

Dichiarazione
Consolidata Non Finanziaria



Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020 ai sensi del D. Lgs. n.254/2016

Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano



Indice

Lettera agli stakeholder	7
Sintesi dei risultati del 2020	9
Nota Metodologica	11
1. Profilo del Gruppo	19
1.1 Visione e valori	21
1.2 Modello di business del Gruppo	22
2. Stakeholder e Matrice di Materialità	27
3. Performance economica	38
3.1 Principali risultati del 2020	38
3.2 Valore economico generato e distribuito	41
4. Governance e gestione dei rischi	47
4.1 Governance	47
4.2 Sistema dei controlli interni	57
4.3 Gestione dei rischi	58
4.4 Politiche interne adottate in materia di conflitti di interesse e di controlli sulle attività di rischio nei confronti di soggetti collegati	61
4.5 Politiche di remunerazione e incentivazione	62
4.6 Antitrust	64
4.7 Compliance	65
4.8 Integrità ed etica	67
4.8.1 Codice Etico e di comportamento	68
4.8.2 Anticorruzione - Modello di Organizzazione e Gestione (D. Lgs. 231/2001)	70
4.8.3 Antiriciclaggio	72
4.9 Gestione dei reclami	76
5. Prodotti, servizi e relazioni con la clientela	80
5.1 Innovazione e qualità dell'offerta	80
5.2 Trasparenza e contrattualistica	85
5.3 Tutela e sicurezza dei dati personali	86
5.4 Inclusività, accesso al credito e finanza sostenibile	87
6. Lavoro e diritti umani	91
6.1 Politiche e sostegno dell'occupazione	91
6.2 Welfare e qualità della vita in azienda	98
6.3 Formazione e sviluppo professionale	100
6.4 Diversità e inclusione	107
6.5 Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro	111
7. Catena di fornitura	120
8. Ambiente e Climate Change	127
8.1 Gestione responsabile delle risorse	128
8.2 Gestione dei rifiuti	130
8.3 Emissioni atmosferiche e consumi energetici	131
9. Relazioni con la comunità	136
GRI Content Index	144



Contatti	149
Relazione della società di revisione	150

Indice delle Tabelle

Tabella 1 - Principali risultati economici, sociali e ambientali	9
Tabella 2 - Temi rilevanti ed ambito di riferimento previsto dal D. Lgs. 254/2016. Stakeholder impattati e Sustainable Development Goals per l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite	13
Tabella 3 - Entità controllate della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano	19
Tabella 4 - Categorie rilevanti di stakeholder del Gruppo	28
Tabella 5 - Matrice di influenza e interesse per la classificazione degli stakeholder	28
Tabella 6 - Temi rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder	32
Tabella 7 - Principali rischi generati o subito connessi ai temi non finanziari	35
Tabella 8 - Evoluzione dei crediti deteriorati	38
Tabella 9 - Fondi propri e i coefficienti di vigilanza	38
Tabella 10 - Principali grandezze finanziarie del Gruppo	39
Tabella 11 - Prospetto di determinazione e distribuzione del valore economico	42
Tabella 12 - Composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	53
Tabella 13 - Composizione del Collegio Sindacale della Capogruppo (membri effettivi)	54
Tabella 14 - Sanzioni inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti	67
Tabella 15 - Adozioni di codici e principi in ambito di attività economiche, sociali e ambientali rilevanti	68
Tabella 16 - Formazione erogata in materia di integrità ed etica	68
Tabella 17 - Reclami per tipologia di prodotto	77
Tabella 18 - Principali Finanziamenti/Prodotti con finalità sociali	88
Tabella 19 - Numero di dipendenti per qualifica	92
Tabella 20 - Dipendenti per tipologia contrattuale ed area geografica	93
Tabella 21 - Senior Manager della comunità locale	94
Tabella 22 - Numero assunzioni per qualifica e genere	95
Tabella 23 - Numero assunzioni per qualifica ed età	96
Tabella 24 - Numero assunzioni per qualifica e area geografica	96
Tabella 25 - Turnover per qualifica e genere	97
Tabella 26 - Turnover per qualifica ed età	97
Tabella 27 - Turnover per qualifica e area geografica	97
Tabella 28 - Rientro dopo il congedo parentale	99
Tabella 29 - Numero di ore dedicate alla formazione suddivise per qualifica	102
Tabella 30 - Numero di partecipazioni alla formazione suddivise per qualifica [1]	102
Tabella 31 - Ore di formazione medie per partecipante e ore di formazione medie per dipendente suddivise per qualifica	103
Tabella 32 - Programmi/Corsi per la gestione delle competenze	104
Tabella 33 - Numero e percentuale di dipendenti valutati	106
Tabella 34 - Percentuale di avanzamenti di carriera	107
Tabella 35 - Diversità dei dipendenti	108
Tabella 36 - Rapporto tra la retribuzione media lorda delle donne rispetto a quella degli uomini per qualifica	109
Tabella 37 - Vertenze in materia di rapporti di lavoro ed episodi discriminatori	109
Tabella 38 - Dipendenti iscritti ai sindacati	110
Tabella 39 - Assenze per motivi sindacali	110
Tabella 40 - Addetti alla gestione delle emergenze: incarichi speciali	113
Tabella 41 - Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, numero di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero di decessi suddivisi per area geografica	116
Tabella 42 - Distribuzione spese relative ai fornitori per settore merceologico	123



Tabella 43 - Distribuzione territoriale dei fornitori	124
Tabella 44 - Materiali utilizzati rilevanti per il Gruppo	128
Tabella 45 - Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato	129
Tabella 46 - Prelievo totale di acqua per fonte	129
Tabella 47 - Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti	130
Tabella 48 - Consumo energetico interno al Gruppo	131
Tabella 49 - Flotta auto: Km annuali percorsi e relative emissioni per tipologia[1]di mezzo	132
Tabella 50 - Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1	133
Tabella 51 - Emissioni indirette di gas a effetto serra - SCOPE 2	133
Tabella 52 - Elenco Associazioni	136
Tabella 53 - Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	137
Tabella 54 - Sponsorship	142
Tabella 55 - Importi attività di sponsoring/partnership	142



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 quinta “Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario” del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano ed illustra quelle che sono le politiche messe in atto ed i risultati conseguiti in riferimento al modello aziendale, alle politiche, le performance ed i rischi relativi a tematiche rilevanti l'ambito ambientale, sociale o attinenti al capitale umano.

Il periodo di riferimento che viene rendicontato all'interno riguarda un anno molto particolare per tutti noi. Dopo anni in cui abbiamo affrontato, con successo, sfide di natura diversa per competere sul mercato, migliorare il livello di servizio offerto ai clienti e ridurre i rischi, ci siamo trovati di fronte ad un evento inatteso come l'emergenza sanitaria rappresentata dalla diffusione del Coronavirus. Lo sviluppo pandemico dei contagi ha fatto ben presto capire che sarebbero seguiti impatti pesanti per la società civile con gravi condizionamenti, per la vita quotidiana, le relazioni sociali e i cicli economici.

Possiamo rassicurarVi con soddisfazione che il Gruppo ha saputo reagire per garantire una continuità operativa e mettere in condizioni di sicurezza i propri clienti e dipendenti. Il Consiglio di Amministrazione ha rivolto particolare attenzione agli sviluppi della crisi invitando il management a monitorare i possibili effetti e ricadute sul Gruppo. Crediamo di aver assicurato il giusto equilibrio nel sostenere i nostri clienti ed il territorio e non aver esposto il nostro Gruppo a rischi non adeguati.

Siamo molto soddisfatti dei risultati del nostro Gruppo - con un utile netto di 30,3 milioni di euro (+3%) a livello di gruppo e di 29 milioni (+7%) a livello individuale – numeri che dimostrano una capacità di svolgere il proprio ruolo anche in una situazione complessa come quella attuale, confermando le proprie doti di redditività, efficienza e solidità. Abbiamo nel contempo realizzato accantonamenti sui rischi di credito basati su determinazioni di particolare prudenza che ci permetteranno di affrontare le incognite future derivanti della crisi con serenità.

Sparkasse ha anche avvertito l'esigenza di partecipare attivamente alle iniziative di solidarietà dando il suo sostegno a diverse istituzioni. Già nel mese di marzo 2020 abbiamo deciso di effettuare due donazioni molto importanti di 250.000 euro cadauna. Si tratta di un apporto a favore della Caritas per aiutare persone bisognose e in difficoltà, mentre la seconda donazione è stata invece rivolta a sostenere le attività svolte dall'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, la quale ha così potuto acquistare attrezzature tecnologiche. Al Gruppo Volontarius, rete no profit, Sparkasse ha elargito 25.000 euro a sostegno di spese impreviste che l'associazione ha dovuto affrontare. Inoltre, è stata lanciata un'azione di beneficenza a favore della Caritas: Seguendo il motto “Ogni donazione ci aiuta!”, i clienti hanno avuto la possibilità di devolvere in beneficenza 1 euro a ogni prelievo presso gli sportelli Bancomat della Cassa di Risparmio. In pochi mesi sono stati raccolti quasi 30.000 euro. La Cassa di Risparmio ha deciso poi di incrementare l'importo a 50.000 euro.

La concessione delle moratorie, che ha riguardato un controvalore di finanziamenti di circa 1,7 miliardi di euro ha consentito a molti clienti di destinare le proprie risorse finanziarie a necessità prioritarie.

L'attenzione al cliente, ai bisogni e alle necessità delle famiglie, degli imprenditori e dei professionisti è stata sempre la nostra priorità. In tal contesto sono doverosi i complimenti e ringraziamenti a tutti i dipendenti del Gruppo che hanno e stanno investendo molte energie in una consulenza proattiva per agevolare al massimo la clientela, fornendo servizi e prodotti e assistenza qualificata, anche tramite i canali remoti.

Da oltre 165 anni siamo impegnati a sostenere gli investimenti nei territori dove siamo presenti per stimolare i processi di crescita economica. Da tempo abbiamo avviato un percorso per integrare le tematiche riguardanti la sostenibilità nell'operatività aziendale.

La salvaguardia dell'ambiente, l'utilizzo razionale delle risorse naturali, insieme allo sviluppo sostenibile sono tematiche di grande interesse, alle quali stiamo dedicando molta attenzione. Nel corso del 2020 è nata



la linea Sparkasse Green, dove la Banca si è posta un obiettivo ambizioso: far incontrare il mondo dei finanziamenti e del risparmio con quello della sostenibilità ambientale. Un nuovo modo di fare banca che coniuga valore economico con quello ambientale. Con l'intento di valorizzare la propria vocazione etica verso il Green Banking, e per dare un impulso e sostegno alla Green Economy, Sparkasse ha deciso di sviluppare e promuovere iniziative in tema di sostenibilità, lanciando anche la nuova linee di prodotti e servizi, dedicata a tutte le tipologie di clienti.

Un ringraziamento va ai nostri stakeholder, agli Azionisti, in particolare al nostro socio di riferimento, la Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano – che riveste un importante ruolo di congiunzione con il tessuto sociale - alle Casse e Fondazioni nazionali ed esteri, ai Clienti, agli Enti, alle Associazioni e ai Fornitori, ma anche alle Istituzioni, con le quali il rapporto è sempre stato in uno spirito di fattiva collaborazione. Comprendere e recepire i bisogni e le istanze degli stakeholder rappresenta un aspetto fondamentale per la creazione di valore condiviso.

Intendiamo proseguire il nostro cammino con concretezza, vogliamo essere a fianco delle persone, delle famiglie e dell'imprenditoria. Questo ci ha sempre permesso, attraverso tre secoli, di essere parte attiva della storia del nostro territorio.

Cercare di soddisfare al meglio gli interessi dei nostri stakeholders è la nostra missione. Siamo fiduciosi e sapremo rimanere concentrati nel nostro sforzo, facendo leva sul patrimonio di competenza e sulla serietà che abbiamo costruito negli anni. Ci impegniamo ad essere sempre un punto di riferimento.

Cordialmente,

Gerhard Brandstätter
Presidente

Carlo Costa
Vicepresidente



Sintesi dei risultati del 2020

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 quarta 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 2020. Tali risultati e le politiche aziendali adottate per il raggiungimento degli stessi verranno illustrati nel dettaglio nei successivi capitoli del presente documento.

Tabella 1 - Principali risultati economici, sociali e ambientali

SOCI			
Capitale Sociale € 469.330.500	N. Soci 25.154	N. Azioni Ordinarie 60.952.013	Compagine azionaria "Mercato" 33,79%

RISULTATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI		
Valore economico generato € 226,6 mln	Valore economico distribuito € 162,1 mln	Valore economico trattenuto € 63,60
CET1 Ratio 13,83%	NPL ratio (netto) 1,76%	LCR 154,59%

CLIENTI	
N. Filiali Totali 108	N. Reclami (ricevuti) 119

DIPENDENTI		
N. Dipendenti 1.285	N. Dipendenti Contratto a tempo indeterminato 1.272	Dipendenti Donne 51,05%
Quadri Direttivi Donne 30,46%	Ore Formazione Erogate 60.813	Ore medie Formazione Per Dipendente 47,3



FORNITORI		
N. Fornitori 1.195	N. Fornitori Locali 1.018	Tot. Importo Fatturato (IVA esclusa) 48.979.390

AMBIENTE		
Consumo di carta (Var. annua) 0,73%	Rifiuti prodotti (Var. annua) 222,8%	Rifiuti non pericolosi (Var. annua) -100,0%
Energia elettrica da fonti rinnovabili (% su totale) 100%	Fonti energetiche rinnovabili (% su totale) 67%	Consumo di acqua 8.039 metri cubi

COLLETTIVITÀ
Sponsorizzazioni, elargizioni e liberalità (IVA inclusa) € 3,8 mln.

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



Nota Metodologica

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

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

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

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

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

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

I criteri di valutazione adottati per l'inclusione di ciascuna società del Gruppo nel perimetro di rendicontazione considerano le caratteristiche delle società sulla base degli impatti sociali e ambientali generati, l'apporto al Bilancio Consolidato in termini patrimoniali e reddituali e il numero di dipendenti. In particolare, il perimetro di rendicontazione comprende tutte le società controllate dalla Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. e consolidate con il metodo integrale al 31 dicembre 2020 nel bilancio consolidato di Gruppo ossia, le società Sparim S.p.A. (società del Gruppo controllata al 100%), Raetia SGR S.p.A. (in liquidazione, società del Gruppo controllata al 97,815%) e Sparkasse Haus S.r.l. (società controllata al 100%), il Fondo Immobiliare Dolomit, la società veicolo Fanes S.r.l.. Le eventuali eccezioni, sulla base di un principio di rilevanza¹, sono opportunamente indicate all'interno del documento. Si segnala che nel periodo di rendicontazione, illustrato nella presente Dichiarazione, il Gruppo non ha subito alcuna significativa modifica dal punto di vista della natura di business e nell'articolazione del Gruppo stesso.

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

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



2020 (dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020) e sono stati raccolti e/o stimati² con riferimento al medesimo periodo.

Al fine di permettere un raffronto dei dati nel tempo, come suggerito anche nel Decreto, vengono riportati, ove disponibili e opportuno, i valori degli stessi indicatori relativi al biennio precedente (2018 e 2019). Inoltre, per garantire l'affidabilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono opportunamente segnalate nel documento.

La Capogruppo, in considerazione anche di quanto precedentemente anticipato, ha deciso di adottare specifiche linee guida formulate dai più autorevoli organismi nazionali/internazionali e riconosciuti dal legislatore nazionale e comunitario. In particolare, la presente Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta in conformità ai *GRI Standards: opzione Core*. I *GRI Sustainability Reporting Standards* del Global Reporting Initiative (GRI) costituiscono il principale riferimento internazionale in materia di reporting delle informazioni non finanziarie. Per quanto riguarda lo Standard specifico GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) è stata adottata la più recente versione del 2018. Inoltre, sono stati presi in considerazione le "*Financial Services Sector Disclosures*", specifiche pubblicate dal GRI nel 2013.

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

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

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

La selezione delle *disclosure* da rendicontare è stata condotta sulla base del principio di rilevanza che una determinata tematica ha sia per il Gruppo sia per gli stakeholder di riferimento. In particolare, per l'individuazione dei temi rilevanti è stato adottato il procedimento descritto nel dettaglio all'interno del successivo capitolo "Stakeholder e Matrice di Materialità". Oltre alla valutazione e conseguente dichiarazione delle strategie e degli impatti che l'organizzazione riporta in relazione all'analisi di materialità, la definizione dei temi rilevanti è condotta anche sulla base del modello organizzativo e gestionale del Gruppo, compresi i modelli aziendali di prevenzione dei reati adottati ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che siano rilevanti nella gestione dei temi socio-ambientali indicati dal Decreto.

Per la selezione delle tematiche non finanziarie analizzate nell'ambito dell'attività di *engagement* è stato preso in considerazione anche il documento «*Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*», pubblicato dal GRI nel 2013, con particolare riferimento al *Banks, Diverse Financials and Insurance sector* e ad un'analisi di *benchmarking* condotta su un campione di entità appartenenti al Settore bancario e finanziario.



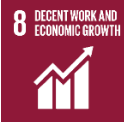


² Le informazioni fornite in merito ad alcune *disclosure* possono essere il risultato di stime effettuate per far fronte all'indisponibilità di talune informazioni oppure all'onerosità del processo di reperimento delle stesse. Laddove si è proceduto a riportare valori stimati vengono fornite specifiche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










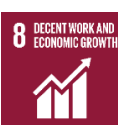




Nella Dichiarazione sono integrati i *Sustainable Development Goals* (SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, associandoli alle tematiche non finanziarie considerate rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder.

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

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

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



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

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

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

Rispetto all'esercizio precedente, nella presente rendicontazione è stata prestata particolare attenzione alla **crisi pandemica COVID-19 attraverso l'illustrazione degli impatti sui temi rilevanti**. Difatti, come osservato dall'ESMA nel "*Public Statement – European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports*" dello scorso 28 ottobre 2020³, la pandemia COVID-19 ha avuto un impatto pervasivo sulle

³ L'ESMA osserva che le crisi sanitarie come la pandemia COVID-19 aumentano ulteriormente l'importanza di fornire trasparenza sulle questioni relative ai dipendenti, soprattutto per quanto riguarda la salute e la sicurezza. Nel contesto della COVID-19, tra gli



attività degli emittenti in relazione alle questioni non finanziarie trattate nella DNF (ossia questioni ambientali, sociali e dei dipendenti, rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione). In tale prospettiva, si è fornita disclosure sulle conseguenze della pandemia e sulle azioni di mitigazione adottate in relazione ad essa.

Inoltre, sono stati adottati i seguenti principali adeguamenti metodologici:

- a) introduzione di specifici standard di rendicontazione volti all'illustrazione della gestione della Fiscalità (GRI 207);
- b) introduzione di uno specifico standard di rendicontazione concernente i Piani pensionistici (GRI 201-3)
- c) adozione della versione più recente del 2018 per gli Standard specifici relativi alla Salute e Sicurezza sul lavoro (GRI 403).

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

Rispetto alla precedente DNF del Gruppo, quest'anno le attività di coordinamento del processo finalizzato alla predisposizione della presente Dichiarazione sono state svolte dalla Divisione Organizzazione. 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 2021.

Si specifica che la Capogruppo ha deliberato di pubblicare la Dichiarazione Non Finanziaria in una "relazione distinta". A tale riguardo, il Decreto 254/2016 stabilisce che la predetta relazione distinta deve essere pubblicata presso il Registro delle imprese, a cura degli amministratori, congiuntamente alla relazione consolidata sulla gestione. Tale termine deve essere inteso quale termine massimo di pubblicazione. La Capogruppo provvede altresì al deposito della relazione distinta presso la sede sociale congiuntamente alla relazione sulla gestione nei termini previsti dall'articolo 2429, comma 3, del codice civile.

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

Nel rispetto di quanto previsto dalle disposizioni, la Dichiarazione Non Finanziaria consolidata del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è stata oggetto di un esame limitato ("*limited assurance engagement*" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche SpA ai sensi dell'art. 3 co. 10 del D. Lgs. 254/2016. Gli esiti dell'esame effettuato dalla Società di Revisione Deloitte & Touche SpA che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato un'apposita relazione circa la conformità delle informazioni fornite nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario redatta dal Gruppo ai sensi del D. Lgs. 254/2016 riportata alla fine del presente documento. Deloitte & Touche SpA è il Revisore legale della Banca, il cui mandato scade con l'esercizio 2027.

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



Cassa di Risparmio di Bolzano
S.p.A.

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



1.

Profilo del Gruppo





1. Profilo del Gruppo

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

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

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

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

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

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

Rientrano pertanto nell’area di consolidamento integrale⁴, oltre alla Capogruppo, le società Sparim S.p.A., Raetia SGR S.p.A. in liquidazione, Sparkasse Haus S.r.l., il Fondo immobiliare chiuso Dolomit in liquidazione, e, dal 1° gennaio 2014, a seguito dell’introduzione del nuovo IFRS 10, la società veicolo delle operazioni di cartolarizzazione, Fanes S.r.l. In particolare, si precisa che:

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

⁴ L’area di consolidamento, così come identificata dal principio contabile IFRS 10 che ha sostituito i principi previsti dallo IAS 27, è da intendersi costituita dalla società controllante e dalle società, anche se esercitanti attività dissimili, in ogni caso controllate dalla Capogruppo. Tale controllo, in presenza di particolari condizioni, si ha quand’anche essa non possieda che la metà o una quota minore dei voti esercitabili in assemblea. Si ha inoltre il controllo di un’altra entità quando contemporaneamente si detengono il controllo sulle attività rilevanti dell’entità medesima, si è esposti o si beneficia dei rendimenti variabili derivanti dal rapporto con l’entità medesima, e si ha la capacità di esercitare il proprio potere sull’entità per incidere sull’ammontare dei suoi rendimenti.



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

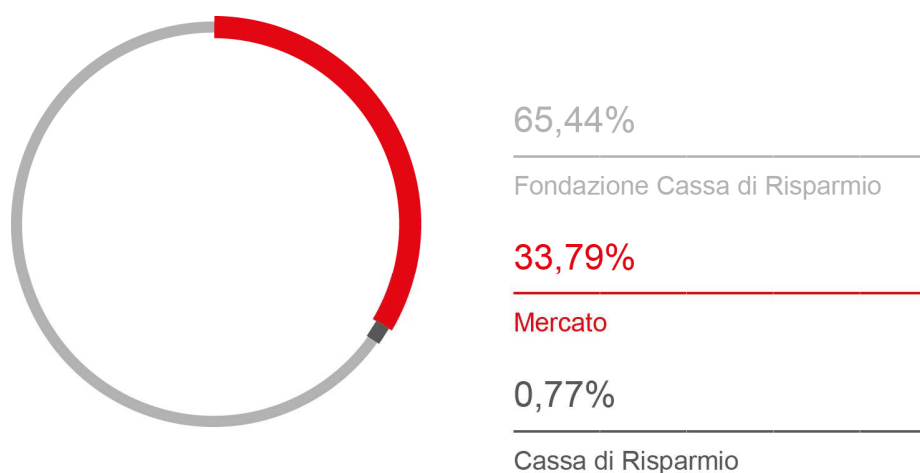
Con riferimento al perimetro di consolidamento ai fini della redazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria si precisa che il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è costituito, nel rispetto delle disposizioni al riguardo emanate, da:

- Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. (di seguito anche “Capogruppo” o “Banca”);
- Sparim S.p.A.;
- Raetia SGR in liquidazione;
- Sparkasse Haus S.r.l.;
- Fondo Immobiliare Dolomit;⁵
- Fanes S.r.l.

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

Alla data del 31.12.2020 l'azionariato della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano risulta così composto:

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



La compagine azionaria vede la Fondazione Cassa di Risparmio come azionista di maggioranza della Capogruppo con il 65,44% delle quote. Il 33,79% è invece distribuito tra 25 mila azionisti che provengono principalmente dall'Alto Adige e costituiscono il capitale primario della Banca. Alcuni degli azionisti si sono riuniti in due associazioni: “Sindacato di voto Piccoli Azionisti Cassa di Risparmio” e “Sette Api”. Al 31.12.2020 la banca detiene una quota dello 0,77% delle azioni nel Portafoglio di proprietà.

⁵ Le entità Fondo Immobiliare Dolomit- e, Fanes S.r.l considerate le loro caratteristiche e i rapporti di controllo detenuti dalla Cassa di Risparmio sulle stesse entità, sono rilevanti ai soli fini dei temi descritti nel capitolo 1 ‘Profilo del Gruppo’ e capitolo 3 ‘Valore economico generato e distribuito’.



1.1 Visione e valori

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

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

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

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

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

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

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

- **Onestà:** intesa come la dedizione e la cura applicata allo svolgimento delle proprie mansioni. Rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività del Gruppo ed è elemento essenziale della gestione aziendale per l'instaurazione di rapporti trasparenti e basati sulla fiducia.
- **Imparzialità:** il Gruppo si impegna al rispetto dei principi di imparzialità e lealtà, evitando ogni discriminazione ed arbitrio, sia nell'espletamento delle mansioni da parte dei collaboratori, sia nei rapporti con tutti gli interlocutori, tenendo una condotta ispirata all'integrità morale.
- **Legalità:** intesa come l'impegno ad assicurare il rispetto della legislazione nazionale e sovranazionale vigente, dei provvedimenti delle Autorità e della normativa interna aziendale.
- **Trasparenza:** le informazioni diffuse circa la situazione economico-finanziaria della Banca e del Gruppo devono essere veritiere, chiare, trasparenti e comprensibili, senza privilegiare alcun interlocutore. I Destinatari sono tenuti a rispettare il principio di trasparenza, intesa come chiarezza, competenza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni che possano trarre in inganno o generare equivoci con riferimento alle operazioni compiute per conto della società.



- Eccellenza: il personale, per ottenere risultati eccellenti, è tenuto ad adempiere alle proprie mansioni con diligenza e accuratezza, supportato dall'impegno per attuare continui miglioramenti e dall'entusiasmo nell'affrontare nuove sfide.
- Creazione di valore per gli azionisti: tutti i Destinatari orientano il proprio operato al perseguimento di tale obiettivo, al fine di salvaguardare e accrescere il valore dell'impresa, finalizzato alla remunerazione del rischio assunto dagli azionisti stessi.

Il Gruppo si impegna a gestire in maniera efficace ed efficiente il proprio impatto sull'ambiente. In tale ottica gli obiettivi sono: riduzione dei consumi di energia e materiali di facile consumo, efficientamento della gestione dei rifiuti, miglioramento della mobilità aziendale e riqualificazione energetica degli edifici. A ciò si aggiunge la ricerca permanente di soluzioni innovative ed efficaci in campo ambientale, inclusa l'offerta di prodotti e servizi specifici da offrire alla clientela.

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

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

Dopo la revisione integrale del testo del Codice, deliberata a novembre 2019 è stato integrato il paragrafo "Rapporti con i partner commerciali – condivisione di spazi lavorativi" in seguito alla nuova partnership con Alperia, che prevede la condivisione degli spazi lavorativi presso la filiale di Vicenza.

1.2 Modello di business del Gruppo

Il Gruppo 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 31.12.2020, da 107 filiali in Italia (una nuova apertura nel 2020), alle quali si aggiunge la sede di Monaco di Baviera. Le filiali sono così ripartite tra le varie aree geografiche:



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



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

La Capogruppo opera nei seguenti settori commerciali:

- **Clientela Retail ed Imprese:** con circa 200.000 clienti l'area Retail Banking ed Imprese rappresenta il *core* business delle attività della Capogruppo, si rivolge ai privati e alle aziende di medie e piccole dimensioni, per le quali il contatto con un interlocutore in loco è particolarmente rilevante e che, a tal fine, vengono seguite da consulenti specializzati (Consulenti "Small Business Banking per le piccole e consulenti Imprese per quelle medie"), in grado di offrire loro un servizio competente e professionale;



- **Private Banking:** si estrinseca nell'offerta di consulenza accurata e professionale con un'analisi dettagliata delle esigenze dei clienti "Private", al fine di fornire soluzioni personalizzate per la gestione del patrimonio, sfruttando la rete di professionisti esperti nell'ambito degli investimenti;
- **Corporate Banking e Servizi per l'Estero:** l'offerta è rivolta ad imprese di grandi dimensioni che necessitano di una consulenza più articolata e comprende, oltre ai prodotti tradizionali, l'intera gamma di servizi finanziari, da quelli classici a quelli più evoluti, quali finanziamenti strutturati, project finance, ecc. Dal 2018 è disponibile un nuovo servizio per la clientela aziendale, l'"International Desk", pensato in particolare per tutte quelle aziende che lavorano con l'estero, in grado di offrire un elevato livello di servizio e competenze specialistiche;
- **Direct Banking:** l'area in esame si estrinseca nell'offerta di servizi di on-line banking con una gamma di prodotti dedicati - tramite il canale "*Dolomiti Direkt*", nata nel 2012.

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

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

Sparim S.p.A.

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

Raetia SGR S.p.A.

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

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

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

Sparkasse Haus S.r.l.⁶

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

Il percorso virtuoso intrapreso dalla Banca negli ultimi anni, finalizzato al miglioramento della redditività, della riduzione dei rischi ed al rafforzamento della solidità patrimoniale, rappresenta una solida base di partenza su cui costruire un ambizioso piano di crescita. Infatti, a partire dagli ultimi mesi del 2020 la Banca è fortemente impegnata nell'elaborazione di un nuovo piano di crescita sostenibile – Piano industriale 2021 – 2023 – i cui lavori termineranno orientativamente nei primi mesi del 2021.

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

Mehr Bank.
Più Banca.

2.

