey Club Bolzano Foxes nel 2018 è diventato campione EBEL. Da ultimi in classifica, i Foxes scrivono una delle pagine più belle della propria storia.

A partire dalla stagione 2018 si è aggiunta la squadra di pallamano – Handball Meran e Pallacanestro Bolzano ASD.

Sono state riconfermate invece le sponsorizzazioni a Ritten Sport, HC Pustertal, Neruda Volley, AVS Alto Adige Südtirol, l'SSV Bozen Volley, SSV Brixen Handball, Trentino Volley, Aquile Basket Trento, Basket Club Bolzano e Pallacanestro Sisters.

La rilevanza rivestita sia in ambito nazionale che internazionale, consentono al Gruppo di sfruttare l'attività di sponsoring determinando una grande visibilità per il marchio Sparkasse.

A livello locale la Capogruppo è tra l'altro sponsor dell'Unione Sportiva Dilettantistica (USD) Bressanone Calcio, del FC Merano Calcio e dell'AC Trento. Queste associazioni rappresentano un punto di aggregazione giovanile nelle città di appartenenza svolgendo un ruolo sociale ed educativo ed operando attivamente sia nel settore giovanile che in quello agonistico.

Anche nel 2018 è proseguita l'attiva collaborazione con "Assisport Alto Adige", con l'intento di aiutare e sostenere i giovani talenti altoatesini la Capogruppo è da oltre 15 anni partner ufficiale della Südtiroler Sporthilfe, l'associazione che ha assecondato finora più di 1.400 giovani talenti sportivi.



Da circa 10 anni la Capogruppo è co sponsor dell'evento Ski World Cup Alta Badia, tre giorni all'insegna dello sport e del divertimento dove il protagonista indiscusso è lo sci, ma sono organizzati tanti eventi e appuntamenti collaterali per rendere ancora più ricco il long-weekend.

Altre sponsorizzazioni in ambito sportivo sono riconducibili al torneo di tennis internazionale "Sparkassen Trophy Cassa di Risparmio" che giunto alla sua 21esima edizione è considerato un importante torneo in terra battuta in Europa nonché uno dei migliori tornei Futures in assoluto a livello mondiale della sua categoria di cui la Capogruppo è sponsor principale della manifestazione dal 2005. Inoltre, la Capogruppo partecipa come sponsor principale al successo del torneo "Sparkasse ATP Challenger" a partire dal 2011, dove l'élite del tennis maschile mondiale gareggia nel Centro Tennis di Ortisei per vincere il titolo del rinomato torneo ATP.

Anche nel 2018 si è svolto lo "Sparkasse Golf Trophy", con due tornei, caratterizzati dalla partenza contemporanea della gara in formato "Shot Gun": le tappe sono state il Golf Club Passiria e il Golf Club Jesolo.

Anche nel 2018 la città di Bolzano ha ospitato la 23ª edizione del FINA DIVING Grand Prix con in gara i migliori atleti italiani. La rassegna internazionale FINA DIVING Grand Prix è da anni punto di ritrovo dei protagonisti della scena internazionale dei tuffi.

A fine novembre 2018 si è svolto nuovamente il WIRun Trento con più di 1.400 persone al via. Sparkasse è stata orgogliosa di aver partecipato a questa manifestazione, che rappresenta una corsa di solidarietà nei confronti delle vittime di violenza e per educare al rispetto delle donne.

Da sempre il Gruppo sostiene innumerevoli ed importanti operazioni culturali, fra le quali spiccano le attività teatrali, musicali e cinematografiche.

Nell'anno 2018 si è aggiunto un nuovo Sponsor partner di rilievo, il MART – Museo di arte moderna e contemporanea di Trento e Rovereto. Il Mart è un museo di prestigio internazionale caratterizzato dall'architettura di Mario Botta e da una collezione d'arte moderna tra le più importanti e ricche relative al Novecento italiano. A fianco della collezione permanente organizza parallelamente mostre temporanee, meeting, conferenze e attività collaterali, Sparkasse nell'ambito delle proprie azioni di responsabilità sociale intende proporre interventi in campo culturale, finalizzati alla sensibilizzazione e all'avvicinamento all'arte moderna e contemporanea, offrendo ai clienti ed azionisti Sparkasse la possibilità di avere dei biglietti gratuiti d'ingresso. Sparkasse utilizza inoltre le strutture del Museo per svolgere dei Convegni con clienti e consulenti Sparkasse.

