

2017



Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria



SPARKASSE
CASSA DI RISPARMIO



Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2017

ai sensi del D. Lgs. n.254/2016

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





Indice





Indice

Lettera agli stakeholder	6
I principali risultati del 2017	8
Premessa Metodologica	14
1. Profilo del Gruppo	17
1.1. Visione e valori	19
1.2. Modello di business del Gruppo	19
1.3. Governance	22
1.4. Sistema dei controlli interni, gestione dei rischi e Compliance	32
1.5. Integrità ed etica	39
2. Stakeholder e Matrice di Materialità	46
3. Valore economico generato e distribuito	52
4. Clienti	56
5. Dipendenti	67
6. Fornitori	89
7. Ambiente	94
8. Collettività	99
Obiettivi CSR nel 2018	106
GRI Content Index	107
Contatti	112
Relazione della società di revisione	113



Lettera agli stakeholder

Il Presidente e il Vice-Presidente 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.

Prendendo a riferimento i soli indicatori di efficienza economica, seppur fondamentali, questi non includono il valore prodotto per la collettività. Il presente nuovo documento, “Dichiarazione consolidata non finanziaria del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano”, attraverso un’informazione completa e trasparente su ciò che è stato fatto e si sta facendo in termini di responsabilità sociale d’impresa, contribuisce a misurare, monitorare e gestire il risultato d’impresa e il relativo impatto sulla società.

Nel corso del 2017, in un contesto di crescita più dinamica a livello europeo e globale, la ripresa dell’economia italiana si è rafforzata. Nei nostri territori di riferimento il clima di fiducia nei diversi settori economici si è decisamente consolidato, raggiungendo il livello più elevato degli ultimi anni. Anche per il 2018 i dati macroeconomici sono promettenti, si prevede un’economia in crescita intorno al 1,5%.

In questo contesto, il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano registra, con grande soddisfazione, un risultato economico positivo con un utile consolidato pari a € 14,4 milioni. Ciò conferma il recupero di redditività ed efficienza del Gruppo rispetto ai risultati storici ed agli obiettivi di periodo e la conseguente creazione di valore per tutti gli stakeholder, a partire dai nostri azionisti.

Nei rapporti con la clientela, attraverso il *leitmotiv* “il cliente al centro”, la Banca intende distinguersi nel suo modo di essere e di operare, privilegiando un modello di consulenza accurata, con un elevato livello di professionalità e ponendo grande attenzione ai bisogni del cliente. In questo contesto, la Banca ha ribadito il proprio impegno sulle tre dimensioni della sostenibilità: sociale, ambientale e di governance, in linea con la Corporate Social Responsibility.

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

Inoltre, 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.

L’ambiente rappresenta un tema ineludibile per il Gruppo nell’orientarsi verso un percorso socialmente responsabile. 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 e migliorare la mobilità aziendale.

E’ proseguita la valorizzazione del capitale umano, sia in termini di investimento in programmi formativi, l’aggiornamento e la formazione di ruolo. E’ stato dato un importante impulso al welfare aziendale a sostegno dei collaboratori e posto un focus sull’equilibrio tra vita privata e professionale.

La nostra Banca lavora con la gente e per la gente, sostiene l’economia locale ed è fiduciaria di aziende e famiglie. Il nostro lavoro è quello di vivere l’impegno quotidiano a servizio degli stakeholder con uno spirito di elevata responsabilità.



Le risorse generate nel territorio e raccolte sotto forma di risparmio tornano al territorio stesso come prestiti alle famiglie, mutui, finanziamenti alle imprese. Siamo e rimaniamo un'importante intermediario al servizio dell'economia del territorio nel quale operiamo, pronta ad affrontare il futuro. Confidando di aver operato al meglio, vi rivolgiamo il nostro più sentito ringraziamento per aver accompagnato e sostenuto con fiducia l'attività di tutto il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano.

Cordialmente

Gerhard Brandstätter
Presidente

Carlo Costa
Vice-Presidente



I principali risultati del 2017

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. Difatti, 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, 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 2017. 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	N. Soci	N. Azioni Ordinarie	Compagine azionaria "Mercato"
469.330.500 €	26.222	60.952.013	34.10%

RISULTATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI		
Valore economico generato	Valore economico distribuito	Valore economico trattenuto
€ 180,9 mln	€ 160,4 mln	€ 20,5 mln
CET1 Ratio	NPL ratio	LCR
11,44%	13,3%	129,16%



CLIENTI		
N. Clienti (con masse amministrative >0)	N. Clienti Retail privati	N. Clienti Retail Imprese
206.477	181.953 (88,12%)	19.610 (9,5%)
N. Clienti Private	N. Clienti Corporate	N. Clienti Enti e Istituzioni
1.519 (0.74%)	3.159 (1.53%)	236 (0.11%)
Clienti Bolzano (Provincia)	N. Filiali Totali	N. Reclami (ricevuti)
70%	105	257

DIPENDENTI		
N. Dipendenti	N. Dipendenti Contratto a tempo indeterminato	Dipendenti Donne
1.272	1.263	50.1%
Quadri Direttivi Donne	Ore Formazione Erogate	Ore medie Formazione Per Dipendente
30.6%	63.142,3	49,76

FORNITORI		
N. Fornitori	N. Fornitori Locali	Tot. Importo Fatturato
1.450	1.273	45.900.922 €

AMBIENTE		
Consumo di carta	Rifiuti prodotti	Rifiuti non pericolosi
-9.12%	-0.21%	100%
Energia elettrica da fonti rinnovabili	Fonti energetiche rinnovabili	
100%	67.58%	

COLLETTIVITÀ
Sponsorizzazioni, elargizioni e liberalità (IVA inclusa)
2.460.111€



Nel 2017 il Gruppo migliora i propri fondamentali, registrando un utile netto di 14,4 milioni di euro (14 milioni a livello individuale) ed aumentando la propria solidità, con l'indicatore primario di patrimonializzazione (il CET1 Ratio) che si porta all'11,44% dall'11,02% di dicembre 2016. Migliora significativamente anche il grado di efficienza, con un Cost-Income-Ratio in significativa riduzione (-10 punti percentuali) e prosegue il percorso di riduzione dei rischi con un'incidenza del credito deteriorato (NPL ratio) che scende al 13,3% (-4,3% rispetto a fine 2016). Risultato particolarmente significativo è anche la crescita della raccolta gestita che registra un incremento del +20,3%.

Tra i **principali risultati finanziari consolidati del 2017** si registrano:

- I **ricavi** di gruppo si attestano a **203 milioni** rispetto ai 180 milioni del 2016, normalizzati del costo della cessione di sofferenze del 2016, con un aumento di 23 milioni (**+13%**). Il risultato è stato raggiunto grazie all'attenta gestione del margine di interesse e all'aumento dell'incidenza del margine da servizi, legato in particolare ai ricavi da servizi di investimento;
- I **costi operativi** sono in calo di **8 milioni di euro (-5%)**, sia grazie all'attenta politica di contenimento dei costi, sia grazie alla riduzione dell'incidenza dei costi legati ai contributi "Salvabanche". Tale dinamica ha portato il principale **indicatore di efficienza (Cost-Income-Ratio)** a **migliorare di circa 10** punti percentuali passando dal 79,6% del 2016 al **69,9%** del 2017;
- Le **rettifiche sui crediti, ovvero gli accantonamenti effettuati nel 2017 a fronte dei rischi creditizi**, sono in forte calo attestandosi ad un valore pari a **30 milioni** rispetto ai 43 milioni del 2016 (**-29%**) a dimostrazione di un efficace lavoro svolto per quanto riguarda il contenimento dei rischi.

Tale risultato è stato raggiunto con un'esemplare **riduzione del volume di crediti deteriorati** (al lordo delle rettifiche di valore) che passa dagli 1.057 milioni di fine 2016 (1.498 milioni a fine 2015) agli **807 milioni** di fine 2017. Pertanto, l'indicatore relativo, denominato NPL ratio, scende dal 17,6% di fine 2016 al **13,3%**, registrando un trend di costante riduzione dei rischi tra i migliori registrati sul mercato bancario. Tale indicatore a fine 2015 ammontava al 23,8% e il Gruppo dimostra di essere riuscito a realizzare in questi due anni un percorso molto virtuoso di alleggerimento dai rischi. Inoltre, l'obiettivo programmato per il 2017 era pari al 15%; pertanto il risultato raggiunto, del 13,3%, testimonia una forte capacità di recupero che va oltre le previsioni.

Tabella 2 - Evoluzione dei crediti deteriorati

	2015	2016	2017
NPL Ratio	23,8%	17,6%	13,3%
Volumi lordi di credito deteriorato	1.498 mln	1.057 mln	807 mln

- Anche il livello di **copertura del credito deteriorato**, ovvero il grado di prudenza con il quale la Capogruppo effettua le rettifiche a fronte dei rischi creditizi, è in aumento rispetto al 2016 di 10 punti percentuali posizionandosi ad un valore complessivo pari a **50,4%** in linea con i migliori operatori del sistema bancario.
- Molto significativa è anche la riduzione del grado di rischio creditizio, misurato come rapporto tra crediti deteriorati al netto delle rettifiche di valore e patrimonio netto tangibile, rappresentato dal "**Texas Ratio**", che passa dall'89% di fine 2016 al **54%** di fine 2017. Tale valore si attesta tra i più virtuosi sul mercato bancario nazionale.
- Il contributo complessivo al risultato netto consolidato del 2017 delle **poste straordinarie**, che non sono espressione dell'operatività ordinaria del Gruppo, risulta complessivamente **marginale**, pari ad un valore netto di circa **+0,3 milioni di euro**. Tale effetto è legato ai costi sostenuti per il sostegno al sistema bancario nazionale tramite il pagamento dei contributi straordinari al Fondo di Risoluzione (-2,8 milioni) e la perdita di valore del fondo Atlante (-3,5 milioni), compensato da utili da cessione di beni immobiliari (+3,0 milioni) ed il pagamento di dividendi straordinari da parte di una società partecipata per +3,6 milioni.



- Il Gruppo si rafforza anche sotto il profilo della **solidità** patrimoniale con l'indicatore primario di capitale (**CET1 ratio**) che a livello consolidato passa dall'11,02% di fine 2016 **all'11,44%** di fine 2017.
- Aumenta il totale degli **attivi di bilancio** che si avvicina ai **9 miliardi di Euro** con una crescita di oltre 500 mln di Euro rispetto al 2016.
- I **finanziamenti in bonis lordi verso la clientela**, che ammontano a **5,3 miliardi** di euro, registrano un incremento percentuale del **+6,1%**.
- Le **nuove erogazioni di finanziamenti a medio lungo termine a favore di privati ed aziende** ammontano a complessivi **785 milioni** di euro.
- Cresce anche la **raccolta diretta** di **242 milioni (+4,0%)** attestandosi a **6.285 milioni** rispetto ai 6.043 milioni del 2016. Questa crescita è la testimonianza di una sempre maggiore fiducia che i clienti manifestano verso la banca in un contesto in cui è sempre più importante creare un forte legame con la clientela.
- Ancora più forte la crescita della **raccolta gestita**, che raggiunge quota **1.346 milioni di euro** e fa registrare una variazione positiva del **20,3%**.

La tabella di seguito riportata illustra le principali grandezze finanziarie del Gruppo.

Tabella 3 - Principali grandezze finanziarie del Gruppo

<i>(dati in migliaia di euro)</i>	2017	2016
Raccolta complessiva da clientela <i>(diretta+indiretta)</i>	9.678.805	9.274.761
Impieghi lordi verso clientela	6.071.127	6.019.049
Totale attivo	8.957.700	8.428.742
Patrimonio netto	766.237	730.374
Margine di intermediazione	203.268	152.837
Utile d'esercizio	14.410	-29.006

La raccolta complessiva da clientela (raccolta diretta e raccolta indiretta) nel 2017 si attesta a 9.678.805 mila euro (9.274.761 mila euro nel 2016).

Al 31 dicembre 2017 la raccolta diretta ha raggiunto i 6.284.914 mila euro con un aumento di circa 241 milioni di euro rispetto all'anno precedente; questa crescita è pari al 4% in termini percentuali. La raccolta diretta deriva principalmente dalla provincia di Bolzano sia nel 2017 che nel precedente anno.

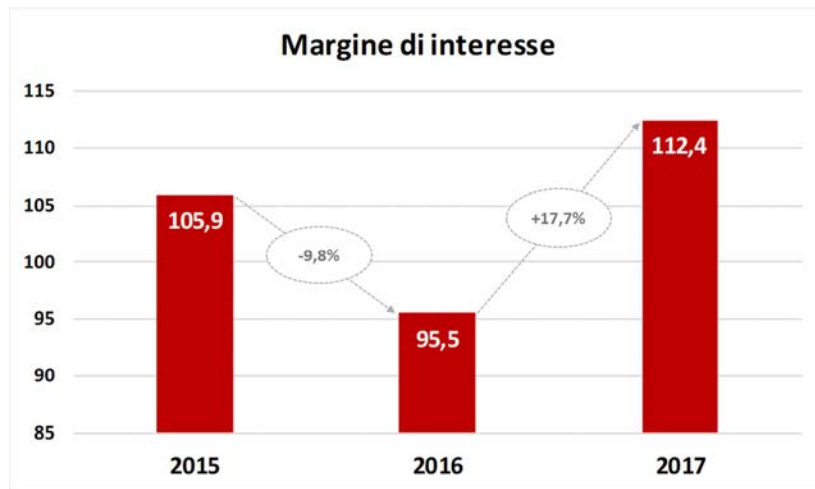
Al 31 dicembre 2017 la raccolta indiretta da clientela ha raggiunto i 3.393.891 mila euro con un incremento rispetto all'anno precedente del 5% (3.231.380 mila euro nel 2016).

Nel 2017 è stato registrato anche un aumento del tasso di crescita degli impieghi lordi, aumentato di circa 0,9%, e attestandosi complessivamente a 6.071.127 mila di euro (6.019.049 mila di euro nel 2016).

Il margine di interesse migliora di 16,9 milioni di euro rispetto al dato del 31 dicembre 2016 (+ 17,7%), principalmente grazie alla forte riduzione della voce per interessi passivi (-32%), a fronte di una sostanziale tenuta della componente per interessi attivi (-1%), a cui ha contribuito, oltre al buon rendimento del portafoglio di proprietà, anche la rilevazione del rateo sul premio TLTRO-II.



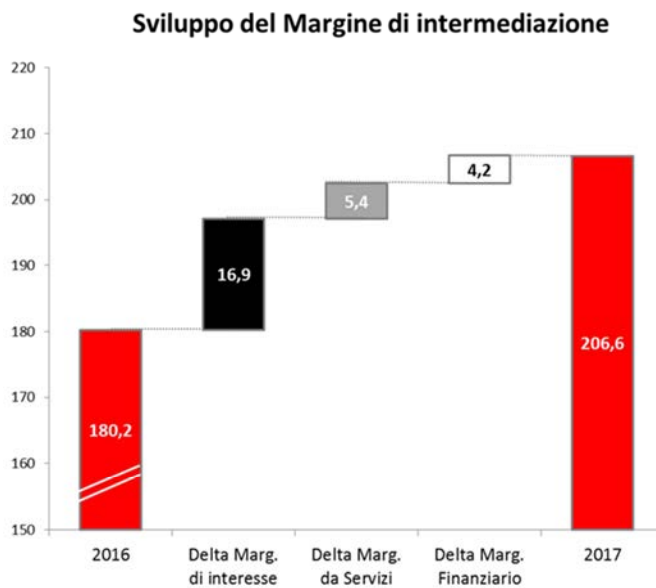
Figura 1 - Margine di interesse



Il margine di intermediazione, depurato per i vari esercizi dei componenti straordinari con riferimento al margine finanziario, registra una crescita rispetto al 2016, pari a 26,4 milioni di euro (+14,7%).

La scomposizione della variazione del margine di intermediazione è illustrata nella seguente figura.

Figura 2 - Sviluppo del Margine di intermediazione



Il patrimonio netto consolidato al 31 dicembre 2017 è pari a 766.237 mila euro, in aumento del 4,9% rispetto a quanto rilevato nel precedente bilancio.

La tabella di seguito riportata illustra i valori dei fondi propri e i coefficienti di vigilanza del Gruppo alla data del 31 dicembre 2017.



Tabella 4 - Fondi propri e i coefficienti di vigilanza

<i>(dati in migliaia di euro)</i>	2017	2016	Variazione	Variazione %
Capitale primario di classe 1 (Common Equity Tier 1 - CET1)	656.382	625.092	31.290	5,01%
Capitale aggiuntivo di classe 1 (Additional Tier 1 - AT1)	45.200	45.200	0	0,00%
Capitale di classe 1 (Tier 1)	701.582	670.292	31.290	4,67%
Capitale di classe 2 (Tier 2 - T2)	51.360	80.762	-29.402	-36,41%
Totale Fondi Propri	752.943	751.055	1.888	0,25%
Totale Attività di rischio ponderate (RWA)	5.736.438	5.674.556	61.882	1,09%
CET1 ratio (CET1/RWA)	11,44%	11,02%	0,42%	3,83%
Tier 1 ratio (Tier 1/RWA)	12,23%	11,81%	0,42%	3,56%
Total Capital ratio (Totale Fondi Propri/RWA)	13,13%	13,24%	-0,11%	-0,86%

I fondi propri del Gruppo si attestano a € 753 milioni e sono costituiti dal **Capitale primario di classe 1** per l'importo di € 656 milioni, dal Capitale aggiuntivo di classe 1 per l'importo di € 45 milioni e dal **Capitale di classe 2** per l'importo di € 51 milioni. Il capitale primario di classe 1 incide per l'87,18% sul totale dei fondi propri del Gruppo al 31/12/2017.

Con riferimento al profilo di liquidità del Gruppo, si fa presente che l'indicatore Liquidity Coverage Ratio (LCR) determinato su base consolidata al 31 dicembre 2017 risulta pari a 129,16% (181,72% a fine 2016) e, dunque, ampiamente superiore al requisito minimo vincolante (al 31.12.2017 pari all'80%).



Premessa Metodologica

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

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

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

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

Alla luce di quanto premesso, il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano ha deciso di intraprendere 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.**

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 2017 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., il Fondo immobiliare Atlantic 6. Le eventuali eccezioni, sulla base di un principio di rilevanza, sono opportunamente indicate all’interno del documento.

Il presente documento rappresenta la prima Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo e viene pubblicata con cadenza annuale. Prima di tale esperienza, il Gruppo aveva pubblicato un Bilancio Sociale negli anni 2004– 2012, incentrandosi soprattutto ad identificare le attività sociali in relazione ai clienti e alla comunità. Con questo documento, invece, l’obiettivo principale è quello di evidenziare il rapporto che lega il Gruppo con i clienti, i dipendenti, le imprese locali, il territorio e le comunità in cui operano, ma soprattutto l’impegno verso un comportamento responsabile e di crescita nella promozione di uno sviluppo socialmente sostenibile nel lungo periodo, illustrando le iniziative ed i risultati raggiunti in ambito di sostenibilità nel corso del 2017.



La Capogruppo, in considerazione di quanto precede, ha deciso di adottare specifiche linee guida formulate dai più autorevoli organismi internazionali. In particolare, la presente Dichiarazione Non Finanziaria è redatta tenendo a riferimento alle Sustainability Reporting Guidelines del GRI (*Global Reporting Initiative*) – che costituiscono il principale riferimento internazionale in materia di reporting sociale e ambientale - e, in particolare è stata sviluppata secondo il modello GRI 4 e il relativo supplemento integrativo specifico per il settore finanziario, “*Financial Sector Disclosure*”, secondo il livello di “accordance” o anche detto “in conformità” con il modello “core” GRI 4.

I principi del GRI hanno fornito l'ispirazione per la selezione dei contenuti e per la definizione dei criteri di qualità informativa. A tal fine, i contenuti e gli indicatori oggetto della presente dichiarazione sono stati selezionati a partire dall'analisi di materialità che ha permesso di individuare le tematiche ritenute materiali per il Gruppo e per tutti i suoi portatori di interesse (stakeholder).

In particolare, il processo di definizione dei contenuti si è basato sui principi di rilevanza, inclusività degli stakeholder, completezza considerando, inoltre, il contesto e l'operatività del Gruppo. Con riferimento alla qualità delle informazioni rendicontate sono stati scrupolosamente osservati i principi di accuratezza, verificabilità, equilibrio e comparabilità dei dati.

Inoltre, la redazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria tiene anche in considerazione le Linee guida ABI (Associazione Bancaria Italiana) al fine di rispondere a tutte le esigenze informative relative al settore di appartenenza.

Il periodo di rendicontazione del presente documento fa riferimento all'anno solare 2017, ma si è tenuto in considerazione anche l'anno 2016, per una corretta e puntuale stima e confronto dei dati. Infatti, come suggerito dal GRI 4 e dal Decreto, la rendicontazione dovrebbe essere effettuata almeno su due anni per evidenziare i cambiamenti in ottica di miglioramento continuo, al fine di restituire un quadro completo ed esaustivo degli andamenti del Gruppo. In particolare, ove possibile, i dati sono confrontabili con quelli del periodo di rendicontazione precedente.

Il Servizio Consulenza Legale e Affari Societari della Capogruppo ha coordinato il processo finalizzato alla predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria, 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.