Stakeholder e Matrice di Materialità





2. Stakeholder e Matrice di Materialità

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

Con lo scopo di individuare le tematiche di maggior rilevanza – “*material*” – per il Gruppo e per gli *stakeholder* del Gruppo si è condotta la fase di *Stakeholder engagement* tenuto conto di quanto previsto dai *GRI Sustainability Reporting Standards* e dal documento «*Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*», con particolare riferimento al *Banks, Diverse Financials and Insurance sector*.

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

Il processo realizzato per la definizione della Matrice di materialità è stato condotto coinvolgendo i responsabili delle Funzioni aziendali della Capogruppo che si interfacciano in misura maggiore con gli *stakeholder* del Gruppo (Servizio Segreteria societaria/Azionisti; Servizio Personale/Dipendenti; Servizio Acquisti/Fornitori; Dir. Commercial banking/ Clientela Retail; Dir. Corporate banking/Clientela Corporate; Dir. Private banking/Clientela Private; Servizio Tesoreria Unica/Clientela – Enti; Servizio Comunicazione /Collettività; Dir. Sviluppo strategico/Partner Commerciali; Dir. Finanza/Istituzioni; Sparim S.p.A.- Società del Gruppo controllata al 100%/Ambiente). Il contributo del Top Management è stato, pertanto, determinante nelle fasi di raccolta, analisi e consolidamento dei dati; a tal fine, le fasi sono condotte con la responsabilità di verificare e validare le informazioni riportate in relazione alle aree di competenza sopra enunciate. Al momento, la Capogruppo non ha definito specifiche procedure per il coinvolgimento diretto degli *stakeholder*.

Tale processo è stato articolato nelle fasi di seguito descritte:

- nella prima fase è stata valutata l'esigenza di rivisitazione delle tematiche da sottoporre a valutazione da parte dei Responsabili delle Funzioni aziendali alla luce dell'evoluzione normativa ed operativa, nonché attraverso un'analisi di *benchmarking* nel settore finanziario al fine di esaminare Istituti bancari che presentano caratteristiche simili a quelle del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano in termini di dimensioni e modello di business o che risultano essere più virtuose, proattive e strutturate riguardo alle *best-practices* di *Corporate Social Responsibility* (CSR di seguito) e nella loro rendicontazione. Altra attività condotta per la considerazione delle tematiche rilevanti da sottoporre all'analisi di materialità riguarda la considerazione del documento «*Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*», del *GRI* che esplicitano le tematiche rilevate dal *Global Reporting Initiative* come *material* (ossia 'rilevanti') per le entità operanti nel settore bancario, finanziario e assicurativo. Sulla base degli esiti di queste preliminari fasi non è emersa l'esigenza di rivedere i *trend topic* rilevati della precedente DNF. Ciò anche in considerazione della significativa attività di razionalizzazione ed integrazione effettuata l'anno precedente. Al riguardo, si specifica che rispetto al precedente Report non finanziario pubblicato dal Gruppo, si è ritenuto opportuno enucleare il tema della “Fiscalità”. Inoltre, si è ritenuto che le tematiche individuate risultino adeguate per riflettere le valutazioni da realizzare alla luce della crisi dovuta al COVID-19;
- nella seconda fase si è provveduto ad effettuare un *mapping* degli *stakeholder* classificandoli in specifici macro-gruppi (Azionisti, Dipendenti, Fornitori, Clienti, Partner commerciali Collettività e



Ambiente). Nella figura successiva viene riportata la mappa degli stakeholder, che ha la funzione di rappresentare l'universo relazionale del Gruppo. È utile sottolineare che gli stakeholder con cui il Gruppo si confronta costantemente sono portatori di interessi di vario tipo, economico, sociale, ambientale. L'analisi ha, pertanto, evidenziato in continuità con gli anni precedenti differenti categorie di stakeholder con aspettative, in taluni casi, differenti e contrastanti.

Tabella 4 - Categorie rilevanti di stakeholder del Gruppo

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

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

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

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

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



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

- la quarta fase del processo ha riguardato la predisposizione, diffusione ed analisi dei questionari per la valutazione, con riferimento ai diversi gruppi di stakeholder considerati, della rilevanza di uno o più temi ritenuti materiali, oltre ad una parte dedicata alle eventuali segnalazioni per integrazione di ulteriori tematiche non individuate preliminarmente sulla base dell'analisi interna del Gruppo e della suddetta analisi di benchmarking. Ai fini della valutazione è stata sottolineata ai pertinenti Responsabili delle Funzioni aziendali l'importanza di tenere in considerazione le esperienze maturate nel corso del 2020 alla luce della pandemia Covid-19 che ha avuto un impatto pervasivo su numerosi aspetti non finanziari trattati nella DNF (ossia questioni ambientali, sociali e dei dipendenti, rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione). La valutazione di materialità delle tematiche proposte è stata definita sia dal punto di vista della "Prospettiva per il Gruppo" sia in termini di "Prospettiva degli Stakeholder". A tal fine, in continuità con quanto realizzato nei precedenti anni, la Capogruppo, anche alla luce delle limitate dimensioni aziendali, delle procedure definite e delle risorse allocate, ha adottato un modello per la valutazione della rilevanza delle singole tematiche che si basa sull'acquisizione delle informazioni sulle aspettative degli stakeholder in modo indiretto, ossia attraverso l'interlocuzione con le competenti Funzioni aziendali della Banca che si interfacciano in modo diretto con i predetti stakeholder e, quindi, hanno provveduto a compilare il presente questionario ponendosi anche come Referenti degli stessi stakeholder ed interpretando, quindi, le loro aspettative e priorità sui differenti temi da considerare. Nello specifico i questionari predisposti hanno riguardato le seguenti Funzioni aziendali/Categorie di stakeholder: Servizio Segreteria societaria/Azionisti; Servizio 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 Sviluppo strategico/Partner Commerciali; Direzione Finanza/Istituzioni; Sparim S.p.A./Ambiente.

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

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

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

Il processo di valutazione delle aspettative dei diversi stakeholder sensibili all'attività del Gruppo viene ripetuto su base annuale al fine di fornire informazioni aggiornate al mercato rispetto ai temi



materiali del Gruppo e le strategie messe in atto per prevenire i rischi e cogliere le connesse opportunità;

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

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

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



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

Per la realizzazione della stessa, il Gruppo ha tenuto conto di quanto richiesto dal Decreto, dai principi osservati nelle proprie attività aziendali, dagli interessi e dalle aspettative dei propri stakeholder. Inoltre, l'analisi in questione è utile per coadiuvare la *Governance* del Gruppo nel valutare l'allineamento delle politiche strategiche messe in atto dalla Banca con quelle che sono le aspettative del proprio contesto di riferimento, così da riuscire a prevenire i rischi e cogliere le opportunità nell'ambito della Sostenibilità dell'attività *core* del Gruppo.

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



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

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

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

Si richiama il lettore, sul fatto che gli ambiti strategici del Gruppo presi in considerazione per la valutazione delle tematiche rilevanti, la misurazione dei relativi impatti e la diramazione delle informazioni sulla gestione dei rischi e opportunità derivanti dalle attività del Gruppo, in virtù di un approccio di carattere multi-stakeholder, sono riferiti sulla base del perimetro di rendicontazione della presente DNF.

Nello specifico sono stati individuati 41 temi e successivamente ricondotti in 17 macro-temi (con una breve descrizione delle informazioni inerenti al singolo macro-Tema). Nella successiva Tabella 6 sono stati riportati i macro-temi rilevanti con le relative indicazioni in merito agli stakeholder e al perimetro di riferimento degli impatti.

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

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

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

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



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

MACRO-TEMA	STAKEHOLDER	AMBITO e PERIMETRO del Gruppo	Tipologia di impatto	Sustainable Development Goals per l'Agenda 2030
SOLIDITÀ PATRIMONIALE, FINANZIARIA E REDDITUALE	Azionisti, Clienti, Partner, Dipendenti	Performance economica Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo	
TUTELA E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI	Azionisti, Fornitori; Clienti, Partner, Dipendenti, Fornitori	Lavoro e Diritti umani Perimetro: Interno ed esterno	Causato dal Gruppo	
INTEGRITÀ, CORRETTEZZA E TRASPARENZA	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner	Governance e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo	
DISCLOSURE E COMUNICAZIONE FISCALITA'	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner, Collettività Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti		Causato dal Gruppo	
GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	Fornitori	Supply Chain Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo	
GESTIONE DEI RISCHI	Azionisti, Clienti, Partner, Dipendenti	Governance e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo	
FORMAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE	Dipendenti		Causato dal Gruppo	
SICUREZZA SUL LAVORO E SUI LUOGHI DI LAVORO	Dipendenti, Fornitori	Lavoro e Diritti umani Perimetro: Interno ed esterno	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	
WELFARE E QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA	Dipendenti		Causato dal Gruppo	
INNOVAZIONE E QUALITÀ DELL'OFFERTA	Azionisti, Clienti, Partner	Prodotti/Servizi, relazione con la clientela Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	
SOSTEGNO PER INIZIATIVE SOCIALI	Collettività	Relazioni con la comunità Perimetro: esterno	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	  



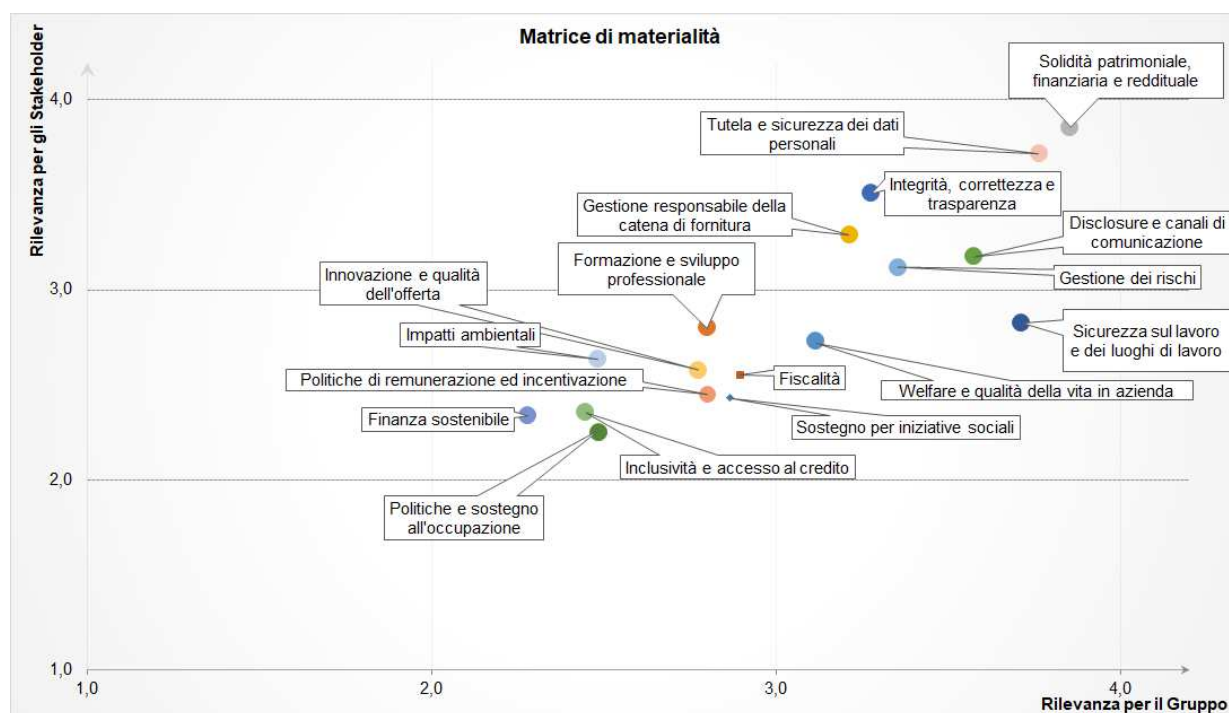
POLITICHE DI REMUNERAZIONE E INCENTIVAZIONE	Azionisti, Dipendenti	Lavoro e Diritti umani Perimetro: Interno ed esterno	Causato dal Gruppo	
IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI	Azionisti, Fornitori, Clienti, Collettività, Partner	Impatti ambientali e <i>Climate Change</i> Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	 
INCLUSIVITÀ, ACCESSO AL CREDITO	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner, Collettività	Prodotti/Servizi, relazione con la clientela Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	
POLITICHE A SOSTEGNO DELL'OCCUPAZIONE	Dipendenti	Lavoro e Diritti umani Perimetro: Interno ed esterno	Causato dal Gruppo	 
FINANZA SOSTENIBILE	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner, Collettività	Prodotti/Servizi, relazione con la clientela e Risk Management Perimetro: Interno ed Esterno	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività	  

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

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



Figura 4 - Matrice di materialità 2020 per il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano



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

Sulla base di tali risultati si desume come le tematiche che risultano materiali per il Gruppo durante il biennio 2020 e 2019 non sono mutate in modo significativo. Ciò nonostante, assumono maggiore rilevanza, anche in considerazione della crisi pandemica COVID-19, le tematiche relative alla sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro, nonché il welfare e la qualità della vita in azienda. Le restanti variazioni sono connesse all'introduzione della tematica "fiscaltà".

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



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

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



3.

Performance
economica



3. Performance economica

3.1 Principali risultati del 2020

Il 2020 verrà ricordato come l'anno dello scoppio della pandemia da Covid -19 che, oltre ai devastanti effetti sulla salute pubblica, tanto ha messo a dura prova l'economia, i mercati finanziari e l'intero settore bancario. Le banche hanno giocato un ruolo cruciale per la tenuta del sistema: sono state chiamate a garantire la necessaria liquidità all'economia reale trasferendo inoltre quegli aspetti intangibili di fiducia essenziali per poter intraprendere un percorso di ripresa. Anche in un esercizio fortemente influenzato da tali effetti, il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è riuscito a confermare e migliorare le proprie capacità di tenuta, con un giusto equilibrio nel contenimento dei rischi, senza far mancare il sostegno al territorio ed in particolare ai soggetti che si sono trovati in situazioni di difficoltà.

Ciò premesso, il 2020 ha rappresentato per la Banca e per tutto il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano un esercizio di consolidamento e di ulteriore rafforzamento, a conferma del percorso virtuoso intrapreso e basato sulla crescita della capacità reddituale, sulla riduzione dei rischi e sul rafforzamento della solidità patrimoniale.

L'ottimo risultato realizzato trova riscontro numerico nell'utile netto consolidato che raggiunge € 30,3 milioni con una crescita del 3,3% rispetto al risultato dell'anno precedente (€ 29,3 milioni).

In questo contesto di particolare importanza risulta essere la ulteriore diminuzione dei rischi, con l'indicatore dei crediti deteriorati (NPL ratio) che scende a livello lordo di Gruppo dal 8,73% del 2018, al 6,36% a fine 2019, per attestarsi al 5,25% a fine 2020, corrispondente ad un valore netto di 1,76%. I valori 2020, accompagnati dalla elevata percentuale delle coperture generate dagli accantonamenti che coprono i rischi al 67,1% collocano il Gruppo ai migliori livelli del sistema bancario italiano e consolidano ulteriormente le basi per ridurre l'esposizione ai rischi futuri.

Tabella 8 - Evoluzione dei crediti deteriorati

Indicatore	2020	2019	2018
NPL Ratio lordo (%)	5,25	6,36	8,73
NPL Ratio netto (%)	1,76	2,27	4,03
Volumi lordi di credito deteriorato (mln. €)	340	372	503

Nel 2020 aumenta anche la solidità patrimoniale, con l'indicatore primario di patrimonializzazione, il CET1 Ratio, che si attesta sul livello del 13,83% (valore IFRS 9 phased – in) rispetto al 13,04% di fine 2019, valore superiore rispetto ai livelli medi di sistema delle banche comparabili.

Tabella 9 - Fondi propri e i coefficienti di vigilanza

(dati in migliaia di euro)	2020	2019	2018
Capitale primario di classe 1 (Common Equity Tier 1 - CET1)	762.443	722.979	669.096
Capitale aggiuntivo di classe 1 (Additional Tier 1 - AT1)	45.200	45.200	45.200
Capitale di classe 1 (Tier 1)	807.643	768.179	714.296
Capitale di classe 2 (Tier 2 - T2)	23.545	24.554	35.073
Totale Fondi Propri	831.188	792.733	749.369
Totale Attività di rischio ponderate (RWA)	5.515.042	5.544.768	5.438.005
CET1 ratio (CET1/RWA)	13,83%	13,04%	12,30%
Tier 1 ratio (Tier 1/RWA)	14,64%	13,85%	13,14%
Total Capital ratio (Totale Fondi Propri/RWA)	15,07%	14,30%	13,78%



L'ottima performance del conto economico 2020 è frutto di un mix di fattori che hanno permesso ai ricavi di crescere in tutti i comparti, con il Margine d'interesse che si incrementa dell'8,6% ed il Margine da servizi che raggiunge la cifra record di 83,1 milioni di euro (+1,2%). Ottimo il contributo del comparto finanziario il cui risultato positivo si attesta a 6,5 milioni (-5,4 milioni nel 2019).

Il costo del rischio di credito risulta essere in crescita a seguito degli accantonamenti specialmente sul portafoglio dei crediti in bonis che la banca ha deciso opportunamente di effettuare.

I costi operativi registrano un incremento (+ 7,7%), meno che proporzionale rispetto alla crescita dei ricavi, e dovuto agli investimenti legati ad una serie di progetti ed iniziative che consentiranno al Gruppo e alla Capogruppo di mantenere e possibilmente accrescere nel prossimo futuro i livelli di efficienza e di competitività.

Come conseguenza della positiva dinamica fra costi e ricavi, l'indicatore di efficienza Cost-Income-Ratio risulta essere in miglioramento (64,8% contro il 71,3% del 2019).

Per quanto riguarda l'evoluzione delle masse gestite, valga sottolineare la consistente crescita del volume complessivo dei crediti in bonis verso la clientela che si attesta a fine 2020 a 6,135 miliardi di euro (+12,1% rispetto al 2019), confermando lo sforzo massimo compiuto dalla banca a sostegno dei territori nel corso di questo anno così difficile. Le nuove erogazioni di mutui a privati ed imprese ammontano a 1.450 mln di euro in crescita del 26,8% rispetto al 2019. Di questi mutui quasi 450 milioni di euro sono rappresentati dai finanziamenti COVID erogati alla clientela che ha potuto così ottenere crediti beneficiando di tassi di interesse vantaggiosi e con la garanzia statale.

La raccolta diretta rappresentata dai conti correnti, depositi ed obbligazioni raggiunge i 7,1 miliardi di euro (+10,5% rispetto al 2019 senza considerare le operazioni MTS repo). Le crescite, che sono state costanti negli ultimi anni, testimoniano la fiducia dei clienti verso la Banca. La raccolta gestita, che può essere considerata uno dei parametri principali per una banca di consulenza e si riferisce ai volumi di risparmio della clientela in fondi d'investimento, raggiunge il livello record di 1,799 miliardi di euro in crescita del 9,4% rispetto al 2019. Questi valori confermano ancora una volta il sempre maggiore interesse dei clienti verso le attività specialistiche di gestione del risparmio.

Tabella 10 - Principali grandezze finanziarie del Gruppo

<i>(dati in migliaia di euro)</i>	2020	2019	2018
Raccolta complessiva da clientela (diretta + indiretta)	11.100.755	10.918.913	10.110.926
Impieghi lordi verso clientela (*)	8.589.734	7.515.430	6.326.821
Totale attivo	10.256.058	9.618.073	9.114.334
Patrimonio netto	782.218	745.309	705.754
Margine di intermediazione	228.995	205.104	216.229
Utile d'esercizio	30.303	29.335	23.554

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 registra un consistente incremento del Margine di interesse rispetto al dato del 31 dicembre 2019, dovuto principalmente alla importante riduzione della voce per interessi passivi (-26,3%) con una moderata crescita anche della voce interessi attivi (+3,9%), cui hanno contribuito l'incremento dello stock degli impieghi, il buon rendimento del portafoglio titoli e la remunerazione dei finanziamenti a breve della BCE di cui la Banca ha usufruito.



Per quanto riguarda le commissioni attive si rileva un ulteriore incremento rispetto al già ottimo risultato del 2019 (+ 974 mila euro). Si procede a fornire un dettaglio dei principali scostamenti delle sottovoci rispetto al dato del precedente periodo, premettendo che la quasi totalità delle commissioni è da ricondurre all'attività della Banca Capogruppo:

- le commissioni su collocamento titoli registrano un incremento a seguito dell'ulteriore aumento delle commissioni d'ingresso rispetto al 2019, beneficiando della maggior crescita nell'ambito del comparto della raccolta gestita rispetto agli incrementi registrati nel periodo precedente;
- le commissioni per attività di ricezione e trasmissione ordini si incrementano per i maggiori volumi di operazioni che hanno riguardato la raccolta ordini;
- le provvigioni su prodotti assicurativi replicano la buona crescita dell'esercizio precedente, 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 si incrementano per la buona performance delle commissioni relative all'attività d'intermediazione finanziaria;
- le commissioni per attività di consulenza diminuiscono per la riduzione delle arrangement fees incassate relativamente ad operazioni di finanza strutturata;
- le commissioni per garanzie rilasciate si riducono lievemente a seguito del generalizzato calo delle componenti dei singoli comparti;
- le commissioni sui servizi di incasso e pagamento e quelle sulla tenuta e gestione dei conti correnti si riducono a seguito della riduzione dei volumi di operazioni in relazione ai lunghi periodi di look down che si sono susseguiti nel corso dell'esercizio.

Le "Commissioni passive" registrano una contrazione (- 559 mila euro), da ricondurre al venir meno delle advisory fee's sulle operazioni di cartolarizzazione.

I dividendi percepiti si incrementano (+ 16,0%), passando da euro 1.255 mila di fine 2019 a euro 1.456 mila, a seguito della distribuzione di un maggior dividendo da parte della società Cedacri SpA. Si mantiene costante il livello del dividendo messo in pagamento da parte di Banca d'Italia.

Il "Risultato netto dell'attività di negoziazione" evidenzia una performance pari a euro 629 mila, risultato decisamente migliore rispetto alla perdita di euro 3.621 mila realizzata nell'esercizio precedente. Il miglior risultato 2020 è da attribuire principalmente alla riduzione del risultato negativo relativo alla valutazione dei derivati di negoziazione.

Il "Risultato netto dell'attività di copertura" peggiora passando da euro - 4 mila del 2019 a euro - 490 mila di fine 2020.

In crescita il Risultato della voce relativa agli utili/perdite da cessione o riacquisto, soprattutto con riferimento alle attività finanziarie valutate al costo ammortizzato. Il risultato complessivo della voce 100, positivo per euro 9.277 mila, risulta essere migliore rispetto a quello dell'esercizio 2019, pari a euro 2.898 mila, con riferimento anche alle sottovoci relative alla negoziazione di attività valutate al fair value e di passività valutate al costo ammortizzato.

Migliora anche il "Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico" che registra una perdita pari a euro 4.326 mila, rispetto alla perdita del 2019, pari euro 5.926 mila. Il risultato negativo 2020 (minore di quello 2019) è da imputare principalmente ai minusvalori contabilizzati su un pacchetto di attività finanziarie rilevate obbligatoriamente al fair value con impatto a conto economico.

Le rettifiche di valore nette per rischio di credito aumentano sensibilmente rispetto al risultato del precedente esercizio e si attestano a euro 14.503 mila. Incidono negativamente i maggiori accantonamenti del comparto dei crediti in bonis, a fronte della ripresa di valore, sempre sulle posizioni in bonis, rilevata nel 2019 a seguito dell'adozione contabile dei modelli AIRB.

Le "Spese amministrative" crescono del 1,6% passando da euro 155.851 mila dell'esercizio 2019 a euro 158.364 mila del 2020. Il dato disaggregato evidenzia una lieve riduzione degli oneri del personale (- 0,4%),



mentre le “Altre spese amministrative” crescono del 4,2%, a seguito dei costi sostenuti per investimenti e attività di rilevanza strategica per il futuro della banca. Inoltre, le misure di contenimento e gestione degli effetti del lock down e della crisi pandemica hanno comportato per il Gruppo costi aggiuntivi riferibili prevalentemente a misure di protezione individuale, all’attivazione delle modalità di lavoro in smart working. Crescono anche i contributi a favore del sistema bancario relativi ai Fondi di Risoluzione delle Crisi e Garanzia dei Depositi.

Gli “Accantonamenti netti ai fondi per rischi ed oneri” si incrementano e passano da euro -166 mila (ripresa) del 2019 a euro 7.936 mila dell’esercizio 2020. La crescita della voce è dovuta principalmente ai maggiori accantonamenti a fronte di rischi ed oneri di competenza del Gruppo.

Le voci 210 e 220 “Rettifiche/ripresche di valore nette su attività materiali/immateriali”, sono pari rispettivamente a euro 11.346 mila e a euro 2.343 mila. La voce 210 cresce leggermente rispetto al 2019, mentre la voce 220 si riduce, sempre rispetto all’esercizio 2019, nonostante i maggiori investimenti effettuati da parte della Banca Capogruppo in ambito tecnologico, a seguito della rilevazione nel 2019 di una rettifica di valore relativamente ad un asset immateriale di proprietà.

Una flessione si registra alla voce “Altri oneri/proventi di gestione” che si attesta a euro 13.820 mila (-9,5%). La variazione negativa della voce “Altri proventi” è da ricondurre oltre alla contenuta riduzione dei recuperi sull’imposta di bollo dovuta sui conti correnti e prodotti finanziari anche ad altri minori rimborsi ottenuti.

Infine, l’accantonamento delle imposte ammonta a euro 15.583 mila, in crescita del 3,3 % rispetto al valore del 2019 (euro 15.088 mila).

3.2 Valore economico generato e distribuito

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

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

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

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

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

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

Ciò premesso, il valore aggiunto rappresenta il punto di convergenza fra il bilancio consolidato e la Dichiarazione Non Finanziaria. Il bilancio consolidato riferendosi prettamente agli investitori reali e potenziali



evidenzia le performance economico-finanziarie e patrimoniali di Gruppo con la rappresentazione numerica della composizione dell'utile dell'esercizio. La Dichiarazione non finanziaria, la quale si riferisce ad una pluralità di stakeholder evidenzia la formazione della ricchezza prodotta dal Gruppo e la sua distribuzione ai vari stakeholder, portando alla luce la capacità dello stesso di soddisfare anche gli interessi dei diversi soggetti con cui interagisce.

Il valore aggiunto, dal punto di vista metodologico, è ottenuto riclassificando le voci del Conto economico del bilancio consolidato del Gruppo del 2020. Le informazioni sono tratte dal bilancio consolidato redatto nel rispetto della normativa vigente.

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

Tabella 11 - Prospetto di determinazione e distribuzione del valore economico

Valori in migliaia di euro - Dati consolidati		2020	2019	2018
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	153.058	148.078	154.645
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-13.703	-19.704	-28.409
40.	Commissioni attive	87.378	86.963	83.572
50.	Commissioni passive	-4.284	-4.843	-3.281
70.	Dividendi e proventi simili	1.456	1.255	2.560
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	629	-3.621	-4.759
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-490	4	391
100.	Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	9.277	2.898	11.449
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	9.068	2.987	6.985
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	365	188	4.708
	c) passività finanziarie	-156	-277	-244
110.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	-4.326	-5.926	61
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-14.504	3.861	-37.074
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-14.878	1.603	-35.579
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	374	2.258	-1.495
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-30	619	0
200 a.	Acc.ti netti ai fondi per rischi ed oneri - impegni e garanzie rilasciate	-1.435	4.160	-676
230.	Altri oneri/proventi di gestione	13.820	15.270	16.048
250.	Utili (Perdite) delle partecipazioni	0	0	0
280.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	33	1.823	-658
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-289	-736	1.876
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza dei terzi	0	0	3
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		226.590	230.101	195.748
190.	Spese amministrative: b) altre spese amministrative (al netto di imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	-51.788	-48.408	-53.189
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		-51.788	-52.529	-53.189
190.	Spese amministrative: a) spese per il personale	-88.393	-88.705	-83.178
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		-88.393	-88.705	-83.178
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza dei terzi	0	0	-3
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI		0	0	-3
	Utile distribuito agli azionisti	-8.400	0	-8.876
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI		-8.400	0	-8.876
	Spese amministrative: imposte indirette e tasse	-15.017	-15.416	-16.146
	Imposte sul reddito d'esercizio (quota relativa a imposte correnti,	-3.693	-11.641	-5.616

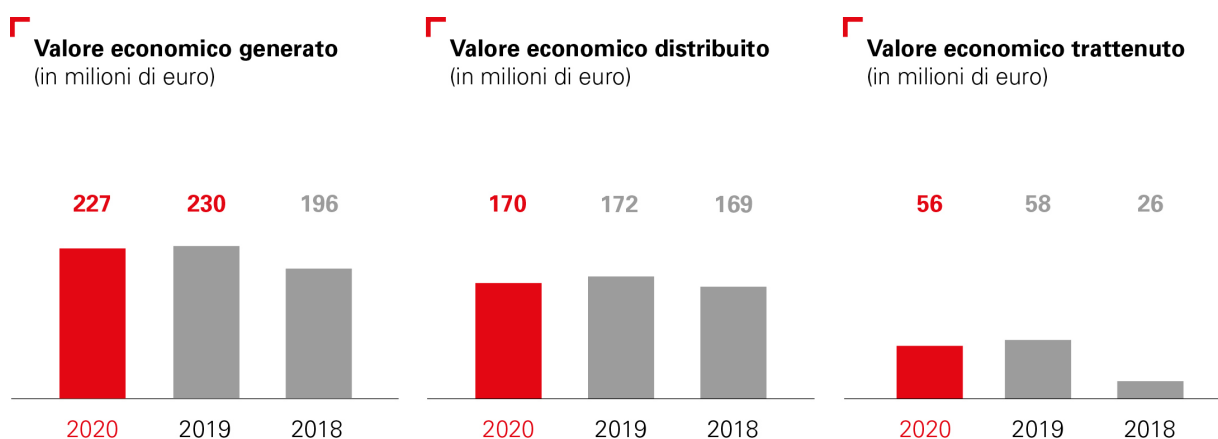


VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AMMINISTRAZIONI		-18.710	-27.057	-21.762
	Spese amministrative: elargizioni e liberalità	-3.166	-3.322	-2.535
	Eventuale utile destinato a beneficenza	0	0	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE		-3.166	-3.322	-2.535
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		-170.457	-167.492	-169.543
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		56.134	62.609	26.205
	Utile destinato a riserve	21.903	29.335	14.678
	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri (200. b)	6.502	3.995	3.772
	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	11.346	11.040	6.752
	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	2.343	2.770	2.209
	Utili (Perdite) delle partecipazioni	0	0	0
	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	2.150	-1.802	-2.634
	Rettifiche di valore di avviamento	0	13.825	0
	Imposte sul reddito d'esercizio	11.890	3.446	1.428

Dall'analisi del prospetto di determinazione del valore economico generato si rileva come il valore generato dal Gruppo sia sostanzialmente in linea con quello dell'esercizio precedente, ad un valore pari a circa € 227 milioni, confermando un trend di stabilità del Gruppo. Il valore deriva principalmente dall'ulteriore miglioramento delle principali componenti di ricavi, rappresentate dal margine da servizi e dal margine di interesse, nonostante un incremento dei costi operativi che è però da ricondurre ad investimenti atti a sviluppare anche nel prossimo futuro il business del Gruppo.