Nell'ambito delle sponsorizzazioni culturali sono da citare inoltre il "Südtirol Classic Festival - Settimane Musicali Meranesi" rappresentano l'eccellenza degli eventi in Alto Adige e si caratterizzano per un programma di musica raffinata offerta da varie orchestre di primissimo livello.

A queste si aggiunge il "Südtirol Jazz Festival Alto Adige", uno degli eventi culturali più importanti dell'Alto Adige che per dieci giorni consecutivi porta il grande jazz in tutta la provincia di Bolzano nelle location più particolari: castelli, piazze e malghe. Oltre ai concerti in programma, nel 2018 sono stati organizzati 2 concerti ad hoc seguendo il motto "Jazz & Wine" per i clienti delle Filiali di Via Duca D'Aosta e Bressanone e d'intorni.

Sempre in ambito musicale, la Capogruppo è sponsor dell'Orchestra sinfonica Haydn di Bolzano e Trento e, sostiene da molti anni anche l'orchestra Symphonic Winds che rappresenta un riferimento nel panorama musicale europeo della musica per strumenti a fiato.

I concerti organizzati dall'orchestra a Bolzano, Merano, e Bressanone in concomitanza del Natale sono eventi molto apprezzati dalla clientela.

Sempre in ambito culturale il Gruppo è sponsor ufficiale del Südtiroler Kulturinstitut, del Teatro Stabile di Bolzano, del Teatro Cristallo, del Piccolo Teatro Carambolage di Bolzano, del Cortile- Theater im Hof, Merano Arte - edificio Cassa di Risparmio, e dell'Associazione Filmclub.



Inoltre, il Gruppo è stato sponsor dell'ultima edizione dell'International Mountain Summit (IMS) festival che raduna a Bressanone /Alto-Adige appassionati della montagna provenienti da tutto il mondo. Il tema centrale per l'edizione 2018 è stato "Meet.Mountain.People.Soul".

Il Gruppo quest'anno è stato anche sponsor dell'evento Rally Mendola History, la storica e prestigiosa gara automobilistica di Campionato Italiano ed Europeo della montagna.

La tabella di seguito riportata illustra un estratto delle attività di sponsorship/partnership intraprese dal Gruppo nel corso dell'anno 2018.

Tabella 59 - Sponsorship

Ambito Economico	
Main sponsor	Sponsor
Fiera di Bolzano Forum Altoatesino dell'Economia	Azienda di Soggiorno di Bolzano ADCEC Tre Venezie Confindustria Trento Libera Università di Bolzano Politecnico di Milano Südstern Young Leaders
Ambito Sportivo	
Main sponsor	Sponsor
Assisport Alto Adige – Südtiroler Sporthilfe F.C. Südtirol - Alto Adige HCB Alto Adige Foxes Sparkasse Golf Trophy Sparkassen Trophy ITF Futures- Torneo internazionale di Tennis Sparkasse ATP Challenger Val Gardena Südtirol – Torneo internazionale di Tennis	AC Trento AVS Alto Adige Südtirol Volley Aquila Basket Trento Basket Club Bolzano FC Merano Calcio Fina Diving Grand Prix HC Pustertal Neruda Volley Pallamanno maschile Handball Meran Pallamanno maschile SSV Brixen Pallacandestro Bolzano ASD Rally Mendola History Ritten Sport Sicross World Cup San Candido Ski World Cup Alta Badia SSV Bozen Volley Trentino Volley USD Bressanone Calcio WiRun
Ambito Culturale	
Main sponsor	Sponsor
International Mountain Summit (IMS) Orchestra Haydn Settimane Musicali Meranesi Südtirol Jazz Festival Alto Adige Symphonic Winds	Cortile-Theater im Hof Carambolage Filmclub Mart Merano Arte - edificio Cassa di Risparmio Südtiroler Kulturinstitut Teatro Stabile di Bolzano Teatro Cristallo



Nel 2017 l'importo complessivo erogato nell'ambito delle attività di sponsorship e partnership è stato pari a Euro 582.938 (rispetto a 536.623 nel 2016) come si evince dalla tabella di seguito riportati