Il documento è articolato in tre macro sezioni. La prima sezione include contenuti che forniscono la presentazione del Gruppo, l'illustrazione dei principali risultati conseguiti nel corso dell'anno nonché le metodologie utilizzate per la predisposizione della presente Dichiarazione Non Finanziaria.

La seconda parte, articolata in otto capitoli, riporta i contenuti principali della Dichiarazione Non Finanziaria: dopo aver illustrato i valori, la mission, la strategia di sostenibilità, l'assetto organizzativo e la governance, si descrive la dimensione sociale del Gruppo, descrivendo la relazione che lo stesso ha con ogni singola categoria di stakeholder considerata rilevante. In tale contesto è evidenziata la coerenza delle scelte effettuate dal Gruppo sia con i valori etici dichiarati sia con le aspettative legittime degli stakeholder, quali azionisti, clienti, dipendenti, fornitori, ambiente e collettività in genere.

A conclusione del documento sono presentati gli obiettivi di CSR che il Gruppo si prefigge di raggiungere nel corso del 2018 ed in forma tabellare gli indicatori del modello GRI – Core che sono stati utilizzati per la predisposizione della presente Dichiarazione Non Finanziaria.

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 13 marzo 2018.

Nel rispetto delle disposizioni 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 vigila 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.

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

Nel rispetto di quanto previsto dalle disposizioni, la Dichiarazione Non Finanziaria consolidata del Gruppo CBZ è stato oggetto dell'esame limitato ("*limited assurance engagement*") da parte della Società di Revisione KPMG S.p.A. ai sensi dell'art. 3 co. 10 del D. lgs. 254/2016. Gli esiti dell'esame effettuato dalla Società di Revisione KPMG S.p.A. sono stati formalizzati nella relazione predisposta ai sensi dell'art. 3 co. 10 del D. lgs. 254/2016 riportata alla fine del presente documento.



1. Profilo del Gruppo

La “Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. – Südtiroler Sparkasse AG” 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 il più grande istituto di credito 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 5 - Entità controllate della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano

Denominazione Imprese	Sede Operativa	Sede Legale	Tipo di rapporto (*)	Rapporto di partecipazione		Disponibilità voti %
				Impresa partecipante	Quota %	
1. Sparim S.p.A.	Bolzano	Bolzano	1	CR Bolzano S.p.A.	100,00	100,00
2. Raetia SGR S.p.A. (in liquidazione)	Bolzano	Bolzano	1	CR Bolzano S.p.A.	97,815	97,815
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.	0,00	
6. Fondo immobiliare Atlantic 6	Milano	Milano	4	CR Bolzano S.p.A.	86,00	

Rientrano pertanto nell’area di consolidamento integrale¹, oltre alla Capogruppo, le società Sparim S.p.A., Raetia SGR S.p.A. in liquidazione e Sparkasse Immobilien S.r.l., il Fondo immobiliare chiuso Dolomit in liquidazione, dal 1 gennaio 2014, a seguito dell’introduzione del nuovo IFRS 10, la società veicolo delle operazioni di cartolarizzazione, Fanes S.r.l. ed il Fondo immobiliare “Atlantic 6” gestito da DeA Capital Real Estate SGR. In particolare, si precisa che:

¹ 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 al Fondo Immobiliare, la quota detenuta del 96,82% non attribuisce alla Capogruppo alcun diritto di voto effettivo;
- con riferimento alla società veicolo Fanes S.r.l., il rapporto partecipativo non deriva da quote di capitale detenute, bensì dalla specifica operatività realizzata per il suo tramite in funzione della quale la Capogruppo esercita il controllo sulle attività rilevanti della stessa ed ha il potere di influenzarne i risultati economici;
- con riferimento al Fondo immobiliare "Atlantic 6" la quota detenute del 86% non attribuisce alla Capogruppo alcun diritto di voto effettivo.

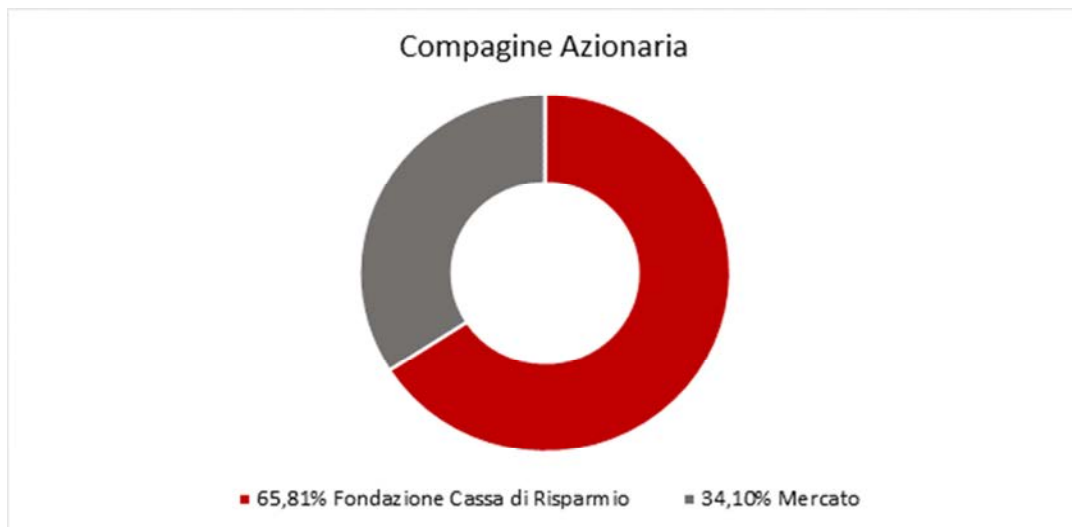
Con riferimento al perimetro di consolidamento ai fini della redazione della presente Dichiarazione non finanziaria si precisa che il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano è costituito, nel rispetto delle disposizioni al riguardo emanate, da:

- 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;²
- Fanes S.r.l.;
- Fondo immobiliare Atlantic 6.

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 31.12.2017 l'azionariato della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano risulta così composto:

Figura 3 - Compagine azionaria della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano



² Le entità Fondo Immobiliare Dolomit, Fanes S.r.l e il Fondo immobiliare Atlantic 6, 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'.



La compagine azionaria vede la Fondazione Cassa di Risparmio come azionista di maggioranza della Capogruppo con il 65,81% delle quote. Il 34,10% è invece distribuito tra 26 mila azionisti che provengono principalmente dall'Alto Adige e costituiscono il capitale primario della Banca. Alcuni degli azionisti si sono riuniti in due associazioni: "Sindacato di voto Piccoli Azionisti Cassa di Risparmio" e "Sette Api".

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 opera al fine di garantire una crescita bilanciata, uniforme e risultati di lungo termine per i propri stakeholder.

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

Le singole società del Gruppo considerano il rispetto dell'ambiente un valore primario della propria attività economica e, pertanto, orientano le proprie scelte strategiche in modo da rispondere ai principi dello sviluppo sostenibile; promuovono, in tal senso, la sensibilizzazione in campo ambientale degli Amministratori o soggetti con funzione di direzione, dipendenti, collaboratori e terzi che entrano in rapporto con le stesse.

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

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

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

1.2. Modello di business del Gruppo

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



CR Bolzano S.p.A.

Per ciò che attiene alla Capogruppo, la rete di vendita è composta al 31.12.2017 da 105 filiali in Italia, alle quali si aggiungono la sede di Monaco di Baviera e l'ufficio di rappresentanza di Innsbruck. Le filiali sono così ripartite tra le varie aree geografiche:

Figura 4 - Distribuzione geografica delle filiali della Cassa di Risparmio di Bolzano



Italia:	
Alto Adige:	61 filiali
Belluno:	8 filiali
Treviso:	2 filiali
Cremona:	1 filiale
Verona:	12 filiali
Vicenza:	3 filiali
Brescia:	1 filiale
Milano:	1 filiale
Trentino:	12 filiali
Padova:	2 filiali
Venezia:	1 filiale
Udine:	1 filiale

Germania:
Monaco di Baviera: Sede di Monaco

Austria:
Innsbruck: 1 ufficio di rappresentanza

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. Dal 2008 è attiva la sede di rappresentanza di Innsbruck e dal 2010 è operativa anche la sede di Monaco di Baviera.

La Capogruppo opera nei seguenti settori commerciali:

- **Clientela Retail ed Imprese:** con oltre 200.000 clienti l'area Retail Banking rappresenta il core business delle attività della Capogruppo, si rivolge alle aziende di medie dimensioni con esigenze di consulenza strutturata, per le quali il contatto con un interlocutore in loco è particolarmente rilevante e che, a tal fine, vengono seguite da consulenti specializzati ("*Business Banking*"), in grado di offrire loro un servizio competente e professionale direttamente presso le loro aziende;
- **Private Banking:** si estrinseca nell'offerta di consulenza accurata e professionale con un'analisi dettagliata delle esigenze dei clienti, al fine di fornire soluzioni personalizzate per la gestione del patrimonio, sfruttando la rete di professionisti esperti nell'ambito degli investimenti;
- **Corporate Banking:** l'offerta è rivolta ad imprese di grandi dimensioni che necessitano di una consulenza più articolata e comprende, oltre ai prodotti tradizionali, l'intera gamma di servizi finanziari, da quelli classici a quelli più evoluti, quali finanziamenti strutturati, project finance, ecc. Nell'ambito dello sviluppo e della consulenza aziendale, la Banca è inoltre in grado di offrire supporto finanziario per operazioni di acquisto e vendita di partecipazioni/quote societarie. L'attività in esame è concentrata presso due centri di competenza (Rete corporate Bolzano e Rete corporate Verona) e si avvale altresì di diversi team di specialisti (ad es.: affari esteri, leasing e corporate finance), che sostengono e integrano, assistendo in caso di necessità, i consulenti della Banca;



- **Direct Banking:** l'area in esame si estrinseca nell'offerta di servizi di on-line banking tramite il canale "Dolomiti Direkt". L'area Direct Banking non dispone di una sede fisica nel territorio, mentre il centro clienti è ubicato presso il sito di Udine.

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 ed il supporto nelle attività di recupero del credito da parte della Capogruppo partecipando attivamente ai processi di assegnazione (aste/incanti) di garanzie immobiliari.

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 gestisce alla fine dell'esercizio 2017 un unico fondo immobiliare denominato Katikia 1. Al 31.12.2017 non vi erano immobili nell'attivo dello stato patrimoniale del predetto fondo in quanto ceduti in due tranches (nel novembre 2016 e aprile 2017).

Gli altri due fondi originari sono stati entrambi posti in liquidazione giudiziale ai sensi dell'art. 57 del T.U.F.:

- il Fondo Diaphora 1 con sentenza n. 3/2014 del 31 gennaio 2014 depositata in data 11 febbraio 2014,
- il Fondo Diaphora 3 con sentenza n. 4/2015 del 3 luglio 2015 depositata in data 7 luglio 2015.

Sparkasse Haus S.r.l.³

Sparkasse Haus, con denominazione 'Sparkasse Immobilien' fino ad ottobre 2017, è l'agenzia immobiliare della Cassa di Risparmio di Bolzano ed offre quindi ai suoi clienti tutti i servizi attinenti all'attività di compravendita immobiliare e di locazione (la stima delle reali consistenze del bene, il calcolo puntuale della superficie commerciale, l'acquisizione della documentazione necessaria per la verifica della regolarità urbanistica, l'acquisizione delle visure catastali/tavolare, la predisposizione delle certificazioni energetiche, ecc.).

Il servizio offerto è prevalentemente circoscritto a prodotti di tipo residenziale e terziario. Per svolgere tale attività, la società si avvale di professionisti del settore (agenti, esperti legali e tecnici) i quali fanno riferimento all'unica agenzia presente a Bolzano.

Il Piano strategico di Gruppo 2017-2021, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo in data 21 marzo 2017, risponde all'esigenza di affrontare con successo le sfide dell'attuale scenario economico e di mercato. Nell'orizzonte 2017-2021 il Gruppo si è posto quindi l'obiettivo di implementare le seguenti linee guida:

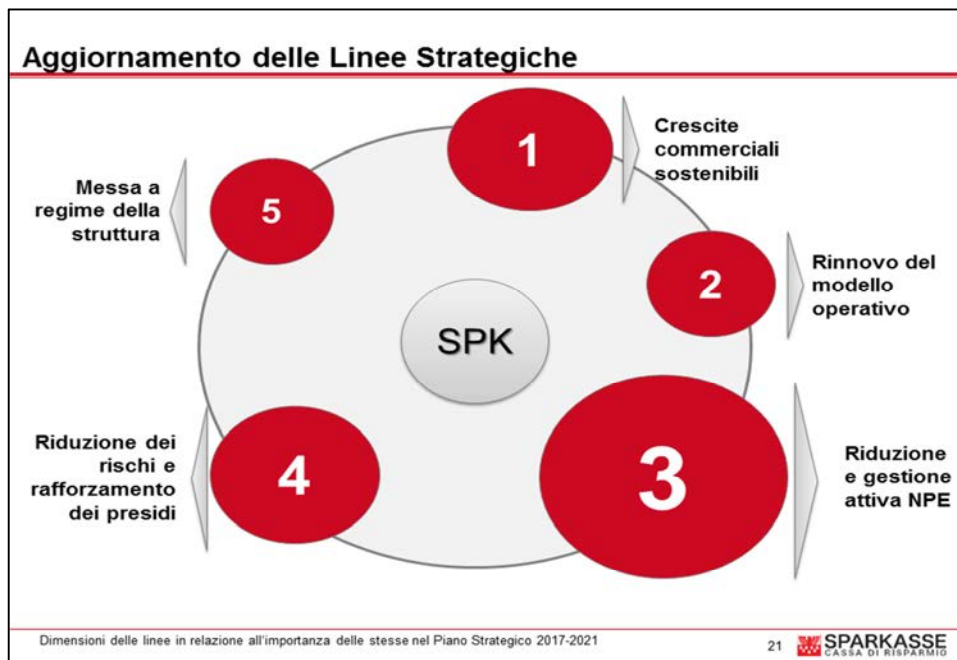
- **Crescite Commerciali sostenibili:** potenziamento e sfruttamento al meglio delle forze commerciali anche attraverso la stipula di accordi commerciali. Adeguamento dei modelli di pricing al fine di investire al meglio le risorse patrimoniali e chiusura e/o uscita progressiva da *business* e/o aree di *business* non redditizie;
- **Rinnovo del modello operativo:** creazione di una rete di vendita maggiormente strutturata ed organizzata, con l'adozione di un modello di filiale "Hub-Spoke", che permette di affrontare le sfide future sia in termini di contenimento dei costi sia di generazione di risorse aggiuntive commerciali e di supporto;
- **Riduzione e gestione attiva Non Performing Exposures (NPE):** tramite una gestione attiva, la definizione di chiari obiettivi e l'adozione di nuovi strumenti, perseguimento di un'ulteriore riduzione delle esposizioni di credito deteriorato, sostenibili sia dal punto di vista reddituale sia patrimoniale;

³ Si precisa che Sparkasse Haus S.r.l. non rientra nel perimetro di consolidamento ai fini di vigilanza.



- **Riduzione dei rischi e rafforzamento dei presidi:** oltre al completamento del rafforzamento delle Funzioni di controllo e all'affinamento del processo creditizio, si procederà all'adozione del sistema di rating avanzato (AIRB). Inoltre, si procederà progressivamente a sostituire l'attuale funding della BCE e a gestire adeguatamente le risorse patrimoniali rispetto ai livelli di rischio ritenuti sostenibili nel *Risk Assessment Statement* (RAS) di Gruppo;
- **Messa a regime della struttura:** assicurare lo svolgimento e completamento di importanti adeguamenti normativi (tra i quali la Mifid 2 e il principio contabile internazionale IFRS 9), valutando con attenzione un'eventuale strategia alternativa di gestione del patrimonio immobiliare nonché eventuali opportunità alternative di sviluppo strategico.

Figura 5 - Aggiornamento delle Linee Strategiche



1.3. Governance

1.3.1. Modello di governance

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.

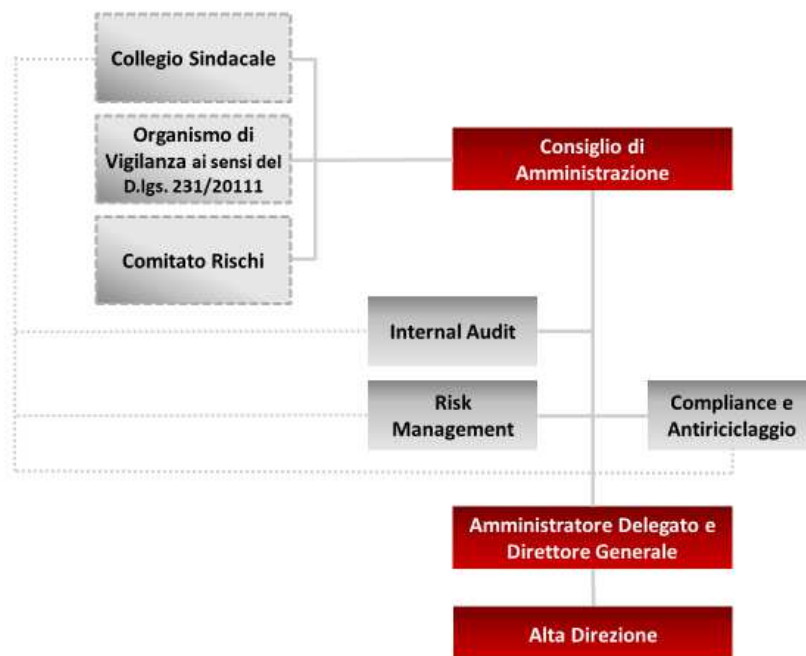
La Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A., fin dalla sua trasformazione in società di capitali (S.p.A.) nell'anno 1992, ha adottato il modello di *governance* c.d. "tradizionale", che prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e di un Collegio Sindacale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



Figura 6 - Modello di Governance della Capogruppo



Assemblea dei Soci

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

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

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

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



Consiglio di Amministrazione della Capogruppo

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

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

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

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

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

Amministratore Delegato e Direttore Generale della Capogruppo

Il Consiglio di Amministrazione d.d. 12/05/2015, ha nominato un Amministratore Delegato e 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 di Amministrazione 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 della Banca d'Italia e della 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 stata 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 (ODV)**, istituito ai sensi del D.lgs. n. 231/2001. Dal mese di maggio 2015 la funzione di ODV è stata assegnata al Collegio Sindacale della Banca.

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

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 7 - 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 CDA 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 (ODV)**, istituito ai sensi del D.lgs. n. 231/2001. La funzione di ODV è stata assegnata al Collegio Sindacale della Capogruppo.

Modello di governance di Raetia Sgr in liquidazione

Relativamente alla società controllata Raetia SGR S.p.A., i soci, preso atto della disposta liquidazione dei Fondi da essa gestiti (Diaphora 1 – Katikia 1 - Diaphora 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 8 - Modello di governance di Raetia Sgr in liquidazione



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

Il Comitato di Liquidazione (CdL) 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 per lo svolgimento dell'attività liquidatoria dei Fondi, in linea con quanto richiesto da Banca d'Italia;
- iii. definire un piano di liquidazione dei Fondi medesimi, nel rispetto delle regole e delle procedure vigenti.

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

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

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

La società è dotata di un **Organismo di Vigilanza (ODV) monocratico**, istituito ai sensi del D.lgs. n. 231/2001.



Modello di governance di Sparkasse Haus

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

1.3.2. 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 così composto e presenta le seguenti caratteristiche in termini di composizione: Avv. Gerhard Brandstätter (Presidente), Ing. Carlo Costa (Vice Presidente), Dott. Nicola Calabrò (Amministratore Delegato – Direttore Generale), Dott. Marco Carlini (Consigliere), Dott. Christoph Rainer (Consigliere), Dott.ssa Sieglinde Fink (Consigliera), Dott. Klaus Vanzi (Consigliere), Avv. Aldo Bulgarelli (Consigliere), Hans Krapf (Consigliere).

Nella successiva tabella sono illustrate le caratteristiche in termini di composizione degli Organi di governo della Capogruppo.

Tabella 6 - Composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo

Componenti Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	31/12/2017			31/12/2016		
	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale
Titolo di Studio						
Diploma di istruzione secondaria	1	0	1	1	0	1
Laurea in discipline economiche, giuridiche, bancarie o assicurative	6	1	7	6	1	7
Laurea in altre discipline	1	0	1	1	0	1
Totale	8	1	9	8	1	9
Fasce di età						
30-35	0	0	0	1	1	2
35-40	1	1	2	0	0	0
40-50	1	0	1	2	0	2
>50	6	0	6	5	0	5
Totale	8	1	9	8	1	9
Indipendenti*	3	1	4	2	1	3
Espressione della minoranza	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. L'Assemblea degli azionisti del 31 marzo 2016 ha eletto i componenti del Consiglio di amministrazione in carica per il triennio 2016-2018, in scadenza con l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2018.

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 2017 sono state convocate 30 riunioni del Consiglio di Amministrazione regolarmente costituite alle quali hanno partecipato i nove membri con un numero di assenze pari a 27 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 90% su base annua.

Il Consiglio di fatto si è riunito con cadenza almeno quindicinale (4 riunioni in marzo e 3 riunioni nei mesi di aprile, maggio, ottobre e novembre).

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

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

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

I tre componenti il Collegio sindacale hanno partecipato alle riunioni del Consiglio di Amministrazione con un numero di assenze pari a 12 in arco anno, equivalente ad un tasso di presenza del 87% su base annua.