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

Figura 5 - Valore economico generato e distribuito

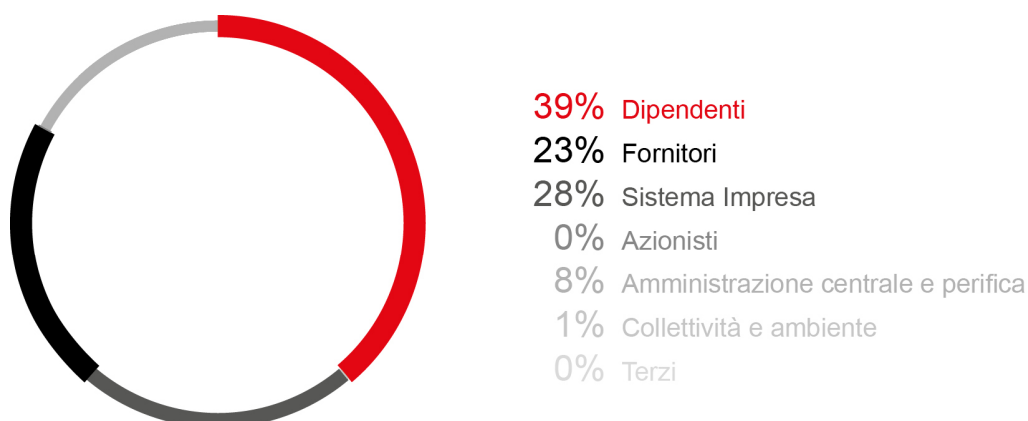


Gli indicatori riportati nella figura precedente evidenziano il perdurare nel tempo del significativo valore economico generato e distribuito.

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



Figura 6 - Ripartizione del valore economico del 2020



Il valore economico generato dal Gruppo nel 2020 è stato così distribuito:

- ai Fornitori per il 23%, quale corrispettivo per la fornitura di beni e l'erogazione di servizi e prestazioni professionali. Rispetto al 2019 il valore economico distribuito ai fornitori mostra una diminuzione pari a circa 1,4%, attestandosi complessivamente a 51,79 milioni di euro nel 2020 (52,53 milioni di euro nel 2019);
- agli Azionisti per lo 0%, in quanto a seguito della situazione legata all'insorgere dell'epidemia Covid-19, la Banca d'Italia ha raccomandato a tutto il sistema bancario di non procedere alla distribuzione di dividendi ma di rafforzare il più possibile la propria situazione patrimoniale per meglio poter assorbire gli effetti che la pandemia inevitabilmente ha portato, sta portando e porterà nel prossimo futuro sul sistema economico. Nel 2019 il valore economico distribuito agli azionisti si attestava complessivamente a 10,81 milioni di euro (8,88 milioni di euro nel 2018)
- ai Dipendenti e Collaboratori: per il 39%, sotto forma di stipendi, oneri sociali e trattamenti pensionistici, oltre spese ed oneri comunque destinati al personale. Rispetto al 2019 il valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori rimane sostanzialmente invariato, attestandosi complessivamente a 88,39 milioni di euro (83,18 milioni di euro nel 2018);
- a Collettività e Ambiente per l'1%, sotto forma di contributi a sostegno delle numerose attività culturali e sociali del territorio. Rispetto al 2019 il valore economico distribuito a collettività e ambiente è rimasto sostanzialmente invariato, attestandosi complessivamente a 3,17 milioni di euro (2,53 milioni di euro nel 2018);
- all'Amministrazione Centrale e Periferica per l'8%, sotto forma di imposte dirette ed indirette. Rispetto al 2019 il valore economico distribuito all'amministrazione centrale e periferica è diminuito di 8,35 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 18,71 milioni di euro nel 2020 (27,06 milioni di euro nel 2019); la riduzione è da imputare all'avvio nel 2020 del processo di rigiro delle DTA nobili che riducono l'imponibile IRES con contestuale riduzione delle imposte differite attive;
- al Sistema Impresa: per il 28%, come autofinanziamento e dunque a sostegno del progetto imprenditoriale del Gruppo. Rispetto al 2019 il valore economico trattenuto dal sistema impresa è aumentato di 15,89 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 63,57 milioni di euro nel 2020 (47,68 milioni di euro nel 2019). L'incremento è dovuto al maggior utile accantonato e alla riduzione delle imposte differite attive che fanno aumentare le imposte sul reddito dell'esercizio.

4.

Governance e gestione dei rischi





4. Governance e gestione dei rischi

4.1 Governance

4.1.1 Modello di governance della Capogruppo

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

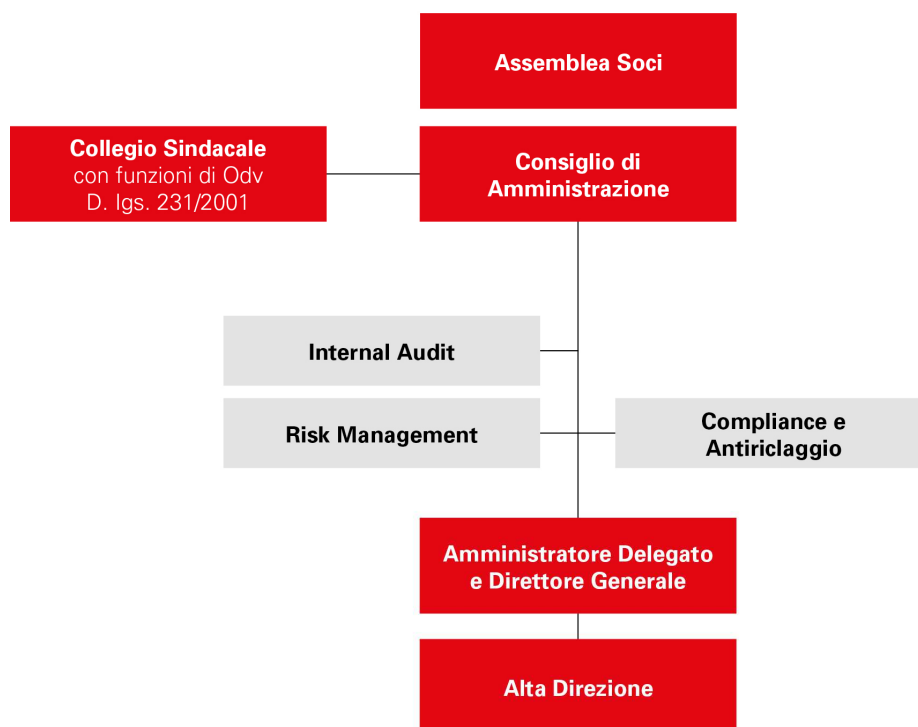
La Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A., fin dalla sua trasformazione in società di capitali (S.p.A.) nell'anno 1992, ha adottato il modello di *governance* c.d. "tradizionale", che prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e di un Collegio sindacale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

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

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

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

Figura 7 - Modello di Governance della Capogruppo





Assemblea dei soci

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

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

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

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

Consiglio di amministrazione della Capogruppo

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

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

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

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

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

Amministratore Delegato e Direttore Generale della Capogruppo

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

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

Comitato Rischi della Capogruppo

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



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

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

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

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

Collegio Sindacale della Capogruppo

Al Collegio sindacale è attribuita la funzione di controllo che, secondo le disposizioni di legge e di Vigilanza, riguarda la verifica dell'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, dell'adeguatezza e della rispondenza del sistema organizzativo, contabile, di gestione dei rischi, di autovalutazione e del sistema dei controlli ai requisiti stabiliti dalle disposizioni di legge e di Vigilanza.

Inoltre, le disposizioni di legge e di Vigilanza assegnano al Collegio sindacale il compito di vigilare sulla completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del sistema dei controlli interni e del RAF e, sulla completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del piano di continuità operativa.

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

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

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

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

Con riferimento alla società controllata Sparim S.p.A., anche questa ha adottato il modello di *governance* c.d. "tradizionale", che prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e di un Collegio Sindacale con funzioni di controllo sull'amministrazione, entrambi di nomina assembleare. Il modello di Corporate Governance della società controllata Sparim è conforme alla normativa vigente e, tiene conto della dimensione aziendale, dell'assetto azionario, nonché del settore di appartenenza.



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



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

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

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

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

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

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

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

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

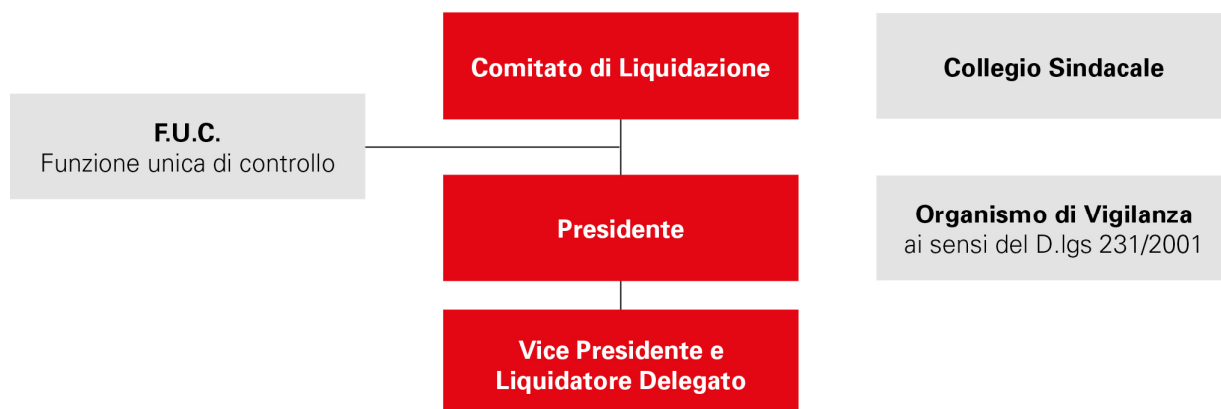
4.1.3 Modello di governance di Raetia SGR SpA in liquidazione

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

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



Figura 9 - Modello di governance di Raetia SGR SpA in liquidazione



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

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

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

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

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

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

4.1.4 Modello di governance di Sparkasse Haus

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

4.1.5 Governance della CSR

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



L'approvazione della politica/strategia di responsabilità sociale del Gruppo è attribuita al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. A tal riguardo si specifica che il Consiglio di amministrazione della Capogruppo ha approvato per la prima volta il Documento Policy “*Corporate Social Responsibility e Dichiarazione Non Finanziaria*” nella seduta del 23 gennaio 2018 e la versione aggiornata del documento nelle sedute del 12 marzo 2019, del 16 marzo 2020 e del 12 marzo 2021.

Il Consiglio di amministrazione della Capogruppo:

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

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

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

L'Amministratore delegato e Direttore generale della Capogruppo:

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

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

Il Servizio Organizzazione ha il compito di coordinare la predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria coinvolgendo, per quanto di competenza, le altre funzioni della Capogruppo e delle altre Entità del Gruppo. Le competenti Funzioni aziendali della Capogruppo e delle altre Entità del Gruppo attuano, nel rispetto del loro ruolo e responsabilità, le politiche e le iniziative in materia di CSR.

4.1.6 Composizione degli Organi della Capogruppo

La Capogruppo è collocata, ai fini di vigilanza, tra le banche c.d. “intermedie” in quanto caratterizzata da un attivo di bilancio compreso tra i 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), Sieglinde Fink (Consigliera), Dott. Klaus Vanzi (Consigliere), Avv. Aldo Bulgarelli (Consigliere), Johann Krapf (Consigliere).

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

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



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

Tabella 12 - Composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo

Componenti Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	31/12/2020			31/12/2019			31/12/2018		
	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale
Titolo di Studio									
Diploma di istruzione secondaria	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Laurea in discipline economiche, giuridiche, bancarie o assicurative	6	1	7	6	1	7	6	1	7
Laurea in altre discipline	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Totale	8	1	9	8	1	9	8	1	9
Fasce di età									
< 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50	1	1	2	2	1	3	2	1	3
>50	7	0	7	6	0	6	6	0	6
Totale	8	1	9	8	1	9	8	1	9
Indipendenti*	4	1	5	4	1	5	4	1	5
Espressione della minoranza	1	0	1	1	0	1	1	0	1

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

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

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

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

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

Nel corso dell'esercizio 2020 sono state convocate 29 riunioni del Consiglio di Amministrazione regolarmente costituite alle quali hanno partecipato i nove membri con un numero di assenze pari a 7 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 97% su base annua. Tale grado di partecipazione e approfondimento è stato possibile anche grazie al congruo anticipo con cui sono avvenute le convocazioni e alla completezza e puntualità con cui è stata fornita la documentazione relativa agli argomenti da trattare; il Consiglio di fatto si è riunito con cadenza quindicinale.

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



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

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

Nello specifico, per quanto riguarda l'aggiornamento professionale nel corso del 2020, 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 2019.

La formazione 2020 ha previsto quattro sedute di *induction* per il Consiglio di Amministrazione - con la partecipazione dei componenti del Collegio Sindacale - che hanno avuto ad oggetto, rispettivamente: (1) il ruolo e i compiti del Comitato Rischi nell'ambito della *risk governance*; (2) la disciplina antiriciclaggio e le novità introdotte dalla V Direttiva recepita nell'ordinamento italiano con il d. lgs. 4 ottobre 2019, n. 125; (3) gli attuali scenari economici e le prospettive di sviluppo dell'attività bancaria; (4) un ulteriore approfondimento in merito al modello AIRB in corso di adozione da parte della Cassa di Risparmio in collaborazione con KPMG.

I tre componenti il Collegio sindacale hanno partecipato alle riunioni del Consiglio di amministrazione con un numero di assenze individuali pari a 4 (riferite ad un sindaco, presenti gli altri due) nell'arco di un anno, equivalente ad un tasso di presenza del 95% su base annua.

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

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

Componenti Collegio Sindacale della Capogruppo	31/12/2020			31/12/2019			31/12/2018		
	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale
Titolo di Studio									
Laurea in discipline economiche, giuridiche, bancarie o assicurative	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Fasce di età									
<30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50	0	0	0	0	0	0	1	0	1
>50	2	1	3	2	1	3	1	1	2
Totale	2	1	3	2	1	3	2	1	3



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

Gli attuali sindaci sono stati nominati per la prima volta tra il 2014 e il 2016; in data 9 aprile 2019, l'Assemblea degli azionisti ha interamente confermato la precedente composizione del Collegio sindacale della Cassa di Risparmio, rinnovando l'incarico ai medesimi componenti per il triennio 2019-2021.

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

Nel corso dell'esercizio 2020 si sono tenute 26 riunioni del Collegio Sindacale a gran parte delle quali hanno partecipato tutti i componenti dell'organo (solo in due occasioni un membro è risultato assente). Le riunioni sono state regolarmente convocate con l'indicazione di uno specifico ordine del giorno, la frequenza delle riunioni dell'organo di controllo ha consentito di esercitare una verifica costante sulle attività della Cassa di Risparmio e del Gruppo e di assicurare nel continuo un'interlocuzione con il Presidente, l'Amministratore Delegato e Direttore Generale, il Comitato Rischi e il Consiglio di Amministrazione. Nel contempo, il Collegio Sindacale: (1) ha svolto un'ampia e articolata attività di controllo in merito alla predisposizione del Piano strategico e del Budget, alla redazione del Bilancio e degli altri documenti contabili, nonché con riguardo a specifiche iniziative della banca; (2) nell'ambito di un costante coordinamento e confronto con le funzioni di controllo ha garantito l'adeguato presidio dei rischi, con uno specifico monitoraggio in materia di ICAAP/ILAAP, RAF, Recovery plan (BRRD) e la Dichiarazione Non Finanziaria; (3) ha ricevuto costanti e adeguati flussi informativi dalle diverse divisioni della Cassa di Risparmio e a livello di Gruppo; (4) ha svolto diverse sessioni formative al fine di approfondire alcuni temi di interesse e ricevere aggiornamenti in ordine a specifiche tematiche. Il Collegio Sindacale svolge, altresì, la funzione di Organismo di Vigilanza ex d. lgs. 231/2001.

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

Nel corso del 2020, il Collegio sindacale ha seguito un piano di formazione volto ad assicurare un aggiornamento e un approfondimento in ordine alle competenze tecniche dei membri dell'organo con funzione di controllo così da garantire una maggiore consapevolezza nello svolgimento del loro ruolo.

In primo luogo, i sindaci hanno partecipato a quattro sedute di induction, che hanno avuto ad oggetto, rispettivamente: (1) la disciplina Antiriciclaggio e le novità introdotte dalla V Direttiva; (2) le novità normative e regolamentari europee e nazionali, anche alla luce dell'emergenza Covid-19, con riguardo al tema della adeguatezza patrimoniale delle banche (ICAAP, ILAAP, Recovery Plan, SREP), del trattamento delle moratorie e delle segnalazioni finanziarie (FINREP); (3) le novità normative e regolamentari, europee e nazionali con riguardo all'Arbitro Bancario Finanziario, ai diritti sociali degli azionisti (recepimento della Direttiva SHRD II), alla distribuzione dei prodotti assicurativi (attuazione della Direttiva IDD), alle esternalizzazioni (attuazione orientamenti EBA); (4) ulteriori evoluzioni regolamentari in ordine a obblighi di segnalazione in capo alla banca, anche alla luce dell'emergenza Covid-19.

A queste sessioni formative si aggiungono anche quelle previste per il Consiglio di Amministrazione (vedi sopra) cui i sindaci hanno sempre partecipato.

Alla luce dell'attività svolta dall'organo e delle situazioni che hanno interessato la Cassa di Risparmio nel corso dell'ultimo anno, il Collegio sindacale ha identificato i principali ambiti per i quali si rende opportuno un costante aggiornamento e approfondimento; tali indicazioni costituiscono le direttrici sulla base delle



quali possono pianificarsi gli incontri formativi per l'anno 2021, alcuni dei quali potranno essere svolti in condivisione con il Consiglio di amministrazione.

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

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

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

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

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

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

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

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

Nel corso dell'esercizio 2020 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 0 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 100% su base annua. Il Comitato di fatto si è riunito con cadenza quindicinale con due eccezioni nei mesi di giugno e dicembre, nei quali il Comitato Rischi si è riunito tre volte. I tre componenti il Collegio sindacale hanno partecipato alle riunioni del Comitato rischi con un numero di assenze pari a 6 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 91% 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 e interna, ed ai codici di condotta. Viene così promossa la trasparenza verso il mercato attraverso il presidio dei rischi assunti dal Gruppo e, più in generale, si assicura che l'attività aziendale sia in linea con le strategie e con la dichiarazione di propensione al rischio di Gruppo.

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

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

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

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

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

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

Ciò consente di individuare, per ciascuna disposizione di legge e di vigilanza, vigente o di tempo in tempo emanata, le specifiche attività applicabili al Gruppo e alle sue componenti e di riferire tali attività ai pertinenti processi. Le complessive attività che il Gruppo e le sue componenti sono chiamati a svolgere per conseguire



gli obiettivi aziendali, nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza e, quindi, in un'ottica di sana e prudente gestione, sono declinate all'interno della tassonomia dei processi.

La tassonomia rappresenta la struttura organizzativa con la quale Sparkasse raffigura i propri processi. A partire da dicembre 2019 è entrata in vigore una nuova Tassonomia dei Processi, rivista alla luce delle esigenze organizzative interne e delle evoluzioni normative esterne.

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

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

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

4.3 Gestione dei rischi

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

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

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

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

Il *Risk Appetite Framework* (RAF) si sostanzia nel quadro di riferimento che definisce - in coerenza con il massimo rischio assumibile, il *business model* e il piano strategico - la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi, i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli. Il RAF permette di definire (*ex ante*) una efficace strategia aziendale di governo dei rischi ed è un presupposto per un processo di gestione efficiente degli stessi. La definizione della propensione al rischio rappresenta, inoltre, un utile strumento gestionale che, oltre a consentire una concreta applicazione delle disposizioni prudenziali, permette di:



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

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

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

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

Figura 10 - Articolazione del processo di gestione del rischio



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

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

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



In questo senso, il Gruppo riconosce alla “Mappa dei Rischi” valenza gestionale e di governo attraverso la quale sviluppare un linguaggio comune funzionale a ricondurre a categorie predefinite tutti i rischi cui il Gruppo risulta esposto, costituendo un elemento di supporto alle attività delle Funzioni di controllo e delle altre leve di controllo, nonché la base del reporting agli Organi aziendali⁷. La tassonomia condivisa dei rischi aziendali si fonda sul modello previsto dalla Circolare Banca d'Italia n. 285/2013, recepito dalla Capogruppo all'interno del Regolamento RAF e personalizzato ai fini della gestione del processo interno di determinazione dell'adeguatezza patrimoniale attuale e prospettica (*Internal Capital Adequacy Assessment Process* - ICAAP) e del processo di valutazione dell'adeguatezza del sistema di governo e di gestione del rischio di liquidità (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process* - ILAAP). In tale ambito, sulla base dell'operatività del Gruppo, sono stati individuati i rischi attuali e prospettici cui la stessa è esposta, distinguendoli in quantificabili e non quantificabili.

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

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

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

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

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

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

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

Il Servizio Risk Management è articolato nelle seguenti strutture:

⁷ Con specifico riferimento ai rischi connessi ai temi non finanziari e che derivano dalle attività del Gruppo, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali si rimanda alla successiva Tabella n.12 riportata nel capitolo 2 “Stakeholder e Matrice di materialità”. Tali rischi sono raccordati rispetto alla complessiva mappatura dei rischi adottata dal Gruppo.



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

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

Il Comitato Monitoraggio Rischi svolge una attività:

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

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

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

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

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

La Funzione di Compliance è responsabile della fase "Gestione dei conflitti di interesse" nell'ambito del processo "Servizi di investimento prestati alla clientela" e del processo di "Intermediazione Assicurativa". Con riferimento all'anno 2020, la Funzione di Compliance ha effettuato le verifiche sull'esistenza di eventuali conflitti di interesse per le nuove partnership commerciali instaurate.

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

Si è inoltre proceduto contestualmente al relativo aggiornamento annuale.



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

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

Si è inoltre provveduto ad aggiornare le politiche di gestione dei conflitti di interesse in materia di intermediazione assicurativa. L'aggiornamento del documento policy si è reso necessario a seguito della stipula dei nuovi contratti di distribuzione di prodotti assicurativi con NET Insurance SpA avente ad oggetto prodotti assicurativi rami danni e con NET Insurance SpA e NET Insurance Life SpA avente ad oggetto i prodotti assicurativi PPI e TCM. Conseguentemente è stata aggiornata la mappatura delle potenziali situazioni di conflitto di interesse. Al fine di gestire ovvero mitigare le conseguenze pregiudizievoli per il cliente derivanti da detti conflitti sono state individuate le relative misure organizzative.

Per quanto riguarda la gestione del rischio e conflitto di interesse nei confronti di soggetti collegati, la Funzione Internal audit nell'ambito della "Relazione della funzione di Internal audit in materia di soggetti collegati" del 27 marzo 2020 ha riferito circa l'adeguatezza del processo di gestione del rischio di non conformità e dei processi posti in essere dalle unità competenti nei rapporti con i soggetti collegati.

In particolare, il Servizio Internal audit, ha accertato:

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

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

4.5 Politiche di remunerazione e incentivazione

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

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

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



Ciononostante, al fine di rafforzare ulteriormente tali presupposti, sono stati innalzate in ottica prudenziale le soglie definite per gli indicatori patrimoniali CET1, TIER1 e TCR ed è stato introdotto quale ulteriore criterio d'ingresso il RORAC (Return on Risk Adjusted Capital), indicatore reddituale corretto per il rischio, che deve necessariamente essere positivo per consentire l'erogazione di remunerazione variabile.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Rientrano tra le forme di remunerazione variabile basata sulla performance:

- il sistema incentivante per il Personale più rilevante, definito attraverso Bonus individuali collegati ad obiettivi;
- Il sistema premiante che coinvolge tutte le strutture aziendali, sia di Rete che di Direzione, prevedendo l'assegnazione di specifici obiettivi e la conseguente premiazione a fronte dell'effettivo raggiungimento degli stessi, nei limiti delle risorse disponibili, con logiche trasparenti e misurabili, secondo principi di equità e di valorizzazione del merito;
- il Premio Aziendale (VAP), definito dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, le cui condizioni e criteri vengono stabiliti annualmente nell'ambito della contrattazione di secondo livello e che è stato definito ed implementato nel rispetto di tali norme;
- eventuali erogazioni discrezionali "una tantum", che possono essere riconosciute in via eccezionale al personale del Gruppo a fronte di prestazioni eccellenti ed in ottica di motivazione e retention.

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

Il sistema di remunerazione e incentivazione è costruito internamente sulla base dei disposti contrattuali, nonché di principi di equità e di valorizzazione del merito; le posizioni organizzative, periodicamente, sono analizzate e valutate, utilizzando metodologie standard e benchmark di mercato. Il supporto consulenziale viene utilizzato in modo limitato e finalizzato in primis a valutazioni comparative e all'utilizzo di benchmark di settore. Si specifica che nel Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano ad oggi non sono presenti in organico figure consulenziali.

4.6 Antitrust

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

In esecuzione di tali principi, nel 2018 la Banca si è dotata di una Policy in materia di Antitrust, posto che la disciplina in oggetto è volta a preservare le dinamiche concorrenziali in un'economia di libero mercato, in quanto si assume che la presenza di dinamiche concorrenziali consenta di raggiungere una situazione di maggiore efficienza economica. I contenuti salienti del documento riguardano il divieto di intese restrittive della libertà di concorrenza, il divieto di abuso di posizione dominante e il controllo preventivo delle operazioni di concentrazione. La Policy contiene regole di comportamento volte a illustrare, anche con l'ausilio di esempi pratici, quei comportamenti ai quali i dipendenti e i dirigenti delle società del Gruppo



Cassa di Risparmio si devono attenere, al fine di evitare la violazione della normativa antitrust. Particolare enfasi è stata dedicata alle regole di comportamento nei rapporti con i concorrenti.

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

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

Anche nel 2020 è proseguita l'attività di sensibilizzazione e diffusione della cultura di compliance antitrust all'interno della Banca attraverso la realizzazione di un corso di formazione e-learning con focus sulla tematica del Market Abuse.

Si specifica che, in linea con il 2019, anche nel corso del 2020, la Banca non è stata coinvolta in alcuna causa legale per temi legati alla concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e, non risulta al 31 dicembre 2020 alcuna azione pendente relativa a tali argomenti.

4.7 Compliance

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

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

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

- accesso a tutte le attività, comprese quelle esternalizzate, della Banca e delle società del gruppo svolte sia presso gli uffici centrali sia presso le strutture periferiche e a qualsiasi informazione rilevante, anche attraverso il colloquio diretto con il personale;



- la possibilità di disporre di risorse economiche eventualmente attivabili in autonomia, incluso il ricorso a consulenze esterne;
- un dimensionamento quali-quantitativo del personale adeguato per numero, competenze tecnico-professionali, aggiornamento e programmi di formazione nel continuo, nonché la formazione di competenze trasversali e l'acquisizione di una visione complessiva ed integrata dell'attività di controllo svolta dalla funzione.

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

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

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

Nel corso dell'anno 2020 sono state svolte le attività attribuite alla Funzione di Compliance nel Regolamento "Modello di compliance e processo di controllo di conformità": identificazione nel continuo delle norme aziendali, e valutazione del loro impatto sui processi /procedure aziendali, verifiche di conformità normativa delle disposizioni interne, verifiche di compliance ex post, proposta di interventi e relativo monitoraggio, consulenza e formazione.

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

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

Inoltre, con frequenza annuale, la Funzione di compliance:

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

Al 31 dicembre 2020, 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 2020 non sono state comminate sanzioni nei confronti di Sparkasse.