Tabella 60 - Importi attività di sponsoring/partnership

	2018	2017	2016
Importi Sponsoring (IVA inclusa)	750.000	582.938	536.623

L'azione di beneficenza (partita nell'ultimo trimestre 2017 e conclusasi alla fine di febbraio 2018), promossa dalla Cassa di Risparmio e dalla Sporthilfe Alto Adige, ha riscosso grande successo. Seguendo il motto "Sostieni i giovani campioni di domani", i clienti della Cassa di Risparmio hanno avuto la possibilità di devolvere in beneficenza 1 euro a ogni prelievo presso gli sportelli Bancomat della Cassa di Risparmio. In questo modo, in soli pochi mesi, è stato possibile raccogliere la somma di 17.225 euro. A partire da questa somma la Cassa di Risparmio ha deciso di arrotondare l'importo a 20.000 euro.

Nell'ultimo trimestre 2018 la Cassa di Risparmio di Bolzano e l'associazione "Luce per la terza età" danno il via ad un'azione di beneficenza per fornire un aiuto concreto a persone bisognose in loco. A ogni prelievo presso gli sportelli Bancomat è possibile donare 1 euro. I fondi raccolti saranno destinati al sostegno di persone anziane socialmente disagiate ed in situazioni di bisogno.

Seguendo il motto "Ogni donazione ci aiuta!", i clienti hanno la possibilità di devolvere in beneficenza 1 euro a ogni prelievo presso gli sportelli Bancomat della Cassa di Risparmio. L'azione durerà fino al 28 febbraio 2019.

Anche nel 2018 è stata ospitata presso la filiale in piazza Walther a Bolzano la tradizionale mostra prenatalizia, dal titolo "*Interni – Mondì interni in arte e letteratura*" nella quale sono state esposte le opere di diversi artisti: Franz von Defregger, Josef Moroder Lusenberg, Tony Grubhofer, Giovanni Segantini, Alexander Koester, Albin Egger-Lienz, Wilhelm Volz, Rudolf Junk, Ulderico Giovacchini, Egon Schiele, Fortunato Depero, Tullio Garbari, Luigi Gigliotti Zanini, Ernst Nepo, Wilhelm Nicolaus Prachensky, Gerhild Diesner, Karl Plattner, Wilfried Kirschl, Norbert Drexel, Gotthard Bonell, Robert Bosisio, Esther Stocker, Bernd Oppl.

Nella mostra è stato reso omaggio a Karl Plattner, personalità artistica di spicco del dopoguerra e nativo dell'Alto Adige, del quale proprio nel 2019 ricorre il centenario della nascita. In occasione della mostra è stato pubblicato un catalogo, disponibile presso la filiale di piazza Walther a Bolzano e il tradizionale calendario artistico della Cassa di Risparmio disponibile in tutte le filiali.

L'evento "Cassa di Risparmio Kids Day by Piff Toys", svolto nel corso del 2018 e organizzato insieme a FC Südtirol/Alto Adige, ha registrato una partecipazione da record. Circa duecento bambini, provenienti da Vipiteno a Salerno, si sono radunati al centro sportivo di Maso Ronco ad Appiano per trascorrere un intero pomeriggio insieme allo staff tecnico e ai giocatori del FC Südtirol/Alto Adige.



Box-Fondazione Cassa di Risparmio.

Rilevante nelle attività promosse per il territorio è il ruolo della **Fondazione Cassa di Risparmio**, costituita nel 1992, che sostiene in particolare quei progetti e iniziative che rispecchiano un interesse generale per la provincia di Bolzano e che possono produrre un effetto di lungo periodo e di ampio beneficio per tutta la collettività. Nel corso del tempo e grazie al suo profondo impegno, la Fondazione si è assicurata un ruolo centrale nella promozione di settori quale l'arte, la ricerca scientifica, l'assistenza alle categorie socialmente deboli, nonché la filantropia, con l'obiettivo di continuare coerentemente su questa strada per lasciare delle tracce importanti a livello provinciale.

Grazie alle erogazioni della Fondazione sono state sottoposte ad opere di conservazione, risanamento e restauro chiese, cappelle, fortezze e castelli nel territorio; contemporaneamente sono stati sostenuti generosamente il settore teatrale e musicale oltre alle numerose esposizioni in musei e gallerie. Anche il settore della formazione, scienza, ricerca e la filantropia hanno beneficiato delle erogazioni della Fondazione, permettendo la riuscita di numerosi progetti e iniziative di respiro provinciale.