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

Tabella 7 - Composizione del Collegio Sindacale della Capogruppo (membri effettivi)

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

I componenti del Collegio Sindacale restano in carica per tre esercizi, scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica e sono rieleggibili. La cessazione dei sindaci per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il Collegio è ricostituito.

I componenti cessano dal loro ufficio, oltre che per scadenza di mandato, nelle ipotesi di decadenza, revoca e rinuncia alla carica di componente del Collegio. L'Assemblea degli azionisti del 31 marzo 2016 ha eletto i componenti del Collegio sindacale in carica per il triennio 2016-2018, in scadenza con l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2018.

Nel corso dell'esercizio 2017 sono state convocate 24 riunioni del Collegio Sindacale regolarmente costituite alle quali hanno partecipato i tre componenti del Collegio con un numero di assenze pari a 6 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 90% su base annua. Il Collegio di fatto si è riunito con cadenza quindicinale; nell'ambito delle riunioni è previsto un ordine del giorno fisso, relativo all'incontro



con l'Amministratore delegato e Direttore generale oltre agli incontri trimestrali con Presidente e Vice-Presidente del Consiglio di Amministrazione. Da segnalare anche gli incontri periodici con la società di revisione e, con cadenza almeno mensile, con le funzioni di controllo interno. Inoltre, il Collegio sindacale ha dispiegato una ampia e articolata attività in merito al Piano strategico, Budget, Bilancio, progetti rilevanti inseriti a piano operativo ed i processi creditizio e finanziario. Da segnalare infine il confronto con le funzioni aziendali che hanno prodotto relazioni/resoconti in materia di ICAAP, RAF e Recovery plan.

Alla luce degli esiti del processo di autovalutazione per l'anno 2017, il Collegio Sindacale risulta dotato di una composizione adeguata in termini quantitativi e qualitativi. Allo stesso modo, l'operato complessivo dell'organo di controllo risulta adeguato in termini sia di efficienza che di efficacia.

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

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

Il Comitato Rischi è un organismo collegiale che è composto dai seguenti tre componenti effettivi nominati dal Consiglio di Amministrazione secondo le disposizioni statutarie vigenti:

- Avv. Aldo Bulgarelli
- Dott.ssa Sieglinde Fink
- Dott. Klaus Vanzi

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 2017 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 10 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 86% su base annua. Il Comitato di fatto si è riunito con cadenza quindicinale con una unica eccezione nel mese di luglio, che ha visto una sola seduta del Comitato rischi. I tre componenti il Collegio sindacale hanno partecipato alle riunioni del Consiglio di Amministrazione con un numero di assenze pari a 10 nell'anno, equivalente ad un tasso di presenza del 86% su base annua.



1.3.2. **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 CdA 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 CdA della Capogruppo;
- il Consiglio di Amministrazione di SPK HAUS S.r.l. risulta composto da tre componenti di cui due sono anche membri del CdA 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.

1.3.3. **Governance della CSR**

Gli organi aziendali svolgono congiuntamente un ruolo di indirizzo, attuazione e controllo del complessivo delle politiche in materia di CSR e del complesso di attività inerenti alla predisposizione e alla pubblicazione del 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.

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 CSR, è attribuita al Servizio Consulenza Legale e Affari societari che si avvale per quanto di competenza delle altre Funzioni aziendali della Capogruppo e delle altre Entità del Gruppo.

Il Servizio Consulenza Legale e Affari societari 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.

1.4. Sistema dei controlli interni, gestione dei rischi e Compliance

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 successiva Tabella n.12 riportata nel capitolo 2 "Stakeholder e Matrice di materialità".

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.

Sistema dei controlli interni

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



Figura 9 - Sistema organizzativo aziendale



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

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

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

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

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). Inoltre, tale processo è 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 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 aziendali⁴. 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*). 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.

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 2017 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.

⁴ 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".



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 Capogruppo ha inoltre istituito il Comitato Monitoraggio Rischi, composto - oltre che dall'Amministratore Delegato e Direttore Generale – dal Responsabile della Funzione Risk Management e dal Responsabile del Servizio Planning e Control, della Direzione Crediti e della Divisione Finanza e Tesoreria.

Il Comitato Monitoraggio Rischi svolge una attività:

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

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 l'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, trattamento dei dati personali, fiscale, nonché degli ambiti normativi inerenti all'operatività della Filiale di Monaco e delle altre società del Gruppo non soggette all'obbligo di istituzione della Funzione di Compliance (**presidio specialistico**);
- attribuzione agli Organi e alle Funzioni di controllo di II livello del presidio delle norme già presidiate da questi ultimi (es. responsabilità degli enti ai sensi del D.Lgs. 231/01, Disciplina prudenziale di primo e secondo pilastro, Antiriciclaggio e antiterrorismo) (**presidio da organi/ altre funzioni di controllo**).

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

- accesso a tutte le attività, comprese quelle esternalizzate, della Banca e delle società del gruppo svolte sia presso gli uffici centrali sia presso le strutture periferiche e a qualsiasi informazione rilevante, anche attraverso il colloquio diretto con il personale;
- la possibilità di disporre di risorse economiche eventualmente attivabili in autonomia, incluso il ricorso a consulenze esterne;



- un dimensionamento quali-quantitativo del personale adeguato per numero, competenze tecnico-professionali, aggiornamento e programmi di formazione nel continuo, nonché la formazione di competenze trasversali e l'acquisizione di una visione complessiva ed integrata dell'attività di controllo svolta dalla funzione.

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

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

Il dettaglio delle aree normative e della tipologia di presidio è disciplinato nel Regolamento "Modello di compliance e processo di controllo di conformità".

Nel corso dell'anno 2017 sono state svolte le attività attribuite alla Funzione di Compliance nel Regolamento "Modello di compliance e processo di controllo di conformità": identificazione nel continuo delle norme aziendali, impatto della normativa sui processi e sulle procedure, verifiche di conformità normativa delle disposizioni interne, verifiche di conformità operativa, consulenza e formazione.

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

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

Inoltre, con frequenza annuale, la Funzione di compliance:

- a) 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;
- b) 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.

Si specifica che nel corso del 2017, il Gruppo non è stato coinvolto in alcuna causa legale per temi legati alla concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e, non risulta al 31 dicembre 2017 alcuna azione pendente relativa a tali argomenti.

Con riferimento all'anno 2016, la Suprema Corte ha rigettato il ricorso del CTCU con sentenza depositata nel 2016 relativa ad una causa avverso la Capogruppo promossa dal CTCU ritenendo che la stessa avesse violato la normativa a carico del consumatore. Si precisa che la causa era sorta nel corso del 2004.

I dati riportati nella tabella che segue, relativi al 31 dicembre 2017, riportano: il valore monetario complessivo delle sanzioni inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti, il numero di sanzioni non monetarie e il numero di azioni legali intraprese attraverso meccanismi di risoluzione delle controversie (*dispute resolution mechanism*). Nel 2016 non sono state comminate sanzioni nei confronti di Sparkasse.

Tabella 8 - Sanzioni inflitte al Gruppo per mancata conformità a leggi o regolamenti





Indicatore	2017	2016	Note
Valore monetario complessivo delle sanzioni	0	€ 1.024.000	Sanzioni Consob e Banca d'Italia nei confronti degli esponenti aziendali della Capogruppo
Numero sanzioni non monetarie	0	0	
Numero di azioni legali	0	1	Azione legale intrapresa da n. 117 sottoscrittori di quote di Fondo immobiliare chiuso Dolomit per un controvalore di ca. € 2,4 mln.

1.5. 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 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.

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



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

Indicatore	Data ultimo rinnovo	Paese di applicazione	Spuntare se documentazione:	
			Volontaria	Obbligatoria
<i>Codice Etico</i>	25.02.2014	Italia		X
<i>Modello di Organizzazione e Gestione</i>	dal 2009 con aggiornamento annuale	Italia		X
<i>Organismo di Vigilanza</i>	dal 2009 con aggiornamento annuale	Italia		X
<i>Antiriciclaggio</i>	dal 2008, aggiornato 10.2017	Italia		X
<i>Rapporto con i Fornitori</i>	dal 2009 con aggiornamento annuale	Italia		X

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

Tabella 10 - Formazione erogata in materia di integrità ed etica

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

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.

1.5.1. Codice Etico

Il Codice Etico, aggiornato al 25 febbraio 2014, rappresenta il documento ufficiale del Gruppo contenente l'insieme dei diritti, doveri e responsabilità del Gruppo nei confronti degli stakeholder (dipendenti, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, azionisti, mercato finanziario, ecc.) e definisce i principi e le modalità di condotta che ispirano le scelte aziendali. A tali principi devono fare riferimento tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione aziendale nei rapporti che intrattengono con gli stakeholder.

Il Codice Etico ha l'obiettivo di indirizzare la gestione del Gruppo secondo i valori etici e i principi di funzionamento, al fine di favorire indirizzi univoci di comportamento volti alla soddisfazione delle esigenze degli stakeholder e al consolidamento di una positiva reputazione societaria.

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

Il Codice Etico esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunte da tutti i collaboratori del Gruppo siano essi amministratori, consulenti o dipendenti, nel



rispetto dei legittimi interessi dei soci, dipendenti, clienti, partner commerciali e della collettività in cui il Gruppo è presente con le proprie attività. Il documento nasce come uno degli elementi del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo definito in seguito all'entrata in vigore del D.Lgs. 231/01 ma, non limitandosi a indicare le linee guida comportamentali riferite alle attività a rischio penale, abbraccia in modo più ampio il ruolo ed i rapporti del Gruppo, dei suoi dipendenti e collaboratori e dei suoi partner.

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

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

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

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

1.5.2. Modello di Organizzazione e Gestione (D. Lgs. 231/2001)

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si fa presente che nel corso del 2017, il Gruppo non è stato coinvolto in alcuna azione legale per temi legati alla corruzione.

1.5.3. Organismo di Vigilanza

La Capogruppo ha deciso nel 2009 di dotarsi di un Organismo di Vigilanza (OdV), istituito ai sensi del D.lgs. n. 231/2001. Dal mese di maggio 2015 la funzione di OdV 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’OdV, è disciplinato all’interno del Modello un insieme articolato di flussi informativi da e verso l’OdV stesso. Pertanto, nello svolgimento delle proprie attività relazionali per iscritto, con cadenza almeno annuale, al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale sull’attività compiuta fornendo ai predetti Organi una relazione



contenente una sintesi delle attività svolte nel corso dell'anno, dei controlli e delle verifiche eseguite, nonché le eventuali proposte di aggiornamento del modello 231.

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

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

Nel corso del 2017 non sono emersi elementi che possano indurre a considerare che vi siano state violazioni dei principi contenuti nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e nel Codice Etico del Gruppo.

1.5.4. Antiriciclaggio

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

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

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

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

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

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



1.5.5. 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 e dell'attività di intermediazione assicurativa.

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).

La Funzione di Compliance è responsabile della fase "Gestione dei conflitti di interesse" nell'ambito del processo "Servizi di investimento prestati alla clientela".

Con riferimento all'anno 2017, sono state effettuate le seguenti verifiche come da Piano dei controlli di compliance per i servizi di investimento prestati alla clientela:

- Verifica a campione, con cadenza periodica, dell'esistenza e della completezza della documentazione pervenuta nell'ambito dei flussi informativi previsti per la fase di individuazione dei conflitti di interesse nel continuo. Al riguardo, non sono state riscontrate carenze rilevanti e, pertanto, non sono state formulate richieste di intervento.
- Verifica con cadenza periodica della corretta alimentazione e del regolare aggiornamento del registro dei conflitti di interesse. Al riguardo, è stata riconfermata la mancata presenza delle disposizioni operative che disciplinano le modalità di escussione dei pegni su strumenti finanziari con riferimento alla quale è stata, pertanto, formulata la richiesta di intervento.
- Verifica che, in assenza di eventi che abbiano portato alla revisione della relativa Policy in corso d'anno, sia stata comunque effettuata la revisione su base annuale e le valutazioni effettuate risultino adeguatamente documentate. Al riguardo, non sono state riscontrate carenze rilevanti e, pertanto, non sono state formulate richieste di intervento.

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 21 marzo 2017 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, la Funzione Internal Audit, ha accertato:

- che il processo è adeguatamente formalizzato nella normativa interna e quest'ultima è stata sottoposta alle verifiche di conformità;
- la definizione dei limiti operativi;
- una adeguata informativa al Comitato Rischi e al Consiglio di Amministrazione relativamente alle operazioni concluse con soggetti collegati;
- la presenza di procedure e sistemi idonei ad assicurare la gestione delle operazioni con soggetti collegati.

Sulla base delle verifiche effettuate e dei relativi rilievi, la Funzione Internal Audit ha suggerito di attivare opportuni interventi al fine di mitigare ulteriormente eventuali situazioni di rischio potenziale derivanti dalle carenze riscontrate.

La Funzione Internal Audit, tenuto conto anche del giudizio della Funzione di Compliance e Antiriciclaggio e dell'esito delle verifiche della Funzione Risk Management che ha constatato il rispetto dei limiti senza evidenziare rischi al riguardo, ha formulato agli Organi aziendali, per quanto di competenza, un giudizio di



sostanziale efficacia nel governo del rischio potenziale rinveniente dal processo di gestione dei rapporti economici intercorrenti con i soggetti collegati, pur dovendo dare attuazione agli interventi sopra citati.



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.

Per tale motivo il Gruppo ha ritenuto opportuno focalizzarsi nell'individuazione delle tematiche a maggior rilevanza – “*material*” – per il business e per gli *stakeholder* del Gruppo e, in conformità alle “*G4 Sustainability Reporting Guidelines*” definite dal Global Reporting Initiative - *GRI* – ha realizzato l'analisi di materialità come punto di partenza per la rendicontazione degli aspetti materiali inclusi nella presente Dichiarazione non finanziaria. Il principale vantaggio derivante dall'adozione delle Linee Guida GRI-G4 per la rendicontazione di sostenibilità è legato alla minore autoreferenzialità, garantita da un modello standardizzato che si concentra sul dialogo con gli *stakeholder* nonché, da una maggiore comparabilità delle performance sociali e ambientali del Gruppo con quelle degli altri Gruppi bancari nazionali e internazionali.

Il processo attuato per la definizione dei temi di materialità è stato condotto coinvolgendo in un ambiente collaborativo i responsabili delle Funzioni aziendali della Capogruppo che si interfacciano in misura maggiore con gli *stakeholder* del Gruppo (Segreteria Societaria, Servizio Personale, Servizio Acquisti, Commercial Banking, Corporate Banking, Private Banking, Tesoreria Enti, Servizio Comunicazione, Business Development e Finanza e Tesoreria). Le finalità di tale processo sono quelle di individuare i principali *stakeholder* del Gruppo e gli aspetti materiali utili a definire le esigenze degli stessi nonché la loro influenza interna ed esterna al Gruppo.

Sono considerati “*material*” quegli aspetti che riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali significativi per l'organizzazione o che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli *stakeholder*. L'analisi dei temi individuati evidenzia alcuni *trend-topic* rilevanti internamente ed esternamente al Gruppo (cfr. successiva Figura 11 - Trend topic rilevanti per il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano):

Figura 11 - Trend topic rilevanti per il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano



Analisi di Materialità

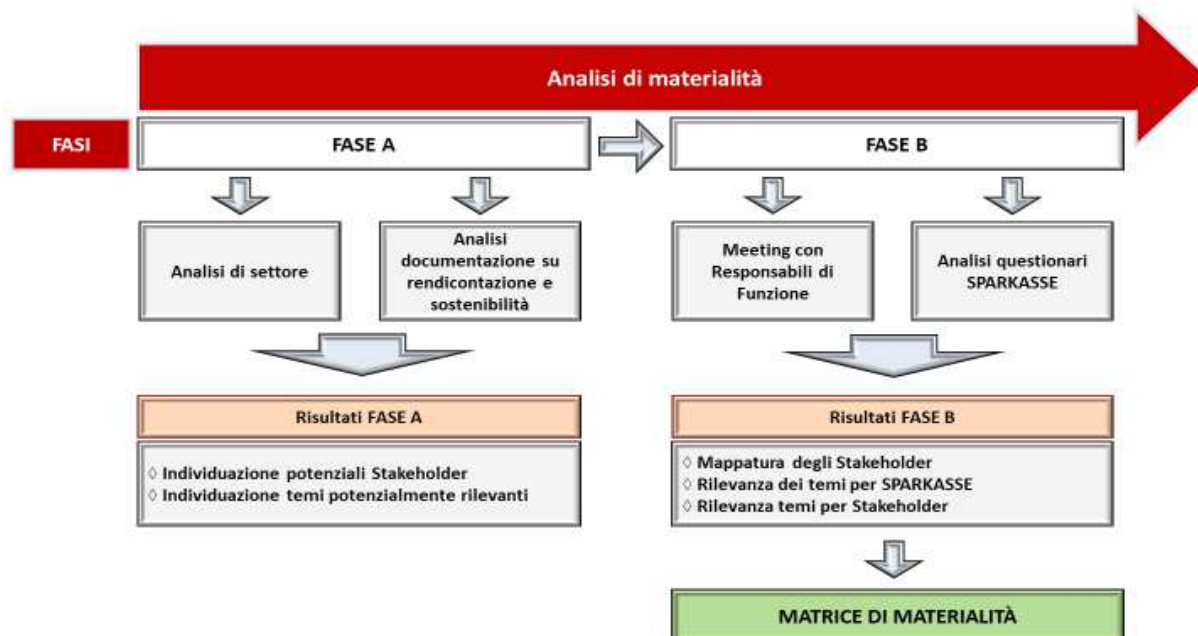
Attraverso l'analisi di materialità è stato possibile individuare gli aspetti materiali, ossia quelli che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione e che, in modo sostanziale, condizionano le valutazioni e le decisioni degli *stakeholder*. Pertanto, la presente Dichiarazione non finanziaria si focalizza sui temi di maggior rilevanza – “*material*” – per il business e per gli *stakeholder* del Gruppo.

Lo sviluppo dell'analisi di materialità è stato condotto attraverso un processo strutturato e articolato in diverse fasi al fine di individuare le informazioni considerate rilevanti per gli *stakeholder*, ossia definire e



dare delle priorità ai temi che hanno un significativo impatto diretto o indiretto sul valore economico, sociale e ambientale del Gruppo. I risultati dell'analisi e il grado di rilevanza dei temi per il Gruppo e per gli stakeholder sono stati elaborati e riassunti nella matrice di materialità, attraverso il percorso illustrato nella seguente Figura 12.

Figura 12 - Processo adottato per la realizzazione dell'analisi di materialità



FASE A

In via preliminare sono state realizzate le seguenti analisi:

- Analisi interna del Gruppo con riferimento al modello di business, alla struttura organizzativa, ai mercati ed ai clienti serviti;
- Analisi di benchmark dei principali Bilanci di Sostenibilità redatti secondo le linee guida GRI G4 di Istituti bancari nazionali comparabili;
- Analisi delle normative di riferimento a livello nazionale e comunitario e linee guida sulla rendicontazione di sostenibilità nel settore finanziario, quali: "Direttiva UE N.95 del 2014"; "Decreto Legislativo 30 Dicembre 2016, N.254"; "Decreto Legislativo 3 Marzo 2011, N. 28"; "Global Reporting Initiative: Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?"; "GRI-G4, Sustainability Reporting Guidelines – Reporting Principles and Standard Disclosure"; "GRI-G4, Sustainability Reporting Guidelines - Implementation Manual"; "Linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori del Global Reporting Initiative (GRI)"; "Analisi di performance ambientale: Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI-G4"; "GRI Financial Services Sector Disclosure".

Attraverso le suddette analisi è stato possibile individuare preliminarmente i potenziali stakeholder del Gruppo e intercettare circa 48 temi di maggiore interesse per gli stakeholder interni ed esterni.



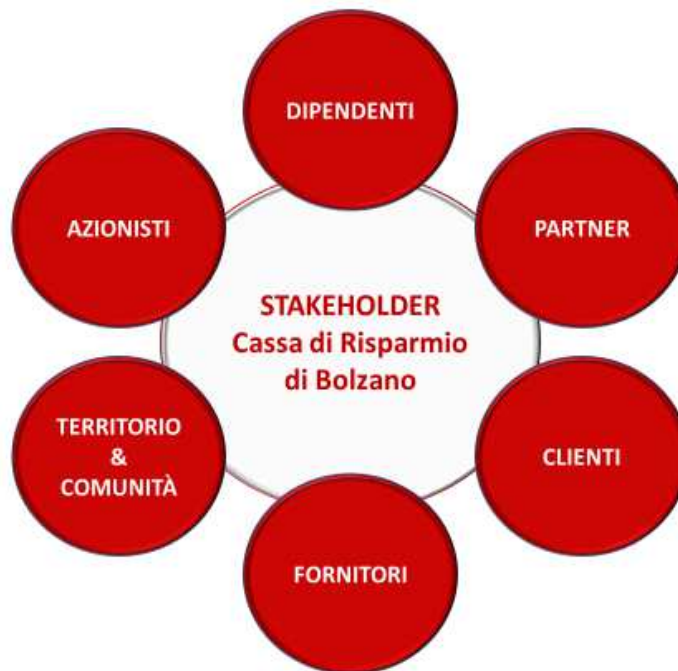
FASE B

Al fine di identificare le richieste dei propri stakeholder, attraverso il coinvolgimento delle diverse Funzioni aziendali della Capogruppo, è stata effettuata la classificazione e mappatura dei gruppi di stakeholder rilevanti per il Gruppo.