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

Indicatore	2020	2019	2018	Note
Valore monetario complessivo delle sanzioni	0	0	0	
Numero sanzioni non monetarie	0	0	0	
Numero di azioni legali	0	0	0	

4.8 Integrità ed etica

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

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

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

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

L'integrità etica contribuisce in modo rilevante all'efficacia delle politiche e dei sistemi di controllo ed influisce sui comportamenti che potrebbero sfuggire ai sistemi di controllo, per quanto gli stessi siano sofisticati. Alla luce di ciò, il Gruppo ritiene necessario promuovere la diffusione dei valori posti alla base dei giusti comportamenti, al fine di stimolare la condivisione degli stessi da parte di tutti i soggetti coinvolti nella struttura aziendale.

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



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

Indicatore	Data ultimo rinnovo	Paese di applicazione	Documentazione:	
			Volontaria	Obbligatoria
<i>Codice Etico e di comportamento</i>	Rivisitazione integrale 11.2019	Italia		X
<i>Modello di Organizzazione e Gestione</i>	Rivisitazione integrale 01.2019	Italia		X
<i>Organismo di Vigilanza</i>	dal 2009 con aggiornamento annuale	Italia		X
<i>Antiriciclaggio</i>	dal 2008, aggiornato 10.2017	Italia		X
<i>Rapporto con i Fornitori</i>	dal 2009, rivisitazione integrale 11/2019	Italia		X

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

Tabella 16 - Formazione erogata in materia di integrità ed etica

Tipologia di Corso di Formazione nell'esercizio	Durata del corso (numero ore)			Fruitori
	2020	2019	2018	
Corso di formazione su Modello di Organizzazione e Gestione 231	0,5 (+)	1,5 (**)	1,5	Tutti i dipendenti banca
Corso di formazione per l'Organismo di Vigilanza 231	4	4	2	Tutti i membri OdV
Corso di formazione sulla normativa Antiriciclaggio	7,5 (++)	7,5 (***)	5 (*)	Direttori e consulenti Rete di vendita

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

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

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

(+) Corso on line di 0,5 ore erogato a tutti i Dipendenti della banca

(++) Oltre alla formazione in aula di 7,5 ore rivolta ai colleghi che non lo aveva svolto nel 2019, è stato erogato un corso on line di 0,33 ore "Assegno bancario (Aspetti Antiriciclaggio)", un corso on line di 1 ora "Antiriciclaggio - Novità 2020", un corso on line di 1 ora "Antiriciclaggio" e un corso in aula per neoassunti di 3 ore; un collega dell'Unità Antiriciclaggio ha inoltre partecipato ad un percorso di Abi formazione Professionalizzante "Antiriciclaggio Expert" della durata di 38 ore e ci sono stati degli affiancamenti on the job della durata di 2 ore

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

4.8.1 Codice Etico e di comportamento

Una rivisitazione integrale Codice Etico deliberato dal Consiglio di amministrazione nella nuova versione ridenominata "Codice etico e di comportamento" era stata effettuata nell'esercizio 2019. L'aggiornamento si era reso necessario in seguito all'adozione del nuovo Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d. lgs. 8 giugno 2001, n. 231, deliberato dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 15 gennaio 2019. Nel mese di dicembre 2020 il Codice Etico e di Comportamento è stato ulteriormente emendato - con l'aggiunta del par. 4.2.7. "Rapporti con i partner commerciali – condivisione spazi lavorativi" - allo scopo di integrare norme comportamentali specifiche da tenere in occasione dell'apertura della filiale di Vicenza, prima unità operativa che condivide gli spazi con un partner commerciale non bancario.



Il Codice etico e di comportamento - strumento di governance e parte integrante del Modello di cui sopra - definisce l'insieme dei valori ai quali il Gruppo Sparkasse si ispira per raggiungere i propri obiettivi imprenditoriali. Tale documento intende, dunque, costituire la "carta d'identità" dell'etica di impresa della Cassa di Risparmio che contiene le linee guida fondanti una gestione aziendale sostenibile e rispettosa di tutti gli *stakeholder*. Più in particolare, il Codice fornisce uno schema comportamentale di riferimento, esprimendo gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai destinatari e fissando specifici principi di legittimità, trasparenza e verificabilità.

I componenti degli organi sociali, i dipendenti e i collaboratori della Banca sono tenuti ad assumere condotte ispirate ai principi di dignità e correttezza morale, sia nello svolgimento della propria attività lavorativa, sia fuori dall'orario di lavoro o in situazioni estranee all'ambito lavorativo, in ogni caso astenendosi da comportamenti potenzialmente capaci di incidere negativamente sull'immagine della Cassa di Risparmio. La Banca considera, altresì, il rispetto del presente Codice etico da parte di fornitori e consulenti esterni, elemento basilare di valutazione dei rapporti attuali e futuri.

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

Il documento, dopo aver definito la mission aziendale e i valori ai quali si ispira la banca, riporta i menzionati criteri comportamentali, suddivisi in (1) principi generali, (2) rapporti esterni, (3) rapporti interni e (4) altre norme di condotta. Al riguardo il Codice, nella parte relativa ai rapporti esterni, contiene specifiche indicazioni relative ai rapporti con la Pubblica Amministrazione. Tali previsioni, coordinate e integrate dai principi di comportamento e dai presidi riferiti ad alcune delle attività sensibili contenute nel Modello organizzativo, costituiscono il sistema di prevenzione in materia di anticorruzione.

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

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

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

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

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

Nel corso del 2020 si sono verificati sei casi di mancato rispetto della normativa interna e contrattuale nonché tre casi di violazioni dei principi contenuti nel Codice Etico e di comportamento di Gruppo da parte di altrettanti dipendenti. Tali condotte sono state tempestivamente rilevate e valutate dalle funzioni della banca e sono state irrogati gli opportuni provvedimenti disciplinari.



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

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

La responsabilità amministrativa dell'ente sussiste per tutti quei reati tassativamente previsti dal catalogo inserito nel Decreto commessi a vantaggio o nell'interesse dell'ente stesso, da parte dei soggetti in posizione di vertice, oppure da soggetti a questi subordinati, a fronte del mancato rispetto degli obblighi di direzione e vigilanza. In questo contesto, l'ente può essere ritenuto responsabile del reato commesso da un proprio esponente nel caso in cui venga ravvisata una colpa in organizzazione, intesa come mancata adozione dei presidi necessari ad evitare che il reato sia commesso. Nondimeno, il D. Lgs. 231/2001 prevede come esenzione di colpa l'adozione e la concreta attuazione da parte dell'ente di un modello di gestione e prevenzione dei reati, consentendo di evitare le relative sanzioni.

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

Nel modello organizzativo sono individuati e definiti i principi di carattere generale che il Gruppo pone come riferimento per la gestione dei propri affari, le fonti normative interne a cui si devono attenere i soggetti interessati, i principi e le procedure di controllo, il documento volto a disciplinare i comportamenti (Codice Etico e di comportamento), le aree di rischio, i singoli reati concretamente e potenzialmente attuabili, le relative misure preventive e, infine, i criteri che regolano l'istituzione e i compiti dell'Organismo di Vigilanza (O.d.V.). Al fine di garantire l'efficacia della propria funzione, il Modello Organizzativo è completato dalla previsione di un idoneo sistema disciplinare.

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

Le eventuali condotte dei dipendenti non conformi ai principi e alle regole di condotta prescritti nel Modello organizzativo - oltre che del Codice Etico e di comportamento e degli ulteriori regolamenti interni che sono parte integrante del Modello organizzativo - costituiscono illecito contrattuale. Allo stesso modo, i comportamenti dei collaboratori esterni (intendendosi per tali i lavoratori autonomi o parasubordinati, i professionisti, i consulenti, gli agenti, i fornitori, i partner commerciali, ecc.) non conformi ai principi e alle regole di condotta prescritti nel presente Modello e nel Codice etico e di comportamento, costituiscono illecito contrattuale e motivo per la risoluzione anticipata del rapporto. Da evidenziare il fatto che il Servizio Acquisti invia e chiede la sottoscrizione del Modello 231/2001 contestualmente alla firma dei contratti con i fornitori.

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

Su proposta dell'Organismo di vigilanza (O.d.V.), in data 24 aprile 2018 il C.d.A. della Capogruppo ha deliberato di avviare una profonda revisione del Modello organizzativo. In quell'occasione, il lavoro si è articolato in un primo assessment su base documentale a cui ha fatto seguito un ulteriore approfondimento con interviste ai singoli responsabili delle funzioni operative interne alla Banca. All'esito, è stato predisposto un documento sintetico di *risk assessment* al fine di valutare il livello di esposizione al rischio di commissione dei reati delle attività sensibili individuate e il rischio residuo di tali attività in considerazione degli *standard* di controllo già adottati da Sparkasse, mettendo così in luce eventuali *gap* o possibili miglioramenti da apportare rispetto ai controlli presenti. Inoltre, prima di procedere alla predisposizione della nuova versione del Modello, sono stati definiti in modo dettagliato i principi di controllo relativi alle specifiche attività sensibili, poi confluiti nella Parte Speciale del Modello.



Terminate tali attività preliminari, è stato predisposto il documento finale composto da una Parte Generale e una Parte Speciale del Modello. Prima dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione in data 15 gennaio 2019, la nuova versione del Modello è stata sottoposta ai responsabili delle funzioni di Compliance e Internal Audit ed è stata vagliata dall'Organismo di Vigilanza. Il Modello presenta una struttura significativamente diversa rispetto a quella adottata in precedenza e intende fornire ai soggetti destinatari uno strumento il più possibile efficace e funzionale, per garantire il miglior presidio dei rischi in materia di responsabilità amministrativa degli enti, in linea con le *best practices* attualmente vigenti.

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

La Parte Speciale è strutturata secondo le macro-aree di attività svolte dalla Banca, a ciascuna delle quali possono essere associate diverse fattispecie di reati tra quelle previste dal D. Lgs. 231/2001. In tale Parte Speciale sono descritti i principi generali di comportamento applicabili alle diverse attività, le fasi principali dei processi relativi alle singole attività sensibili, l'elenco delle procedure interne e delle prassi operative applicabili, i presidi che garantiscono la tracciabilità della documentazione relativa al processo, le deleghe e i poteri attribuiti per lo svolgimento dell'attività, nonché le specifiche fattispecie di reato per le quali è rilevato un rischio di commissione.

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

A seguito dell'inclusione dei reati tributari nel catalogo dei "reati presupposto", nell'ottobre 2020 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato un nuovo aggiornamento del Modello organizzativo, pur di portata più contenuta rispetto al precedente. La conclusione dei lavori è attesa per il primo trimestre 2021.

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

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

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

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

Si fa presente che nel corso del 2020, il Gruppo non è stato coinvolto in alcuna azione legale per temi legati alla corruzione, sia con riguardo ai dipendenti, sia con riguardo ai fornitori e partner d'affari.

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

Al fine di garantire un'effettiva e costante attività di monitoraggio da parte dell'O.d.V., è disciplinato all'interno del Modello un insieme articolato di flussi informativi da e verso l'O.d.V. stesso. Pertanto, nello svolgimento delle proprie attività relazionali per iscritto, con cadenza almeno annuale, al Consiglio di Amministrazione.



Inoltre, qualora i destinatari del Modello e del Codice Etico e di comportamento vengano a conoscenza di situazioni illegali o eticamente scorrette o di comportamenti che, anche potenzialmente, integrino gli estremi di un'attività illegale o scorretta sono chiamati a informare senza indugio per iscritto l'Organismo di Vigilanza. A tal fine è stato adottato anche un sistema interno di segnalazione da parte del Personale di atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività bancaria (c.d. Whistleblowing).

Nel corso del 2020, nell'ambito dell'attività dell'Organismo di Vigilanza, non sono emersi elementi tali da configurare violazioni dei principi contenuti nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. In assenza di criticità emerse nel corso dell'esame della problematica, si è deciso di soprassedere a specifiche misure formative in ordine alle politiche e procedure anticorruzione del Gruppo.

4.8.3 Antiriciclaggio

Il Gruppo, che considera prioritario il proprio impegno nella prevenzione di attività illecite, ha mantenuto elevato il presidio per prevenire i fenomeni di riciclaggio e finanziamento al terrorismo, attraverso la diffusione di una cultura della legalità ai dipendenti ed ai clienti e tramite un attento governo dei rischi di non conformità rispetto alle norme – tanto esterne quanto di autoregolamentazione – in materia di antiriciclaggio e di antiterrorismo.

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

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

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

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

- svolge tutte le attività di controllo e segnalazione relative alle varie fasi del processo: adeguata verifica della clientela, registrazione dei dati relativi a clienti, rapporti e operazioni, segnalazione di operazioni sospette ed invio dei flussi richiesti dalla Unità d'Informazione Finanziaria della Banca d'Italia verifica del rispetto dei limiti al trasferimento di contante e titoli al portatore, formazione del personale, ecc.;
- si occupa dell'assistenza, consulenza e formazione al resto della Banca sui temi di competenza;
- propone e cura eventuali implementazioni sia del processo interno sia delle procedure ed applicativi relativi, coinvolgendo di volta in volta fornitori esterni e specialisti interni;
- aggiorna costantemente la normativa interna in tema di antiriciclaggio (policy, regolamento, norme operative, lettere circolari, manuali).

La Banca predispose infine, ogni anno, la Relazione annuale Antiriciclaggio, che contiene al suo interno l'esercizio di autovalutazione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, come previsto dalla normativa vigente. La relazione presenta anche le attività di controllo, di sviluppo e di formazione poste in



essere durante l'anno, le criticità rilevate, gli interventi correttivi proposti ed il piano delle attività della Funzione Antiriciclaggio per l'anno successivo.

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

4.8.4 Fiscalità

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

La responsabilità per la definizione delle procedure per la gestione della fiscalità è attribuita al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. Anche gli specifici aspetti fiscali sono sottoposti all'approvazione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo in sede di approvazione di pianificazione strategica/budgeting con frequenza almeno annuale: ciò al fine di assicurare la coerenza tra il profilo fiscale e le complessive strategie di business e di sviluppo sostenibile del Gruppo.

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

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

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

- garantire il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi fiscali, assicurando l'assolvimento del carico tributario delle società del Gruppo in relazione alle imposte di propria pertinenza ed in qualità di sostituti d'imposta nei confronti della propria clientela;
- garantire il controllo dei rischi fiscali attraverso l'implementazione di un Modello di Compliance graduata, al cui interno sono previsti presidi specialistici incaricati di svolgere attività di gestione e controllo del rischio fiscale;
- non attuare schemi di c.d. pianificazione fiscale aggressiva nelle operazioni realizzate dalle Società del Gruppo, tanto domestiche quanto internazionali;
- rispettare le prescrizioni tributarie applicabili, attraverso un'interpretazione della normativa fiscale in linea con lo spirito e lo scopo della stessa, in modo da gestire responsabilmente il rischio fiscale;
- garantire una sana e prudente gestione dei rapporti con la clientela, rifiutando di proporre prodotti e servizi che consentano di conseguire indebiti vantaggi fiscali non altrimenti ottenibili e prevedendo idonee forme di presidio per evitare il coinvolgimento in operazioni fiscalmente irregolari poste in essere dalla clientela;

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

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



- regolare i rapporti infragruppo cross-border in conformità al principio di libera concorrenza, perseguendo la finalità di allineare, quanto più correttamente possibile, le condizioni e i prezzi di trasferimento con i luoghi di creazione del valore.

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

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

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

La Funzione di Compliance, a sua volta, rendiconta agli organi aziendali, attraverso un documento di pianificazione annuale delle attività, una specifica relazione trimestrale e una relazione annuale delle attività svolte. Ruoli e responsabilità nell'ambito di tale modello sono disciplinati nella Policy "*Modello di compliance e valutazione del rischio di non conformità*" e nel Regolamento "*Processo di controllo di conformità*"⁹.

Anche per la segnalazione delle criticità relative a comportamenti non etici o illeciti e all'integrità dell'organizzazione in materia fiscale si applicano le procedure in materia di *whistleblowing* precedentemente descritte.

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

Il Gruppo, nel contesto del confronto trasparente e collaborativo con l'Autorità fiscale, a tutela degli interessi dei propri azionisti, può assumere posizioni interpretative ritenute solide e ragionevoli, anche se non condivise con l'Amministrazione finanziaria (*Agree to Disagree*). In caso di eventuali controversie con l'Autorità fiscale, laddove rispondente agli interessi del Gruppo, anche al fine di ridurre i costi e i tempi connessi alla gestione del contenzioso, è possibile risolvere in via stragiudiziale le medesime, attraverso il ricorso a strumenti deflattivi del contenzioso, contemplati dall'ordinamento.

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

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



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

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

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

Si riportano di seguito le informazioni rilevanti ai fini della rendicontazione Paese per Paese con riferimento al periodo 2020:

Denominazione delle società insediate e natura dell'attività:

Italia

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

Germania

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

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

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

	ITALIA	GERMANIA
Fatturato consolidato (x 1.000 euro) ¹⁰	229.125	-130
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali (x 1.000 euro)	170	713
Utile o perdita consolidata prima delle imposte (x 1.000 euro) [*]	46.904	-1.018
Numero di dipendenti su base equivalente a tempo pieno	1.142	3

¹⁰ Nel bilancio Consolidato sono ricomprese anche le società Sparkasse Haus S.r.l. – Bolzano (agenzia immobiliare), Fondo Immobiliare Dolomit - Milano e Fanes S.r.l. – Conegliano Veneto (Tv) (società veicolo delle cartolarizzazioni), non appartenenti al Gruppo bancario ed insediate in Italia.



4.9 Gestione dei reclami

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

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

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

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

L'Unità Reclami evade la richiesta entro i termini stabiliti dalle norme in vigore, che sono i seguenti:

1. reclami bancari e finanziari 30 giorni sino al 30.09.2020, 60 giorni dal 01.10.2020;
2. reclami relativi ai servizi di investimento (Consob) 60 giorni;
3. reclami in materia di previdenza assicurativa (IVASS) 45 giorni;
4. reclami in materia di Fondi Pensioni (COVIP) 45 giorni, (sia Fondi Pensione intermediati, che Fondo Pensione riservato al personale della Cassa di Risparmio);
5. 15 giorni per i reclami relativi alle materie regolate dalle norme PSD2 (prorogabili sino a 35 giorni in presenza di adeguate motivazioni).

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

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

Nel corso del 2020, sono pervenuti n. 119 reclami (n. 86 nel 2019), di questi n. 101 sono stati respinti, n. sono stati accolti, con un totale rimborsato alla clientela, a seguito di reclami accolti o parzialmente accolti, pari a ca. euro 10.000. I tempi medi di evasione dei reclami pervenuti sono stati di 17 giorni di calendario (rispetto a 23 giorni nel 2019) dal ricevimento del reclamo stesso. Nonostante i perduranti effetti dell'emergenza sanitaria COVID19 non sono stati registrati ritardi nei tempi di gestione dei reclami. Le informazioni di seguito riportate afferiscono casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi.



Tabella 17 - Reclami per tipologia di prodotto

Reclami relativi a prodotti e servizi	2020			2019			2018		
	N° Reclami ricevuti	N° Reclami evasi	Rifusioni (in euro)	N° Reclami ricevuti	N° Reclami evasi	Rifusioni (in euro)	N° Reclami ricevuti	N° Reclami evasi	Rifusioni (in euro)
Servizi bancari	88	86	6.161	57	56	20.085	67	60	4.874
Servizi finanziari	31	29	3.578	23	23	15.700	149	148	3.297
Altri	0	0	0	6	5	2.582	5	5	0
Numero Totale dei reclami ricevuti	119	115	9.739	86	84	38.367	221	213	8.171
Tempo di evasione dei reclami pervenuti (gg.)	17			23			20		

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 2020 non si registrano casi di non conformità che hanno dato luogo all'applicazione di sanzioni amministrative o giudiziarie applicate contro il Gruppo per il mancato rispetto di leggi o regolamenti che disciplinano l'attività bancaria in merito all'offerta di prodotti o servizi.

5.

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





5. Prodotti, servizi e relazioni con la clientela

5.1 Innovazione e qualità dell'offerta

Al 31.12.2020, il portafoglio clienti della banca è composto per ca. il 90% da clientela privata e poco più del 10% di clienti aziendali, in linea con gli esercizi precedenti. Per quanto riguarda l'età anagrafica, poco più del 50% dei clienti privati hanno un'età compresa tra i 31 e i 65 anni. Equamente suddivise, sono altresì le quote dei clienti under 30 e over 65, che, indicativamente, incidono ciascuna per ¼ del totale. La distribuzione territoriale della clientela privata presenta una sostanziale concentrazione nella Regione Trentino-Alto-Adige, ove la Banca ha il maggior numero di filiali.

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

L'attività di presidio della qualità dell'offerta e di innovazione è presidiata, all'interno della Banca

dalla Direzione Sviluppo Strategico strutturata al proprio interno al fine di valorizzare al meglio la propria mission costituita da 3 componenti: Strategy & Vision, Business Development e Digital Trasformation.

Nel corso dell'anno, la Direzione si è rafforzata mediante la costituzione di 3 nuovi servizi/unità, che si aggiungono ai tradizionali servizi di Product Management:

- l'unità Analisi Strategiche e di Business cui è affidata l'attività di analisi dei trend di mercato (osservatorio) e di benchmarking, a cui si aggiunge il supporto al processo strategico con particolare riferimento alle attività di competenza della Direzione legate al Piano industriale.
- il Servizio Digital Transformation ha il compito di disegnare le modalità innovative di interazione con la clientela con focus sui canali digitali.
- il Servizio Marketing Prodotto ha il compito di garantire il pieno coordinamento dei Servizi di product management nello sviluppo e nel mantenimento del catalogo, assicurando la piena efficacia delle campagne e la coerenza nella definizione degli obiettivi ad esse associati.

Nel corso dell'anno 2020, l'attività di sviluppo della Banca in favore dell'innovazione, nonché la strategia commerciale, è stata fortemente condizionata dall'emergenza Covid-19.

La pandemia ha impattato profondamente il contesto socio-economico, condizionando sensibilmente i bisogni bancari della clientela. In tale scenario, la Banca ha dato priorità alla vicinanza ai propri clienti, attivando e/o potenziando percorsi di interazione da remoto in tempi celeri, così come di seguito illustrato.

In tale ambito, la Direzione Sviluppo Strategico ha ricoperto un ruolo centrale nell'adozione di misure di carattere emergenziale volti a migliorare in termini di efficacia ed efficienza il livello qualitativo dei processi di offerta di prodotti e servizi rivolto alla clientela, per quanto possibile, e secondo le disposizioni tempo per tempo emanate dalle autorità preposte.

Un'intensa attività ha riguardato la definizione delle modalità di contatto commerciale con la Banca per i clienti privati da remoto, implementando in tempi brevi nuovi processi temporanei di carattere emergenziale che abilitassero la possibilità per i clienti di sottoscrivere prodotti e servizi finanziari attraverso i canali informatico e telefonico, nel rispetto delle disposizioni definite all'interno del Decreto "Liquidità".

Nel corso dei mesi d'emergenza, la Banca ha al tempo stesso lavorato per completare il processo di utilizzo di una «stanza di firma» digitale che garantirà l'acquisizione della sottoscrizione del cliente post identificazione via "one time password".



La semplificazione delle modalità di accesso a tali prodotti e servizi ha permesso di diffondere e rafforzare, tra i clienti, una cultura diversa nel rapporto con la Banca, necessaria per proseguire un percorso coerente verso l'omnicanalità, che Sparkasse ha intrapreso negli ultimi anni.

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

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

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

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

Con l'intento di valorizzare la propria vocazione etica verso il Green Banking e in considerazione della crescente attenzione da parte dei clienti verso la Green Economy, ad inizio anno 2020 la Banca ha inoltre lanciato il progetto "Sparkasse Green".

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

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

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

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

Per quanto attiene, invece, i prodotti e servizi finanziari, la Banca ha inoltre selezionato alcune iniziative di prodotto, identificate nell'offerta "Sparkasse Green", sviluppate con l'ambizione di portare un contributo all'ambiente. In particolare:

1. Conto Corrente ZeroCarta

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

2. Prestito Personale Green



Con l'obiettivo di incentivare i clienti privati ad effettuare acquisti e/o scelte di consumo sostenibili, ad inizio 2020 è stato lanciato un prestito con condizioni agevolate finalizzato a:

- acquisto di auto e veicoli elettrici ed ibridi;
- acquisto di impianti residenziali ad energia rinnovabile;
- interventi di riqualificazione energetica della casa;
- interventi di efficientamento e risparmio idrico residenziale.

3. Prodotti di investimento responsabili

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

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

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

4. Servizi energetici Luce e Gas Verde

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

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

Grazie alla partnership la Banca propone alla propria clientela privata contratti energia (Luce e Gas Verde) per uso domestico

in modalità «switching» dal mercato di maggior tutela al mercato libero o di "cambio fornitore" dal mercato libero.

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

In tale ambito, un importante e ulteriore tassello della partnership commerciale avviata da Sparkasse e Alperia ha riguardato l'apertura di uno spazio comune nel centro della città di Vicenza, al fine di sviluppare e promuovere iniziative in tema di sostenibilità ambientale.

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

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

5. Mobilità sostenibile

Un importante contributo verso l'ecosostenibilità ha riguardato l'offerta relativa al noleggio di veicoli a lungo termine che la Banca ha promosso con il marchio Sparkasse Auto in favore della green mobility, in partnership con ALD Automotive.

Nel corso dell'anno 2020, è stata infatti attivata la Promo Green Bonus per incentivare il noleggio di vetture Green (a basso tasso di emissioni ambientali) mediante l'erogazione di un cospicuo contributo a titolo di sconto sul canone mensile.



Relativamente al settore dei sistemi di pagamento, dalla collaborazione tra Sparkasse e Nexi, è nata Smart Card, una carta di debito nominativa, creata in materiale ecologico PETG, dotata di un codice IBAN e collegata ad un conto di pagamento esclusivo, dedicato solamente alla carta stessa e predisposto al fine di consentirne l'operatività e l'accesso ai servizi di pagamento.

A differenza delle altre carte, Smart Card permette di effettuare molteplici operazioni in addebito e in accredito: la carta consente infatti di addebitare bollette ed utenze, effettuare ordini continuativi e pagamenti ricorrenti, ricaricare il cellulare e l'Alto Adige Pass (abbonamento al servizio di trasposto locale), pagare i bollettini postali premarcati, MAV, RAV, F24, CBILL/PagoPA, canalizzare lo stipendio o la pensione, ricevere bonifici provenienti da altri conti anche esteri, di essere ricaricata facilmente tramite la funzione dedicata di home e mobile banking (denominati ISI-banking e ISI-mobile) o tramite versamenti di contanti effettuati presso gli ATM abilitati.

Smart Card può essere utilizzata naturalmente come carta di pagamento per effettuare acquisti contactless o in modalità chip&PIN nei negozi convenzionati con i circuiti della carta oppure online.

Il cliente può usufruire della carta in forma virtuale e in forma di token su piattaforma personale on line (Apple Pay, Google Pay ecc.).

Tale strumento permette inoltre di prelevare denaro presso gli sportelli automatici convenzionati (ATM) ed offre la possibilità di personalizzare autonomamente ed in tempo reale i limiti di spesa o di prelievo in relazione a specifici parametri (geolocalizzazione, categoria merceologica, canale di utilizzo) attraverso la funzione di Spending Control che permette di replicare le caratteristiche e la sicurezza di una carta prepagata.

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

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

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

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

È previsto uno sviluppo nel breve periodo per rendere la nuova funzionalità disponibile anche in uscita sui diversi canali, fisici e di home banking.

Per i titolari dei servizi di virtual banking (ISI-banking ed ISI-mobile), da luglio 2020 è stata introdotta una nuova modalità di autenticazione che riguarda il riconoscimento tramite impronta digitale e il riconoscimento facciale per le fasi di accesso al servizio e autorizzazione di ordini dispositivi di pagamento.

L'introduzione della nuova modalità con Fingerprint e Face ID, pur non comportando costi per il cliente, ha rappresentato un importante fattore di innovazione, in quanto rende il servizio più sicuro e agilmente fruibile (senza il ricorso a strumenti quali ad esempio i token).

Alle attività realizzate direttamente dalla Banca, si aggiungono anche quelle realizzate nell'anno 2020, da LDV20, spazio di Sparkasse dedicato all'innovazione, che ha rafforzato la propria posizione quale importante attore dell'ecosistema startup in Provincia di Bolzano così come fuori Provincia.

Paradigma centrale delle attività di LDV20 è l'Open Innovation, approccio all'innovazione in base al quale le imprese si basano su idee, risorse e competenze che possono essere trovate fuori dai confini aziendali, ad esempio in startup, università ed enti di ricerca.

Nell'anno 2020 la prima edizione di "LDV20 Open Innovation Program" si è rivolta ai clienti aziendali di Sparkasse. Si è trattato di una prima edizione sperimentale, in cui contenuti e modalità sono stati definiti assieme alle aziende clienti che hanno deciso di intraprendere questo concorso. Hanno partecipato le aziende LB LYOpharm S.r.l., Ecology Transport S.r.l., Doge Logistica S.r.l. e l'Hotel Cyprianerhof. A



supporto di LDV20 in questa prima edizione dell'iniziativa ha operato Impact Hub Trento, spazio di coworking e consulenza per startup.

LDV20 ha individuato assieme alle aziende delle aree di miglioramento o nuove possibilità di business per le stesse e le ha declinate in una Call per startup o PMI Innovative, aperta a realtà provenienti da tutta Europa. La fase di ricerca di soluzioni si è conclusa il 26 Gennaio 2020 e ha visto la candidatura di oltre 50 startup e PMI Innovative, provenienti da sei Paesi diversi. Durante l'anno sono stati organizzati degli incontri con le startup più interessanti, per avviare collaborazioni tra esse e le aziende clienti.