Per la lista completa delle organizzazioni e attività che beneficiano dei contributi della Fondazione si rimanda al seguente link: www.stiftungsparkasse.it.



GRI Content Index

GRI STANDARDS 2016	DESCRIZIONE	CAPITOLO DNF	PAGINA
102-1	Nome dell'organizzazione	Profilo del Gruppo	14
102-2	Brands, prodotti e servizi	Profilo del Gruppo	14
102-3	Sede principale/generale	Profilo del Gruppo	13
102-4	Regioni in cui opera l'organizzazione	Profilo del Gruppo	17
102-5	Aspetto proprietario e forma legale	Profilo del Gruppo	15
102-6	Mercati serviti	Profilo del Gruppo	17
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Performance economica	27
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	Lavoro e diritti umani	75
102-9	Descrizione della catena di fornitura (supply chain)	Catena di fornitura	99
102-10	Cambiamenti rilevanti nella catena di fornitura	Catena di fornitura	102
102-11	Approccio prudenziale/ Risk Management	Governance e gestione dei Rischi	48
102-12	Adesione ad attività economiche, sociali e ambientali rilevanti	Relazioni con la comunità	73; 114
102-13	Adesioni ad associazioni o organizzazioni	Relazioni con la comunità	112; 119
102-14	Lettera del vertice aziendale rivolta agli stakeholders	Lettera agli stakeholders	6
102-16	Valore, principi, norme e codici di condotta	Profilo del Gruppo	16
102-17	Meccanismi interni ed esterni per la richiesta di consulenza su comportamenti etici	Governance e gestione dei Rischi	52
102-18	Struttura di Governance dell'organizzazione	Governance e gestione dei Rischi	35
102-22	Composizione del più alto organo di Governo e dei suoi Comitati	Governance e gestione dei Rischi	36
102-25	Processi in essere volti ad impedire il conflitto d'interessi	Governance e gestione dei Rischi	26
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel processo di reporting di sostenibilità	Premessa metodologica	13
102-35	Politiche di remunerazione	Governance e gestione dei Rischi	53
102-36	Processo per la determinazione della remunerazione	Governance e gestione dei Rischi	53
102-40	Gruppi di stakeholders coinvolti dall'organizzazione	Stakeholders e Matrice di Materialità	21
102-41	Dipendenti coperti da contratto collettivo di lavoro	Governance e gestione dei Rischi	54
102-42	Processo di coinvolgimento degli stakeholders	Stakeholders e Matrice di Materialità	21
102-43	Modalità di coinvolgimento	Stakeholders e Matrice di Materialità	22
102-44	Identificazione dei temi rilevanti	Stakeholders e Matrice di Materialità	24
102-45	Bilancio consolidato	Profilo del Gruppo	10
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e de perimetro	Stakeholders e Matrice di Materialità	21
102-47	Temi materiali	Stakeholders e Matrice di Materialità	25
102-48	Rettifiche rispetto al report precedente	Premessa metodologica	12
102-49	Cambiamenti rilevanti rispetto al report precedente	Premessa metodologica	12
102-50	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	Premessa metodologica	11
102-51	Data pubblicazione del report più recente	Premessa metodologica	11
102-52	Periodicità di rendicontazione	Premessa metodologica	11
102-53	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul report	Premessa metodologica	125
102-54	Scelta dell'adozione "in Accordance" a tabella GRI	Premessa metodologica	11