La mappatura degli stakeholder rappresenta in forma sintetica il quadro degli interlocutori del Gruppo, ossia le persone, i gruppi, le organizzazioni che influiscono direttamente sulle attività del Gruppo o che ne subiscono direttamente o indirettamente gli effetti.

Gli stakeholder con cui il Gruppo si confronta costantemente sono portatori di interessi di vario tipo, economico, sociale, ambientale. L'analisi ha, pertanto, evidenziato differenti categorie di stakeholder con aspettative, in taluni casi, differenti e contrastanti (cfr. successiva Figura 13).

Figura 13 - Categorie rilevanti di stakeholder del Gruppo



Tenuto conto delle caratteristiche del Gruppo, si precisa che le macro-categorie dei “Clienti” e “Partner” sono a loro volta distinte in:

- Clienti: Clienti Retail - Clienti Corporate - Clienti Private - Enti Pubblici;
- Partner: Partner Commerciali ambito Bancario-Assicurativo - Partner Commerciali ambito Finanza-Prodotti.

Al fine di determinare la materialità dei temi potenzialmente rilevanti individuati nella FASE A, sono state realizzate interviste/questionari con i Responsabili delle Funzioni aziendali che si interfacciano con ciascuna categoria di stakeholder: ciò ha consentito di valutare, in una scala da 1 a 6, la priorità relativa dei diversi temi alla luce delle strategie e dei piani di sviluppo del Gruppo. In particolare, l'analisi della rilevanza dei temi legati alle relazioni con gli stakeholder è realizzata confrontando le aspettative dei gruppi di stakeholder esterni e/o interni rispetto alle opportunità/priorità di business che riguardano la strategia aziendale.



Di seguito i 18 temi rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder, sui quali si è concentrata l'analisi di materialità del 2017 (cfr. Tabella 11 - Temi rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder).

Tabella 11 - Temi rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder

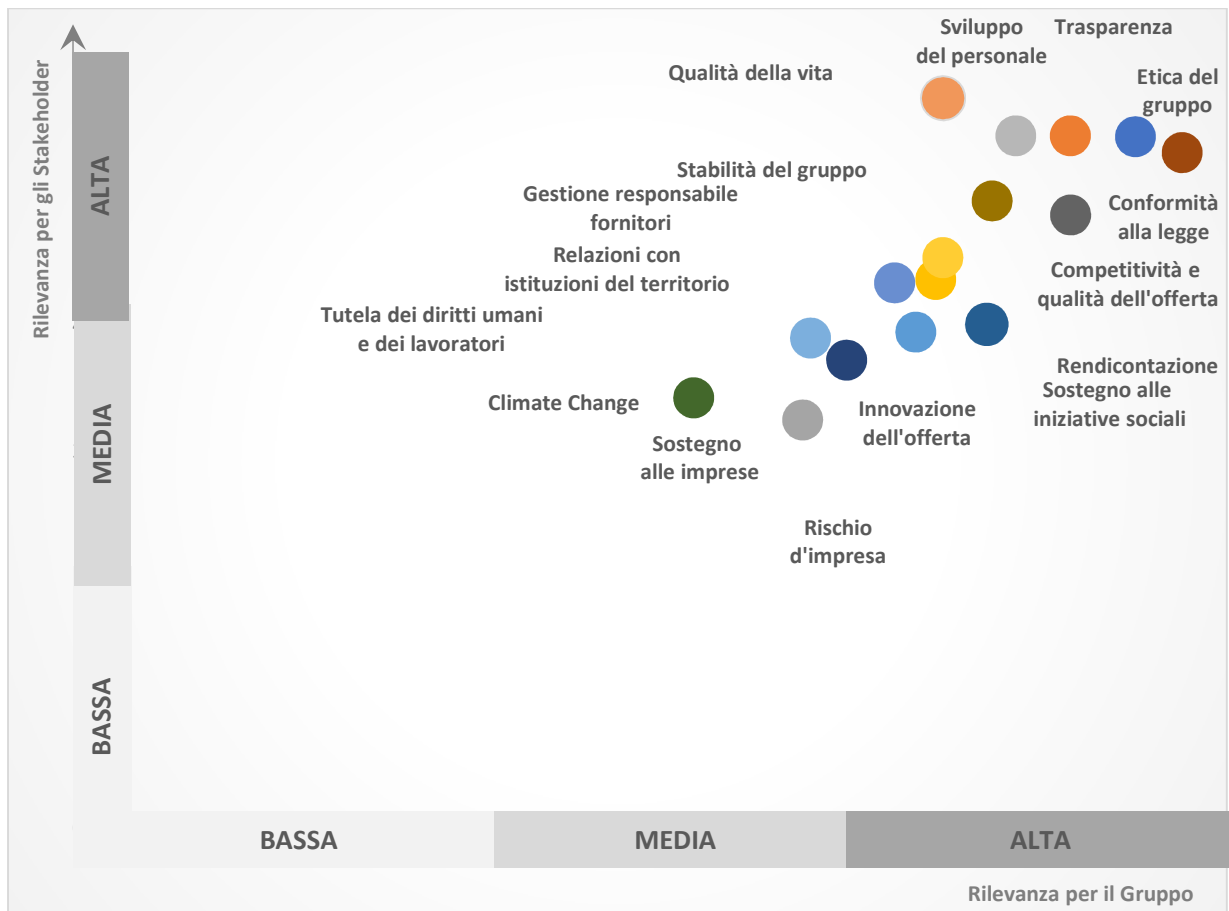
TEMA	DESCRIZIONE	STAKEHOLDER	PERIMETRO
Trasparenza	Trasparenza nei rapporti commerciali con gli stakeholder e nella gestione	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner	Interno ed Esterno
Innovazione dell'offerta	Sviluppo portafoglio etico green e innovazione del servizio	Azionisti, Clienti, Partner	Esterno
Sostegno alle imprese	Sostegno al tessuto imprenditoriale e alle PMI	Azionisti, Clienti, Partner	Esterno
Sostegno iniziative sociali	Supporto ad iniziative sociali, al territorio/comunità e all'educazione finanziaria	Azionisti, Clienti, Partner, Collettività	Esterno
Conformità alla legge	Responsabilità di prodotto, conformità a disposizioni e regolamentazioni, tutela stabilità finanziaria	Azionisti, Clienti, Partner, Dipendenti	Interno ed Esterno
Gestione responsabile delle irregolarità	Gestione reclami e controversie	Azionisti, Clienti, Partner, Dipendenti	Interno ed Esterno
Rendicontazione	Disclosure, comunicazione verso l'esterno e interazione con gli stakeholder	Azionisti, Fornitori, Dipendenti, Clienti, Partner, Collettività	Interno ed Esterno
Etica del Gruppo	Identità aziendale, professionalità e correttezza nei comportamenti, Sicurezza delle informazioni	Azionisti, Fornitori; Clienti, Partner, Dipendenti, Fornitori	Interno ed Esterno
Competitività e qualità dell'offerta	Competitività commerciale e qualità dei prodotti e dei servizi per i clienti	Azionisti, Clienti, Partner	Esterno
Stabilità del Gruppo	Solidità patrimoniale, finanziaria, redditività e performance economica, remunerazione soci e azionisti	Azionisti, Fornitori, Clienti, Partner, Dipendenti	Interno ed Esterno
Rischio d'impresa	Gestione professionale dei rischi d'impresa	Azionisti, Clienti, Partner	Esterno
Climate Change	Importanza dell'impatto ambientale del gruppo	Azionisti, Fornitori, Clienti, Collettività, Partner	Esterno
Tutela dei Diritti Umani e dei Lavoratori	Importanza della tutela dei diritti umani, dei lavoratori, della diversità e inclusione	Azionisti, Clienti, Partner, Dipendenti	Interno ed Esterno
Qualità della vita in azienda	Welfare aziendale, equilibrio tra vita privata e professionale, orario lavorativo flessibile e sicurezza sul lavoro	Dipendenti	Interno
Sviluppo del Personale	Valorizzazione, crescita e formazione del personale	Dipendenti	Interno
Sostegno all'occupazione	Politiche a tutela e a sostegno dell'occupazione	Dipendenti	Interno
Gestione responsabile fornitori	Procedura di selezione e valutazione dei fornitori, con attenzione alla qualità e competitività del servizio acquistato e tempistiche nei pagamenti	Fornitori	Esterno
Relazioni con Istituzioni del territorio	Rapporti con Università, Pubblica amministrazione e Centri di R&S	Collettività	Esterno

Gli esiti delle rilevazioni, interne ed esterne, hanno portato all'elaborazione della Matrice di Materialità 2017 che è parte integrante delle informazioni fornite agli stakeholder nell'ambito della presente Dichiarazione non finanziaria.

Alla luce di quanto precede, possiamo osservare nella matrice di materialità quanto definito con riferimento ai singoli temi di materialità, nella distinta prospettiva rispettivamente del Gruppo e degli stakeholder. Per ciascun tema è stata valutata, da un lato, la sua rilevanza rispetto alle strategie aziendali e alle opportunità/priorità del business e, dall'altro, la sua rappresentatività di interessi e aspettative da parte degli stakeholder: questi due aspetti sono rappresentati dai due assi della matrice di materialità di seguito riportata.



Figura 14 - Matrice di materialità 2017 per il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano



I temi considerati prioritari sono quelli che presentano un'alta rilevanza per gli stakeholder e per il Gruppo. Per tali temi è prestata maggiore attenzione nello sviluppo di iniziative di CSR. Le ulteriori tematiche presenti nella matrice rappresentano, comunque, aspetti tenuti in considerazione per la definizione l'implementazione della politica di responsabilità sociale e ambientale.

Come emerge dai risultati dell'analisi di materialità sopra illustrato, non rientra tra i temi rilevanti l'impiego delle risorse idriche alla luce dell'operatività del Gruppo. Per tale ragione nella presente Dichiarazione non finanziaria il tema dell'impiego delle risorse idriche non è stato trattato.

Nella tabella di seguito riportata, partendo dai temi rilevanti sono riportati i principali potenziali rischi generati o subiti dal Gruppo e i relativi strumenti per la gestione degli stessi.



Tabella 12 – Principali rischi generati o subiti connessi ai temi non finanziari

RIF. DNF	TEMI RILEVANTI	PRINCIPALI POTENZIALI RISCHI GENERATI O SUBITI	PRINCIPALI STRUMENTI DI MITIGAZIONE DEI RISCHI
Profilo del Gruppo (Cap. 1)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione responsabile delle irregolarità ▪ Conformità alla legge ▪ Etica del Gruppo ▪ Stabilità del Gruppo ▪ Rischio d'impresa ▪ Trasparenza 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carenze nella composizione e nel funzionamento degli Organi aziendali ▪ Non conformità alle disposizioni applicabili ▪ Conflitto di interessi ▪ Corruzione ▪ Riciclaggio e di finanziamento del terrorismo ▪ Pratiche commerciali non etiche e concorrenza sleale ▪ Carenze nella gestione dei rischi ▪ Carenze nel sistema informativo aziendale (rischio informatico) 	Statuto; Codice Etico; Codice di comportamento; Sistema di governance; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Sistema dei controlli interni; Procedure in materia di 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
Clienti (Cap.4)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trasparenza ▪ Competitività e qualità dell'offerta ▪ Innovazione dell'offerta ▪ Sostegno alle imprese ▪ Climate Change ▪ Sostegno iniziative sociali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inadeguatezza dell'offerta di prodotti e nei servizi rispetto alle esigenze della clientela ▪ 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 ▪ Continuità operativa in caso di emergenze 	Codice Etico; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Procedure organizzative in materia di trasparenza, di privacy, di usura; Processo di nuovi prodotti e servizi, attività e mercati; Business Continuity; Processo creditizio, finanziario e dei servizi di investimento prestati alla clientela
Dipendenti (Cap. 5)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sviluppo del Personale ▪ Qualità della vita in azienda ▪ Tutela dei Diritti Umani e dei Lavoratori ▪ Sostegno all'occupazione ▪ Qualità della vita in azienda 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carenze nella selezione, nel dimensionamento e nella formazione del personale ▪ Carenze nei sistemi di valutazione delle performance e di incentivazione ▪ Carenze nella tutela e sicurezza dei dipendenti ▪ Discriminazione e/o violazione dei diritti umani ▪ Riduzione dei livelli occupazionali e/o carenze nelle politiche di welfare ▪ Carenze nelle politiche in materia di diversità ▪ Violazioni della regolamentazione interna da parte dei dipendenti 	Codice Etico; Codice di comportamento; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Processo per la gestione del personale; Procedure in materia di remunerazione ed incentivazione; Procedure in materia di tutela e sicurezza nei luoghi di lavoro; Procedure in materia di whistleblowing; Piano di formazione; Sistema disciplinare; Procedure in materia di operazioni personali
Fornitori (Cap. 6)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione responsabile fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mancato/parziale adempimento delle obbligazioni da parte del fornitore/Gruppo ▪ Carenze selezione dei fornitori 	Codice Etico; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Processo degli acquisti; Policy in materia di CSR e DNF; Procedure in materia di esternalizzazione
Ambiente (Cap. 7)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Climate Change 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inadeguato monitoraggio delle emissioni ▪ Inadeguato monitoraggio del consumo di materiali non riciclabili ▪ Inadeguato monitoraggio della gestione dei rifiuti ▪ Supporto di iniziative (anche attraverso finanziamenti erogati) con impatti negativi sull'ambiente 	Codice Etico; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Policy in materia di CSR e DNF; Politica creditizia; Politica degli investimenti
Collettività (Cap. 8)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendicontazione ▪ Sostegno iniziative sociali ▪ Relazioni con Istituzioni del territorio 	<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 ed alla gestione dei rapporti con i media ▪ Supporto di iniziative (anche attraverso finanziamenti erogati) con impatti negativi sulla collettività 	Codice Etico; Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001); Policy in materia di CSR e DNF; Processo contabile, Processo di informativa al pubblico; Procedure in materia di comunicazione; Procedure organizzative in materia di trasparenza



3. Valore economico generato e distribuito

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

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

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

Difatti, il Gruppo ritiene che la creazione del valore aggiunto possa essere intesa quale vantaggio non solo per gli azionisti ma, in generale, per tutta la comunità in cui il Gruppo opera, poiché esprime il valore della ricchezza che il Gruppo produce e che viene successivamente distribuita tra gli stakeholder.

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

In questo capitolo della Dichiarazione Non Finanziaria sono esposti i dati attinenti alla contabilità sociale i quali forniscono informazioni significative sulla ricchezza creata dal Gruppo e sulla sua destinazione. Le informazioni sono tratte dal bilancio consolidato redatto nel rispetto delle norme di settore.

Ciò premesso, si può definire che il valore aggiunto rappresenta il punto di convergenza fra il bilancio consolidato e la Dichiarazione non finanziaria dove, il bilancio consolidato evidenzia le performance economico, finanziari e patrimoniali di Gruppo con la rappresentazione numerica della composizione dell'utile dell'esercizio mentre, la Dichiarazione non finanziaria 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 effettuato riclassificando le voci del Conto economico del bilancio consolidato del Gruppo del 2017. Nella tabella di seguito riportata è illustrato il prospetto di determinazione e di distribuzione del valore aggiunto, il quale evidenzia il totale valore economico generato dalla gestione e, successivamente, la ripartizione in termini di valore economico distribuito e trattenuto.



Tabella 13 - Prospetto di determinazione e distribuzione del valore economico

Valori in migliaia di euro - Dati consolidati		2017	2016
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	152.713	154.825
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-40.324	-59.341
40.	Commissioni attive	82.630	76.403
50.	Commissioni passive	-3.741	-2.947
70.	Dividendi e proventi simili	5.420	6.464
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	-1.621	427
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	1.214	689
100.	Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	7.920	-24.283
	a) crediti	3.366	-27.185
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	5.858	4.345
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza		
	d) passività finanziarie	-1.304	-1.443
110.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	-942	599
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-41.364	-56.107
	a) crediti	-30.236	-42.815
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-11.523	-15.120
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza		
	d) altre operazioni finanziarie	395	1.828
220.	Altri oneri/proventi di gestione	15.825	17.756
240.	Utili (Perdite) delle partecipazioni	124	660
270.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	4.091	4.292
310.	Utile (Perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	-1.065	1.635
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza dei terzi	5	
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		180.885	121.072
180.	Spese amministrative: b) altre spese amministrative (al netto di imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	-50.481	-60.864
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		-51.350	-50.481
180.	Spese amministrative: a) spese per il personale	-82.703	-78.964
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		-82.703	-78.964
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza dei terzi	-5	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI		-5	0
	Utile distribuito agli azionisti	-4.201	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI		-4.201	0
	Spese amministrative: imposte indirette e tasse	-14.858	-17.518
	Imposte sul reddito d'esercizio (quota relativa a imposte correnti,	-5.660	-762
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA		-20.518	-18.280
	Spese amministrative: elargizioni e liberalità	-2.460	-2.310
	Eventuale utile destinato a beneficenza	0	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE		-2.460	-2.310
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		-160.381	-160.418

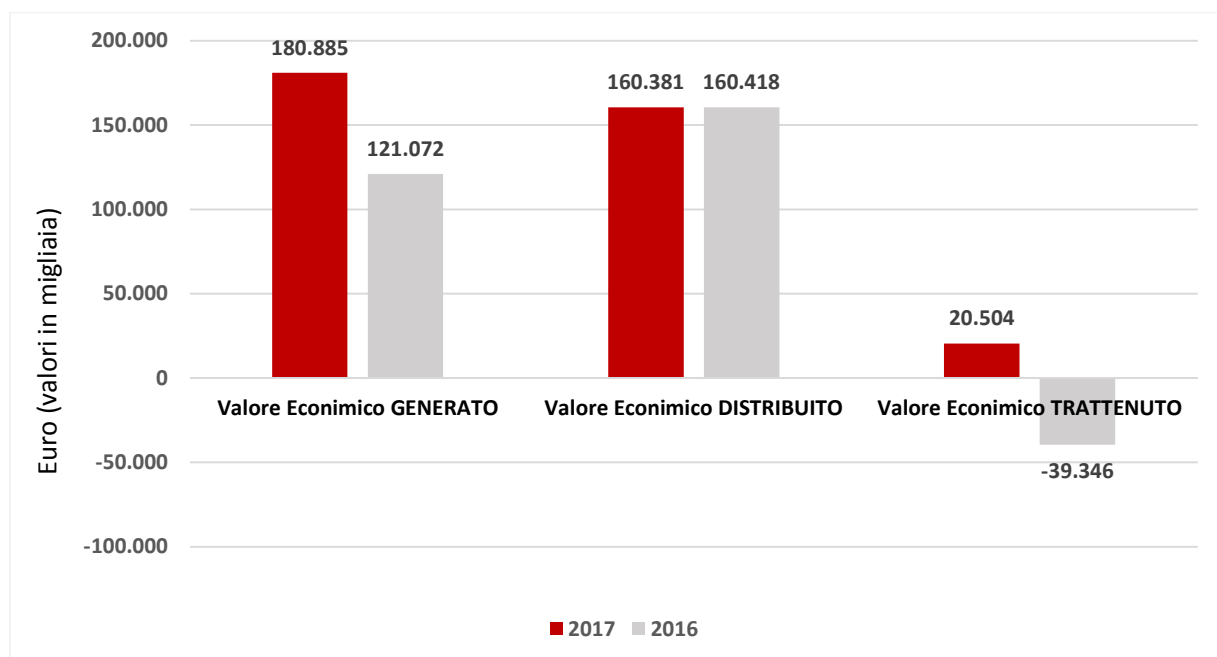


C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		20.504	-39.346
	Utile destinato a riserve	10.205	-29.006
190.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	1.176	528
200.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	7.166	8.442
210.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	2.487	2.218
240.	Utili (Perdite) delle partecipazioni	0	-149
250.	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-56	-4.720
260.	Rettifiche di valore di avviamento	0	0
290.	Imposte sul reddito d'esercizio	-461	-16.659

Dall'analisi del prospetto di determinazione del valore economico generato si rileva come il valore generato dal Gruppo passi da € 121 milioni nell'esercizio 2016 a € 181 milioni nell'esercizio 2017, registrando un incremento di circa il 49%. Tale risultato deriva da un miglioramento sostanziale delle principali componenti di ricavi, rappresentate dal margine di interesse e dalle commissioni nette. A ciò si aggiunge una significativa riduzione del rischio di credito, peraltro, appesantita nell'esercizio 2016 dall'operazione di cessione di crediti deteriorati.

Nella figura di seguito riportata sono fornite informazioni sulla performance economica del Gruppo, evidenziando la quota parte del valore generato, distribuito e trattenuto, anche con lo scopo di far emergere le variazioni intervenute rispetto a quanto registrato nel 2016. Considerata l'operatività e la dimensione del Gruppo, non si ritiene necessario fornire delle separate evidenze a livello di Paese, area geografica o mercato.

Figura 15 - Valore economico generato e distribuito



A parità di valore economico distribuito, la sostanziale divergenza che sussiste tra l'esercizio 2016 rispetto al 2017 nel valore economico trattenuto è riconducibile nell'incremento di circa il 49% nel valore economico generato dal Gruppo.