Il percorso si è concluso con un evento online, dal nome "RADAR", dove sono state presentate le migliori startup di questa edizione e dove è intervenuto, in qualità di guest speaker, Roberto Verganti, Professore di Innovazione e Leadership presso Harvard Business School e Stockholm School of Economics. Le cinque startup finaliste dell'edizione 2020 dell'Open Innovation Program sono state: Biova S.r.l., Bluetensor S.r.l., Droop S.r.l., Euleria S.r.l. e Hiro Robotics S.r.l. La startup vincitrice, premiata dalla giuria Sparkasse con un premio targato Sparkasse Auto è stata Euleria, che nasce con la mission di aiutare i professionisti del movimento e i fisioterapisti a seguire i propri pazienti in presenza e da remoto. Con questo obiettivo, la Startup ha ideato una tecnologia basata sui sensori inerziali, che misurano i movimenti del paziente con un'elevata precisione.

Considerato il successo dell'iniziativa, il programma è diventato il nuovo servizio RADAR, che viene offerto alla clientela Business e Corporate di Sparkasse, a partire dal 2021.

All'interno dell'ampio spettro di collaborazione con la Libera Università di Bolzano, Sparkasse ha condotto tra il 2019 e il 2020 un progetto di ricerca, legato allo sviluppo di algoritmi predittivi per la definizione di target list commerciali. In particolare, nell'anno 2020 sono state sperimentate diverse metodologie di analisi avanzata dei dati ed elaborati i report conclusivi dell'iniziativa, con indicazioni sulle tecniche di Advanced Analytics più efficaci.

LDV20 ha coordinato le attività, in particolar modo intrattenendo i rapporti con il team di lavoro dell'Università. Quest'ultimo era composto da competenze multidisciplinari di tipo economico-finanziario e informatico ed era rappresentato all'interno della nostra Banca da un tesista del Master in Informatica, che ha svolto il ruolo di data scientist.

L'obiettivo principale dell'iniziativa era di internalizzare il processo di utilizzo evoluto dei dati a disposizione della Banca, nel rispetto delle norme di riferimento, coinvolgendo fortemente l'unità "Measurement e Data Office". Data al contempo la forte caratteristica di novità dell'iniziativa, è stato riconosciuto un contributo dalla Provincia Autonoma di Bolzano, e l'intera procedura documentale è stata curata dall'unità LDV20.

Partecipazione eventi online

Durante il periodo di lockdown LDV20 ha continuato con la sua attività di supporto a giovani imprenditori, sebbene in forma remota. In particolar modo ha partecipato in qualità di mentor all'iniziativa #weagainstvirus, un hackathon online, della durata di 24 ore, alla ricerca di soluzioni per insegnamento da remoto, logistica di farmaci ed ospedali e vendita di prodotti alimentari a domicilio. "Fill the Wine Bottle", team supportato da LDV20 e composto da due giovani studentesse dell'Università di Trento, si è aggiudicato il primo posto, scegliendo poi di donare in beneficenza per l'emergenza sanitaria il premio ricevuto.

Partnership e Sponsorship

Nell'ottica di diffondere il proprio brand e rafforzare il proprio network sul suolo italiano, LDV20 ha finalizzato nel corso del 2020 una serie di partnership e sponsorship. Innanzitutto, ha stretto una partnership con il NOI Techpark, parco tecnologico di Bolzano, con l'obiettivo di analizzare assieme le nuove startup incubate, selezionare le più meritevoli e fornire l'assistenza necessaria a favorire lo sviluppo imprenditoriale. LDV20 ha inoltre partecipato, in qualità di giuria e di guest speaker al Future Hub di Klimahouse, dove si sono presentate le migliori startup che si occupano di sostenibilità ambientale. Sempre in collaborazione



con Fiera Bolzano, ha avuto occasione di giudicare le migliori startup in ambito alberghiero del Future Hub virtuale della Fiera Hotel 2020.

Infine, per estendere il proprio network al di fuori del territorio della Provincia di Bolzano, Sparkasse e LDV20 hanno deciso di supportare l'Osservatorio Startup Intelligence del Politecnico di Milano. Stefano Borgognoni, rappresentando Sparkasse, ha avuto occasione di presentare la sua vision sul tema "Collaborare per il rilancio" nel Convegno annuale dell'Osservatorio.

5.2 Trasparenza e contrattualistica

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

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

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

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

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

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

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

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



comprensione dei prodotti e servizi offerti da Sparkasse, nonché di impostare standards al fine di garantire la protezione dei clienti, nell'ottica di instaurare una relazione duratura e improntata sulla fiducia. La banca provvede all'aggiornamento continuo della normativa attinente la trasparenza bancaria, intervenendo sui propri contratti, compresi i documenti informativi dei prodotti commercializzati, al fine di garantire piena rispondenza dei propri comportamenti alle fonti esterne di carattere comunitario, nazionale e della normativa di vigilanza, nell'ottica di massima tutela per la propria clientela.

5.3 Tutela e sicurezza dei dati personali

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

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

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

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

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

La Banca ha adottato una propria Policy (“Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali”), emanata allo scopo di attuare le prescrizioni del “Regolamento UE 2016/679”, Regolamento generale sulla protezione dei dati, anche noto come “GDPR”, che disciplina i criteri, nonché le attività da svolgere per l'applicazione di tali criteri in riferimento ai trattamenti di dati personali e che costituisce il presidio aziendale in materia di adempimenti privacy (Sistema di Gestione Protezione dei Dati). È stata inoltre formalizzata la Policy del DPO – Data Protection Officer che disciplina la mansione del “Data Protection Officer” e fornisce una descrizione della mission, del ruolo e delle responsabilità del DPO di Cassa di Risparmio di Bolzano, nonché del processo adottato per lo svolgimento delle attività previste e dei flussi informativi da attivarsi verso gli Organi aziendali, le altre Unità Organizzative e soggetti esterni.

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

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



Nel corso del 2020 sono state ricevute, da soggetti esterni e riconosciuti dall'organizzazione, 13 (9 nel 2019) richieste di riscontro in ordine al tema Privacy (richieste di accesso ai propri dati, di informazioni sull'origine, sul trattamento, reclami o richieste di rettifica/cancellazione). In tutti i casi è stato fornito riscontro ai clienti entro i termini normativi. Nell'anno 2020 non è stato registrato alcun conseguente coinvolgimento dell'Autorità Garante. Non è stata inoltre registrata alcuna violazione di dati personali con rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche, tale da comportare una notifica all'autorità di controllo o una comunicazione all'interessato.

5.4 Inclusività, accesso al credito e finanza sostenibile

Attraverso l'iniziativa "Superbonus 110%", la Banca ha sostenuto l'intervento dello Stato ricoprendo l'importante ruolo di volano nel rilancio dell'economia italiana a sostegno del settore edilizio e a favore degli interventi di riqualificazione energetica. Il superbonus è un'agevolazione prevista dal Decreto Rilancio che eleva al 110% l'aliquota di detrazione delle spese sostenute dal 1° luglio 2020 al 30 giugno 2022, per specifici interventi in ambito di efficienza energetica, di interventi antisismici, di installazione di impianti fotovoltaici o delle infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici.

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

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

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

Particolare attenzione viene data alle persone con disabilità per favorire il pieno accesso ai servizi. Pertanto, al fine di favorire l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate, si specifica che tutte le filiali della Capogruppo sono accessibili a persone disabili. A fine 2020 Sparkasse ha 177 ATM (apparecchi bancomat) a disposizione della clientela. La Banca ha avviato un piano di aggiornamento delle proprie apparecchiature ATM, sostituendo già 2/3 delle macchine con modelli di ultima generazione. La maggior parte di queste ultime ha la predisposizione per cuffie audio che consente alla clientela non vedente di effettuare il prelievo, la ricarica telefonica e la lettura del proprio saldo di conto corrente in piena autonomia tramite una guida vocale. Le nuove apparecchiature hanno inoltre i requisiti di sicurezza concordati con il comitato per l'ordine e la sicurezza pubblica della Provincia di Bolzano. L'obiettivo del Gruppo è quello di sostituire, gradualmente, tutti gli ATM con le apparecchiature di nuova generazione dotate dei requisiti di sicurezza concordati. A ciò si aggiunge il fatto che gli apparecchi di ultima generazione dispongono di funzione di deposito oltre che di prelievo di denaro e quindi possono sostituire la funzione di cassa e pertanto sgravare l'operatività delle filiali, permettendo di usufruire dei servizi bancari anche al di fuori dei consueti orari di sportello. Ulteriori funzionalità offerte dagli apparecchi di ultima generazione riguardano: bonifico SEPA, pagamento bollettino postale, versamento assegni, pagamento bollettino bancario, pagamento CBILL (PagoPA, bollo auto), pagamento MAV/RAV e ricarica telefoni cellulari.

Nell'ambito del portafoglio prodotti Sparkasse volti ad apportare uno specifico beneficio sociale o un miglior beneficio ambientale, si specifica che la Banca offre la possibilità di accedere non solo a strumenti di finanziamento agevolati locali o regionali, ma anche nazionali ed europei. Si tratta della Banca Europea per gli Investimenti (BEI), Banca Centrale Europea (BCE), Cassa Depositi e Prestiti (CDP), Fondo Centrale Garanzia per le Piccole Medie Imprese (FCG), Consorzi di Garanzia Collettiva Fidi, Fondo di Rotazione



della Provincia Autonoma di Bolzano, Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI), finanziamenti con il contributo 'Beni strumentali – Nuova Sabatini'.

Si sottolinea come nel corso del 2020, un peso determinante nell'ambito dei prodotti sopra citati sia rivenuto dalle misure emergenziali conseguenti alla pandemia da Covid 19, nello specifico l'utilizzo della garanzia pubblica rilasciata dal fondo centrale di garanzia per le piccole e medie imprese e le misure anticrisi predisposte dalle Province Autonome di Bolzano e Trento ("Südtirol Packet" e "Ripresa Trentino").

Tabella 18 - Principali Finanziamenti/Prodotti con finalità sociali

Tipologia di prodotto/servizio	2020		2019		2018	
	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	2.687	575.190.867	346	148.733.644	171	54.730.000
Altri prodotti etici/green – Distribuzione di fondi etici	n.r.	500.843.856	n.r.	203.188.102	n.r.	160.173.363

Vista la straordinaria necessità e urgenza di contenere gli effetti negativi che l'emergenza epidemiologica Covid-19 ha prodotto sul tessuto economico nazionale, con particolare attenzione alla liquidità delle imprese, con decreto-legge 8 aprile 2020 n. 23, SACE S.p.A. è stata autorizzata a rilasciare, fino al 30 giugno 2021, in favore di banche, di istituzioni finanziarie nazionali e internazionali e degli altri soggetti abilitati all'esercizio del credito in Italia, garanzie per finanziamenti sotto qualsiasi forma concessi alle imprese aventi sede in Italia colpite dall'epidemia Covid-19;

Sparkasse è stata la prima banca in Alto Adige ad aderire al protocollo di garanzia in data 28/4/2020 e nel corso dell'anno ha offerto alla propria clientela anche questo strumento di accesso agevolato al credito sia direttamente che in pool con altri Istituti di credito per conto dei quali ha gestito la rappresentanza Sace (SACE AGENT).

Tipologia di prodotto/servizio	2020		2019		2018	
	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro
Finanziamenti con garanzia SACE	19	114.600.000	===	===	===	===

Per quanto attiene l'ambito investimenti, nel corso dell'anno 2020 si è proceduto ad una riedizione del questionario unico di profilatura finanziaria del cliente, volta ad intercettare il livello di sensibilità della clientela in ambito ESG.

In tale contesto, all'interno della piattaforma di consulenza, la banca ha predisposto una specifica strategia di investimento contestuale alla rilevazione della componente di sostenibilità sociale ed ambientale dei prodotti oggetto dell'offerta.

Funzionale a tale finalità è stato l'avvio di un processo di mappatura del catalogo prodotti di risparmio e investimento volto alla classificazione degli stessi in ragione delle politiche di investimento dei gestori.



6.

Lavoro e diritti umani





6. Lavoro e diritti umani

6.1 Politiche e sostegno dell'occupazione

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

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

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

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

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

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

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

Di particolare evidenza è stato nel 2020 l'avvio di un progetto di mappatura delle competenze dei collaboratori, che ha visto la creazione di un modello per la rilevazione delle competenze tecniche e delle capacità ("soft skills") per ogni figura professionale della Rete di Vendita (che sarà successivamente completato mappando anche i ruoli di Sede Centrale). Il modello creato sarà alimentato dal livello di conoscenza realmente posseduto dai collaboratori, grazie alla somministrazione di assessment e prove, al fine di ottenere una fotografia oggettiva delle competenze presenti oggi in Banca rispetto al livello atteso. Questo progetto permetterà di creare un cruscotto funzionale che sarà alla base delle strategie dello sviluppo del personale: fornirà infatti informazioni utili ad indirizzare e razionalizzare i piani di formazione (laddove, ad esempio, si dovessero evidenziare gap tra il livello di competenza atteso e quello posseduto, su alcune figure professionali o su alcuni collaboratori); darà indicazioni oggettive sulle potenzialità dei collaboratori al fine di valorizzarle grazie a percorsi di crescita professionale mirati; permetterà di pianificare con maggiore lungimiranza successioni ed avvicendamenti in particolare nei ruoli chiave.



L'anno 2020 è stato contrassegnato da un notevole impegno di tutte le strutture della Banca per la gestione dell'emergenza sanitaria Covid19, che ha comportato un forte lavoro per il recepimento nel continuo di tutte le disposizioni di legge ed ordinanze locali nei documenti interni, nella conseguente informazione e formazione dei collaboratori, nella definizione di interventi specifici per incentivare adeguati comportamenti e garantire la sicurezza degli ambienti di lavoro; sono state riviste le modalità d'ingresso dei clienti in filiale per conciliare il pieno rispetto delle norme di sicurezza con le esigenze commerciali e di relazione; sono state adottate tutte le misure di sicurezza possibili per evitare il diffondersi del contagio all'interno della Banca dotando le filiali e i dipendenti di tutti i dispositivi di protezione previsti (plexiglass, mascherine, guanti, disinfettanti, etc.) ed è stata definita una specifica procedura, per prevenire e contenere la diffusione del virus, a fronte di eventuali casi positivi ovvero di contatti stretti con casi positivi. Significativo è stato l'impegno nella gestione dei lavoratori fragili e della sorveglianza sanitaria, nonché nell'individuazione delle soluzioni più adeguate per supportare i collaboratori con figli nel periodo di chiusura delle scuole.

È stata svolta un'analisi sull'occupazione degli spazi sia in Rete che negli uffici di Sede Centrale, per ridistribuire le risorse in modo da evitare assembramenti; in tal proposito sono state definite le linee guida per l'utilizzo dello smart working, che in Sede Centrale ha toccato ca. il 60% di personale.

Sono comunque proseguite le iniziative introdotte nel corso degli esercizi precedenti, tra cui in primo luogo gli interventi di conciliazione famiglia/lavoro, ulteriormente rafforzati proprio nell'ottica di supportare i collaboratori nella gestione dell'emergenza sanitaria, e a sostegno delle pari opportunità e il monitoraggio dei costi del personale, al fine di garantirne un'adeguata razionalizzazione consentendo al contempo mirati investimenti per la costruzione delle nuove professionalità. Nonostante la crisi pandemica, nel 2020 la Banca ha effettuato molte assunzioni.

Al 31/12/2020 le risorse impiegate nel Gruppo sono 1292 unità (rispetto a 1272 unità al 31/12/2019), con il 51% di presenza femminile, in linea rispetto al 2019. Le tabelle seguenti riportano i dipendenti con esclusione di quelli di Monaco di Baviera, Sparkasse Haus (non ricompresi nel contratto collettivo ABI) complessivamente 7 nel 2020. Pertanto, le risorse oggetto di rendicontazione nelle successive tre tabelle (dati riferiti alla fine dell'esercizio) sono 1285 per il 2020 e 1265 per il 2019.

Tabella 19 - Numero di dipendenti per qualifica

Qualifica	2020			2019			2018		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	21	5	26	21	4	25	23	4	27
Quadri Direttivi	347	152	499	349	148	497	347	145	492
Aree professionali	261	499	760	251	492	743	248	481	729
Totale	629	656	1.285	621	644	1.265	618	630	1.248
<i>di cui: sede/direzione</i>	244	224	468	235	217	452	232	208	440
<i>di cui: dipendenze/filiali</i>	385	432	817	386	427	813	386	422	808

Le tabelle di seguito riportate illustrano le caratteristiche della forza lavoro del Gruppo. I dati relativi alla fine dell'esercizio 2020 non evidenziano significativi scostamenti rispetto all'esercizio precedente.

**Tabella 20 - Dipendenti per tipologia contrattuale ed area geografica**

Indicatori	2020			2019			2018		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Numero di dipendenti per tipologia contratto [1]									
Full-time[2]	619	367	986	612	348	960	609	337	946
Part-time	10	289	299	9	296	305	9	293	302
Totale	629	656	1.285	621	644	1.265	618	630	1.248
Numero di dipendenti a contratto a tempo indeterminato per tipo di contratto[3]	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Full time	616	358	974	609	342	951	607	335	942
Part time	9	289	298	9	295	304	9	293	302
Totale	625	647	1.272	618	637	1.255	616	628	1.244
Numero di dipendenti a contratto a tempo determinato per tipo di contratto[3]	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Full time	3	9	12	2	2	4	4	3	7
Part time	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Totale	4	9	13	2	2	4	5	3	8

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

[2] Ricompresi anche gli apprendisti.

[3] Escluso il contratto a progetto (non presente tale tipologia nel 2020).

[4] Non è presente la scomposizione dei dipendenti con contratto a tempo determinato/indeterminato in quanto i contratti a tempo determinato sono 13 su 1.285 e sono concentrati nella Provincia di Bolzano

Numero di dipendenti per tipologia contratto e area geografica [4]	2020			2019			2018		
	Full time	Part time	TOT	Full time	Part time	TOT	Full time	Part time	TOT
Bolzano	728	231	959	709	237	946	717	243	960
Trento	63	24	87	65	23	88	61	18	79
Friuli-Venezia Giulia	5	0	5	5	0	5	4	0	4
Lombardia	23	2	25	24	1	25	14	1	15
Veneto	167	42	209	157	44	201	150	40	190
Totale	986	299	1.285	960	305	1.265	946	302	1.248

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

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

I contratti di lavoro che sono offerti dal Gruppo sono di norma a tempo indeterminato. L'inserimento di giovani risorse avviene 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.



Nell'ottica di rendere attrattiva la realtà di Sparkasse e di far conoscere la Banca Capogruppo ai giovani, permettendo loro di arricchire il proprio percorso scolastico ed accademico attraverso un'esperienza nel mondo del lavoro, il 2020 ha visto la prosecuzione della collaborazione con scuole ed università. La situazione di emergenza sanitaria dovuta al Covid19 ha costretto però la Banca nei periodi più critici ad interrompere alcuni progetti di tirocinio attivati con studenti delle scuole superiori o delle università ed i percorsi di alternanza Scuola-Lavoro, così come erano stati gestiti finora, a favore di nuove modalità di interazione tra scuole e mondo del lavoro (come, ad esempio, la strutturazione di un progetto aziendale da sviluppare con le classi).

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

Tabella 21 - Senior Manager della comunità locale

AREA GEOGRAFICA[1]	2020					
	UOMINI			DONNE		
	N. Senior manager rientranti nella comunità locale	N. tot. Senior manager	% Rispetto al tot. dei Senior manager	N. Senior manager rientranti nella comunità locale	N. tot. Senior manager	% Rispetto al tot. dei Senior manager
Bolzano	126	166	76%	39	48	81%
Trento	10	12	83%	7	8	88%
Friuli Venezia Giulia	2	2	100%	0	0	0%
Lombardia	8	8	100%	1	1	100%
Veneto	44	56	79%	14	15	93%
TOTALE	190	244	78%	61	72	85%
AREA GEOGRAFICA[1]	2019					
	UOMINI			DONNE		
	N. Senior manager rientranti nella comunità locale	N. tot. Senior manager	% Rispetto al tot. dei Senior manager	N. Senior manager rientranti nella comunità locale	N. tot. Senior manager	% Rispetto al tot. dei Senior manager
Bolzano	128	169	76%	39	48	81%
Trento	10	12	83%	6	7	86%
Friuli Venezia Giulia	2	2	100%	0	0	0%
Lombardia	8	8	100%	1	1	100%
Veneto	40	52	77%	16	16	100%
TOTALE	188	243	77%	62	72	86%
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%

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

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



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

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

L'assunzione del personale avviene attraverso una accurata selezione dei curriculum vitae disponibili e colloqui informativi e/o specialistici con i candidati effettuati direttamente dalla Capogruppo o eventualmente demandati a società esterne. Oltre ai canali classici ed alle collaborazioni attive con scuole ed università per i profili più junior, da qualche anno viene utilizzato anche il portale LinkedIn come supporto per la ricerca di candidati per lo più con competenze specifiche, non sempre reperibili attraverso inserzioni su stampa locale e nazionale. Nell'anno 2020 è stata inoltre avviata una partnership anche con "Karriere Südtirol" e "Carriera Trentino", portali specializzati in ricerca lavoro con focus nelle aree dell'Alto Adige e del Trentino, sui quali è stata inserita una presentazione della Banca e vengono pubblicati regolarmente annunci per le posizioni lavorative aperte e raccolte candidature, anche spontanee, per lo più di giovani risorse.

In tale contesto:

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

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

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

Le tabelle di seguito riportate hanno l'obiettivo di illustrare il numero totale e il tasso di nuove assunzioni durante il periodo di riferimento, suddiviso per fascia di età, genere e area geografica nonché, il numero totale e il tasso di turnover del personale durante il periodo di riferimento, suddiviso per fascia di età, genere e area geografica. Dalla tabella seguente risulta che la quota di assunzioni maschili del 52% (55% nel 2018) è rimasta invariata dal 2019 come pure quella femminile al 48% (45% nel 2018).

Tabella 22 - Numero assunzioni per qualifica e genere

Genere	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2020				2019				2018			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
Uomini	1	12	34	47	0	9	27	36	0	11	11	22
Donne	1	7	36	44	0	4	29	33	0	1	17	18
Totale	2	19	70	91	0	13	56	69	0	12	28	40
Tasso % [4]	8%	4%	9%	7%	0%	3%	8%	5%	0%	2%	4%	3%

[1] 2018: 22 uomini di cui 5 apprendisti e 18 donne di cui 11 apprendisti.

[2] 2019: 36 uomini di cui 19 apprendisti e 33 donne di cui 19 apprendisti.

[3] 2020: 47 uomini di cui 14 apprendisti e 44 donne di cui 16 apprendisti.

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



Si mantiene anche nel 2020 un equilibrio tra i generi con riferimento alle assunzioni di giovani alla prima esperienza professionale (Aree professionali); nei collaboratori con alta professionalità (quadri direttivi) continua ad essere superiore la quota maschile. Le assunzioni nella fascia di età inferiore a 30 anni passano dal 78% nel 2019 al 64% nel 2020; nella fascia di età 30-50 aumentano dal 20% nel 2019 al 30% nel 2020, mentre nella fascia di età superiore ai 50 anni le assunzioni passano dal 1% nel 2019 al 7% nel 2020.

Tabella 23 - Numero assunzioni per qualifica ed età

Fasce di Età	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2020				2019				2018			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
<30	0	1	58	59	0	0	54	54	0	0	22	22
30-50	1	15	12	28	0	12	2	14	0	10	6	16
>50	1	3	0	4	0	1	0	1	0	2	0	2
Totale	2	19	70	91	0	13	56	69	0	12	28	40
Tasso % [4]	8%	4%	9%	7%	0%	3%	8%	5%	0%	2%	4%	3%

[1] 2018: 40 assunzioni di cui 16 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".

[2] 2019: 69 assunzioni di cui 38 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".

[3] 2020: 91 assunzioni di cui 30 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".

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

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

Tabella 24 – Numero assunzioni per qualifica e area geografica

Area	Numero di Assunzioni nel periodo											
	2020				2019				2018			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale
Bolzano	2	11	60	73	0	7	54	61	0	11	25	36
Trento	0	1	1	2	0	3	1	4	0	0	2	2
Friuli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lombardia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veneto	0	7	9	16	0	3	1	4	0	1	1	2
Totale	2	19	70	91	0	13	56	69	0	12	28	40
Tasso(%) [1]	8%	4%	9%	7%	0	3%	8%	5%	0%	2%	4%	3%

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

Le assunzioni si concentrano sulla Provincia di Bolzano, che conta la maggior parte della compagine stessa e di conseguenza sconta anche il maggiore tasso di turnover: 80% nel 2020 (88% nel 2019) seguita dal Veneto con 18% nel 2020 (6% nel 2019).



Tabella 25 - Turnover per qualifica e genere

Genere	Numero di Turnover nel periodo											
	2020				2019				2018			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [1]
Uomini	2	20	17	39	3	12	18	33	3	12	17	32
Donne	0	8	24	32	0	2	17	19	0	5	13	18
Totale	2	28	41	71	3	14	35	52	3	17	30	50
Tasso (%) [4]	8%	6%	5%	6%	12%	3%	5%	4%	11%	3%	4%	4%

[1] 2018: 17 uomini di cui 5 apprendisti. Nel totale sono compresi anche 3 decessi

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

[3] 2020: 39 uomini di cui 2 apprendisti. Nel totale di 71 sono compresi 0 decessi

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

Tabella 26 - Turnover per qualifica ed età

Fasce di Età	Numero di Turnover nel periodo											
	2020				2019				2018			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Tot. [1]
<30	0	0	10	10	0	1	17	18	0	0	17	17
30-50	1	9	13	23	1	5	14	20	1	11	10	22
>50	1	19	18	38	2	8	4	14	2	6	3	11
Totale	2	28	41	71	3	14	35	52	3	17	30	50
Tasso (%) [4]	8%	6%	5%	6%	12%	3%	5%	4%	11%	3%	4%	4%

[1] 2018: 19 nella fascia "<30" di cui 5 apprendisti.

[2] 2019: 18 nella fascia "<30" di cui 11 apprendisti.

[3] 2020: 10 nella fascia "<30" di cui 5 apprendisti.

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

Nel 2020 si è registrato un turnover nella misura del 55% per gli uomini (63% nel 2019) contro il 45% per le donne (37% nel 2019).

Si registra un incremento del turnover nelle fasce più alte di età, a fronte della chiusura del fondo esuberi attivato nel 2015 e della conseguente ripresa dei pensionamenti "naturali": 55% nella fascia di età superiore a 50 anni (27% nel 2019), 31% nella fascia di età 30-50 (38% nel 2019) e 14% nella fascia di età inferiore a 30 anni (35% nel 2019).

Tabella 27 - Turnover per qualifica e area geografica

Aree geografiche	Numero di Turnover nel periodo											
	2020				2019				2018			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [3]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [2]	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale [1]
Bolzano	2	19	37	58	2	10	34	46	3	11	28	42
Lombardia	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Friuli	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trento	0	2	0	2	0	1	1	2	0	1	1	2
Veneto	0	6	4	10	0	3	0	3	0	5	1	6
Totale	2	28	41	70	3	14	35	52	3	17	30	50
Tasso (%) [4]	8%	6%	5%	6%	12%	3%	5%	4%	11%	3%	4%	4%

[1] 2018: 25 nella fascia di età "<30" di cui 5 apprendisti.

[2] 2019: 18 nella fascia di età "<30" di cui 11 apprendisti.

[3] 2020: 10 nella fascia di età "<30" di cui 5 apprendisti.

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



Per quanto riguarda il turnover per area geografica si ha una concentrazione del 82% dei casi in Provincia di Bolzano (88% nel 2019) e 14% nel Veneto (6% nel 2019).

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 2020 prestavano servizio 4 dipendenti a Monaco di Baviera.

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

Analizzando i dati relativi alle nuove assunzioni della Banca, nel 2020 è stato registrato un incremento di 35 unità rispetto al 2019, localizzato principalmente nella provincia di Bolzano. Rimane stabile l'andamento del turnover per genere.

6.2 Welfare e qualità della vita in azienda

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

A tal fine, il Gruppo ricorre a meccanismi contrattuali che consentono una maggiore flessibilità dell'orario lavorativo, resa possibile anche attraverso l'utilizzo del part-time, istituto particolarmente utilizzato all'interno di Sparkasse, anche in considerazione della notevole presenza femminile nell'organico aziendale. Sempre con il fine di conciliare le esigenze di vita privata e lavoro dei propri dipendenti, anche per il 2020 è stato rinnovato con le Organizzazioni Sindacali l'accordo per la sospensione volontaria dall'attività lavorativa ed è stato sottoscritto un accordo che estenderà nel 2021 la flessibilità di orario anche alla rete di vendita.

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

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

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

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

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



di contratti individuali, la definizione di uno smart working qualificante all'interno di un modello di lavoro che richiederà grande flessibilità e soprattutto un approccio innovativo, che dovrà necessariamente essere supportato da specifica formazione ed introdotto con adeguata gradualità.