GRI STANDARDS 2016	DESCRIZIONE	CAPITOLO DNF	PAGINA
102-55	Indice dei contenuti GRI	Nota metodologica	122
102-56	Documenti di certificazione esterna	Nota metodologica	126
103-1	Perimetro degli aspetti materiali interni all'organizzazione	Stakeholders e Matrice di Materialità	24
103-2	Approccio gestionale e le sue componenti	Tutti i capitoli	35; 45; 48; 52; 53; 55; 55; 59; 62; 65; 70; 71; 72; 75; 81; 83; 89; 92; 99; 105; 106;107; 112
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Governance e gestione dei Rischi	46
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Performance economica	32
201-4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Relazioni con la comunità	113
202-1	Rapporto tra stipendio standard e salario minimo suddiviso per genere, e il minimo locale nelle sedi operative più significative	Lavoro e Diritti umani	75
202-2	Percentuale di senior manager assunti e appartenenti alla comunità locale	Lavoro e Diritti umani	77
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Relazioni con la comunità	114
204-1	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali	Catena di fornitura	102; 103
205-1	Numero e percentuale delle attività valutate in merito al rischio di corruzione e i rischi significativi individuati	Governance e gestione dei rischi	45
205-2	Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	Governance e gestione dei rischi	58
205-3	Casi confermati di corruzione e azioni intraprese in risposta agli episodi di corruzione	Governance e gestione dei rischi	57
206-1	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, Antitrust, pratiche monopolistiche e relative sentenze	Governance e gestione dei rischi	57
301-1	Materie prime utilizzate per peso e volume	Ambiente e climate change	106
301-2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale di riciclo	Ambiente e climate change	107
302-1	Consumo energetico interno all'organizzazione	Ambiente e climate change	109
303-1	Prelievo totale di acqua per fonte	Ambiente e climate change	107
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Ambito 1)	Ambiente e climate change	111
306-2	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	Ambiente e climate change	108
307-1	Valore multe e n. sanzioni per mancato rispetto dei regolamenti e delle leggi in materia ambientale	Ambiente e climate change	105
401-1	Numero totale di dipendenti e tasso di nuove assunzioni e di turn over del personale	Lavoro e Diritti umani	76
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time	Lavoro e Diritti umani	54
401-3	Tasso di rientro al lavoro e di mantenimento dopo il congedo parentale, suddiviso per genere	Lavoro e Diritti umani	82
403-2	Tipologie e tasso d'infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e n. totale di decessi suddivisi per genere e per area geografica	Lavoro e Diritti umani	96
404-1	Ore medie di formazione annua per i dipendenti, suddiviso per genere e categoria	Lavoro e Diritti umani	85
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti	Lavoro e Diritti umani	86
404-3	Percentuale dei dipendenti che ricevono valutazioni delle performance	Lavoro e Diritti umani	87



GRI STANDARDS 2016	DESCRIZIONE	CAPITOLO DNF	PAGINA
405-1	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette	Governance e gestione dei rischi	41; 43
405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categorie e suddiviso per aree geografiche rilevanti	Lavoro e Diritti umani	90
406-1	Numero di reclami legati a rapporti di lavoro	Lavoro e Diritti umani	91
407-1	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata	Lavoro e Diritti umani	100
413-1	Percentuale delle attività per cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e implementati i programmi di sviluppo	Relazioni con la comunità	116
415-1	Valore totale dei contributi politici per paese e beneficiario	Relazioni con la comunità	113
417-2	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni ed etichettature di prodotti e servizi	Governance e gestione dei rischi	57
417-3	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari inerenti alle attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione, suddiviso per tipologia	Governance e gestione dei rischi	57
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	63
419-1	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti	Governance e gestione dei rischi	57
GRI G4 (2013) - FINANCIAL SERVICES SECTOR DISCLOSURE	DESCRIZIONE	CAPITOLO DNF	PAGINA
FS6	Percentuale del portafoglio per linee di business, per regione, dimensione e settore	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	66
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali Clienti (valore monetario)	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	73
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali Clienti (valore monetario)	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	73
FS14	Iniziative per favorire l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate	Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	74



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

Servizio legale
Via Cassa di Risparmio 12
I-39100 Bolzano

Tel. 0471 231359

E-mail: info@sparkasse.it



Relazione della società di revisione



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via della Rena, 20
39100 BOLZANO BZ
Telefono +39 0471 324010
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267

*Al Consiglio di Amministrazione della
Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 12 marzo 2019 (di seguito anche la "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*", opzione "*core*", definiti nel 2016 dal GRI – *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards") e i supplementi di settore "*Financial Services Sector Supplements*" (nel seguito "Linee Guida GRI").

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche 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.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Cagliari Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.345.200,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vitor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria
31 dicembre 2018

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

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e alle Linee Guida GRI. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi *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 Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche 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 incluse nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.



Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria
31 dicembre 2018

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, lettera 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 al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le società Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. e Sparim S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", opzione "core", definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e i supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements".



Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano
Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria
31 dicembre 2018

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

Bolzano, 19 marzo 2019

KPMG S.p.A.



Andrea Rosignoli
Socio