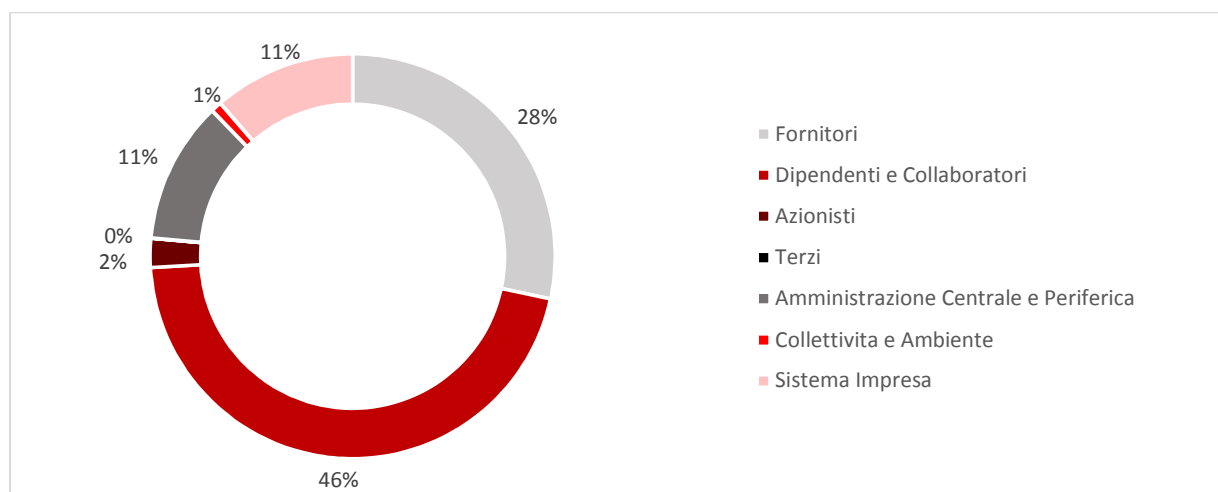
Si specifica che la quota di valore economico distribuito è ripartita tra i principali stakeholder: fornitori, dipendenti e collaboratori, azionisti, terzi, amministrazione centrale e periferica, collettività e ambiente e sistema impresa.



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.

Nella seguente figura è illustrata la ripartizione del valore economico tra le differenti categorie di stakeholder.

Figura 16 - Ripartizione del valore economico



Il valore economico generato dal Gruppo nel 2017 è stato così distribuito:

- ai Fornitori per il 27,91%, quale corrispettivo per la fornitura di beni e l'erogazione di servizi e prestazioni professionali. Rispetto al 2016 il valore economico distribuito ai fornitori è diminuito di 10.383 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 50,481 milioni di euro nel 2017 (60,864 milioni di euro nel 2016);
- agli Azionisti per il 2,33%, sotto forma di dividendo. Rispetto al 2016 il valore economico distribuito agli azionisti è aumentato attestandosi complessivamente a 4,214 milioni di euro nel 2017 (nel 2016 non è stato distribuito utile agli azionisti e il valore distribuito è pari a zero);
- ai Dipendenti e Collaboratori: per il 45,72%, sotto forma di stipendi, oneri sociali e trattamenti pensionistici, oltre spese ed oneri comunque destinati al personale. Rispetto al 2016 il valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori è aumentato di 3,739 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 82,703 milioni di euro nel 2017 (78,964 milioni di euro nel 2016);
- a Collettività e Ambiente per il 1,36%, sotto forma di contributi a sostegno delle numerose attività culturali e sociali del territorio. Rispetto al 2016 il valore economico distribuito a collettività e ambiente è aumentato di 150 mila euro, attestandosi complessivamente a 2,460 milioni di euro nel 2017 (2,310 milioni di euro nel 2016);
- all'Amministrazione Centrale e Periferica per il 11,34%, sotto forma di imposte dirette ed indirette. Rispetto al 2016 il valore economico distribuito all'amministrazione centrale e periferica è aumentato di 2,238 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 20,518 milioni di euro nel 2017 (18,280 milioni di euro nel 2016);
- al Sistema Impresa: per il 11,34%, come autofinanziamento e dunque a sostegno del progetto imprenditoriale del Gruppo. Rispetto al 2016 il valore economico trattenuto dal sistema impresa è aumentato di 59,850 milioni di euro, attestandosi complessivamente a 20,504 milioni di euro nel 2017 (-39,346 milioni di euro nel 2016).



4. Clienti

Quella attuale è una fase di forte evoluzione del contesto bancario: cambiano le abitudini dei clienti e si modificano le aspettative verso il servizio offerto. Pertanto, tutte le iniziative della Capogruppo, le azioni intraprese, gli eventi organizzati, le collaborazioni strette e, non per ultimo, i prodotti e i servizi creati e proposti puntano a rafforzare la relazione, mettendo sempre “Il Cliente al Centro”.

Con questo *leitmotiv* la Capogruppo intende distinguersi nel suo modo di essere e di operare. In questo ambito la Cassa di Risparmio, come banca del territorio, ha deciso di puntare sempre di più su prodotti altamente competitivi e su un'accurata consulenza cercando di farsi riconoscere per la cura nella relazione e per la professionalità.

La soddisfazione dei nuovi bisogni della clientela, la definizione di una relazione solida e duratura resa possibile da un livello adeguato di competenze e una consulenza di qualità da parte del personale in grado di soddisfare le esigenze del cliente, risultano essere gli elementi distintivi della strategia intrapresa dal Gruppo per essere la banca di riferimento e il partner commerciale privilegiato della clientela attuale e futura.

Il Gruppo profonde un impegno costante nel miglioramento della qualità della relazione con la clientela, essendo la stessa elemento indispensabile per il processo di creazione del valore.

Pertanto, i comportamenti nei confronti della clientela sono improntati alla massima correttezza deontologica e professionale, rispettando i regolamenti in materia di antiriciclaggio, trasparenza, privacy e di ogni norma applicabile a tutela della stessa.

La Capogruppo intende incrementare il grado di soddisfazione nella relazione, essenzialmente attraverso il rafforzamento della fiducia e l'offerta di servizi e prodotti rispondenti ai bisogni della clientela. Il modello adottato è focalizzato sulla specializzazione del servizio per le diverse tipologie di clientela, dai privati alle Piccole e Medie Imprese (PMI) per le quali la figura di riferimento rimane quella dei gestori della relazione (consulenti), che hanno il coordinamento complessivo dell'offerta e sono formati per poter offrire servizi di consulenza specifici ad alto valore aggiunto che favorisce la consapevolezza d'acquisto.

Anche al fine di migliorarne il grado di soddisfazione e di fidelizzazione da parte della clientela, il Gruppo monitora costantemente la composizione della clientela. Al 31.12.2017 i clienti che intrattengono rapporti con la Capogruppo sono 206.447. La clientela Retail che rappresenta il 97,6% dei complessivi clienti, a sua volta comprende il segmento Retail Privati che rappresenta l'88% del totale ed il segmento Retail Imprese che ne costituisce il 9,5%, mentre il restante 2,4% è rappresentato da clientela Corporate oltre ad enti e clienti Istituzionali.

Nella tabella di seguito riportata è illustrata la suddivisione del portafoglio clienti per linee di business al fine di evidenziarne la composizione e le eventuali variazioni intervenute rispetto al 2016.

Tabella 14 - Suddivisione del portafoglio clienti per segmento commerciale

Segmentazione commerciale (N° clienti) ⁵	2017		2016	
	Numero	%	Numero	%
Retail privati	181.953	88,12%	179.971	87,35%
Retail imprese	19.610	9,50%	20.429	9,92%
Private	1.519	0,74%	2.457	1,19%
Corporate (imprese grandi dimensioni)	3.159	1,53%	2.983	1,45%
Enti e Istituzioni	236	0,11%	196	0,10%
Totale	206.477	100,00%	206.036	100%

⁵ Per computare il numero dei clienti si è fatto riferimento ai clienti che presentano masse amministrative (ossia la somma dell'ammontare degli impieghi, della raccolta diretta e della raccolta indiretta). Sono esclusi i rapporti che fanno riferimento ai libretti al risparmio al portatore. Sono esclusi, inoltre, il numero dei clienti relativi alla filiale di Monaco.



Nel 2017 la clientela complessiva è aumentata di 441 nuovi clienti. Ogni segmento commerciale ha registrato un incremento ad esclusione del Retail imprese e del Private.

La clientela privata, sulla base delle informazioni illustrate nella seguente tabella, presenta un'età media di 47 anni. Nella fascia di età oltre i 65 anni è incluso circa il 22% della clientela privata complessiva⁶. Le due fasce inferiori ai 25 anni, se sommate, contano il 21%, mostrando come ci sia uno spazio per del ricambio generazionale della clientela, se la banca saprà fidelizzare la fascia d'età più giovane.

Tabella 15⁷ - Età della clientela privata

Età della clientela privata	2017		2016	
	Numero		Numero	
Meno di 14 anni	17.355	9,66%	17.483	9,68%
da 14 a 25 anni	20.686	11,52%	20.332	11,26%
da 26 a 30 anni	8.563	4,77%	8.533	4,73%
da 31 a 35 anni	9.406	5,24%	9.445	5,23%
da 36 a 45 anni	25.192	14,03%	25.562	14,16%
da 46 a 55 anni	32.852	18,29%	32.989	18,27%
da 56 a 65 anni	25.592	14,25%	25.328	14,03%
Oltre i 65 anni	39.966	22,25%	40.868	22,64%
Totale	179.612		180.540	

Inoltre, per quanto riguarda la clientela privata il tasso annuo di abbandono è pari al 8,2% e quello di acquisizione di nuovi clienti è pari al 7,7%, con un leggero saldo negativo. A questo riguardo si evidenzia il fatto che già in corso d'anno sono state poste in essere iniziative specifiche che portino ad una inversione di tendenza con tassi dedicati per la raccolta, gratuità limitata del conto corrente, oltre ad incentivi per la presentazione di nuovi clienti con apertura di relativi rapporti.

Relativamente alla fidelizzazione dei clienti, i dati riportati nella seguente tabella, dimostrano come la fascia più numerosa della clientela abbia un'anzianità di rapporto tra gli 11 e i 20 anni. L'anzianità media del rapporto dei clienti è 12 anni.

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

⁷ La clientela evidenziata nelle tabelle 15 e 16, a differenza della tabella precedente, è stata identificata tramite il codice fiscale, trattandosi di dati demografici.



Tabella 16 - Ripartizione per anzianità del rapporto con la clientela

Età della clientela privata	2017		2016	
	Numero	%	Numero	%
Meno di 14 anni	17.355	9,66%	17.483	9,68%
da 14 a 25 anni	20.686	11,52%	20.332	11,26%
da 26 a 30 anni	8.563	4,77%	8.533	4,73%
da 31 a 35 anni	9.406	5,24%	9.445	5,23%
da 36 a 45 anni	25.192	14,03%	25.562	14,16%
da 46 a 55 anni	32.852	18,29%	32.989	18,27%
da 56 a 65 anni	25.592	14,25%	25.328	14,03%
Oltre i 65 anni	39.966	22,25%	40.868	22,64%
Totale	179.612		180.540	

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

Tabella 17 - Suddivisione territoriale del portafoglio clienti

REGIONE	PROVINCIA	31/12/2017		31/12/2016	
		Numero ⁸	%	Numero	%
Trentino Alto Adige	Bolzano	148.463	71,90%	148.918	72,28%
	Trento	15.642	7,58%	15.236	7,39%
Friuli Venezia Giulia	Udine	851	0,41%	909	0,44%
Lombardia	Milano	1.006	0,49%	944	0,46%
	Brescia	1.702	0,82%	1.747	0,85%
	Cremona	2.201	1,07%	2.105	1,02%
Veneto	Belluno	12.624	6,11%	13.372	6,49%
	Vincenza	3.799	1,84%	3.474	1,69%
	Treviso	2.380	1,15%	2.251	1,09%
	Venezia	1.042	0,50%	982	0,48%
	Verona	15.092	7,31%	14.431	7,00%
	Padova	1.675	0,81%	1.667	0,81%
Totale		206.477	100%	206.036	100%

Nel corso del 2017, confermando quanto già registrato nel precedente anno, il 71,90% della clientela complessiva è distribuita nella provincia di Bolzano.

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

- gestione e consulenza della clientela Retail e della clientela Imprese, con l'offerta di prodotti di impiego, di raccolta, di pagamento e di investimento standardizzati, a condizioni competitive con il mercato;
- consulenza e gestione di patrimoni di clienti privati rilevanti, con offerta di prodotti specifici e specifica politica di pricing;
- consulenza e gestione di aziende di medie/grandi dimensioni con esigenze finanziarie specifiche, tipiche del segmento; in tale ambito, vengono quindi seguiti i clienti aziendali di maggiori dimensioni che necessitano di una consulenza più articolata e ai quali viene offerta, oltre ai prodotti tradizionali,

⁸ La riconduzione alla provincia è stata realizzata facendo riferimento alla Provincia in cui si trova la filiale ha il rapporto con il cliente; ci sono oltre 800 clienti che hanno rapporti in più Province e vengono conteggiati in ciascuna delle provincie.





l'intera gamma di servizi finanziari, da quelli classici a quelli più evoluti, quali finanziamenti strutturati, *project finance*, fino al supporto finanziario per operazioni di acquisto e vendita di partecipazioni/quote societarie.

- funzione di tesoreria della Provincia Autonoma di Bolzano ed altri Enti locali e prevede la gestione degli incassi e dei pagamenti;
- complessiva gestione del patrimonio immobiliare dalla controllata Sparim S.p.A., composto da immobili ad uso strumentale e, quindi, gestiti a beneficio diretto del gruppo (*facility management*), nonché da immobili ad uso non strumentale, oggetto di locazione a beneficio di soggetti terzi e che vengono gestiti nella logica di continua valorizzazione degli stessi;
- l'attività di intermediazione relativamente alle compravendite ed alle locazioni immobiliari, ivi compresi i fondi rustici effettuata dalla controllata "Cassa di Risparmio Casa S.R.L." rispettivamente in lingua tedesca "Sparkasse Haus GmbH".

Le modalità di contatto e di comunicazione con la clientela, per l'offerta di prodotti e servizi, si realizzano innanzitutto attraverso la rete dei sportelli, costituita da 105 Filiali distribuite per la maggior parte in Alto Adige e in altre undici province del Nord Italia, servite da 169 apparecchi Bancomat (ATM) al 31.12.2017.

Con riguardo all'attività di comunicazione, "Nuove prospettive, obiettivi chiari" sono stati leitmotiv e filo conduttore per l'esercizio 2017, con l'obiettivo di trasmettere segnali concreti e tangibili, presentati in occasione di un'apposita campagna di comunicazione attivata dalla Capogruppo: una banca moderna, capace di erogare consulenza di qualità, mettendo a disposizione dei nostri clienti servizi innovativi.

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

Durante tutto il 2017, per supportare il raggiungimento degli obiettivi di business e di brand, la comunicazione, sia di prodotto che istituzionale la Capogruppo è stata presente costantemente sui media (tradizionali e digitali). In particolare, la Capogruppo ha visto una presenza costante non solo sui media locali, ma anche sui maggiori mezzi di comunicazione nazionali (Il Sole 24 ore, Milano Finanza, Corriere della Sera, La Repubblica, Banca Finanza).

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

Dal 2015, il "Journal" è il periodico della Sparkasse, una rivista a cadenza semestrale per clienti, azionisti e collaboratori. In ogni edizione è possibile trovare articoli sulle numerose iniziative che coinvolgono la Banca, informazioni su prodotti e su servizi offerti oltre ad una serie di approfondimenti su temi di attualità che investono il campo dell'economia e della finanza. Il periodico dedica, inoltre, spazio a chi si distingue nel proprio settore di attività. Pertanto, alcune pagine sono dedicate ai personaggi del territorio che hanno raggiunto un ruolo di primo piano nel panorama economico, culturale o sportivo.

Sono state molteplici e varie le iniziative, realizzate nel corso del 2017 nell'ambito dell'attività di pubbliche relazioni, eventi e sponsorizzazioni, con lo scopo di un progressivo rafforzamento territoriale (cfr. successivo cap. 8 "Collettività"). È proseguita l'attività di pubbliche relazioni, organizzando eventi e realizzando iniziative, con l'obiettivo di sviluppare le relazioni ed i rapporti con le persone, aziende e istituzioni del territorio. Anche nel corso del 2017, la Cassa di Risparmio ha organizzato numerose serate informative per i suoi clienti. Diverse sono state le iniziative in cui la Banca si è presentata all'imprenditoria locale. Molteplici sono state le attività di sponsorship le quali, oltre a promuovere l'immagine e a rafforzare il legame con il territorio, rappresentano anche uno strumento che agevola l'avvio di nuove relazioni.





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

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 – email 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.

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

La gestione dei reclami è affidata all'Unità Reclami che esamina le contestazioni riguardanti comportamenti

e/o omissioni nei rapporti intrattenuti dalla Banca con i propri clienti in termini di operazioni e servizi prestati e presentate in forma scritta dalla clientela. Il cliente, qualora non sia stato possibile risolvere



eventuali problemi attraverso le filiali della Banca o il consulente personale, può rivolgersi all'Ufficio Reclami attraverso:

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

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

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

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

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

Nel corso del 2017, sono pervenuti n.257 reclami (n. 111 nel 2016), di questi n.240 sono stati respinti, n.10 sono stati accolti, con un totale rimborsato alla clientela, a seguito di reclami accolti o parzialmente accolti, pari a ca. euro 5.000. I tempi medi di evasione dei reclami pervenuti sono pari a 30 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo stesso. Le informazioni di seguito riportate afferiscono casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi.

Tabella 18 - Reclami per tipologia di prodotto

Reclami relativi a prodotti e servizi	2017			2016		
	N° Reclami ricevuti	N° Reclami evasi	Rifusioni (in euro)	N° Reclami ricevuti	N° Reclami evasi	Rifusioni (in euro)
<i>Servizi bancari</i>	43	41	77	69	69	0
<i>Servizi finanziari</i>	203	198	1.447	42	42	18.656
<i>Altri</i>	11	11	3.450	0	0	0
Numero Totale dei reclami ricevuti	257	250	4.974	111	111	18.656
Tempo di evasione dei reclami pervenuti	30			14		

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

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

Inoltre, nel corso del 2017 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.



Per dare ascolto alla voce dei clienti per raccogliere opinioni e suggerimenti sulle varie fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi e migliorare i processi operativi e commerciali, nel corso del 2015 è stata realizzata un'analisi di *Customer Satisfaction*, finalizzata a misurare il livello di soddisfazione dei clienti rispetto all'importanza e alla qualità dei servizi offerti. L'indagine è stata condotta sui segmenti di clientela Retail e Private realizzato tramite la piattaforma web, attraverso il sito della Banca, con accesso anonimo.

Dall'indagine è emerso che i clienti sono fidelizzati alla Banca ossia, acquistano prodotti dell'istituto e raramente da altri operatori. Allo stesso tempo, nonostante l'elevato grado di fedeltà della clientela è emerso che per quanto riguarda la qualità della consulenza sussisteva un potenziale di sviluppo. Inoltre, dall'indagine si è rilevato una certa differenza in termini di percezione di soddisfazione a livello di singole aree territoriali. Tra i più soddisfatti, i clienti delle aree Nord-Est e Verona.

Nonostante la Capogruppo sia radicata nel territorio locale e, in particolar modo caratterizzata da un modello di business tipico di una banca commerciale che la porta a essere orientata verso settori prioritariamente retail, riesce a farsi apprezzare per flessibilità ed innovazione. Infatti, negli ultimi anni il Gruppo ha valorizzato la multicanalità attraverso la messa in atto di un percorso di trasformazione relazionale che vede l'evoluzione delle modalità di interazione con i propri clienti.

In ambito "Canali Digitali", l'anno 2017 ha visto l'attivazione di una serie di servizi innovativi in favore della clientela. Ad inizio anno, Sparkasse, tra le prime banche in Italia, offriva alla clientela la possibilità di effettuare transazioni ai terminali POS mediante l'utilizzo dello smartphone con la raffigurazione in forma digitale delle carte di pagamento. In prima battuta l'innovazione ha riguardato i terminali con sistema operativo Android, per poi essere estesa a fine anno anche agli smartphone Apple.

Dalla primavera, la Banca offre alla clientela il servizio di trasferimento diretto del denaro dal proprio conto corrente con la particolarità che l'identificazione del beneficiario avviene mediante il numero di telefono cellulare in luogo del codice IBAN.

Nello stesso periodo, ossia dal mese di marzo, le nostre carte di debito sono state dotate della tecnologia RFID per essere utilizzate anche nell'ambito dei pagamenti "*contactless*" (senza strisciata magnetica o lettura del chip).

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

Da metà anno anche i clienti aziendali possono usufruire di una serie di prestazioni in ambito mobilità: l'evoluzione riguarda specialmente le funzionalità rivolte all'autorizzazione, in caso di necessità, delle disposizioni di pagamento e bonifico, anche fuori sede, da parte delle figure aziendali autorizzate.

Sul finire dell'anno, è stata attivata sul nostro sito internet la procedura digitale di apertura di conto corrente online. In questo modo ciascuna persona fisica è in grado di aprire un conto corrente, e diventare quindi cliente Sparkasse, comodamente da casa, mediante la firma elettronica qualificata.

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, 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 un proprio Regolamento del sistema gestionale: "Processo del diritto alla protezione dei dati personali" che sintetizza le disposizioni in materia privacy, le fasi del processo, e per ogni fase i criteri da seguire e le attività da svolgere.