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

Tabella 28 - Rientro dopo il congedo parentale

Rientro dopo il congedo parentale	2020			2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno richiesto il congedo [1]	17	3	20	28	1	29	25	5	30
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il termine del congedo [2]	2	2	4	5	1	6	7	5	12
Tasso di rientro dal congedo	12%	67%	20%	18%	100%	21%	28%	100%	40%
Numero di soggetti che hanno richiesto il congedo e sono trascorsi 12 mesi dal rientro	17	2	19	24	1	25	34	2	36 [3]
Numero di dipendenti che trascorsi 12 mesi dal termine del congedo sono ancora occupati	17	2	19	23	1	24	34	2	36 [4]
Tasso di mantenimento a 12 mesi dei dipendenti tornati al lavoro	100%	100%	100%	96%	100%	96%	100%	100%	100%

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

[2] Sono stati considerati i congedi che terminano nel 2020 e quindi colleghi che rientrano nel 2020

[3] Sono stati considerati i rientri del 2019 (2020=trascorsi 12 mesi)

[4] Congedi terminati nel 2019 = dipendenti ancora in servizio nel 2020

Da notare che il tasso di rientro dal congedo considera un'ulteriore concessione aziendale, che prevede che il dipendente possa chiedere un'aspettativa fino al compimento del 3° anno di età del bambino. Tale istituto previsto dal contratto di secondo livello è apprezzato e molto utilizzato (quasi il 90% dei dipendenti ne fa richiesta e ne usufruisce almeno in parte) come fra l'altro risulta dalle basse percentuali di rientro come evidenziato nella tabella di cui sopra.

Da evidenziare positivamente il fatto che dal 2015 sono stati registrati solo 7 casi di collaboratori (6 femmine, 1 maschio) che al termine dell'aspettativa non retribuita al compimento del 3° anno di età del bambino, non sono rientrati. Ciò è particolarmente significativo, considerato che nell'ultimo quinquennio sono state rilevate 203 maternità e 5 paternità.

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

Piani pensionistici

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

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

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



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

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

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

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

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

Al 31.12.2020 il valore attuale medio degli oneri integrativi a carico della sezione A del Fondo, ovvero della riserva matematica a tale data è pari a € 36,15 mln. e il valore attuale medio degli oneri integrativi a carico della sezione A1 del Fondo, a tale data è pari a € 15,10 mln.

I valori attuali medi di cui sopra sono ottenuti dalla differenza algebrica tra il valore attuale medio delle prestazioni garantite dal Fondo ed il corrispondente valore attuale medio delle prestazioni erogate dall'INPS. L'ultima stima attuariale è stata svolta in occasione della redazione della "Relazione e bilancio al 31.12.2020 secondo i principi contabili Local GAAP e IAS 19" rilasciata a gennaio 2021.

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

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

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

Riguardo alle sezioni A ed A1 non si registrano iscritti attivi e si rimanda a quanto sopra scritto in merito. Riguardo alla Sezione B con 1.473 iscritti al 31.12.2020 – con una partecipazione del 100% dei lavoratori in organico a quella data (n. 1.285) - l'importo complessivo gestito dal Fondo ammonta ad € 172,24 mln., in aumento di € 8,13 mln. rispetto a fine anno 2019.

6.3 Formazione e sviluppo professionale

Sul fronte della formazione, al fine di rispondere rapidamente al mutato contesto in seguito all'emergenza Covid19, è stato sviluppato fin dai primi mesi dell'anno 2020 il canale della formazione a distanza, che ha permesso l'erogazione nel continuo di numerose iniziative formative di valorizzazione delle competenze dei dipendenti del Gruppo, anche in ambiti innovativi come quello digitale e dell'inclusione e diversità.

I percorsi formativi sono stati offerti rispondendo agli obiettivi di responsabilità sociale che il Gruppo stesso si è posto nell'intraprendere il percorso di CSR.

Sono stati sviluppati dall'unità Formazione del Personale (collocata all'interno del Servizio Sviluppo del Personale) coerentemente con le esigenze normative, tecniche, commerciali e le strategie aziendali,



prevedendo il supporto delle funzioni competenti (specialistiche e di business), oltre che delle funzioni di controllo, e sono stati erogati attraverso metodologie “blended” dalla piattaforma Training e/o con diversi sistemi di videoconferenza (Adobe, Teams, ecc.).

L’offerta formativa 2020 messa a disposizione dei dipendenti ha includeva una trentina di aree tematiche, trattate con corsi online, corsi in aula erogati da formatori interni e/o da docenti esterni, corsi “blended” e diversi corsi esterni individuali specialistici offerti a tutti i dipendenti.

In particolare, ad inizio marzo è stato avviato in collaborazione con la società IAMA Consulting il percorso formativo “**L’Approccio al cliente a distanza**” in modalità “blended” (video teaser, oggetti online, aule virtuali) dedicato a tutta la Rete di Vendita, volto a supportarla nella proposizione consulenziale a distanza, mediante l’utilizzo di strumenti digitali come il telefono, la e-mail e la video conference.

Parallelamente è partito un progetto di auto-apprendimento formativo denominato “**#viciniadistanza**”, organizzato su più step, che ha visto la messa a disposizione a tutta la popolazione aziendale del Gruppo di un catalogo online contenente diverse pillole formative in italiano/tedesco volte a rafforzare le “soft skills” dei collaboratori, ad approfondire le conoscenze dell’utilizzo degli strumenti del pacchetto MS Office 365 (tra cui Teams, Planner, OneNote, OneDrive), oltre a migliorare le loro competenze linguistiche (inglese, tedesco, italiano, ecc.). Gli oggetti formativi digitali erano fruibili on demand in modo semplice e veloce, in modo che i collaboratori avessero la possibilità di svolgere tale formazione anche in situazioni di smart working prolungato.

Nel periodo da aprile a novembre 2020 la formazione sulla Rete di Vendita è stata focalizzata in particolare sull’iniziativa formativa relativa alla “**Nuova piattaforma di consulenza Sparkasse 360**”, erogata in collaborazione con la società di consulenza Prometeia e gli specialisti di Sede Centrale, che hanno coordinato l’avviamento del nuovo tool di consulenza. Anche questo percorso è stato sviluppato in modalità “blended” (con oggetti digitali come pillole metodologiche, tutorial, guide ai report, ice breacking, faq e con aule virtuali), prevedendo target di riferimento differenziati, al fine di supportare i consulenti in modo mirato nell’ambito della consulenza finanziaria, assicurativa, immobiliare e successoria, con l’obiettivo di utilizzare in modo proficuo la nuova piattaforma di consulenza e rispondere quindi efficacemente ai bisogni del Cliente.

In suo rafforzamento, ed a completamento dell’aggiornamento professionale annuale per le **certificazioni Mifid II, Efa ed Ivass**, sono stati erogati diversi webinar specialistici su temi di innovazione e sostenibilità dalle Compagnie assicurative e dalle SGR di riferimento e sono stati messi a disposizione nel catalogo Training contenuti online, volti ad integrare lo sviluppo delle conoscenze tecniche Esmas e Ivass, in linea con le evidenze emerse dagli assessment svolti.

Una sfida importante è stato inoltre il progetto formativo “**Sparkasse Digital Mindset**” erogato da agosto a novembre 2020 su tutta la popolazione aziendale. Il progetto prevedeva una survey iniziale per identificare il livello di partenza di ogni collaboratore e della Banca nel suo complesso, una fase di auto-apprendimento grazie alla fruizione di pillole formative mirate, e una survey finale, con la finalità di avere una panoramica dell’approccio e delle competenze digitali dei collaboratori ed un posizionamento della Banca rispetto al benchmark di riferimento. Grazie alla comunicazione interna ed al forte coinvolgimento dei Responsabili, il progetto ha contribuito a supportare i collaboratori nella comprensione del mondo digitale e di tutte le sue sfaccettature, nella vita privata come nell’attività lavorativa.

Si è continuato inoltre ad investire su progetti ed iniziative formative per favorire l’adozione di azioni e misure per promuovere il **rispetto e l’integrazione tra le persone** (online e aule virtuali), favorendo un approccio culturale funzionale ad un ambiente di lavoro inclusivo.

I percorsi formativi sono proseguiti nel corso di tutto l’anno, in ottemperanza agli obblighi normativi, fiscali e legali (antiriciclaggio, sicurezza sul lavoro, market abuse, 231 e antitrust, POG, trasparenza, gestione del contante, ecc.), al lancio di nuove procedure e nuovi prodotti/servizi (Sparkasse Eco Bonus), con iniziative mirate e per figura professionale, oltre alla formazione Neoassunti e Apprendisti erogata nel continuo. Nel dettaglio le aree tematiche su cui sono stati proposti i percorsi formativi per lo sviluppo delle competenze



dei dipendenti sono riportate nella tabella 35 e trattano argomenti normativi, commerciali, finanziari e assicurativi, oltre a nuovi ambiti come quello Digital & Innovation e Diversity & Inclusion.

Un ruolo importante è stato svolto anche nel 2020 dalla squadra dei **formatori interni**, a cui è stato dedicato un aggiornamento specialistico sul tema “Digital Train the trainer” con l’obiettivo di descrivere le linee guida per la progettazione di un intervento in aula virtuale e specializzarli sempre di più, mettendo in evidenza le differenze rispetto alla didattica in presenza.

A dicembre 2020 è stata infine aggiornata la piattaforma Training LMS (Learning Management System) “Training@Academy”, con una nuova veste grafica, che permette all’utente di consultare facilmente tutti i corsi a catalogo, di iscriversi alle diverse attività formative e di monitorare le ore mancanti per ottenere/acquisire le certificazioni possedute (es. Ivass, Mifid II). È stato aggiornato anche il sistema di gestione dei collaboratori da parte dei Responsabili, che permette di monitorare i collaboratori in modo semplice e dinamico.

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 (presenza o virtuale) 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 29 - Numero di ore dedicate alla formazione suddivise per qualifica

Qualifica	2020			2019			2018		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	406	170	576	488	124	612	437	170	607
Quadri Direttivi	17.278	7.430	24708	18.795	6.942	25737	22.960	9.061	32.021
Aree professionali	14.394	21.135	35529	11.272	17.942	29214	18.384	23.301	41.685
Totale	32.078	28.735	60.813	30.555	25.008	55.563	41.781	32.532	74.313

Nel corso del 2020 sono state erogate complessivamente 60.813 ore di formazione, con un incremento di circa 5.000 ore rispetto al 2019. In particolare, vi sono stati progetti formativi in aula virtuale/online (come le “Tecniche di vendita a distanza”) e pillole formative online su ambiti tecnici, comportamentali e digitali (come gli “Strumenti di videoconferenza”, “Soft Skills”, “Digital Trasformation”, ecc.), che hanno comportato un maggior numero di ore a disposizione nel catalogo Training (da 61 nel 2019 a 192 nel 2020).

Inoltre, anche nel 2020 è stato possibile per i dipendenti della Rete di Vendita accreditare contemporaneamente i corsi svolti per l’aggiornamento professionale annuale Mifid, anche per l’aggiornamento annuale Ivass e in parte anche per il mantenimento della certificazione EFA.

Tabella 30 - Numero di partecipazioni alla formazione suddivise per qualifica [1]

Qualifica	2020			2019			2018		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	214	64	278	145	22	167	89	23	112
Quadri Direttivi	13.888	5.919	19807	6.801	2.748	9549	4.725	1.794	6.519
Aree professionali	9.548	16.554	26102	3.954	6.453	10407	2.704	4.069	6.773
Totale	23.650	22.537	46.187	10.900	9.223	20.123	7.518	5.886	13.404

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

Nel 2020 il numero dei partecipanti alla formazione è raddoppiato rispetto all’anno precedente, con un totale di 46.187 persone nel 2020 (0,6% Dirigenti, 42,9% Quadri direttivi, 56,5% Aree professionali) rispetto a



20.123 nel 2019 (0,8% Dirigenti, 47,5% Quadri direttivi, 51,7% Aree professionali), in quanto sono stati erogati molti corsi online rivolti a tutta la popolazione aziendale e con il canale a distanza è stato possibile incrementare le partecipazioni dei colleghi, anche in situazioni di smart working/sostituzione ferie.

Di conseguenza, le ore medie di formazione erogate per dipendente sono aumentate ed ammontano a 47,33 (43,92 nel 2019).

Tabella 31 - Ore di formazione medie per partecipante e ore di formazione medie per dipendente suddivise per qualifica

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

[1] Il dato è determinato facendo riferimento al numero di dipendenti in servizio al 31/12/2020.

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

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

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



Tabella 32 - Programmi/Corsi per la gestione delle competenze

Programma/Corso			Tipologia	Destinatari	Numero di dipendenti beneficiari nel periodo	
AREA	N°	Titolo			TESTE	
NORMATIVA	1	ANTIRICICLAGGIO	<i>Fornire un aggiornamento sugli obblighi previsti dalla normativa</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	766
	2	SICUREZZA SUL LAVORO	<i>Formazione/aggiornamento sicurezza lavoratori e preposti (corsi di primo soccorso, anti-incendio rischio base sospesi per motivi COVID)</i>	Formazione interna / e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	1249
	3	NORMATIVA	<i>Che cos'è il GDPR? Covid-19 e Misure a sostegno del settore turistico: il bonus vacanze, La disciplina delle informazioni, La gestione del contante e altri valori, La Responsabilità amministrativa degli enti D.Lgs. 8 Giugno 2011, n. 231 e la normativa Antitrust, La Sicurezza Informatica, Legge fiscale 2020, Trasparenza, Tutorial una panoramica sui Rischi Operativi, Formazione POG</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.) e Direzione Generale	878
CREDITO	4	CREDITI 1	<i>Formare sulle nozioni di base del credito e dei prodotti basilari (corso propedeutico al successivo Credito 2) - Il Processo creditizio in Sparkasse - Versione Aziende e versione Privati - Refresh Credito 1</i>	Formazione interna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.)	60
	5	CREDITI 2	<i>Sviluppare ed approfondire le conoscenze specialistiche in ambito crediti post percorso base</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita (Consulenti Imprese, Direttori, ecc.)	15
	6	CREDITI	<i>Fornire la formazione richiesta in ambiti specifici (Nuova vendita del credito, Estero Commerciale, La nuova definizione di default, Valutazione del merito Creditizio)</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita, Direzione Generale (Specialisti)	329
	7	AIRB	<i>Illustrare il progetto AIRB (La roadmap EBA sui modelli interni di rating AIRB per il 2020, Refresh Airb)</i>	Formazione interna /Esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, Direttori, Consulenti, ecc.)	267
FINANZA E RISPARMIO	8	MIFID 60 ore	<i>Formazione Professionale 60 ore: formazione di base nelle materie individuate al punto 18 degli orientamenti ESMA</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Consulenti Personal Banking, Direttori, Preposti, Addetti, ecc.)	20
	9	MIFID 30 ore	<i>Aggiornamento Professionale 30 ore: sviluppare ed approfondire le conoscenze tecnico/specialistiche in ambito finanza secondo gli orientamenti ESMA. In particolare, sono state erogate iniziative formative per avviamento nuovo tool di consulenza Sparkasse 360</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Consulenti Personal Banking, Direttori, Preposti, Addetti, Consulenti Private, ecc.), Direzione Generale (Specialisti)	326
	10	EFA MANTENIMENTO	<i>Assicurare l'aggiornamento annuale della certificazione EFA come previsto dalla normativa (30 ore). In particolare, erogato con Società AIPB MASTER per Certificazione ESG per Consulenti Private</i>	Formazione esterna/ e-learning	Rete di vendita (Consulenti Private e Personal)	55
	11	OFFERTA FUORI SEDE	<i>Assicurare la formazione ai neo-consulenti finanziari abilitati all'offerta Fuori Sede come previsto dalla normativa, oltre all'aggiornamento annuale per tutti gli incaricati (che rientra nel percorso MIFID 30 ore)</i>	Formazione interna	Consulenti Private	3
	12	IVASS 60 ORE	<i>Formazione Professionale 60 ore: formazione di base in ambito assicurativo</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (tutti)	27



	13	IVASS 30 ore	<i>Aggiornamento Professionale 30 ore: sviluppare ed approfondire le conoscenze tecnico-specialistiche in ambito assicurativo in ottemperanza alla normativa. In particolare, sono state erogate iniziative formative per avviamento nuovo tool di consulenza Sparkasse 360</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (tutti)	578
	14	FINANZA	<i>La digitalizzazione dei rapporti con la clientela e il collocamento a distanza di prodotti bancari, Le dimensioni ESG nel business bancario, Wealth & Protection Day 2020, altri percorsi spacialistici</i>	Formazione interna/ esterna	Rete di vendita, Direzione Generale (Specialisti)	230
MERCATO E CONSULENZA	15	COMMERCIALE	<i>L'Approccio al Cliente a Distanza, Le 6 regole per comunicare via mail, La comunicazione telefonica con il cliente, ECOBONUS, SPARKASSE AUTO - Tecniche di Vendita</i>	Formazione interna/ esterna/e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale (Specialisti)	824
	16	GUARDARE AVANTI	<i>Illustrare il progetto Guardare Avanti e relativi strumenti tecnologici nelle filiali di nuova apertura e affiancare a filiale aperta i colleghi</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, Direttori, Preposti, ecc.)	34
COMPORAMENTALE	17	MANAGERIALE	<i>Formazione manageriale a Responsabili di Direzione e Funzione di controllo</i>	Formazione interna/ esterna	Direzione Generale e Funzioni di Controllo	25
	18	TRAIN THE TRAINER	<i>Aggiornare la squadra di formatori interni con le relative competenze per erogare formazione ai colleghi con particolare attenzione alla trasformazione Digital / Web Seminar</i>	Formazione interna/ esterna	Formatori interni + Gestori risorse umane	87
	19	NEOASSUNTI	<i>Formazione Welcome on Board per i neoassunti</i>	Formazione interna/ e-learning	Nuove Risorse della Rete di vendita e della Direzione Generale	94
	20	COMPORAMENTALE	<i>Sviluppare soft skills in ambito comportamentale e relazionale</i>	Formazione esterna/e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale (Addetti, ecc.)	263
	21	APPRENDISTI	<i>Formazione Apprendisti</i>	Formazione esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti) e Direzione Generale (Addetti)	18
DIVERSITY & INCLUTION	22	PARI OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE	<i>Il Self Empowerment al femminile, Reinserimento dopo una lunga aspettativa, Dinamiche inclusive per l'arricchimento culturale e professionale, Valore D: molestie di genere nei luoghi di lavoro</i>	Formazione esterna/ e-learning	Rete di vendita, Direzione Generale	248
DIGITAL & INNOVATION	23	DIGITAL & INNOVATION	<i>Digital Trasformation e Digital Mindset: specifico progetto con survey e pillole formative on line rivolto a tutta l'apopolazione aziendale</i>	Formazione e-learning	Rete di vendita (Tutti) e Direzione Generale (Tutti)	1001
	24	TECNOLOGIE	<i>Microsoft Team e Office 365, Data Governance, Advanced Analytics, Data Science</i>	Formazione interna/ esterna/ e-learning	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, Direttori, ecc.) e Direzione Generale	1182



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

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

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

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

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

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

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

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

Tabella 33 – Numero e percentuale di dipendenti valutati

Anno	Qualifica	(numeri)			(% rispetto ai totali per genere)		
		M	F	TOT	M	F	TOT
2020	Dirigenti	4	1	5	19%	20%	19%
	Quadri Direttivi	308	130	438	89%	86%	88%
	Aree professionali	210	390	600	80%	78%	79%
	Totale	522	521	1043	83%	79%	81%
2019 [2]	Dirigenti	19	3	22	90%	75%	88%
	Quadri Direttivi	341	136	477	98%	92%	96%
	Aree professionali	225	411	636	90%	84%	86%
	Totale	585	550	1135	94%	85%	90%
2018 [1]	Dirigenti	21	4	25	91%	100%	93%
	Quadri Direttivi	337	130	467	97%	90%	95%
	Aree professionali	226	397	623	91%	83%	85%
	Totale	584	531	1115	94%	84%	89%

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

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

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



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

Tabella 34 – Percentuale di avanzamenti di carriera

Qualifica	2020 (%) [1]		
	M	F	TOT
Da quadri direttivi a dirigenti	0,77%	-	0,77%
Tra quadri direttivi	6,15%	6,92%	13,08%
Da aree professionali a quadri direttivi	5,38%	3,85%	9,23%
Tra aree professionali	37,69%	39,23%	76,92%
Totale	50%	50%	100%

Qualifica	2020 (%) [2]			2019 (%)			2018 (%)		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Da quadri direttivi a dirigenti	0,16%	0,00%	0,08%	0,16%	0,00%	0,08%	0,08%	0,00%	0,08%
Tra quadri direttivi	1,27%	1,37%	1,32%	1,93%	0,62%	1,26%	0,48%	0,24%	0,72%
Da aree professionali a quadri direttivi	1,11%	0,76%	0,93%	0,97%	0,31%	0,63%	0,64%	0,24%	0,88%
Tra aree professionali	7,79%	7,77%	7,78%	5,80%	4,66%	5,22%	3,04%	2,48%	5,53%
Totale	10,33%	9,91%	10,12%	8,86%	5,59%	7,19%	7,13%	6,17%	7,21%

[1] Rappresenta i rapporti sul totale delle promozioni

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

6.4 Diversità e inclusione

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

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

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

A seguito dell'adesione nel 2019 all'iniziativa "Carta Donne in banca" lanciata dall'Associazione Bancaria Italiana, alla fine dell'anno 2020 il Gruppo ha perfezionato l'adesione all'Associazione "Valore D", che aggrega oltre 200 imprese in Italia e da più di dieci anni è impegnata a costruire un mondo professionale senza discriminazioni, in cui l'uguaglianza di genere e la cultura dell'inclusione supportano l'innovazione, il progresso e la crescita delle organizzazioni.



Tabella 35 - Diversità dei dipendenti

Dipendenti (numero)	31/12/2020			31/12/2019			31/12/2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fasce di età									
<30	91	97	188	79	78	157	78	70	148
30-50	311	389	700	324	397	721	336	413	749
>50	227	170	397	218	169	387	204	147	351
Totale	629	656	1285	621	644	1.265	618	630	1.248
Età media	44,48	42,79	43,61	44,78	42,98	43,86	44,50	42,69	43,59

Dipendenti (numero) In percentuale	31/12/2020			31/12/2019			31/12/2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fasce di età									
<30	7%	8%	15%	6%	6%	12%	6%	6%	12%
30-50	24%	30%	54%	26%	31%	57%	27%	33%	60%
>50	18%	13%	31%	17%	13%	31%	16%	12%	28%
Totale	49%	51%	100%	49%	51%	100%	50%	50%	100%
Età media	44,48	42,79	43,61	44,78	42,98	43,86	44,5	42,69	43,59

Dai dati rilevati nella tabella sopra illustrata emerge un leggero incremento dei collaboratori, in particolare donne, con età inferiore a 30 anni rispetto a quanto rilevato nell'esercizio 2019.

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

Per quanto concerne le politiche salariali, il salario minimo¹¹ applicato dal Gruppo risulta essere il medesimo in entrambe le categorie di genere maschile e femminile. Le retribuzioni risultano essere sostanzialmente allineate.

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

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

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

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

¹¹ È presa a riferimento la retribuzione base di un impiegato dell'area professionale di 1° livello full time; gli apprendisti hanno una retribuzione iniziale più bassa ma alla conferma in servizio dopo 3 anni (2 per i laureati) vengono inquadrati nella area professionale di 1° livello.



Tabella 36 - Rapporto tra la retribuzione media lorda delle donne rispetto a quella degli uomini per qualifica

Qualifica	2020	2019	2018
Dirigenti	90,87%	89,62%	95,04%
Quadri Direttivi			
Quadri Direttivi-1 livello	92,69%	91,07%	91,38%
Quadri Direttivi-2 livello	94,61%	93,68%	94,73%
Quadri Direttivi-3livello	92,40%	93,07%	92,43%
Quadri Direttivi-4livello	86,24%	85,85%	86,51%
Aree professionali			
Aree professionali-livello1	96,79%	97,08%	94,29%
Aree professionali-livello2	83,71%	83,13%	84,09%
Aree professionali-livello3	85,93%	87,47%	86,58%
Aree professionali-livello4	93,07%	92,68%	92,32%

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

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

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

Nell'esercizio 2020 non risultano violazioni per ragioni di discriminazione e/o disparità di genere e sono assenti comportamenti antisindacali.

Le tabelle di seguito riportate illustrano alcune informazioni relative al numero totale di episodi legati a vertenze di lavoro.

Tabella 37 - Vertenze in materia di rapporti di lavoro ed episodi discriminatori

Tipologie di vertenze in materia di rapporti di lavoro	2020	2019	2018
Previdenza e assistenza	0	0	0
Trattamento economico	0	0	0
Risoluzione rapporto di lavoro	1	3	1
Mansioni e qualifiche	0	0	0
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	8	4	1
Comportamenti antisindacali	0	0	0
Altro	1	1	1
Totale nuove vertenze dell'anno	10	8	3
Vertenze risolte nell'anno	9	7	3
<i>di cui riferibile alle vertenze aperte nell'esercizio in corso</i>	<i>8</i>	<i>7</i>	<i>3</i>
Numero vertenze in essere al 31.12	2	1	1

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



Anche nel 2020 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 2020 l'organizzazione di 46 incontri con la stipula/rinnovo di alcuni importanti accordi:

- Inquadramento preposti di sportello
- Premio aziendale
- Piani formativi
- Orario flessibile

Molti incontri sono stati dedicati al confronto nella gestione dell'emergenza epidemiologica legata al Covid19.

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

Tabella 38 - Dipendenti iscritti ai sindacati

Dipendenti iscritti ai sindacati	2020	2019	2018
N° sigle sindacali presenti	6	6	6
N° dipendenti iscritti	1.011	1.009	981

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

Tabella 39 – Assenze per motivi sindacali

Assenze per motivi sindacali (n. ore)	2020	2019	2018
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)	846,83	869,87	880,22
Totale assenze	846,83	869,87	880,22

Anche nel 2020 non si registrano scioperi. In lieve calo i permessi per motivi sindacali.



6.5 Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro

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

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

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

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

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

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

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

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

In merito alla sicurezza sui luoghi di lavoro, si evidenzia che le recenti modifiche organizzative della Capogruppo hanno imposto un nuovo aggiornamento del Documento di valutazione dei Rischi (DVR) per



la salute e sicurezza sul lavoro che è stato predisposto anche in funzione dell'implementazione, sia in Banca sia per Sparim S.p.A. sia per Cassa di Risparmio Casa S.r.l., di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), predisposto sulla base di: n. 114 Sedi operative e di tutti i collaboratori del Gruppo (n. 1288).

Con riferimento alla salvaguardia dei collaboratori e dei clienti e, in particolare, alla prevenzione del rischio rapina e aggressione nelle filiali e alla gestione dei collaboratori in nelle diverse situazioni di emergenza, inclusa quella pandemica dovuta al COVID19, la tutela delle persone continua ad essere il principio cardine che ispira tutte le iniziative realizzate per la protezione delle filiali che ha portato al potenziamento e all'introduzione di misure tecnologiche di sicurezza, supportate dallo sviluppo della cultura della sicurezza.

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

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

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

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

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

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

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

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



Tutti i dipendenti sono formati e informati sulle disposizioni in vigore, sulla prevenzione dei rischi (inclusa l'emergenza Covid-19) e sul comportamento da tenere in presenza di situazioni di emergenza compresi, primo soccorso, eventi criminosi, incendio. Una formazione specifica è inoltre fatta alle figure contemplate dal D. Lgs. 81/2008 (Dirigenti, Preposti, Addetti all'emergenza, Addetti al Servizio Prevenzione e Protezione, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza).

Pertanto, il personale addetto alla salute e sicurezza, individuato ai fini del D. Lgs. 81/2008, è rappresentato: dal Responsabile della Sicurezza sul lavoro del Gruppo, dai Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), dal Medico Competente Coordinatore con un altro Medico Competente Coordinato, dai n. 7 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

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

Tabella 40 - Addetti alla gestione delle emergenze: incarichi speciali

Addetti alla gestione delle emergenze: incarichi speciali	N. Addetti Antincendio	N. Addetti Primo Soccorso	N. Referenti Sicurezza Fisica
Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. Sparim S.p.A.	347	327	262
TOTALE	347	327	262

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

Solo nel 2020 sono state erogate circa 1422 ore di formazione per un totale di 189 partecipanti, con n. 6 edizioni formative svolte in aula e n. 3 percorsi on-line.

Per quanto concerne l'attività svolta nel 2020 dal Servizio di Prevenzione e Protezione della Capogruppo, lo stesso può essere così schematizzato:

- n. 118 Visite di Medicina del Lavoro (in totale per rischio VDT, Rumore, Biologico, Posture, ecc.)
- n. 6 Visite Lavoratrici in maternità (per rientro o per 8° mese)
- n. 5 Visite Lavoratori (rientro post 60 gg. malattia)
- n. 10 Richieste di visite mediche integrative
- n. 17 Richieste personali di Visita di Medicina del Lavoro
- n. 26 Collaboratori individuati con diverse fragilità
- n. 18 Comunicazioni e/o Circolari del Medico Competente in materia di salute sul lavoro e gestione;
- n. 16 Sopralluoghi del RSPP e/o del Datore di Lavoro delegato e/o del Medico Competente in varie sedi Operative –
- n. 32 Incontri DLDelegato, RSPP con MC per sorveglianza sanitaria, valutazione dei rischi e per consultazione dell'Unità di crisi
- n. 26 Incontri Consultazioni con RLS, RSPP e MC per sicurezza e salute sul lavoro
- n. 4 Riscontri formali a relativi verbali di sopralluogo degli Organi Ispettivi in materia di sicurezza sul lavoro (Nessuna sanzione e/o rilievo dello Spisal;
- Innumerevoli telefonate e/o e-mail a Collaboratori per fornire assistenza sanitaria, pareri e/o altro nella gestione dell'emergenza sanitaria.
- Avviato l'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi sul lavoro di ogni sede operative con la predisposizione di tutta la relativa documentazione cartacea.



- Avviato l'aggiornamento degli elenchi del personale esposto a rischio sul lavoro con relativa definizione del piano di controlli sanitari anche per le grandi sedi distaccate e/o per esigenze particolari.
- Approntate le valutazioni riguardanti le nuove mansioni ed i vecchi rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, in collaborazione col Medico competente, RLS (ergonomia del lavoro, considerazioni sullo stress lavoro correlato e sulle differenze di genere, elettrosmog, microclima, rischio gas Radon, rischi ambientali, rischi fisici, rapina, emergenze sanitarie, smart-working, ecc.)
- A causa dell'emergenza Covid, la Valutazione del Rischio Stress Lavoro Correlato è stata solamente approntata, sempre sulla base della piattaforma INAIL e sempre in collaborazione con RLS, RSPP, Servizio Personale e Medico Competente.
- Supporto a professionisti esterni per varie indagini, verifiche e valutazioni necessarie all'aggiornamento del DVR e/o del relativo Piano degli interventi.
- Scelta e consegna di DPI (mascherine FFP2) agli Incaricati alla gestione delle emergenze sanitarie da inserire nelle loro valigette di Primo Soccorso ed ai collaboratori particolarmente fragili.
- Supporto a SPARIM SpA nella valutazione del Rischio Radon in varie Sedi operative con la fornitura ed installazione dei relativi rivelatori e per l'ausilio di Tecnici e laboratori specializzati in materia.;
- Supporto ai Servizi della Banca nella pianificazione delle procedure per la sicurezza sul lavoro richieste dalla vigente normativa nazionale, locale ed europea;
- Supporto all'Ufficio Amministrazione del Personale nelle procedure INAIL per la richiesta di riduzione del premio assicurativo INAL e/o altri relativi contributi/sconti in relazioni alle attività migliorative nell'ambito della prevenzione e di implementazione del SGSSL svolte dall'Azienda
- Collaborazione con L'Ufficio Acquisti nell'attuale gestione nella fornitura e distribuzione del materiale di Primo Soccorso relativo alle Valigette-Cassette che ogni Unità operativa deve detenere ed aggiornare.
- Aggiornamento delle procedure d'emergenza – Piano delle emergenze (sanitario, antincendio e per l'evacuazione) delle nuove sedi operative ed aggiornamento delle esistenti nell'aggiornamento del DVR 2019 per ogni sede operativa.
- Aggiornamento della sezione INTRANET riferita alla "Sicurezza sul lavoro" con tutte le disposizioni, cartelli, circolari ed altro relativamente all'emergenza COVID-19
- Supporto ai tecnici SPARIM per l'espletamento degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, verifiche periodiche obbligatorie.
- Supporto a SPARIM e ad altri Servizi nella predisposizione dei DUVRI (Doc. Unico di Valutazione Rischi interferenziali) in caso di appalti di lavoro e/o d'opera con imprese esterne,
- Supporto nell'aggiornamento dell'elenco dei Referenti alla Sicurezza Fisica oltre a quello relativo agli incaricati all'Antincendio ed al Primo Soccorso.
- Attività Formative 2020 del S.P.P. in materia di salute e sicurezza: (vedi Tabella di seguito) svolte in aula ed on-line in collaborazione con la Formazione aziendale – Academy, anche con propri Docenti in possesso di tutti i requisiti richiesti dalle recenti disposizioni di legge

I corsi di formazione sulla sicurezza sul lavoro erogati nel 2020 sono quelli obbligatori previsti dalle disposizioni vigenti ed hanno riguardato la formazione obbligatoria del Personale neoassunto, dei neo Preposti prevenzionistici e dei neo Dirigenti prevenzionistici. Altri corsi di formazione sono stati organizzati per l'aggiornamento quinquennale dei Collaboratori, dei Preposti e dei Dirigenti. Tutti i contenuti e le modalità di svolgimento di detti corsi, nonché i requisiti dei docenti sono conformi alla normativa vigente.

Una specifica formazione in materia di Emergenza Covid è stata inoltre erogata a tutto il personale della Banca in modalità on-line.

Nel 2020, nonostante ripetute programmazioni, la formazione specifica per gli incaricati alle emergenze non si è potuta svolgere a causa delle limitazioni dovute all'emergenza pandemica. Detti corsi infatti hanno subito una serie di rinvii e verranno ripresi nel 2021, sempre in presenza (così come indicano le norme) secondo modalità organizzative particolarmente restrittive ma necessarie a tutelare la salute dei partecipanti e dei docenti.

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

Nel rammentare che la Banca è stata tra le prime in assoluto a svolgere una specifica formazione al personale al Front-office in materia di Rischio rapina-aggressione, i contenuti di detta formazione vengono



ripetuti nella formazione ai Neoassunti, ai Preposti e quindi ai Dirigenti ed è in programma un ulteriore aggiornamento formativo on-line per il 2021 per tutto il personale.

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

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

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

Con il relativo aggiornamento del DVR 2021 che verrà recepito formalmente in sede di Riunione periodica 2021, necessario per essere in linea alle valutazioni e misure derivanti dall'emergenza COVID-19, saranno definite le procedure in applicazione anche delle predette Norme tecniche.

Con l'emergenza COVID-19 ed il relativo Lock-down si è dovuto sospendere ogni fase inerente per detta certificazione di sicurezza, sebbene già nello scorso anno la Direzione Generale della Banca e la Filiale Point 12 siano state oggetto di un positivo pre-audit UNI-ISO 45001:2018 da parte di un ente certificatore; all'fine di arrivare nel 2020, previo alcuni adeguamenti procedurali e normativi, ad una relativa certificazione ISO 45001 in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

La considerazione di un andamento positivo della sicurezza sul lavoro nella ns. Banca è principalmente dovuta ad un bassissimo numero di infortuni nei luoghi di lavoro (n. 1), di infortuni in itinere (n. 5 con mezzi propri e quindi non formalmente considerati), nessuna malattia professionale ma anche al numero contenuto dei casi di positività al Covid-19 (N. 109 casi nel 2020, la cui quasi totalità assolutamente asintomatici e solo n. 3 Collaboratori ospedalizzati per un breve periodo e senza complicazioni).

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

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

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



Tabella 41 - Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, numero di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero di decessi suddivisi per area geografica

Indicatori	2020			
	Sede Centrale	Filiali Trentino Alto Adige	Filiali Altre	Totale
Totale ore lavorate nel periodo	679.608	830.606	310.350	1.820.564
Tipologie di infortuni				
<i>Decessi a seguito di infortuni sul lavoro</i>	0	0	0	0
<i>Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) [2]</i>	0	0	0	0
<i>Infortuni sul lavoro registrabili</i>	0	1	0	1
Totale Numero di infortuni	0	0	0	0
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0,00	0,24	0,00	0,11
Tasso d'infortuni sul lavoro registrabili (TI)	0	0	0	0
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP) [3]	0	0	0	0
Indicatori	2019			
	Sede Centrale	Filiali Trentino Alto Adige	Altre Filiali	Totale
Totale ore lavorate nel periodo	631.334	833.206	309.488	1.774.028
Tipologie di infortuni				
<i>Decessi a seguito di infortuni sul lavoro</i>	0	0	0	0
<i>Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) [2]</i>	0	1	2	3
<i>Infortuni sul lavoro registrabili</i>	0	1	2	3
Totale Numero di infortuni	0	0	0	0
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0,00	0,24	1,29	0,34
Tasso d'infortuni sul lavoro registrabili (TI)	0	0	0	0
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP) [3]	0	0	0	0



Indicatori	2018			
	Sede Centrale	Filiali Trentino Alto Adige	Filiali Altre	Totale
Totale ore lavorate nel periodo	598.561	799.754	297.699	1.696.014
Tipologie di infortuni				
<i>Decessi a seguito di infortuni sul lavoro</i>	0	0	0	0
<i>Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) [2]</i>	0	0	0	0
<i>Infortuni sul lavoro registrabili</i>	0	1	0	1
Totale Numero di infortuni	0	1	0	1
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0	0
Tasso d'infortuni sul lavoro registrabili (TI)	0,00	0,25	0,00	0,12
Numero di malattie professionali	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP) [3]	0	0	0	0

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

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

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

La totale assenza di malattie professionali ed un unico di infortunio nelle proprie sedi di lavoro (scivolamento), registrati anche nel 2020, evidenziano un trend di miglioramento significativo le cui concause sono da attribuire alla maggiore attenzione dei dipendenti e probabilmente conseguente alla formazione mirata ed efficace.

Il Servizio Prevenzione e Protezione della Banca ha implementato all'interno dell'azienda un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute che verrà Certificato UNI-ISO 45001:2018 che viene gestito dal SPP con l'ausilio di altre funzioni della banca (personale, formazione, gestione degli immobili, ecc) ed anche di un software per la periodica individuazione e valutazione del personale a rischio e della relativa informazione/formazione.

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

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

Non da ultimo, il Servizio di Prevenzione e Protezione della banca intende procedere nel 2021 alla Certificazione UNI-ISO 45001:2018 del proprio sistema di gestione della sicurezza sul lavoro della Direzione Generale e della Filiale Point 12.

A hand holding a smartphone over a payment terminal in a cafe setting. The background shows a cup of coffee on a saucer and a person's hands. The foreground is a close-up of the payment terminal and the smartphone. The terminal screen shows a transaction amount of 13.99 and a card number ending in 1616. The smartphone screen shows a payment confirmation screen with a green checkmark and the text 'Pagamento riuscito' and '13.99 €'.

7.

Catena di fornitura



7. Catena di fornitura

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La scelta dei fornitori, disciplinata attraverso procedure chiare, certe e non discriminatorie, avviene sulla base dei risultati rivenienti da specifici accertamenti volti a formulare un giudizio di affidabilità dei fornitori in termini di professionalità, di correttezza e di puntualità nell'adempimento degli impegni assunti sia precedentemente presso la Banca che presso altre società. In tale ambito, la Capogruppo verifica la



presenza di eventuali conflitti di interesse fra l'azienda ed il fornitore e, accerta le capacità professionali e le esperienze acquisite dalle risorse umane utilizzate nelle forniture di beni e servizi anche consulenziali nonché la struttura dei fornitori costituiti in società per quanto attiene l'organizzazione, i controlli, la capacità di assicurare nel continuo gli obblighi e gli impegni assunti dalle stesse società nel rispetto delle disposizioni di legge e, in particolare, di quelle in materia di sicurezza del lavoro.

La Capogruppo anche nel 2020 non è venuta a conoscenza che presso i suoi fornitori vi fossero situazioni di violazione ovvero di rischio di violazione dei diritti sindacali e di libertà di associazione o di contrattazione collettiva dei propri dipendenti.

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

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

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

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

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

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

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

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



dell'attività svolta dal fornitore di servizi, nel caso in cui intendano esternalizzare funzioni operative importanti¹² la Banca ha adottato i seguenti ulteriori presidi:

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

¹² Per "Funzione operativa importante" si intende una funzione operativa per la quale risulta verificata almeno una delle seguenti condizioni:

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



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

Il Gruppo nel 2020 ha intrattenuto rapporti con 1.195 fornitori (circa il 24% in meno rispetto al 2019). Tale diminuzione è dovuta ad una razionalizzazione delle forniture (si è mantenuta una buona classificazione dei dati che continua a consentire di attribuire la spesa in modo più dettagliato ai singoli fornitori. L'ammontare complessivo delle spese per i fornitori sostenute dal Gruppo nel 2020 è pari a **48.484.138** euro (circa il 2% in più rispetto al 2019).

Di tale ammontare di seguito si forniscono analisi dettagliate per un totale di 48.121.356 euro in quanto per le voci rimanenti non è disponibile un grado di dettaglio sufficiente¹³. In particolare, nelle tabelle di seguito illustrate si riporta:

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

Tabella 42 - Distribuzione spese relative ai fornitori per settore merceologico

<i>Settore merceologico</i>	Costo complessivo 2020 (iva esclusa in euro)	Percentuale su ammontare 2020	Costo complessivo 2019 (iva esclusa in euro)	Percentuale su ammontare 2019	Costo complessivo 2018 (iva esclusa in euro)	Percentuale su ammontare 2018
Sistemi Informativi	21.221.444	43,33%	20.674.347	43,60%	20.316.992	41,95%
Gestione Immobili	10.267.858	20,96%	9.073.228	19,13%	8.954.348	18,49%
Servizi Professionali e consulenze	9.073.928	18,53%	8.209.836	17,31%	9.746.684	20,12%
Economale e Trasporti	2.599.713	5,31%	1.959.474	4,13%	2.455.387	5,07%
Sicurezza e assicurazioni	2.157.109	4,40%	1.946.279	4,10%	1.939.116	4,00%
Pubblicità eventi e sponsorizzazioni	1.971.841	4,03%	3.328.019	7,02%	2.448.016	5,05%
Cancelleria	188.493	0,38%	177.677	0,37%	157.224	0,32%
Germania (sede Monaco)	495.252	1,01%	457.498	0,96%	539.585	1,11%
SPK Immobilien + Raetia + Fanes	362.782	0,74%	256.121	0,54%	274.262	0,57%
Altre Spese	640.970	1,31%	1.340.981	2,83%	1.603.590	3,31%
Totale	48.979.390	100%	47.423.461	100%	48.435.204	100%

Di facile intuizione data la specifica attività del Gruppo concentrata nell'erogazione dei servizi bancari, emerge come anche nel corso del 2020 le voci di spesa maggiormente rilevanti risultano essere relative ai "Sistemi informatici", "Gestione degli immobili" e "Servizi Professionali e Consulenze". Queste ultime due voci nel 2020 hanno un leggero incremento rispetto al 2019. Analogamente, nel 2019 le voci spesa maggiormente rilevanti sono state le medesime.

¹³ Al fine di fornire dati su base consolidata, sono state elise le voci intra-gruppo. Inoltre, i dati relativi alla filiale Monaco sono stati considerati solo a livello aggregato senza, quindi, procedere alla relativa distribuzione per categoria merceologica, né è stato riportato il numero dei fornitori. Per completezza, sono stati riportati anche i dati relativi a Sparkasse Haus, Raetia Sgr ed il veicolo Fanes per i quali non si è proceduto alla relativa distribuzione per categoria merceologica, né è stato riportato il numero dei fornitori.



Si rammenta che la Capogruppo si avvale principalmente dei servizi forniti da Cedacri S.p.A. per il proprio sistema informativo aziendale. Cedacri è leader in Italia nei servizi informatici per tutto il mondo bancario, retail, private, corporate, virtuale e specializzato, e finanziario, SIM, SGR, istituzioni finanziarie. L'offerta di Cedacri è coerente con le necessità delle diverse aziende di credito. Supporta, infatti, le banche territoriali e quelle di medie e grandi dimensioni, affiancando ai servizi informatici un supporto consulenziale specializzato sui processi organizzativi bancari. Oltre al full outsourcing, Cedacri ha esteso la sua proposta a soluzioni applicative, facility e desktop management, servizi di business process outsourcing, carte di pagamento e business information. Si specifica, inoltre, che la Capogruppo detiene una partecipazione di minoranza nel capitale di Cedacri S.p.A.

Tabella 43 - Distribuzione territoriale dei fornitori

MACRO AREA GEOGRAFICA	REGIONE	Numero fornitori			Ammontare (costo iva esclusa in euro)					
		2020	2019	2018	2020	Percentuale su ammontare 2020	2019	Percentuale su ammontare 2019	2018	Percentuale su ammontare 2018
Italia: Nord ovest	Piemonte	11	13	11	251.022	0,5%	310.558	0,7%	405.581	0,8%
	Liguria	2	1	5	8.415	0,0%	3.486	0,0%	9.999	0,0%
	Lombardia	166	210	184	8.420.427	17,4%	9.018.286	19,0%	5.514.450	11,4%
Italia: Nord Est	Trentino Alto Adige	709	941	816	14.895.668	30,7%	14.911.079	31,4%	14.063.438	29,0%
	<i>di cui Bolzano</i>	576	786	689	12.103.454	25,0%	12.071.566	25,5%	11.365.419	23,5%
	Veneto	190	253	178	5.107.382	10,5%	4.527.569	9,5%	4.121.844	8,5%
	Friuli Venezia Giulia	7	14	5	553.960	1,1%	546.681	1,2%	435.966	0,9%
	Emilia Romagna	23	22	25	14.067.973	29,0%	12.218.204	25,8%	12.587.510	26,0%
Italia: Centro	Marche	2	2	2	11.055	0,0%	13.597	0,0%	1.574	0,0%
	Toscana	7	8	8	393.568	0,8%	842.963	1,8%	398.059	0,8%
	Umbria	2	1	2	3.966	0,0%	3.518	0,0%	4.171	0,0%
	Lazio	61	62	53	1.438.879	3,0%	1.702.246	3,6%	1.679.097	3,5%
Italia Sud/Isole	Abruzzo	0	1	0	-	0,0%	955	0,0%	-	0,0%
	Calabria	0	1	0	-	0,0%	1.824	0,0%	-	0,0%
	Puglia	3	1	0	2.409	0,0%	217	0,0%	-	0,0%
	Isole	2	3	2	485.997	1,0%	400.515	0,8%	514.517	1,1%
Germania	Monaco	6	16	6	297.120	0,6%	199.487	0,4%	539.585	1,1%
Austria	Innsbruck	3	3	2	17.783	0,0%	42.864	0,1%	4.651	0,0%
SPK Haus + Raetia + Fanes		nd	nd	nd	362.782	0,7%	256.121	0,5%	274.262	0,6%
Altro		32	37	43	2.165.732	4,5%	2.423.292	5,1%	7.880.502	16,3%
Totale		1.226	1.586	1.342	48.484.138	100,0%	47.423.461	100,0%	48.435.204	100,0%

Dalla tabella sopra illustrata emerge come il Gruppo nella gestione delle proprie relazioni con i fornitori, nel corso del 2020 abbia sostanzialmente confermata la predilezione nei confronti dei fornitori locali e fornitori limitrofi, confermando l'andamento che è stato registrato anche nel corso del biennio precedente. Non si registrano cambiamenti significativi relativi alla catena di fornitura nel corso del 2020. Per fornitore "locale/limitrofo" si intende il fornitore con sede sociale o attività prevalente in una zona in cui Sparkasse ha una sua sede o filiale.



8.

Ambiente e Climate Change





8. Ambiente e *Climate Change*

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

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

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

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

Alla luce delle emergenze connesse all'inquinamento e ai cambiamenti climatici, l'ambiente rappresenta un tema ineludibile per il Gruppo nell'orientarsi verso un percorso socialmente responsabile.

Con il fine di ridurre il proprio impatto sull'ambiente, il Gruppo si impegna a:

- definire e attuare azioni che consentano la progressiva integrazione delle variabili ambientali nello svolgimento delle attività aziendali al fine di ridurre i danni ambientali;
- monitorare e ridurre le proprie emissioni attraverso politiche di efficienza energetica e l'uso di fonti rinnovabili, ottimizzando i consumi di energia e di materie prime;
- utilizzare adeguati sistemi di smaltimento dei rifiuti;
- promuovere l'eco-efficienza sensibilizzando i dipendenti, i clienti, ma anche i fornitori a prendere iniziative per ridurre il proprio impatto ambientale privilegiando quelli virtuosi e attenti alle questioni ambientali.

Date le caratteristiche peculiari di una società di servizi, il Gruppo ha identificato come "*materia*" (rilevanti) gli aspetti legati all'impatto ambientale collegato al cambiamento climatico "**Climate Change**" e quindi ad un impegno di un utilizzo responsabile dell'energia e all'impiego delle materie prime. Pertanto, l'ottimizzazione dell'approvvigionamento di beni e dei consumi di energia rappresenta una priorità per il Gruppo.

A tal fine, per ciò che attiene agli impatti direttamente riconducibili all'esercizio delle proprie attività, negli ultimi anni il Gruppo è impegnato, a:

- ridurre i consumi di energia e di carta;
- rendere più efficiente la gestione dei rifiuti;
- migliorare la mobilità aziendale.

L'impegno ambientale, da parte del Gruppo, assume rilevanza non solo rispetto alla riduzione di consumi ed emissioni nello svolgimento della propria attività, ma anche e in particolar modo in relazione al contributo che lo stesso può offrire, ad iniziative e investimenti per la tutela dell'ambiente e la riduzione degli impatti ambientali di clienti. Pertanto, in tale ambito si vuole ricordare, come già precedentemente illustrato, l'offerta della Capogruppo, nei confronti di famiglie e imprese, dei prodotti di finanziamento specifici per gli investimenti relativi all'uso di energie rinnovabili e per il risparmio energetico (ad esempio specifici prestiti per finanziare l'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica).



Al 31 dicembre 2020 non si registrano multe inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti in materia ambientale. Parimenti non si registrano sanzioni non monetarie.

8.1 Gestione responsabile delle risorse

Il Gruppo data la natura dei suoi servizi e prodotti, annovera tra le materie prime principalmente la carta e i toner. Nel corso degli anni sono state attivate numerose iniziative al fine di impiegare le risorse in modo più efficace ed efficiente possibile. In particolare, per ridurre i propri impatti diretti sull'ambiente e, contemporaneamente avviare azioni di *cost saving*, a partire dal 2017, il Gruppo ha adottato un programma strategico per incentivare e diminuire drasticamente l'utilizzo di carta e toner, chiamato "*paperless*" che prevede l'implementazione di processi di lavoro improntati alla riduzione del consumo carta, reso possibile anche attraverso l'utilizzo della firma digitale¹⁴ da parte dei clienti della Capogruppo che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta, determinando di fatto significativi vantaggi derivanti dalla dematerializzazione del cartaceo. Inoltre, a partire dal 2018 si è iniziato gradualmente a introdurre l'utilizzo della carta riciclata (pari a ca. 30% della carta acquistata), iniziando con gli uffici di Direzione. Questo ha consentito sia un minor impatto dal punto di vista ambientale che un contenimento dei costi, nonostante l'incremento a livello internazionale del costo della materia prima cellulosa.

Le attività più rilevanti dal punto di vista degli impatti ambientali sono relative ai seguenti ambiti:

- i. Riduzione dei consumi di carta ed efficientamento dei relativi processi di utilizzo;
- ii. Acquisto di carta con certificazione Forest Stewardship Council (FSC);
- iii. Acquisto di carta riciclata.

Nella seguente tabella si riportano le informazioni relative alla quantità di carta acquistata (in Kg) all'anno e costo totale per anno e, la quantità di toner acquistati (numerosità) all'anno e costo totale per anno.

Nel 2019, si era ridotto fortemente il numero di toner utilizzati, a fronte di un incremento della spesa in toner (che è stata totalmente sostenuta dal fornitore, in quanto la Banca sostiene un costo/copia che si è mantenuto costante), si è ridotto, in quanto nel 2019 sono state sostituite n. 350 stampanti utilizzate nelle filiali bancarie; questo ha consentito di utilizzare toner più performanti e con durata maggiore. Nel 2020 il consumo di toner si è ulteriormente ridotto ma il costo (sostenuto peraltro interamente del fornitore in quanto il contratto in essere è TCO) è aumentato.

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

Tabella 44 - Materiali utilizzati rilevanti per il Gruppo

Materiali acquistati	31/12/2020		31/12/2019		31/12/2018	
	Quantità	Costo complessivo (iva esclusa in euro)	Quantità	Costo complessivo (iva esclusa in euro) (iva esclusa)	Quantità	Costo complessivo (iva esclusa in euro)
Carta da ufficio acquistata (Kg.)	67.058	61.436	66.695	59.795	72.148	61.561
Toner acquistati (n.)	2.535	668.134	2.618	550.156	4.595	469.241

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.

¹⁴ 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 45 - Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato

Quantità e costo e percentuale dei materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato									
Materia prima che deriva da materiali riciclati	31/12/2020			31/12/2019			31/12/2018		
	Quantità (in kg)	Costo (iva esclusa) in euro	Percentuale su totale della quantità carta acquistata	Quantità (in kg)	Costo (iva esclusa) in euro	Percentuale su totale della quantità carta acquistata	Quantità (in kg)	Costo (iva esclusa) in euro	Percentuale su totale della quantità carta acquistata
Carta acquistata con certificazione Forest Stewardship Council (FSC)	67.058	61.436	100%	66.695	59.795	100%	72.148	61.561	100%
Carta riciclata acquistata	2.613	2.257	3,9%	17.813	15.390	26,7%	21.913	18.392	30,4%

Il progetto “paperless” sta continuando a portare risultati soddisfacenti mantenendo una sostanziale costanza nel consumo di carta, nonostante la sottoscrizione massiva di contratti che è avvenuta nel 2020: Nel 2016 il consumo di carta era pari a 81.886 kg, nel 2017 esso era pari ad una quantità di 74.418 kg, nel 2018 di 72.148 kg, nel 2019 di 66.695 kg e nel 2020 di 67.183. Ciò significa una riduzione nel periodo 2016-2020 pari a circa il 18%.

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

Come in precedenza evidenziato, si rammenta che, sulla base degli esiti dell’analisi di materialità illustrata nel precedente par. 2, non rientra tra i temi rilevanti l’impiego delle risorse idriche alla luce dell’operatività del Gruppo. Infatti, il consumo di acqua potabile (acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)), proveniente da acquedotti, nel Gruppo è legato essenzialmente agli usi igienici ed in misura minima alla produzione del freddo per la climatizzazione. Ciò nonostante, il consumo complessivo di risorse idriche è stato stimato partendo dai dati della Direzione generale ubicata a Bolzano e risalendo al dato complessivo sulla base del numero dei collaboratori. Il consumo pro capite pari a ca. 22.000 litri per collaboratore e anno risulta essere in linea con i principali benchmark di mercato. Nel corso del 2020, causa l’emergenza sanitaria Covid-19, il numero delle presenze dei collaboratori negli edifici della banca è stato fortemente ridimensionato al fine di poter garantire gli standard di sicurezza richiesti, ricorrendo allo smart working. Conseguentemente il consumo di acqua complessivo e pro-capite è diminuito in misura significativa pari a ca. 70% rispetto ai valori degli anni precedenti, come rappresentato nella tabella seguente.

Tabella 46 - Prelievo totale di acqua per fonte

Consumo d’acqua	Unità di misura (1)	2020	2019	2018
Consumo d’acqua	ML	8	27	27
Consumo d’acqua / per dipendente	litri	6.300	21.561	21.635

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

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



province elencate in base all'Aqueduct Water Risk Atlas lo stress idrico di base è medio-basso (5-25%) e il depauperamento idrico basso (<5%) mentre nelle province di Belluno e Vicenza lo stress idrico di base è medio-alto (25-50%) e il depauperamento idrico medio-basso (5-25%).

8.2 Gestione dei rifiuti

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

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

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

Nel 2020 il Gruppo ha smaltito complessivamente circa 120.000 Kg di rifiuti, con un significativo incremento rispetto all'anno precedente per via diversi interventi di manutenzione straordinaria di talune filiali.

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

Tabella 47 - Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti

Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti (in Kg)	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
Totale peso rifiuti non pericolosi:	119.742	37.097	201.909
Materiale uffici- rifiuti misti da costruzione e demolizione	99.585	19.690	158.418
Imballaggi misti	292	7.946	200
Apparecchiature elettroniche fuori uso	7133	0	10414
Pallet in legno	0	0	23.090
Schede elettroniche	0	0	0
Carta	12.060	6.765	6.750
Toner	672	2.696	3.037
Totale peso rifiuti pericolosi:	0	0	170
Tubi fluorescenti e altri tubi contenenti mercurio	0	0	0
Apparecchiature elettroniche (monitor)	0	0	0

Lo smaltimento delle singole categorie di rifiuti avviene secondo le modalità previste dalle leggi vigenti, conferendo il materiale nei punti di raccolta individuati dai singoli Comuni ove opera il Gruppo.

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

Per quanto riguarda i toner in uso nelle stampanti della banca, questi, una volta esauriti, vengono conservati in appositi contenitori nelle filiali e negli edifici della Direzione generale, per essere ritirati periodicamente da ditte specializzate che provvedono al loro smaltimento secondo quanto previsto dalla normativa sullo smaltimento dei rifiuti. Nel 2020 sono stati smaltiti toner per un peso complessivo di 672 chilogrammi. I formulari relativi al conferimento del toner esausto alle ditte di smaltimento, sono contabilizzati in apposite



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

8.3 Emissioni atmosferiche e consumi energetici

Il Gruppo tiene fortemente in considerazione i consumi energetici, consapevole degli impatti ambientali che questi generano, per questo motivo sta attuando misure volte alla razionalizzazione dei consumi e investimenti in energie rinnovabili.

Nel 2015 ha preso il via un programma di efficientamento energetico che è entrato nella sua fase esecutiva nel 2018 attraverso una partnership con una Energy Service Company di primario *standing* attraverso la quale sono stati implementati importanti investimenti nelle sedi centrali ed in tutte le filiali della banca che hanno consentito, a partire dal 2019, di raccogliere i primi risultati in termini di minori emissioni atmosferiche e minori consumi energetici. Il progetto abbraccia un arco temporale decennale e prevede, a regime, la riduzione strutturale del 20% di emissioni di gas serra e dei consumi energetici. I risultati del 2020, che superano quelli del 2019 e quelli attesi a regime, hanno portato a risparmi energetici – in termini di minori consumi rispetto alla *baseline* energetica del 2016 ed una volta eseguite le normalizzazioni tecniche – pari al 22,3% per quanto concerne l'energia elettrica ed al 24,4% per quanto concerne il gas.

Nel corso del prossimo esercizio prenderà avvio un secondo pacchetto di misure energetiche che consentirà di migliorare ulteriormente l'efficienza del Gruppo; tali misure sono riferibili al relamping degli impianti illuminotecnici ed all'ottimizzazione degli algoritmi adattivi che regolano le curve delle temperature e della luminosità negli ambienti di lavoro.