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: Norma Operativa "Istruzioni di sicurezza per gli incaricati al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003".

Sul sito Internet del Gruppo 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 Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) 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 2017 sono state ricevute, da soggetti esterni e riconosciuti dall'organizzazione, 5 richieste di riscontro in ordine al tema Privacy (richieste di accesso ai propri dati, di informazioni sull'origine, sul trattamento o richieste di cancellazione). In tutti i casi è stato fornito riscontro ai clienti entro i termini normativi, anche nei casi di incongruenza della richiesta o di indisponibilità per obsolescenza dei dati. Nell'anno 2017 non è stato registrato alcun conseguente coinvolgimento dell'Autorità Garante.

Si specifica, inoltre, che la Capogruppo ha avviato una specifica progettualità al fine di adeguare le procedure in materia di protezione dei dati personali al Regolamento Europeo n. 679/2016 che dovrà essere applicato a partire dal 25 maggio 2018.

La Capogruppo ha definito, inoltre, specifiche procedure concernenti la sicurezza degli strumenti di pagamento, soprattutto quando i clienti effettuano pagamenti *on line*.

In merito alla sicurezza sui luoghi di lavoro, si evidenzia che le recenti modifiche organizzative della Capogruppo hanno imposto un nuovo aggiornamento del Documento di valutazione dei Rischi (DVR) per la salute e sicurezza sul lavoro che è stato predisposto anche in funzione dell'implementazione, sia in Banca sia per Sparim S.p.A. sia per Sparkasse Haus S.r.l., di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), predisposto sulla base di: N. 114 Sedi operative e di N. 1296 Collaboratori.

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

A tal fine sono adottate specifiche misure di prevenzione e deterrenti anticrimine, come sistemi di controllo degli accessi, sistemi d'allarme e impianti di videosorveglianza. Presso le filiali sono adottati sistemi di sicurezza attiva e passiva (tipologia di cassa "cash in-out") e misure organizzative, come per la gestione delle casseforti, delle chiavi, degli impianti e degli apparati di sicurezza. Molte filiali sono dotate di vetri



blindati, di bussole, di accessi ritardati, altre di Camere corazzate o comunque di mezzi forti (casseforti e caveau) dotati di serrature multiple e temporizzate.

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

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

Particolare attenzione viene data alle persone con disabilità per favorire il pieno accesso ai servizi. Pertanto, al fine di favorire l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate, si specifica che tutte le filiali della Capogruppo sono accessibili a persone disabili. Inoltre, a fine 2017 di 161 ATM (Apparecchi bancomat), 18 di ultima generazione hanno una predisposizione per cuffie audio che consente alla clientela non vedente di effettuare il prelievo, la ricarica telefonica e la lettura del proprio saldo di conto corrente in piena autonomia tramite la guida vocale. L'obiettivo del Gruppo è quello di sostituire, nel prossimo futuro, tutti gli ATM con le apparecchiature di nuova generazione dotate di una predisposizione per cuffie audio.

L'attenzione da parte della Capogruppo è rivolta in particolar modo allo sviluppo di prodotti che, oltre a rappresentare un'opportunità di crescita e di sviluppo, consentano una reale accessibilità da parte di tutte le categorie sociali più vulnerabili, al fine di favorirne l'inclusione finanziaria.

Particolare attenzione viene prestata nei confronti dei giovani, attraverso la previsione di conti correnti dedicati che siano in grado di rispondere alle loro esigenze. Condizioni agevolate sono state definite per le diverse fasce di età dei giovani dai 14 ai 26 anni attraverso la previsione della linea "Chilli", ossia la linea di conti correnti pensata per i giovani che frequentano la scuola, l'università oppure sono da poco entrati nel mondo del lavoro.

Di seguito si forniscono alcuni ragguagli inerenti al portafoglio prodotti della Capogruppo disegnati per apportare uno specifico beneficio sociale o per apportare un miglior beneficio ambientale. Al riguardo si specifica che la Capogruppo offre la possibilità di accedere non solo a strumenti di finanziamento agevolati locali o regionali, ma anche nazionali ed europei. Si tratta della Banca Europea per gli Investimenti (BEI), Banca Centrale Europea (BCE), Cassa Depositi e Prestiti (CDP), Fondo Centrale Garanzia per le Piccole Medie Imprese (FCG) e Fondo export della Provincia Autonoma di Bolzano. Da segnalare, inoltre, che la Cassa di Risparmio è anche l'unico concessionario del fondo export istituito dalla Provincia di Bolzano. Si rammenta che nei confronti di famiglie e imprese, la Capogruppo offre dei prodotti di finanziamento specifici per gli investimenti relativi all'uso di energie rinnovabili e per il risparmio energetico ossia, specifici prestiti per finanziare l'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica.



Tabella 19 – Principali Finanziamenti/Prodotti con finalità sociali

Tipologia di prodotto/servizio	2017		2016	
	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro	N° Operazioni	Ammontare complessivo in euro
Finanziamenti/Prodotti per favorire il tessuto imprenditoriale a tariffe agevolate	89	51.375.798	103	81.728.148
Altri prodotti etici/green – Distribuzione di fondi etici	n.r.	140.311.154	n.r.	121.055.110

I “**criteri positivi**” che consentono l’accesso ai Fondi appartenenti al “Sistema Etico” sono di seguito specificati:

- a) nel caso in cui l’emittente sia uno Stato, riguardano:
- la tutela dei diritti dell’Uomo (qualunque sia la razza, la nazionalità, la religione, il sesso...);
 - l’impegno a dirimere situazioni di conflitto ed a creare le condizioni per un dialogo stabile e pacifico tra gli Stati ed i Popoli;
 - l’intervento a sostegno di Paesi non sviluppati e di quelli colpiti da guerre o catastrofi naturali;
- b) nel caso in cui l’emittente sia una società:
- la sensibilità mostrata nell’esercizio della propria attività d’impresa verso la tutela dell’ambiente;
 - l’impegno in attività e progetti che possano contribuire ad un miglioramento della qualità della vita;
 - l’attenzione dimostrata, durante la progettazione e la produzione, alle caratteristiche di qualità e sicurezza dei prodotti nonché alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori;

I “**criteri negativi**” che determinano l’esclusione all’accesso ai Fondi appartenenti al “Sistema Etico” sono di seguito specificati:

- c) nel caso in cui l’emittente sia uno Stato:
- la presenza di un regime oppressivo;
 - il coinvolgimento in azioni militari che non siano condotte sotto l’egida di organizzazioni sovranazionali;
- d) nel caso in cui l’emittente sia una società:
- la realizzazione di una parte rilevante del proprio giro d’affari o del proprio utile attraverso la produzione o commercializzazione di armi, tabacco, alcolici, organismi geneticamente modificati e prodotti lesivi della dignità dell’Uomo (ad esempio: pornografia, ecc.) e della sua salute;
 - la produzione o realizzazione di impianti per la produzione di energia nucleare.

In ambito assicurativo, la partnership con **AXA** ha trovato applicazione nel lancio di una piattaforma che prevede una serie di coperture in grado di soddisfare la maggior parte delle esigenze assicurative della clientela. Tale impostazione permette alla Banca di individuare insieme al cliente le possibili fonti di rischio alle quali il soggetto è esposto.

Una consulenza assicurativa di buon livello permette l’assunzione di determinate coperture volte a mitigare l’esposizione del cliente ad eventi fortuiti e dannosi che possono potenzialmente compromettere la stabilità economica del suo intero nucleo familiare.

È opportuno sottolineare inoltre che, dal punto di vista socio-demografico, la diffusione di una giusta consulenza assicurativa di protezione (e quindi la conseguente diminuzione della vulnerabilità dei nuclei familiari ad eventi fortuiti e dannosi) è un fattore che può sensibilmente determinare una significativa riduzione della spesa sociale.

Quanto sopra esposto trova maggiore applicazione nel caso in cui il cliente sia contraente di un finanziamento: in tale contesto appare evidente l’opportunità di abbinare alla consulenza sul mero prodotto bancario (in questo caso il finanziamento) anche un’adeguata illustrazione delle fonti di rischio



legate ad eventi fortuiti ed incerti, ai quali il debitore è, per sua natura, maggiormente esposto rispetto ad altri clienti.

La collaborazione con il broker **Cbp** risponde esattamente a questa esigenza ed ha permesso di aggiungere al catalogo prodotti Sparkasse un'offerta assicurativa concorrenziale rivolta ai clienti sottoscrittori di finanziamento, a protezione della loro capacità reddituale contro eventi dannosi quali ad esempio il decesso e l'invalidità permanente a tutela del loro nucleo familiare.





5. Dipendenti

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

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

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

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

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

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

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

Al 31/12/2017 le risorse impiegate nel Gruppo sono 1272 unità (rispetto a 1275 unità al 31/12/2016). Le tabelle seguenti riportano i dipendenti con esclusione di quelli di Monaco di Baviera e Sparkasse Haus (non ricompresi nel contratto collettivo ABI), di un collaboratore con contratto CoCoCo e, limitatamente al 2016, di venti lavoratori stagionali con contratto di somministrazione.



Tabella 20 - Numero di dipendenti per qualifica

Qualifica	2017			2016		
	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	26	4	30	28	5	33
Quadri Direttivi	342	147	489	333	139	472
<i>Quadri Direttivi-1 livello</i>	67	48	115	61	47	108
<i>Quadri Direttivi-2 livello</i>	56	38	94	56	35	91
<i>Quadri Direttivi-3livello</i>	81	26	107	78	25	103
<i>Quadri Direttivi-4livello</i>	138	35	173	138	32	170
Aree professionali	262	482	744	264	475	739
<i>Aree professionali-livello1</i>	83	77	160	86	68	154
<i>Aree professionali-livello2</i>	64	138	202	57	131	188
<i>Aree professionali-livello3</i>	57	125	182	62	133	195
<i>Aree professionali-livello4</i>	58	142	200	59	143	202
Totale	630	633	1.263	625	619	1.244
di cui: sede/direzione	310	248	558	297	234	531
di cui: dipendenze/filiali	320	385	705	328	385	713

La tabella di seguito riportata illustra le caratteristiche della forza lavoro del Gruppo.

Tabella 21 - Caratteristiche della forza lavoro/Dipendenti per tipologia contrattuale⁹

Indicatori	2017			2016		
	M	F	TOT	M	F	TOT
Numero di dipendenti per tipologia contratto e genere						
Full-time ¹⁰	623	352	975	620	350	970
Part-time	7	281	288	5	269	274
Totale	630	633	1.263	625	619	1.244
Numero di dipendenti a contratto a tempo indeterminato per tipo di contratto¹¹	M	F	TOT	M	F	TOT
Full time	619	349	968	614	345	959
Part time	6	281	287	5	269	274
Totale	625	630	1.255	619	614	1.233

Come si evince dai dati riportati nella 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.

Di fatti negli ultimi anni il Gruppo ha prestato una maggiore attenzione alla conciliazione famiglia / lavoro, anche in funzione del particolare momento del settore che impone una particolare attenzione ai costi.

A tal fine, il Gruppo con il fine di conciliare le esigenze di vita privata e lavoro dei propri dipendenti, ricorre a meccanismi contrattuali che consentono una maggiore flessibilità dell'orario lavorativo, resa possibili anche attraverso l'utilizzo del part-time.

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.

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

⁹ I dati sono rilevati su base consolidata. Il perimetro di consolidamento coincide con quello adottato ai fini contabili.

¹⁰ Ricompresi anche gli apprendisti.

¹¹ Escluso il contratto a progetto.



Si fa presente che nell'organico del Gruppo sono comprese persone in categorie protette nei termini previsti dalle normative vigenti.

La quasi totalità dei dipendenti (99,29%) del Gruppo risulta coperta da accordi di contrattazione collettiva.

Tabella 22 - Senior Manager della comunità locale

AREA GEOGRAFICA ¹²	2017						2016					
	UOMINI			DONNE			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	n. senior manager rientranti nella comunità locale	n. tot. senior manager	% rispetto al tot. dei senior manager	n. senior manager rientranti nella comunità locale	n. tot. senior manager	% rispetto al tot. dei senior manager
Bolzano	129	181	71%	41	43	95%	142	176	81%	39	42	93%
Trento	7	7	100%	4	4	100%	8	8	100%	4	4	100%
Friuli Venezia Giulia	3	3	100%	0	0	0%	3	3	100%	0	0	0%
Lombardia	4	4	100%	1	1	100%	3	7	43%	1	1	100%
Veneto	41	50	82%	16	17	94%	42	50	84%	14	15	93%
TOTALE	184	245	75%	62	65	95%	198	244	81%	58	62	94%

La percentuale di senior manager assunti appartenenti alla comunità locale, rileva l'attaccamento del Gruppo al territorio essendo, i senior manager, provenienti per quasi la totalità dalle provincie 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.

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

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

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

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

¹² 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.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Rientrano tra le forme di remunerazione variabile basata sulla performance:

- il Sistema Incentivante (bonus individuale) definito per il Personale più Rilevante;
- il Sistema Premiante per il Personale, che coinvolge tutte le strutture aziendali, premiando una percentuale ristretta di chi raggiunge l'obiettivo;



- il premio aziendale VAP, che riguarda tutti i dipendenti, come definito dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, le cui condizioni e criteri vengono stabiliti annualmente nell'ambito della contrattazione di secondo livello e che dovrà essere definito ed implementato nel rispetto di tali norme; in particolare si provvederà a dare puntuale applicazione alle previsioni di confronto con le Organizzazioni Sindacali ivi previste; la modalità di erogazione del premio potrà essere effettuata sia in forma monetaria, sia sotto forma di altre prestazioni, collegate al sistema di welfare aziendale;
- 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.

Per quanto concerne le politiche salariali, il salario minimo¹³ 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'.

Nelle tabelle di seguito riportate, 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/dipendenti.

¹³ 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 23 – Rapporto tra la retribuzione media lorda delle donne rispetto a quella degli uomini per qualifica distinto tra sede e filiali/dipendenze

Qualifica	2017			2016		
	SEDE CENTRALE	FILIALI/DIPE NDENZE	TOTALE	SEDE CENTRALE	FILIALI/DIPE NDENZE	TOTALE
Dirigenti	90,42%	n.r.	91,20%	94,99%	n.r.	95,73%
Quadri Direttivi						
Quadri Direttivi-1 livello	89,48%	93,16%	91,76%	91,29%	93,70%	92,78%
Quadri Direttivi-2 livello	91,79%	101,16%	95,30%	90,37%	101,82%	95,42%
Quadri Direttivi-3livello	89,79%	95,90%	93,33%	93,16%	95,66%	94,54%
Quadri Direttivi-4livello	85,12%	89,15%	86,22%	84,09%	88,39%	86,08%
Aree professionali						
Aree professionali-livello1	89,86%	96,30%	94,65%	87,95%	92,41%	91,35%
Aree professionali-livello2	80,16%	87,74%	85,68%	82,18%	88,92%	86,90%
Aree professionali-livello3	85,54%	87,20%	86,35%	88,69%	91,94%	90,24%
Aree professionali-livello4	93,10%	92,44%	92,61%	91,67%	93,98%	93,07%

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

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

La seguente tabella illustra, limitatamente alla Capogruppo e alla controllata Sparim, ricomprendendo in questo modo oltre il 99% dei dipendenti, la composizione per fasce di età.

Tabella 24 - Diversità dei dipendenti

Dipendenti	31/12/2017			31/12/2016		
	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale
Fasce di età						
<30	88	77	165	89	72	161
30-40	140	188	328	142	196	338
41-50	216	243	459	232	241	473
>50	186	125	311	162	110	272
Totale	630	633	1.263	625	619	1.244
Età media	43,58	41,83	42,70	42,96	41,40	42,18

Dai dati rilevati nella tabella sopra illustrata emerge che l’età media del personale è pari a 42,70 anni a fine 2017, con un leggero aumento rispetto a fine 2016, quando l’età media era pari a 42,18 anni.

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

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 colloqui informativi e/o specialistici con i candidati effettuati direttamente dalla Capogruppo o eventualmente demandati a società esterne. In tale contesto:

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

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

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

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

Tabella 25 - Numero assunzioni per qualifica e genere

Genere	Numero di Assunzioni nel periodo							
	2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale ¹⁴	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale ¹⁵
Uomini	2	13	20	35	4	7	19	30
Donne	0	4	21	25	0	1	15	16
Totale	2	17	41	60	4	8	34	46

Tabella 26 - Numero assunzioni per qualifica ed età

Fasce di Età	Numero di Assunzioni nel periodo							
	2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale ¹⁶	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale ¹⁷
<30	0	0	38	38	0	0	26	26
30-40	1	10	3	14	0	7	5	12
41-50	0	5	0	5	4	0	1	5
>50	1	2	0	3	0	1	2	3
Totale	2	17	41	60	4	8	34	46

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

¹⁵ 2016: 30 uomini di cui 10 apprendisti e 16 donne di cui 4 apprendisti.

¹⁶ 2017: 38 assunzioni di cui 29 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".

¹⁷ 2016: 26 assunzioni di cui 14 apprendisti nella fascia di età "<30 anni".



Tabella 27 - Numero assunzioni per qualifica e area geografica

Provincia	Numero di Assunzioni nel periodo							
	2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale ¹⁸	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale ¹⁹
Bolzano	2	15	41	58	4	5	32	41
Trento	0	0	0	0	0	1	0	1
Veneto ²⁰	0	2	0	2	0	2	2	4
Totale	2	17	41	60	4	8	34	46

Tabella 28 - Turnover per qualifica e genere

Genere	Numero di Turnover nel periodo							
	2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale ²¹	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale ²²
Uomini	6	9	17	33	2	9	22	33
Donne	1	0	10	11	0	24	14	38
Totale	7	9	27	44	2	33	36	71

Tabella 29 - Turnover per qualifica ed età

Fasce di Età	Numero di Turnover nel periodo							
	2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale ²³	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale ²⁴
<30	0	0	12	12	0	0	22	22
30-40	0	3	9	12	0	6	9	15
41-50	3	3	5	11	2	9	4	15
>50	5	3	1	9	0	18	1	19
Totale	8	9	27	44	2	33	36	71

Tabella 30 - Turnover per qualifica e area geografica

Provincia	Numero di Turnover nel periodo							
	2017				2016			
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale ²⁵	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree Professionali	Totale
Bolzano	8	8	26	42	2	26	31	59
Trento	0	0	0	0	0	0	1	1
Veneto ²⁶	0	1	1	2	0	7	4	11
Totale	8	9	27	44	2	33	36	71

¹⁸ 2017: 41 nell'area Bolzano di cui 29 apprendisti.

¹⁹ 2016: 32 nell'area Bolzano di cui 14 apprendisti.

²⁰ Dato riferito a intera regione.

²¹ 2017: 17 uomini di cui 7 apprendisti.

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

²³ 2017: 12 nella fascia "<30" di cui 7 apprendisti.

²⁴ 2016: 22 nella fascia "<30" di cui 10 apprendisti.

²⁵ 2017: 26 nella fascia di età "<30" di cui 7 apprendisti.

²⁶ Dato riferito a intera regione.





I dati in merito alle nuove assunzioni e al turnover sopra riportati riguardano la Capogruppo e la controllata Sparim. Presso le unità operanti all'estero a fine 2016 prestavano servizio 7 dipendenti a Monaco di Baviera. Tale numero si è ridotto a 5 nel corso del 2017.

Inoltre, a fine 2017 non erano più presenti dipendenti con contratto di somministrazione (-20 rispetto al 2016). Per la controllata Sparkasse Haus il numero dei dipendenti e la relativa composizione sono rimasti invariati.

Analizzando i dati relativi alle nuove assunzioni, nel 2017 è stato registrato un incremento significativo pari a 14 unità in più rispetto al 2016, ed in particolare un dato positivo è l'aumento delle assunzioni nella categoria delle donne e degli under 30, localizzate principalmente nella provincia di Bolzano.

Per quanto riguarda i dati di turnover, l'andamento 2016-2017 risulta stabile se si depurano, per il 2016, le 'uscite' dovute all'accesso volontario alle prestazioni straordinarie del Fondo di solidarietà (cos. Fondo esuberi) - per coloro i quali maturano il diritto alla pensione entro il 30.6.2020 - a fronte dell'accordo firmato in data 19.12.2014 tra le OO.SS. e la Banca. Tale dato risulta fisiologico con riferimento alla normale fluttuazione nel mercato bancario. .

La Banca inoltre ha concordato con le OO.SS. la sospensione dell'attività lavorativa per un totale di ca. 13.000 giornate per anno, finanziabili prevalentemente con le prestazioni ordinarie del Fondo di solidarietà. L'accordo in tal senso è stato firmato in data 23 giugno 2016, con validità per il periodo compreso tra il 1° luglio 2016 e il 30 giugno 2018.

Il Gruppo è prontamente attivo sul fronte del "Welfare aziendale" attraverso interventi sociali rivolti ai dipendenti in virtù del nuovo contratto di secondo livello e gli 'Accordi a latere' in vigore al 1° luglio 2016, firmato in data 23.6.2016 e aggiornato in data 7 settembre 2017.

La revisione del Contratto di 2° Livello ha consentito l'introduzione di importanti innovazioni, in particolare nella conciliazione lavoro-famiglia e sulle pari opportunità, riservando particolare attenzione al personale con figli minori (concessione di part time fino al compimento del 14° anno), al personale con handicap o con situazioni familiari che presentano tale casistica.

Si è dato inoltre un importante impulso al welfare aziendale a sostegno dei collaboratori ed è stata introdotta una misura di accompagnamento generazionale, permettendo ai colleghi over 60 ed ai dipendenti a 5 anni dalla pensione di fruire di contratto di lavoro part time.

L'applicazione del nuovo Contratto di 2° Livello ha favorito l'utilizzo di contratti di lavoro part time, portando a fine 2017 al 22,80% la percentuale dei collaboratori che ne fruiscono, consentendo una migliore conciliazione tra lavoro e vita privata.

La chiusura positiva dell'esercizio 2017 ha consentito di prevedere l'erogazione del premio aziendale e la reintroduzione di un sistema incentivante, ma soprattutto ha concretizzato la possibilità di allargare a tutti i collaboratori la facoltà di accedere al piano di welfare aziendale con i vantaggi connessi in termini di ottimizzazione delle disponibilità.

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



Tabella 31 - Rientro dopo il congedo parentale

Rientro dopo il congedo parentale	2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno richiesto il congedo ²⁷	33	2	35	44	3	47
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il termine del congedo ²⁸	11	2	13	18	3	21
Tasso di rientro dal congedo	33%	100%	37%	41%	100%	45%
Numero di soggetti che hanno richiesto il congedo e sono trascorsi 12 mesi dal rientro	18	3	21	18	3	21
Numero di dipendenti che trascorsi 12 mesi dal termine del congedo sono ancora occupati	18	3	21	18	3	21
Tasso di mantenimento a 12 mesi dei dipendenti tornati al lavoro	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Inoltre, da concessione aziendale il dipendente può chiedere un'aspettativa fino al compimento del 3° anno del bambino, circa l'85% dei dipendenti ne fa richiesta e ne usufruisce almeno in parte.

Da evidenziare positivamente il fatto che negli ultimi 5 anni (2013-2017) sono stati registrati solo 3 casi di collaboratori (2 femmine, 1 maschio) che al termine dell'aspettativa non retribuita al compimento del 3° anno di età da parte del bambino, non sono rientrati. Ciò è particolarmente significativo, considerato che nel quinquennio sono state rilevate 183 maternità e 3 paternità (equivalente ad un tasso del 1,61%).

La crescita professionale è al centro di temi "*materia*" sia per i dipendenti sia per il Gruppo. Infatti, grande attenzione viene riservata alla formazione continua e all'aggiornamento professionale attraverso lo sviluppo di iniziative che rafforzano le conoscenze tecniche e competenze manageriali dei propri dipendenti.

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

Un'unità dedicata all'interno dell'unità Sviluppo del Personale (Academy) è preposta al coordinamento della formazione, assicurando il soddisfacimento dei fabbisogni formativi del personale assunto o in organico attraverso percorsi di addestramento, apprendimento e specializzazione, erogati anche con cofinanziamenti dell'ente "Fondo Banche Assicurazioni".

I percorsi formativi sono sviluppati coerentemente con le esigenze e le strategie aziendali tenendo anche conto di quanto richiesto dalle disposizioni applicabili. A tal fine l'Academy si avvale del supporto delle funzioni competenti per l'individuazione delle aree tematiche della formazione, oltre che della funzione di controllo della conformità, ove rilevante.

La formazione avviene regolarmente e, se necessario, sulla base di specifiche esigenze; viene offerta secondo le necessità, per esempio a tutto il personale della Capogruppo, a unità operative specifiche o a un particolare individuo, attraverso corsi tenuti da consulenti esterni o accedendo a formazione esterna, ma anche attraverso formazione "on the job" ovvero tirocini presso unità specialistiche. Inoltre, molti percorsi formativi specialistici (in ambito credito, finanza, ecc.) sono tenuti da personale interno (Formatori interni), per garantire una formazione sempre più vicina alle esigenze aziendali, tenendo conto della specifica realtà bancaria. I formatori interni a loro volta partecipano nel continuo a percorsi mirati "*Train the Trainer*", in modo da poter sviluppare tali competenze e poter svolgere un ruolo chiave nella formazione aziendale.

²⁷ Per le donne è stato considerato solo il congedo parentale richiesto dopo il congedo di maternità.

²⁸ Per il 2017 non sono stati considerati i congedi che terminano nel 2018.



La formazione avviene su base continua in modo da interessare tutte le modifiche pertinenti, sia per quanto riguarda la normativa, sia per quanto riguarda la politica commerciale e i nuovi prodotti/servizi; inoltre mira a garantire l'acquisizione di competenze relazionali. A conclusione della formazione i risultati vengono valutati attraverso differenti strumenti, quali ad esempio test, case study, simulazioni, etc., fermo restando il rispetto di quanto previsto dalla normativa con specifico riferimento a taluni corsi di formazione.

Le attività programmate dalla Formazione nel biennio 2016-2017 sono state sviluppate con l'obiettivo di supportare le persone a gestire i cambiamenti interni ed esterni al Gruppo.

L'offerta formativa complessiva a disposizione di ogni dipendente consta di oltre 20 materie tra corsi e programmi di formazione e viene costantemente aggiornata rispetto all'evoluzione delle professioni, dei ruoli delle persone e dello scenario esterno.

Per supportare la formazione dei dipendenti, assume un ruolo centrale la sede "Sparkasse Academy", inaugurata nel 2010, ossia il moderno centro di formazione e aggiornamento professionale che oltre alla Capogruppo può essere affittato a terzi per manifestazioni/convegni.

La sede "Sparkasse Academy" dispone di una grande sala con una capienza di 143 posti a sedere e di una sala più piccola, con 69 posti a sedere: all'occorrenza le due sale possono essere unificate per arrivare ad una capienza complessiva di 300 persone. Questi spazi sono tra l'altro dotati di videowall, locale regia e cabina per traduttori simultanei. Il centro di formazione può inoltre contare su altre tre aule con capienza tra i 15 e i 38 posti, a seconda delle necessità.

La struttura presenta, in generale, una notevole flessibilità nella disposizione della platea con tavoli modulabili per le diverse esigenze organizzative. Inoltre, sono presenti all'interno dell'Academy spazi, come il guardaroba, il bar, il lounge e una sala per eventi e catering, utili agli incontri e al miglioramento del dialogo e del confronto per i dipendenti ma anche per i clienti e i cittadini.

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

Tabella 32 - Numero di ore dedicate alla formazione suddivise per qualifica

Qualifica	2017			2016		
	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	496	127	622	384	158	542
Quadri Direttivi	18.598	7.915	26.512	20.641	7.885	28.526
Aree professionali	15.718	20.290	36.008	11.036	14.964	26.000
Totale	34.811	28.331	63.142	32.061	23.007	55.067



Tabella 33 - Numero di partecipazioni alla formazione suddivise per qualifica²⁹

Qualifica	2017			2016		
	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	93	16	109	56	12	68
Quadri Direttivi	3.609	1.522	5.131	3.378	1.324	4.702
Aree professionali	2.308	3.592	5.900	1.767	2.621	4.388
Totale	6.010	5.130	11.140	5.201	3.957	9.158

Tabella 34 - Ore di formazione medie per partecipante e ore di formazione medie per dipendente suddivise per qualifica

Qualifica	2017						2016					
	Ore medie per partecipante			Ore medie per dipendenti ³⁰			Ore medie per partecipante			Ore medie per dipendenti		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	5,33	7,91	5,71	17,70	31,63	19,44	6,85	13,17	7,96	13,70	31,60	16,41
Quadri Direttivi	5,15	5,20	5,17	54,38	53,84	54,22	6,11	5,96	6,07	61,99	56,73	60,44
Aree professionali	6,81	5,65	6,10	59,54	41,92	48,14	6,25	5,71	5,93	41,80	31,50	35,18
Totale	5,79	5,52	5,67	54,91	44,62	49,76	6,16	5,81	6,01	51,30	37,17	44,27

Nel corso del 2017, sono state erogate complessivamente 63.142 ore di formazione, incrementate di circa 8.000 ore rispetto al 2016. Tale incremento è anche riconducibile al maggior numero dei partecipanti registrato nel 2017 pari a 11.140 (0,98% Dirigenti, 46,06% Quadri direttivi, 52,96% Aree professionali), rispetto a 9.158 nel 2016. Inoltre, il fabbisogno formativo è cresciuto nel 2017 anche per le novità normative (Mifid II, ecc.) introdotte e per nuovi corsi nelle aree comportamentali, erogati ai dipendenti in seguito al progetto sui "Piani individuali di sviluppo professionale".

Le ore medie di formazione erogate per dipendente ammontano a 49,76 (44,27 nel 2016).

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

²⁹ Si specifica che nella presente tabella il numero dei partecipanti è determinato dalle effettive partecipazioni di ogni singola persona (se un soggetto frequenta 3 corsi, in questa tabella sarà conteggiato 3 volte).

³⁰ Il dato è determinato facendo riferimento al numero di dipendenti in servizio.



Tabella 35 - Programmi/Corsi per la gestione delle competenze

Programma/Corso		Programma/Corso	Tipologia	Destinatari	Numero di dipendenti beneficiari nel periodo
N°	Titolo				
1	Finanza 2	<i>Sviluppare ed approfondire le conoscenze specialistiche in ambito finanza</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Consulenti Personal Banking, Direttori, ecc.)	52
2	MIFID 60	<i>Fornire una formazione specifica nelle materie individuate al punto 18 degli orientamenti ESMA</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Consulenti Personal Banking, Direttori, ecc.)	19
3	MIFID 7,5	<i>Fornire aggiornamento normativo ai certificati MIFID 2</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Consulenti Personal Banking, Direttori, Consulenti Private, ecc.)	275
4	Crediti 1	<i>Formare sulle nozioni di base del credito e dei prodotti basilari (corso propedeutico al successivo Credito 2)</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.)	115
5	Crediti 2	<i>Sviluppare ed approfondire le conoscenze specialistiche in ambito crediti</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Consulenti Imprese, Direttori, ecc.)	38
6	Crediti vari	<i>Fornire la formazione richiesta in ambiti specifici (credito immobiliare al consumo, ecc.)</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.)	14
7	AIRB	<i>Illustrare il progetto AIRB e fornire una guida per i QUESTIONARI QUALITATIVI</i>	Formazione interna	Direzione Generale	35
8	Train the trainer	<i>Costruire una squadra di formatori interni con le relative competenze per erogare formazione ai colleghi</i>	Formazione interna	Formatori interni	18
9	Efa Mantenimento	<i>Assicurare la certificazione EFA come previsto dalla normativa</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Consulenti Private e Personal)	52
10	IVASS	<i>Percorsi differenziati tra le 60 ore (nuove certificazioni) e le 30 ore (mantenimento annuale)</i>	Formazione interna	Rete di vendita (tutti)	621
11	Antiriciclaggio	<i>Fornire una panoramica sugli obblighi previsti dalla normativa, in particolare per i colleghi della Rete</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	695
12	E-learning	<i>Corsi specifici on line su ambiti trasversali (Trasparenza, Direttiva Mutui, ecc.)</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	1167
13	Sicurezza sul lavoro	<i>Corsi di primo soccorso, anti incendio rischio base e relativi aggiornamenti come previsto dalla normativa</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale	545
14	Assessment school	<i>Costruire una squadra di assessor interni con le relative competenze per progetto di assessment</i>	Formazione interna	Assessor interni	10
15	Traning on The job	<i>Formazione on the job erogata a richiesta</i>	Formazione interna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale (Addetti, ecc.)	12
16	Offerta fuori sede	<i>Assicurare la formazione continua ed obbligatoria come previsto dalla normativa</i>	Formazione interna	Consulenti Private	5



Programma/Corso		Programma/Corso	Tipologia	Destinatari	Numero di dipendenti beneficiari nel periodo
N°	Titolo				
17	Alta direzione	<i>Pillole informative per formazione manageriale</i>	Formazione esterna	Direzione Generale	5
18	Corsi Post Assessment	<i>Sviluppare le aree di miglioramento in ambito comportamentale secondo i piani individuali di sviluppo professionale post assessment</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, ecc.), Direzione Generale (Addetti, ecc.)	195
19	Guardare Avanti	<i>Illustrare il nuovo progetto a piano operativo e relativi strumenti tecnologici</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, direttori, ecc.)	620
20	Normativa	<i>Formazione edilizia abitativa, Legge finanziaria, D. Lgs. 231/2001, rischi operativi</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, direttori, ecc.) e Direzione Generale	213
21	Procedure informatiche	<i>Unica Campaign Management, mega, Designer base e avanzato, Nuova vendita, Progetto Global Risk Control</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, direttori, ecc.) e Direzione Generale	230
22	Talenti	<i>Fornire una formazione specialistica in ambito leadership e management, in un percorso mirato per alti potenziali</i>	Formazione esterna	Rete di vendita (Addetti, Consulenti Banking, direttori, ecc.) e Direzione Generale	13

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 attività svolte 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.

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

La valutazione della prestazione lavorativa di ciascuna risorsa impiegata all'interno del Gruppo è considerata un momento fondamentale per lo sviluppo e per la crescita della risorsa stessa, in quanto possono emergere particolari fabbisogni formativi e consente ad ogni risorsa di arricchire il proprio bagaglio lavorativo, anche attraverso la mobilità funzionale all'interno dell'organizzazione aziendale.

Inoltre, la risorsa può essere proposta per particolari percorsi formativi mirati, come avvenuto nel 2017, anno in cui è stata data attuazione ai progetti "Piani individuali di sviluppo professionale" e "Progetto Talenti", avviati nel corso del 2016. Si è trattato di due importanti e innovativi progetti finalizzati a valorizzare e motivare i collaboratori con potenziale, costruire percorsi formativi mirati per ruolo, creando una nuova cultura aziendale di crescita professionale e partecipazione al successo dell'azienda.

Relativamente al primo progetto, la Capogruppo ha condotto un *assessment* interno di primo livello, coinvolgendo oltre 360 risorse, per ciascuna delle quali sono state definite iniziative formative mirate ed esperienze gestionali, nell'ottica di favorire lo sviluppo del personale e la crescita interna.

In merito al secondo progetto, che ha seguito temporalmente il primo, è stato condotto un *assessment* di secondo livello che ha permesso alla Capogruppo di identificare un numero ristretto di eccellenze (13 talenti), disposte ad impegnarsi su progetti ed attività trasversali, al fine di sviluppare le loro capacità manageriali nell'ottica di poter ricoprire in futuro ruoli di responsabilità in posizioni chiave.

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.



A tal fine sono stati definiti e contrattualizzati con le OO.SS., in particolare per la Rete di Vendita, dei “percorsi di carriera” che consentono di ottenere tale obiettivo, accompagnando le risorse individuate attraverso le modalità sopra descritte, con un piano di sviluppo opportunamente tarato nei contenuti e nella tempistica.

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 36 – Numero e percentuale di dipendenti valutati

Qualifica	2017 (numeri) ³¹			2016 (numeri) ³²			2017 (%)		2016 (%)	
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	M	F
Dirigenti	5	2	7	11	2	13	71%	29%	85%	15%
Quadri Direttivi	305	123	428	326	125	451	71%	29%	72%	28%
Aree professionali	234	380	614	242	387	629	38%	62%	38%	62%
Totale	544	505	1.049	579	514	1.093	52%	48%	53%	47%

Tabella 37 – Percentuale di avanzamenti di carriera

Qualifica	2017 (numeri)			2016 (numeri)		
	M	F	TOT	M	F	TOT
Da quadri direttivi a dirigenti	0,6%	0,0%	0,4%	0,9%	0,7%	0,8%
Tra quadri direttivi	1,8%	2,7%	2,0%	3,3%	1,4%	2,8%
Da aree professionali a quadri direttivi	2,7%	0,4%	1,2%	2,3%	0,4%	1,1%
Tra aree professionali	13,7%	7,7%	9,8%	10,2%	4,8%	6,8%
Totale	8,1%	6,8%	7,4%	7,5%	4,5%	6,0%

La crescita delle risorse avviene di norma in seguito all’inserimento in percorsi di carriera, nei quali i dipendenti vengono accompagnati attraverso formazione “on the job”, ottenendo man mano un inquadramento superiore in linea alla figura professionale assegnata.

Inoltre, si rileva che nel 2017 è incrementata la percentuale di avanzamenti di carriera per il personale femminile e nelle aree professionali.

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.

³¹ Per il 2017 sono state considerate le schede con data 01/04/2016 (anno riferimento 2016);

³² Per il 2016 sono state considerate le schede con data 13/04/2015 (anno riferimento 2015).



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

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

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

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

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

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

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

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

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



Pertanto, il personale addetto alla salute e sicurezza, individuato ai fini del D.Lgs. 81/2008, è rappresentato: dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), dall'Addetto al Servizio Prevenzione e Protezione (ASPP), dal Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e dal Medico Competente.

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 38 - 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.	392	368	260
Sparim S.p.A.	3	3	2
TOTALE	395	371	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. Solo nel 2017 sono state svolte circa 192 ore di formazione con un totale di 404 Discenti.

Per quanto concerne l'attività svolta nel 2017 dal Servizio di Prevenzione e Protezione della Capogruppo, lo stesso può essere così schematizzato:

- aggiornamento degli elenchi del personale esposto a rischio sul lavoro con relativa definizione del piano di controllo sanitario anche per le grandi sedi distaccate;
- collaborazione con Academy, RLS, Medico Competente, Consulenti e per le quali sono da considerare anche le attività di Docenza-Codocenza-Tutoraggio della formazione obbligatoria per tutte le Società collegate alla Cassa di Risparmio ed ancora a carico del S.P.P.;
- supporto ad Academy nella gestione degli elenchi del personale da formare in materia di Salute e sicurezza sul lavoro, Primo soccorso ed antincendio;
- ulteriori indagini e relative valutazioni riguardanti nuovi e vecchi rischi per la salute e sicurezza sul lavoro dei collaboratori e dei clienti presenti sui ns. posti di lavoro, anche in collaborazione col Medico competente (ergonomia del lavoro, stress lavoro correlato e rischi collegati alle differenze di genere ed all'età, rischio elettromog, microclima, rischio gas Radon, rischi ambientali, rischi fisici, rapina, rischio sismico, donne in gravidanza, rischio fumo e sigarette elettroniche, ecc.) ed anche con l'ausilio di Consulenti-esperti esterni;
- organizzazione della "Riunione Periodica annuale" e relativa pianificazione delle attività consultative da svolgere in collaborazione con il Medico Competente e gli RLS del Gruppo per gli incontri di consultazione e formazione;
- fornitura e/o integrazione di materiale sanitario di Primo soccorso (Valigette e/o altro materiale) e/o per la relativa formazione del personale incaricato;
- aggiornamento delle procedure d'emergenza – Piano delle emergenze (sanitario, antincendio e per l'evacuazione);
- supporto ai tecnici SPARIM per l'espletamento degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, verifiche periodiche obbligatorie;
- supporto a SPARIM 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 alla Capogruppo nella gestione elettronica dell'elenco aggiornato dei Referenti alla Sicurezza Fisica oltre a quello relativo agli incaricati all'Antincendio ed al Primo Soccorso;
- fornitura ed integrazione di materiale antincendio necessario alla formazione dei relativi incaricati;
- fornitura e consegna di DPI (guanti, mascherine, ecc.) utilizzati dai Colleghi in interventi di archiviazione-smaltimento documenti e nelle esercitazioni di gestione delle emergenze;



- supporto nella valutazione del Rischio Radon in varie Sedi operative con la fornitura ed installazione dei relativi rivelatori e per l'ausilio di Tecnici e laboratori specializzati in materia;
- attività Formative 2017 del S.P.P. in materia di salute e sicurezza svolte in aula in Academy e in altre ns. sedi operative della Capogruppo con propri Docenti in possesso di tutti i requisiti richiesti dalle recenti disposizioni di legge.

Ciò premesso, varie attività per l'aggiornamento/implementazione del sistema di gestione della sicurezza e del relativo MANUALE-REGOLAMENTO DEL SGSL 2017 che è stato appositamente rivisto e presentato nella Riunione Periodica del 13.12.2017 anche al fine della certificazione di appositi enti terzi accreditati sulla base dello BS-OHSAS 18001. Considerato che detto ultimo standard normativo verrà superato dall'imminente ISO 45001, il Gruppo è in attesa dei dettagli di dette disposizioni gestionali per adeguare il Sistema ed avviare le relative procedure di certificazione.