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

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

Tabella 48 - Consumo energetico interno al Gruppo

Energia	Unità di misura	2020	2019
Totale consumi energia	GJ	20.949	22.345
Gas naturale per riscaldamento	GJ	5.503	6.131
Gasolio per autotrazione	GJ	1.351	1.897
Benzina per autotrazione	GJ	135	
Energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile	GJ	13.961	14.317
% Energia rinnovabile sul totale	%	67%	64%
Parco auto	Unità di misura	2020	2019
Totale mezzi uso aziendale	n.	11	16
Totale mezzi uso promiscuo	n.	29	27
Totale mezzi	n.	40	43
Totale consumi carburante non rinnovabile uso aziendale	GJ	162	556
Totale consumi carburante non rinnovabile uso promiscuo	GJ	1.323	1.342
Totale consumi carburante	GJ	1.485	1.897



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

Uno dei principali impatti diretti delle istituzioni finanziarie è determinato dai viaggi d'affari, inclusi sia i viaggi per conto della società o l'utilizzo della flotta aziendale. I viaggi d'affari comprendono gli spostamenti dei collaboratori per le visite alla clientela oltre che per misure di formazione e/o aggiornamento professionale.

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

- consumo energia elettrica derivante da fonte rinnovabile, riscaldamento, raffreddamento a vapore che derivano dalla combustione di combustibili in fonti stazionarie (quali caldaie, forni e turbine) e da altri processi di combustione;
- consumo di gasolio per trasporti con mezzi di proprietà dell'organizzazione (sia per uso aziendale che per uso promiscuo)

A tal fine è stato calcolato:

- l'indice SCOPE 1, cioè la quantità di CO₂ relativa al consumo per il riscaldamento ed i carburanti;
- l'indice SCOPE 2, cioè la quantità di emissioni di CO₂ causata dall'utilizzo di energia elettrica.

In riferimento ai dati inerenti le emissioni presenti nella seguente DNF, si precisa che non sono rendicontati i dati relativi all'anno 2018 poiché è stata affinata la metodologia di calcolo ed è variata la modalità di presentazione dei dati stessi che non ne permetterebbe il confronto.

Tabella 49 - Flotta auto: Km annuali percorsi e relative emissioni per tipologia^[1]di mezzo

Uso aziendale	Unità di misura	2020		2019	
		Totale	Totale [t CO ₂]	Totale	Totale [t CO ₂]
Gasolio	km	36.458	5,11	375.000	117,90
mezzi	n.	2		16	
Benzina	km	70.694	2,20		
mezzi	n.	9			
Uso promiscuo	Unità di misura	2020		2019	
		Totale	Totale [t CO ₂]	Totale	Totale [t CO ₂]
Gasolio	km	699.860	113,32	689.363	113,71
mezzi	n.	28		27	
Benzina	km	17.500	1,27		
mezzi	n.	1			
totale	km	824.512	122	1.064.363	231,61
mezzi	n.	40		43	

[1] Si specifica che si è fatto riferimento all'utilizzo delle auto aziendali, di quelle fornite ad uso aziendale ed ad uso promiscuo

[2] Si è considerato per le auto ad uso promiscuo a carico dell'azienda il 70% dei consumi totali (70% dei km percorsi durante l'anno)

[3] Per i fattori di emissione si è utilizzata la seguente fonte "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - DEFRA 2020"

[4] Le emissioni [Scope 1 e Scope 2] sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.



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

Tabella 50 - Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1

ANNO	Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1	Quantità [t CO ₂]
2019	Riscaldamento: gas naturale	353,21
	Carburante flotta auto: <i>Gasolio</i>	231,61
2020	Riscaldamento: gas naturale	318,38
	Carburante flotta auto: Benzina	3,47
	Carburante flotta auto: <i>Gasolio</i>	118,42

[1] FONTI utilizzate – *Flotta auto*: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting DEFRA 2020 *Riscaldamento*: Gas naturale 0,001984 tCO₂/Smc ISPRA - Tabella dei parametri standard nazionali [versione 2020]

Tabella 51 - Emissioni indirette di gas a effetto serra - SCOPE 2

ANNO	Tipologia di consumo	Quantità [kWh]	Quantità [t CO ₂]
2020	Energia elettrica acquistata [location-based]	3.877.966	1.077
	Energia elettrica acquisata [market-based]	3.877.966	0
2019	Energia elettrica acquistata [location-based]	3.976.810	1.258
	Energia elettrica acquisata [market-based]	3.976.810	0,00

[1] FONTI utilizzate – 277,6 g CO₂/kWh per energia elettrica ITA location-based, ((ISPRA - Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei - Edizione 2020) 0,001975 tCO₂/Smc per il gas naturale - ISPRA 2019

[2] Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI *Sustainability Reporting Standards* 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scopo 2: "Location-based" e "Market-based".

L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica. L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica.

Il Gruppo acquista energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile: l'energia elettrica secondo l'approccio *Market-based method* si moltiplica per un coefficiente di emissione pari a zero e quindi non si considera. Ciò permette una riduzione delle emissioni pari a circa 1077 tonnellate di CO₂.

9.

Relazioni con la comunità





9. Relazioni con la comunità

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

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

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

L'attenzione alle tematiche sociali si evince sia dai temi "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, Brea (socio straordinario)
- Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
- Verband der Auslandsbanken e Association of Foreign Banks in Germany Bundesverband deutscher Banken

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

Tabella 52 - Elenco Associazioni

Associazioni/Ente	Ruolo nella governance	Membership strategica per il Gruppo	Quota di Adesione Annuale (in euro)		
			2020	2019	2018
ABI (Associazione Bancaria Italiana)	Componente Comitato Esecutivo	SI	139.160	138.304	130.015
ESBG European Savings and Retail Banking Group	Board member	NO	==		==
ACRI (Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio S.p.A.)	Vice Presidente Comitato Esecutivo Presidente Comitato società bancarie	SI	28.944	30.175	29.061

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

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



Tabella 53 - Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione

Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione (dati in euro)	2020	2019	2018	Note
Contributi per investimenti, R&S e altre tipologie di contributi	236.000	239.000	207.000	rimborso spese formazione personale
Credito d'imposta per ART Bonus	32.500	32.500	32.500	Credito d'imposta per elargizione Stagione Operetta Haydn

Con riferimento ad eventuali contributi erogati dal Gruppo a partiti politici si specifica che il Gruppo non eroga alcun contributo finanziario e/o in natura a favore di partiti politici.

Il Gruppo è pienamente consapevole che le proprie relazioni con la comunità locale rappresentano un'importante leva per la creazione di valore all'interno del territorio in cui opera.

Per tale ragione, il Gruppo è costantemente impegnato a sviluppare e sostenere iniziative che contribuiscano allo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio, contribuendo, direttamente o indirettamente, a supportare e finanziare progetti e iniziative che abbiano un impatto positivo per il territorio in cui opera.

Nel corso del 2020, 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, con oltre 165 anni di storia, che ha sempre contribuito in maniera considerevole allo sviluppo del tessuto economico e sociale. Oggi Sparkasse con 107 filiali è presente in 10 province e può contare su oltre 25.000 Azionisti. Questo importante numero è la dimostrazione del rapporto che unisce la Banca con i territori in cui presente. Sta riscuotendo un bel successo il Club Sparkasse, riservato ai Soci della Banca. A fine 2020 risultavano iscritti oltre 10.000 Azionisti. Il Club, accessibile tramite il sito dedicato clubsparkasse.it, è articolato in tre aree, ognuna delle quali offre particolari benefit: prodotti bancari, eventi e articoli regalo. Inoltre, ai membri del Club è dedicata una bella sorpresa nel mese del loro compleanno.

Agli Azionisti Sparkasse con un minimo di cento azioni sono riservati due conti corrente a pacchetto, con particolari vantaggi e servizi collegati, a canoni di assoluto valore: Conto Platinum e Conto Silver.

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

Tuttavia, nel 2020, la nostra attività di pubbliche relazioni e sponsoring, a favore del territorio della Banca, è stata, a partire da marzo, limitata. Per effetto della pandemia e dei conseguenti regolamenti governativi, non abbiamo potuto organizzare né conferenze né convegni e nemmeno eventi ed incontri economico-finanziari o manifestazioni culturali.

In un periodo di emergenza, come quello attuale, abbiamo sentito, come Banca regionale fortemente radicata sul territorio, il dovere di dare il nostro contributo con interventi a sostegno delle straordinarie necessità, con la massima determinazione e la consapevolezza che in un momento così difficile la Cassa di Risparmio gioca un ruolo fondamentale.



- Iniziative di sostegno Covid a favore del territorio

Sono state molteplici le iniziative di sostegno e di beneficenza da parte di Sparkasse. Già nel mese di marzo 2020, quando è iniziata la pandemia, Sparkasse ha deciso di effettuare due donazioni molto importanti di 250.000 euro cadauna per dare un contributo in quella fase di emergenza.

Si tratta di un apporto a favore della Caritas, per aiutare persone in difficoltà a causa dell'emergenza Coronavirus. I fondi hanno permesso alla Caritas a mantenere attivi i propri servizi per le persone in situazioni di necessità, rafforzando per esempio la sicurezza delle diverse strutture della Caritas per i senzatetto e i disagiati. La seconda donazione è invece rivolta a sostenere le attività svolte dall'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, la quale ha così potuto acquistare attrezzature tecnologiche per affrontare l'emergenza, 10 ventilatori polmonari, 10 monitor elettrofisiologici, 30 pompe di infusione e 1 defibrillatore. Al Gruppo Volontarius, rete no profit, Sparkasse ha donato 25.000 euro a sostegno di spese ingenti e imprevedute che l'associazione ha dovuto affrontare per organizzare gli aiuti a persone bisognose. Si tratta di un gruppo di 140 professionisti e 250 volontari che opera quotidianamente al fianco di chi si trova in uno stato di vulnerabilità. Tra le varie iniziative sono da citare "cacciatori di briciole" (distribuzione di cibo invenduto), "farmacia solidale" (distribuzione gratuita di farmaci) e "ambulatorio mobile".

Tra aprile e settembre è stata lanciata un'azione di beneficenza a favore della Caritas: Seguendo il motto "Ogni donazione ci aiuta!", i clienti hanno avuto la possibilità di devolvere in beneficenza 1 euro a ogni prelievo presso gli sportelli Bancomat della Cassa di Risparmio. In pochi mesi sono stati raccolti 29.312 euro. La Cassa di Risparmio ha deciso poi di incrementare l'importo a 50.000 euro. I fondi raccolti sono stati utilizzati a sostegno delle strutture gestite dalla Caritas che ospitano persone senza tetto e prive di lavoro, affinché trovino alloggio e pasti regolari. Un altro aspetto importante è che la Caritas li accompagna nella ricerca di un lavoro e di un'abitazione.

- Iniziativa insieme al Lions Club International a favore del territorio

A inizio dicembre 2020 Sparkasse, insieme al Lions Club International, ha lanciato una nuova azione bancomat, sempre con lo scopo di fornire un aiuto concreto a famiglie bisognose del territorio. La Banca ha aderito molto volentieri a questa nuova iniziativa proposta dal Lions Club International, partecipando e fornendo il proprio sostegno a questo progetto sociale che consiste in un aiuto concreto, direttamente in loco, a famiglie in gravi difficoltà che vivono ai margini della nostra società.

- Sparkasse Tesoriere della Provincia Autonoma di Bolzano

Il Servizio di Tesoreria per la Provincia Autonoma di Bolzano e per tutti gli enti e società collegate, include ora anche il Servizio per l'Azienda Sanitaria e tutti gli ospedali da essa dipendenti, per il periodo dal 2020 al 2023. Sparkasse, quale Tesoriere Capofila, è adesso referente bancario non solo per i Servizi alla Provincia ma anche per i Servizi all'Azienda Sanitaria. La Banca, si è aggiudicata quindi anche il servizio di cassa per tutti sette ospedali da essa dipendenti presenti sul territorio altoatesino: Bolzano, Merano, Silandro, Bressanone, Vipiteno, Brunico e San Candido. In tal contesto la Cassa di Risparmio, già presente con una propria filiale presso l'ospedale di Bolzano, nel febbraio 2020 ha aperto una nuova filiale presso l'ospedale di Merano. Grazie alla pluriennale esperienza maturata in quest'ambito, assicurando il perfetto funzionamento di un complesso sistema di gestione delle esigenze finanziarie provinciali Sparkasse potrà garantire un servizio di qualità.

- Patrimonio del Trentino S.p.A.

La Banca è stata molto attiva anche nella provincia di Trento con diverse importanti operazioni rivolte a supportare investimenti del settore pubblico e privato. Nel 2020 è risultata aggiudicataria nella procedura concorrenziale indetta da Patrimonio del Trentino S.p.A., offrendo le migliori condizioni. Si tratta di un finanziamento di 12,4 milioni di euro, destinato al sostegno del sistema territoriale del Trentino nell'ambito del programma di attività di Patrimonio del Trentino S.p.A. Questa importante assegnazione conferma la nostra volontà di essere un'infrastruttura al servizio dell'economia locale trentina e a sostegno del tessuto economico regionale.



- Partnership con NOI Techpark

Nel 2020 è stata siglata la partnership tra Sparkasse e NOI Techpark, con l'obiettivo di promuovere e far crescere start-up innovative, promuovendo lo sviluppo del tessuto imprenditoriale presente in Alto Adige. È stato sottoscritto un accordo finalizzato a dare un sostegno a nuove aziende che si distingueranno nella proposta di progetti innovativi e sostenibili. La partnership nasce quindi con l'obiettivo di poter analizzare insieme le iniziative, selezionare le più meritevoli e fornire l'assistenza necessaria a favorire lo sviluppo imprenditoriale. Le competenze ed il know how del NOI Start-up Incubator, unite alle capacità di consulenza finanziaria e di sostenibilità di Sparkasse potranno permettere di incoraggiare e guidare il percorso di crescita.

- Libera Università di Bolzano

Sparkasse da diversi anni è un importante partner della Libera Università di Bolzano. Grazie al sostegno della Banca, tre studenti tra i più qualificati possono trascorrere un anno nella metropoli finanziaria di New York, presso la Zicklin School of Business del Baruch College (City University of New York) e conseguire una doppia laurea: quella italiana e quella americana. Il Baruch College non offre solo un insegnamento di eccellenza ma è molto vicino a Wall Street, il centro finanziario del mondo. La formazione accademica rappresenta una creazione di valore di elevato contenuto strategico. Investire sulla preparazione dei giovani arricchisce il territorio e pone le basi per il successo delle aziende locali.

- Tutto esaurito per ascoltare Carlo Cottarelli

La nostra Banca ha avuto l'onore di ospitare a Bolzano a fine gennaio 2020 il rinomato economista prof. Carlo Cottarelli che in una conferenza aperta al pubblico dal titolo: "Prospettive e rischi per l'economia" ha esaminato gli scenari futuri, i possibili sviluppi e le relative ricadute sull'economia a livello mondiale ed europeo. La conferenza, svoltasi nell'Aula Magna dell'Università di Bolzano con oltre 500 persone presenti, ha riscosso un grande interesse e ha registrato il tutto esaurito.

- Karriere Südtirol e Carriera Trentino

Sparkasse è presente come Azienda-TOP sui portali "Karriere Südtirol" e su "Carriera Trentino". Si tratta di un sito di employer branding che è stato fondato recentemente con l'obiettivo di non essere solo una piattaforma "tradizionale" per pubblicare annunci, ma di offrire a chi cerca un lavoro e/o alle aziende che vogliono assumere nuovi collaboratori un importante valore aggiunto. Un focus importante è infatti la presentazione dell'azienda come "datore di lavoro attraente", raccontata in simpatici video direttamente dai dipendenti, che descrivono dal loro punto di vista l'ambiente aziendale in cui lavorano.

- Calendario artistico

Il nuovo tradizionale calendario artistico della Cassa di Risparmio di Bolzano ha come tema "Il disincanto del tempo", all'insegna di un doppio anniversario. Il primo calendario artistico, realizzato dalla Cassa di Risparmio, fu infatti quello del lontano 1961 – quindi esattamente 60 anni fa. Dal 1991 la Banca ha allestito anche una concomitante mostra artistica prenatalizia, per offrire a clienti, azionisti e appassionati dell'arte l'opportunità di ammirare da vicino le opere originali, riprodotte nello stesso. Quest'anno sarebbe ricorso il trentesimo anniversario della mostra, un ulteriore anniversario, ma la mostra è stata purtroppo disdetta per via della situazione Covid.

- Nuova linea agende in cartamela

Riscontro positivo da parte della nostra clientela ha registrato la nostra nuova linea Agende, ossia agende giornaliere, agende tascabili e semestri all'insegna di Sparkasse Green, tutte realizzate rigorosamente in materiale ecologico, precisamente in "cartamela". Il materiale utilizzato, ovvero la buccia di mele, è interamente ecosostenibile. Si tratta, pertanto, di un prodotto di alta qualità con una forte valenza ecologica garantita dall'utilizzo dell'ingrediente naturale mela, che conferisce alla carta un caratteristico colore avorio. Si presenta come carta naturale, piacevole al tatto con resistenze pari a quelle delle normali carte.



- Sponsorizzazioni

Anche nell'anno 2020, le attività di sponsorship, oltre a promuovere l'immagine e a rafforzare il legame con il territorio, hanno continuato a rappresentare, nonostante l'emergenza Covid, un importante strumento di relationship. Di seguito ne citeremo alcune.

- Sport di squadra

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

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

La Cassa di Risparmio è anche VIP-Sponsor ufficiale di due squadre di pallamano maschili, SSV Bressanone e SC Merano che militano entrambe in serie A1.

La Sparkasse sostiene, inoltre, la squadra di pallavolo maschile Trentino Volley, presente in SuperLiga, e le squadre femminili Neruda Volley, Alto Adige Volley Südtirol (AVS) e SSV Bolzano Volley.

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

La Sparkasse, inoltre, è sponsor di diverse squadre di calcio tra cui l'AC Trento, FC Merano e l'USD Bressanone. Queste associazioni rappresentano anche un punto di aggregazione giovanile nelle città di appartenenza svolgendo un importante ruolo sociale e educativo, operando sia nel settore agonistico sia in quello giovanile.

- Tennis

Il tennis è considerato uno sport completo e armonico, in quanto sono richieste al contempo ottime capacità sia fisiche, tra cui coordinazione, velocità e resistenza, sia mentali, tra cui tattica, riflessi e intuito. Già da molti anni Sparkasse è attiva quale main sponsor di varie valide iniziative in questa disciplina. La chicca del tennis altoatesino è rappresentata dallo „Sparkasse Challenger Val Gardena“ espletato, per gli interessati, causa Covid, solamente in diretta in Live Stream. Il torneo di tennis più importante in Alto Adige ha visto vincitore il 26-enne bielorusso Ilya Ivashka, che lo ha proiettato molto vicino ai top100 nella classifica mondiale.

- Altre realtà sportive

Anche nel 2020 è proseguita l'attiva collaborazione con Assisport Alto Adige / Südtiroler Sporthilfe, con l'intento di aiutare e sostenere i giovani talenti altoatesini. La banca è da oltre 15 anni partner ufficiale dell'associazione che ha supportato finora più di 1.400 giovani talenti sportivi, molti dei quali sono divenuti atleti di punta a livello mondiale, conquistando titoli olimpici, paraolimpici, mondiali ed europei, ed è sponsor ufficiale dell'Unione Società Sportive Altoatesine USSA.

Inoltre, Sparkasse è stato sponsor dell'iniziativa "Bolzano Passion Gala" che a inizio 2020 ha portato il grande pattinaggio artistico mondiale nel capoluogo altoatesino.

Per sostenere le società sportive nelle loro attività, la Cassa di Risparmio, anche nel 2020 ha offerto loro la possibilità di richiedere un contributo per l'acquisto di un nuovo pulmino per facilitare il trasporto degli atleti. L'iniziativa si è rivelata molto apprezzata: negli ultimi due anni sono state già oltre venti associazioni che hanno beneficiato di tale forma di sostegno.

- Economia

Da oltre un ventennio, la Cassa di Risparmio è sponsor principale di Fiera Bolzano, la quale da sempre è punto d'incontro per le aziende italiane e quelle dell'area di lingua tedesca e dei paesi vicini, e crea opportunità concrete per diffondere conoscenze e professionalità fra il Nord e il Sud dell'Europa.

Sparkasse è anche partner del network degli altoatesini all'estero, "Südstern", il sodalizio che conta oltre 2.500 soci in 78 Paesi, 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.



Nel 2020 è proseguita la collaborazione con l'Associazione dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (ADCEC) delle Tre Venezie per promuovere iniziative e progetti di formazione e aggiornamento su temi trasversali e d'interesse comune nonché per favorire il dialogo e la sinergia tra commercialisti, imprese, banca e territorio.

- Cultura e Arte

La Sparkasse è impegnata anche in ambito culturale, sostenendo importanti istituzioni culturali. In ambito musicale sono da citare il "Südtirol festival merano" che si caratterizza per un ricco programma: un festival internazionale e di grande prestigio con musica offerta da varie orchestre di primissimo livello. Il Festival rappresenta l'eccellenza degli eventi in Alto Adige, concerti di musica classica e barocca, jazz e world music, musica da camera e vocale con un pubblico proveniente da tutto il mondo. La Cassa di Risparmio è anche sponsor del "Südtirol Jazz Festival Alto Adige", che porta il grande jazz in tutta la provincia di Bolzano, e dell'Orchestra sinfonica Haydn di Bolzano e Trento che opera prevalentemente sul territorio regionale, a cui si affiancano tournée nazionali e internazionali, produzioni discografiche e radiofoniche. Ormai tradizione è divenuto il Concerto di Carnevale dell'Orchestra Haydn, un evento esclusivo per i clienti Sparkasse. Oltre 600 clienti hanno colto l'invito nel febbraio 2020.

La Cassa di Risparmio promuove e sostiene anche l'arte. La Banca nel 2020 è stata "Partner Istituzionale" del Mart, il Museo di arte moderna e contemporanea di Trento e Rovereto, uno dei più importanti musei europei. In tale ruolo affianca la missione culturale del Museo con una presenza costante a sostegno di tutte le attività promosse durante l'anno, organizzando con il Mart anche nuovi progetti speciali dedicati alla cultura d'impresa. Inoltre, Sparkasse è sponsor di "Merano Arte" presso l'edificio storico "Cassa di Risparmio", uno spazio per l'arte contemporanea nel centro storico della città di Merano.

Focus particolare è posto, anche su attività teatrale. L'istituto è sponsor del Teatro Stabile di Bolzano che, dopo il Piccolo di Milano, costituisce il secondo Teatro Stabile d'Italia, ed è una delle istituzioni culturali più importanti in Regione. Inoltre, è sponsor ufficiale del Teatro Cristallo nonché dell'attività teatrale del Südtiroler Kulturinstitut (SKI). Da citare anche il Piccolo Teatro Carambolage che porta sul palcoscenico spettacoli di cabarettisti di fama internazionale e di artisti locali, oltre a rappresentazioni teatrali e serate letterarie. Da ricordare, infine, il Teatro Cortile che offre un programma di spettacoli per bambini e ragazzi.

La Banca è anche sponsor del Teatro Comunale della città di Thiene.

Da menzionare è anche lo sponsoring del Filmclub che fa parte del prestigioso circuito "Europa Cinemas" offrendo al pubblico un programma di film orientato sulla qualità delle singole produzioni cinematografiche, dello storico "Circolo Cittadino" di Bolzano che da oltre 60 anni costituisce un punto fisso della realtà culturale nel capoluogo altoatesino e un importante punto di aggregazione per la cittadinanza, dell'associazione ASAA (Alzheimer Südtirol Alto Adige) e dei "Medici dell'Alto Adige per il mondo".

La tabella di seguito riportata illustra un estratto delle attività di sponsorship/partnership intraprese dal Gruppo nel corso dell'anno 2020.



Tabella 54 - Sponsorship

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

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

Ambito Culturale	
Main sponsor	Sponsor
Orchestra Haydn Settimane Musicali Meranesi Südtirol Jazz festival Alto Adige Symphonic Winds	Alzheimer Vereinigung Südtirol Cortile-Theater im Hof Carambolage Circolo Cittadino Bolzano Filmclub Mart Merano Arte - edificio Cassa di Risparmio Südtiroler Kulturinstitut Teatro Stabile di Bolzano Teatro Cristallo

Nel 2020 l'importo complessivo erogato nell'ambito delle attività di sponsorship e partnership è stato pari a euro 635.302 (rispetto a Euro 743.047 nel 2019) come si evince dalla tabella di seguito riportata.

Tabella 55 - Importi attività di sponsoring/partnership

Importi attività di sponsoring / partnership	2020	2019	2018
Importi Sponsoring (IVA inclusa)	635.302	743.047	747.771



Box-Fondazione Cassa di Risparmio.

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

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

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



GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omissioni
GRI 101: Principi di rendicontazione 2016			
Informative generali			
GRI 102: Informativa generale 2016	Profilo dell'organizzazione		
	102-1	Nome dell'organizzazione	19
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	22
	102-3	Luogo della sede principale	19
	102-4	Luogo delle attività	23
	102-5	Proprietà e forma giuridica	20
	102-6	Mercati serviti	23
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	9 / 38
	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	91-93
	102-9	Catena di fornitura	120-123
	102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	120
	102-11	Principio di precauzione	58-61
	102-12	Iniziative esterne	136
	102-13	Adesione ad associazioni	136
	Strategia		
	102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	7
	Etica e integrità		
	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	21-22
	102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	67
	Governance		
	102-18	Struttura della governance	47-52
	102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	52
	102-25	Conflitti di interessi	61-62
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	51-52	
102-35	Politiche retributive	62-64	
102-36	Processo per determinare la retribuzione	62-64	
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	28	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	94	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	27	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	27-29	



	102-44	Temi e criticità chiave sollevati	27-29	
Pratiche di rendicontazione				
	102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	19-20	
	102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	11-12/32-33	
	102-47	Elenco dei temi materiali	32-33	
	102-48	Revisione delle informazioni	11-15	
	102-49	Modifiche nella rendicontazione	11-15	
	102-50	Periodo di rendicontazione	11	
	102-51	Data del report più recente	11	
	102-52	Periodicità della rendicontazione	11	
	102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	16 /149	
	102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	12	
	102-55	Indice dei contenuti GRI	144	
	102-56	Assurance esterna	150	
Temi materiali				
Gestione dei rischi				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/57	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	58	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
Solidità patrimoniale, finanziaria e reddituale				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/38	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	38	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	41-44	
	201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	99-100	
	201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	137	
GRI 202: Presenza sul mercato 2016	202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	94	
Gestione responsabile della catena di fornitura				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/120	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	120	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	124	
Integrità, correttezza e trasparenza				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/67	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	67/85	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	



	205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	72	
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016	206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	64-65	
Fiscalità				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/73	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	73	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 207: Imposte 2019	207-1	Approccio alla fiscalità	73	
	207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	73	
	207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	74	
	207-4	Rendicontazione Paese per Paese	75	
Innovazione e qualità dell'offerta / canali di comunicazione				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/80	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	80	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
Inclusività e accesso al credito, Finanza sostenibile				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/87	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	87	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
G4 Financial Services Sector Disclosures 2013	FS7	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	88	
	FS8	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	88	
	FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	88	
Impatti ambientali				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/127	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	127 - 131	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 301: Materiali 2016	301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	128-129	
	301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	129	
GRI 302: Energia 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	131	
GRI 303: Modalità di gestione 2018	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	129	
	303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	129-130	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-1	Prelievo totale di acqua per fonte	129	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	133	
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	133	
GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016	306-2	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	130	



GRI 307: Compliance ambientale 2016	307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	128	
Politiche e sostegno all'occupazione				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/91	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	91	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Nuove assunzioni e turnover	95-98	
Welfare e qualità della vita in azienda				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/98	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	98	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 401: Occupazione 2016	401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	98	
	401-3	Congedo parentale	99	
Sicurezza sul lavoro e dei luoghi di lavoro				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/111	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	111	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 403: Modalità di gestione 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	111-115	
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	111-112	
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	113	
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	117	
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	113	
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	117	
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	114	
	403-9	Infortuni sul lavoro	116-117	
403-10	Malattie professionali	116		
Formazione e sviluppo professionale				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/100	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	100	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	103	
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	104-105	
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	106	
Diversità e pari opportunità				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/107	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	107	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	



GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	109	
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	109	
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	110	
Sostegno per iniziative sociali				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/136	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	136	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 415: Politica pubblica 2016	415-1	Contributi politici	137	
Compliance, Tutela e sicurezza dei dati personali				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	11/27/32/86	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	65/76/86	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	76-77	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	86	
GRI 419: Compliance socioeconomica 2016	419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	66-67	



Contatti

La Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è stata predisposta attraverso la collaborazione delle pertinenti Funzioni aziendali della Capogruppo e delle altre Entità del Gruppo coordinate dal Servizio Organizzazione. La presente Dichiarazione è consultabile e scaricabili sul sito www.sparkasse.it. Per maggiori informazioni contattare:

Servizio Organizzazione
Via Cassa di Risparmio 12
I-39100 Bolzano

Tel. 0471 231126

E-mail: info@sparkasse.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. (la "Banca") e sue controllate (di seguito "Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 12 marzo 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Palermo Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 – 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220.00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 – R.E.A. Milano n. 172039 | Partita IVA IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Banca responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di 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 capogruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base dell'attività e del contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Adriano Petterle
Socio

Treviso, 23 marzo 2021