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

Tabella 39 - Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, numero di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero di decessi suddivisi per genere

Indicatori	2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale giorni lavorati nel periodo ³³	112.076	127.447	239.523	156.911	159.833	316.744
Totale ore lavorate nel periodo ³⁴	764.563	953.823	1.718.386	1.054.187	1.196.513	2.250.700
Tipologie di infortuni						
<i>N° Incidenti mortali</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Incidente fatale</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Incidente non - fatale in itinere</i>	5	4	9	8	7	15
<i>Incidente non - fatale durante il lavoro</i>	0	0	0	2	1	3
Totale Numero di infortuni³⁵	5	4	9	10	8	18
Tasso d'infortunio (TI)	1,31	0,84	1,05	1,90	1,34	1,60
Numero di malattie professionali	0	0	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP)	0	0	0	0	0	0
Numero totale delle giornate di lavoro perse³⁶	166	81	247	53	223	276
Indice di gravità (IG)	43,42	16,98	28,74	10,06	37,27	24,53
Totale numero di giorni di assenza nel periodo³⁷	166	81	247	53	223	276
Tasso di assenteismo (TA)	296,23	127,11	206,24	67,56	279,04	174,27

³³ I dati sono stati dedotti da quelli presentati ad ABI per le verifiche sullo Stress Lavoro Correlato (anno 2016) e si basano sul calcolo dei lavoratori di cui all'Art. 2 del Testo Unico per la salute e sicurezza sul lavoro D.lgs.81/2008

³⁴ I dati sono stati dedotti da quelli presentati ad ABI per le verifiche sullo Stress Lavoro Correlato (anno 2016) e si basano sul calcolo dei lavoratori di cui all'Art. 2 del Testo Unico per la salute e sicurezza sul lavoro D.lgs.81/2008

³⁵ Il numero degli infortuni e i relativi dettagli vengono dedotti dal ns. Registro infortuni e detti dati possono discordarsi da quelli di INAIL che può non riconoscere tutti gli infortuni

³⁶ Il numero delle giornate perse relative agli infortuni vengono riportate nel ns. Registro infortuni e dette giornate coincidono con i giorni di assenza nel periodo ma possono discostarsi dai dati INAIL.

³⁷ Il numero delle giornate perse relative agli infortuni vengono riportate nel ns. Registro infortuni e dette giornate coincidono con i giorni di assenza nel periodo ma possono discostarsi dai dati INAIL.



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

Indicatori	2017				2016			
	Sede Centrale	Filiali Trentino Alto Adige	Filiali Altre	Totale	Sede Centrale	Filiali Trentino Alto Adige	Filiali Altre	Totale
Totale giorni lavorati nel periodo ³⁸	82.596	113.830	43.097	239.523	116.640	144.791	55.313	316.744
Totale ore lavorate nel periodo ³⁹	590.096	814.360	313.930	1.718.386	825.364	1.026.617	398.718	2.250.700
Tipologie di infortuni								
<i>N° Incidenti mortali</i>	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Incidente fatale</i>	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Incidente non - fatale in itinere</i>	3	4	2	9	8	3	4	15
<i>Incidente non - fatale durante il lavoro</i>	0	0	0	0	2	1	0	3
Totale Numero di infortuni⁴⁰	3	4	2	9	10	4	4	18
Tasso d'infortunio (TI)⁴¹	1,02	0,98	1,27	1,05	2,42	0,78	2,01	1,60
Numero di malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di malattie professionali (TMP)	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero totale delle giornate di lavoro perse⁴²	141	38	68	247	134	102	40	276
Indice di gravità (IG)	47,79	9,33	43,32	28,75	32,47	19,87	20,06	24,52
Totale numero di giorni di assenza nel periodo⁴³	141	38	68	247	134	102	40	276
Tasso di assenteismo (TA)	341,42	66,77	315,57	206,24	229,77	140,89	144,63	174,27

La totale assenza di infortuni nei specifici luoghi di lavoro del Gruppo registrata nel 2017, rispetto i n. 2 del 2016 ed i n. 6 infortuni nei luoghi di lavoro dell'anno precedente evidenziano un trend importante le cui concause sono da attribuire alla maggiore attenzione dei dipendenti e probabilmente conseguente ad una formazione mirata ed efficace.

La gestione del rapporto di lavoro, sotto ogni profilo, è strutturata in modo da garantire il rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, sulla base di quanto previsto dal Codice Etico, al fine di assicurare un ambiente caratterizzato da un'integrità etica e da una forte sensibilità al controllo tali da

³⁸ I dati sono stati dedotti da quelli presentati ad ABI per le verifiche sullo Stress Lavoro Correlato (anno 2016) e si basano sul calcolo dei lavoratori di cui all'Art. 2 del Testo Unico per la salute e sicurezza sul lavoro D.lgs.81/2008

³⁹ I dati sono stati dedotti da quelli presentati ad ABI per le verifiche sullo Stress Lavoro Correlato (anno 2016) e si basano sul calcolo dei lavoratori di cui all'Art. 2 del Testo Unico per la salute e sicurezza sul lavoro D.lgs.81/2008

⁴⁰ Il numero degli infortuni e i relativi dettagli vengono dedotti dal ns. Registro infortuni e detti dati possono discordarsi da quelli di INAIL che può non riconoscere tutti gli infortuni

⁴¹ Il numero degli infortuni e i relativi dettagli vengono dedotti dal ns. Registro infortuni e detti dati possono discordarsi da quelli di INAIL che può non riconoscere tutti gli infortuni

⁴² Il numero delle giornate perse relative agli infortuni vengono riportate nel ns. Registro infortuni e dette giornate coincidono con i giorni di assenza nel periodo ma possono discostarsi dai dati INAIL

⁴³ Il numero delle giornate perse relative agli infortuni vengono riportate nel ns. Registro infortuni e dette giornate coincidono con i giorni di assenza nel periodo ma possono discostarsi dai dati INAIL



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 “*materia*” che definiscono il profilo del Gruppo, quali: affidabilità, collaborazione, rispetto per i clienti, i dipendenti e la collettività, responsabilità verso l'interno e l'esterno e rendicontazione intesa come strumento di trasparenza.

Nel corso del biennio 2016-2017 non risultano segnalate violazioni del Codice Etico per ragioni di discriminazione e/o disparità di genere e sono assenti comportamenti antisindacali.

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

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

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

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

Si sottolinea ancora una volta quanto sia stato svolto nel 2017 sia per quanto concerne la gestione delle emergenze, nell'ambito della formazione sviluppando la crescita di Docenti interni e del coinvolgimento delle persone nel sistema di controllo interno di tutte le criticità.

Il numero assai limitato degli infortuni sul lavoro (nessuno nei luoghi di lavoro) è conseguente ad una partecipazione maggiormente propositiva dei lavoratori e ad un'analisi anche dei rischi legati all'organizzazione del lavoro e alla gestione del contesto e del contenuto lavorativo (collegati soprattutto allo stress lavoro correlato, ai disagi lavorativi legati al cambiamento ed all'età), e di quanto la Capogruppo stia investendo già nel progettare e quindi realizzare le filiali del futuro.

La Capogruppo ha definito il progetto “GUARDARE AVANTI” con la finalità di accrescere la sensibilizzazione dei collaboratori in merito al clima di lavoro ed alla loro crescita professionale e/o lavorativa necessaria per garantire livelli diffusi di benessere, ergonomia ed un costante miglioramento.

Si specifica che il programma di sorveglianza sanitaria (Visite mediche preventive periodiche) riguarda i lavoratori esposti a rischi “tabellati” o semplicemente che la loro mansione è inserita nel protocollo sanitario di tutela, cioè tali da comportare la sorveglianza sanitaria obbligatoria e che tale programma di sorveglianza sanitaria risulta non solo in linea con l'obbligatorietà normativa ma anche sostenibile e coerente con i rischi presenti nell'attività bancaria.



A quanto sopra 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.

Insieme alle attività di routine inerenti alla salute e sicurezza sul lavoro (Rif.: valutazione dei rischi, sorveglianza sanitaria, formazione ed informazione, procedure d'emergenza, DPI e materiali sanitari, ecc.) nell'autunno 2017 è stato completato il nuovo MANUALE-REGOLAMENTO SGSL della Capogruppo e delle altre Società ad essa collegate secondo la nuova normativa BS-OHSAS18001 in attesa della promulgazione definitiva dei nuovi standard normativi internazionali: ISO 45001.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione della Capogruppo intende procedere alla certificazione del proprio sistema di gestione della sicurezza sul lavoro della Direzione Generale e della Filiale Point 12.

Tutte le società del Gruppo osservano puntualmente i diritti e le libertà sindacali, sia per quanto riguarda le organizzazioni sindacali (aziendali e territoriali) sia per quanto riguarda i singoli dipendenti.

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.

L'obiettivo del Gruppo è quello di individuare attraverso momenti di confronto con il sindacato soluzioni che tutelino il complesso delle risorse impiegate all'interno del Gruppo, sia sotto il profilo occupazionale che professionale ed economico.

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

Tabella 42 - Dipendenti iscritti ai sindacati

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

Tabella 43 - Assenze per motivi sindacali

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

Come ogni anno, il Gruppo per consolidare il rapporto con i proprio dipendenti ha organizzato l'"incontro di fine anno" a dicembre 2017. Grande successo, atmosfera festosa e spirito eccellente tra i collaboratori in occasione del tradizionale incontro di fine anno, svoltosi al Palarotari a Mezzocorona, con il motto "Obiettivo Eccellenza".

Il meeting, al quale hanno partecipato circa 900 collaboratori, mai così tanti negli ultimi tre anni, ha visto gli interventi dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale Nicola Calabrò, nonché i saluti del



Presidente della Capogruppo, Gerhard Brandstätter, e del suo Vice Carlo Costa, ai quali si è aggiunto il Presidente della Fondazione Cassa di Risparmio, Konrad Bergmeister, con un videomessaggio.

Presenti all'incontro, oltre ai membri del Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale, anche il Past-President della Fondazione, Karl-Franz Pichler. I vertici della Capogruppo, hanno ringraziato tutti i collaboratori per lo straordinario impegno dimostrato nel 2017.



6. Fornitori

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.

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

La scelta dei fornitori, disciplinata attraverso procedure chiare, certe e non discriminatorie, avviene sulla base dei risultati rivenienti da specifici accertamenti volti a formulare un giudizio di affidabilità dei fornitori in termini di professionalità, di correttezza e di puntualità nell'adempimento degli impegni assunti sia precedentemente presso la Banca che presso altre società. In tale ambito, la Capogruppo verifica la presenza di eventuali conflitti di interesse fra l'azienda ed il fornitore e, accerta le capacità professionali e le esperienze acquisite dalle risorse umane utilizzate nelle forniture di beni e servizi anche consulenziali nonché la struttura dei fornitori costituiti in società per quanto attiene l'organizzazione, i controlli, la capacità di assicurare nel continuo gli obblighi e gli impegni assunti dalle stesse società nel rispetto delle disposizioni di legge e, in particolare, di quelle in materia di sicurezza del lavoro.

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 importanti⁴⁴ 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

⁴⁴ 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.



quali possono essere apportate modifiche all'accordo; la durata dell'accordo e le modalità di rinnovo nonché gli impegni reciproci connessi con l'interruzione del rapporto;

- i livelli di servizio assicurati in caso di emergenza e le soluzioni di continuità compatibili con le esigenze aziendali e coerenti con le prescrizioni dell'Autorità di vigilanza. Sono altresì stabilite le modalità di partecipazione, diretta o per il tramite di comitati utente, alle verifiche dei piani di continuità operativa dei fornitori. Sono inoltre previste clausole risolutive espresse che consentano alle Entità del gruppo di porre termine all'accordo di esternalizzazione in presenza di eventi che possano compromettere la capacità del fornitore di garantire il servizio oppure quando si verifichi il mancato rispetto del livello di servizio concordato;
- il fornitore di servizi:
 - a. dispone della competenza, della capacità e delle autorizzazioni richieste dalla legge per esercitare, in maniera professionale e affidabile, le funzioni esternalizzate;
 - b. informa l'Entità del Gruppo di qualsiasi evento che potrebbe incidere sulla sua capacità di svolgere le funzioni esternalizzate in maniera efficace e in conformità con la normativa vigente; in particolare, comunica tempestivamente il verificarsi di incidenti di sicurezza, anche al fine di consentire la pronta attivazione delle relative procedure di gestione o di emergenza;
 - c. garantisce la sicurezza delle informazioni relative all'attività del Gruppo, sotto l'aspetto della disponibilità, integrità e riservatezza; in quest'ambito, assicura il rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali;
- l'Entità del Gruppo:
 - a. conserva la competenza richiesta per controllare efficacemente le funzioni esternalizzate e per gestire i rischi connessi con l'esternalizzazione, inclusi quelli derivanti da potenziali conflitti di interessi del fornitore di servizi; in tale ambito, individua, all'interno della propria organizzazione, un responsabile del controllo delle singole funzioni esternalizzate dotato di adeguati requisiti di professionalità ("referente per le attività esternalizzate");
 - b. acquisisce i piani di continuità operativa del fornitore di servizi o dispone di informazioni adeguate, al fine di valutare la qualità delle misure previste e di integrarle con le soluzioni di continuità realizzate all'interno;
- la Capogruppo, i suoi soggetti incaricati della revisione legale dei conti e le Autorità di vigilanza hanno effettivo accesso ai dati relativi alle attività esternalizzate e ai locali in cui opera il fornitore di servizi. Il diritto di accesso per l'Autorità di vigilanza risulta espressamente nel contratto, senza oneri aggiuntivi per la Capogruppo;
- 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 2017 ha intrattenuto rapporti con 1.450 fornitori (circa il 2% in meno rispetto al 2016). L'ammontare complessivo delle spese per i fornitori sostenute dal Gruppo nel 2017 è pari a **46.828.183** euro (circa il 9% in meno rispetto al 2016).



Di tale ammontare di seguito di forniscono analisi dettagliate per un totale di 45.900.922 euro in quanto per le voci rimanenti non è disponibile un grado di dettaglio sufficiente⁴⁵. 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 44 Distribuzione spese relative ai fornitori per settore merceologico

Settori merceologici (in valori euro)	2017	Percentuale 2017	2016	Percentuale 2016
Sistemi Informativi	20.392.143	43,5%	19.580.390	38,0%
Gestione Immobili	8.778.833	18,7%	10.317.824	20,0%
Servizi Professionali e consulenze	7.824.874	16,7%	12.012.018	23,3%
Economale e Trasporti	2.586.737	5,5%	3.088.179	6,0%
Sicurezza e assicurazioni	1.975.564	4,2%	2.096.889	4,1%
Pubblicità eventi e sponsorizzazioni	3.122.008	6,7%	2.309.611	4,5%
Cancelleria	162.352	0,3%	172.334	0,3%
Germania (sede Monaco)	665.084	1,4%	629.091	1,2%
SPK Immobilien + Raetia + Fanes	262.177	0,6%	158.704	0,3%
Altre Spese	1.058.411	2,3%	1.151.396	2,2%
Totale	46.828.183	100%	51.516.436	100,0%

*Dati gestionali in termini costo (iva esclusa)

Di facile intuizione data la specifica attività del Gruppo concentrata nell'erogazione dei servizi bancari, emerge come nel corso del 2017 le voci spesa maggiormente rilevanti risultino essere relative ai "Sistemi informatici", "Gestione degli immobili" e "Servizi Professionali e Consulenze". Analogamente, nel 2016 le voci spesa maggiormente rilevanti sono state le medesime.

Si rammenta che la Capogruppo si avvale principalmente dei servizi forniti da Cedacri S.p.A. per il proprio sistema informativo aziendale. Cedacri è leader in Italia nei servizi informatici per tutto il mondo bancario, retail, private, corporate, virtuale e specializzato, e finanziario, SIM, SGR, istituzioni finanziarie. L'offerta di Cedacri è completa e plasmata sulle necessità delle diverse aziende di credito. Supporta, infatti, le banche territoriali e quelle di medie e grandi dimensioni, affiancando ai servizi informatici un supporto consulenziale specializzato sui processi organizzativi bancari. Oltre al full outsourcing, Cedacri ha esteso la sua proposta a soluzioni applicative, facility e desktop management, servizi di business process outsourcing, carte di pagamento e business information. Si specifica, inoltre, che la Capogruppo detiene una partecipazione di minoranza nel capitale di Cedacri S.p.A..

⁴⁵ 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.



Tabella 45 - Distribuzione territoriale dei fornitori

MACRO AREA GEOGRAFICA	REGIONE	Numero fornitori		Ammontare (in termini di costo iva esclusa)			
		2017	2016	2017	Percentuale su ammontare 2017	2016	Percentuale su ammontare 2016
Italia: Nord ovest	Piemonte	14	9	305.236	0,7%	232.979	0,5%
	Liguria	4	3	21.547	0,0%	10.085	0,0%
	Lombardia	188	170	7.857.975	16,8%	10.114.014	19,6%
Italia: Nord Est	Trentino Alto Adige	900	944	14.540.410	31,1%	14.512.377	28,2%
	di cui Bolzano	761	818	11.940.512	25,5%	12.618.651	24,5%
	Veneto	207	217	4.556.761	9,7%	3.065.786	6,0%
	Friuli Venezia Giulia	5	6	83.692	0,2%	84.743	0,2%
	Emilia Romagna	23	17	12.667.752	27,1%	12.880.264	25,0%
Italia: Centro	Marche	1	0	11.712	0,0%	-	0,0%
	Toscana	8	9	165.792	0,4%	180.348	0,4%
	Umbria	1	1	5.055	0,0%	3.749	0,0%
	Lazio	54	54	1.877.802	4,0%	4.633.816	9,0%
Italia Sud	Abruzzo	0	1	-	0,0%	126	0,0%
	Puglia	1	1	15.853	0,0%	15.853	0,0%
Italia: Isole	Sicilia	2	2	609.617	1,3%	319.088	0,6%
Germania	Monaco	nd	nd	665.084	1,4%	629.091	1,2%
Austria	Innsbruck	11	7	133.681	0,3%	136.056	0,3%
SPK Immobilien + Raetia + Fanes		nd	nd	262.177	0,6%	158.704	0,3%
Altro		31	36	3.048.036	6,5%	4.539.359	8,8%
Totale		1.450	1.477	46.828.183	100,0%	51.516.436	100,0%

Dalla tabella sopra illustrate emerge come il Gruppo nella gestione delle proprie relazioni con i fornitori, nel corso del 2017 abbia prediletto maggiormente fornitori locali e fornitori limitrofi. Il medesimo andamento è stato registrato anche nel corso del 2016. Non si registrano cambiamenti significativi relativi alla catena di fornitura nel corso del 2017.

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



7. Ambiente

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

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

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

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

Alla luce delle emergenze connesse all'inquinamento e ai cambiamenti climatici, l'ambiente rappresenta un tema ineludibile per il Gruppo nell'orientarsi verso un percorso socialmente responsabile.

Con il fine di ridurre il proprio impatto sull'ambiente, il Gruppo si impegna a:

- definire e attuare azioni che consentano la progressiva integrazione delle variabili ambientali nello svolgimento delle attività aziendali al fine di ridurre i danni ambientali;
- monitorare e ridurre le proprie emissioni attraverso politiche di efficienza energetica e l'uso di fonti rinnovabili, ottimizzando i consumi di energia e di materie prime;
- utilizzare adeguati sistemi di smaltimento dei rifiuti;
- promuovere l'eco-efficienza sensibilizzando i dipendenti, i clienti, ma anche i fornitori a prendere iniziative per ridurre il proprio impatto ambientale privilegiando quelli virtuosi e attenti alle questioni ambientali.

Date le caratteristiche peculiari di una società di servizi, il Gruppo ha identificato come "*material*" (rilevanti) gli aspetti legati all'impatto ambientale collegato al cambiamento climatico "**Climate Change**" e quindi ad un impegno di un utilizzo responsabile dell'energia e all'impiego delle materie prime. Pertanto, l'ottimizzazione dell'approvvigionamento di beni e dei consumi di energia rappresenta una priorità per il Gruppo.

A tal fine, per ciò che attiene agli impatti direttamente riconducibili all'esercizio delle proprie attività, negli ultimi anni il Gruppo è impegnato, a:

- ridurre i consumi di energia e di carta;
- rendere più efficiente la gestione dei rifiuti;
- migliorare la mobilità aziendale.

Il Gruppo data la natura dei suoi servizi e prodotti, annovera tra le materie prime principalmente la carta e i toner. Nel corso degli anni sono state attivate numerose iniziative al fine di impiegare le risorse in modo più efficace ed efficiente possibile. In particolare, per ridurre i propri impatti diretti sull'ambiente e, contemporaneamente avviare azioni di *cost saving*, nel corso del 2017, il Gruppo ha adottato un programma strategico per incentivare e diminuire drasticamente l'utilizzo di carta e toner, chiamato "*paperless*" che prevede l'implementazione di processi di lavoro improntati alla riduzione del consumo carta, reso possibile anche attraverso l'utilizzo della firma digitale⁴⁶ da parte dei clienti della Capogruppo

⁴⁶ 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.



che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta, determinando di fatto significativi vantaggi derivanti dalla dematerializzazione del cartaceo.

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).

Nella seguente tabella si riportano le informazioni relative alla quantità di carta acquistata (in Kg) all'anno e costo totale per anno e, la quantità di toner acquistati (numerosità) all'anno e costo totale per anno.

Tabella 46 - Materiali utilizzati rilevanti per il Gruppo

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

Nella seguente tabella si riportano le informazioni relative alla quantità di carta acquistata in (Kg) con certificazione Forest Stewardship Council (FSC), costo totale per anno e, la relativa percentuale sul totale della carta acquistata annualmente.

Tabella 47 - Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato

Quantità e costo e percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato						
Materia prima che deriva da materiali riciclati	31/12/2017			31/12/2016		
	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)	46.884	€ 36.805	63%	81.886	€ 70.265	100%

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

Il Gruppo si prefigge per i prossimi anni di diminuire anche le quantità di toner acquistati, che rimane bassa grazie al progetto “*paperless*” e all'accorpamento di alcune filiali e, sta valutando l'opzione di acquisto di carta riciclata.

Rimane costante l'impegno del Gruppo nell'acquisto di carta con certificazione Forest Stewardship Council (FSC) ma con una diminuzione di questa al 63% rispetto al totale della carta acquistata nel corso del 2016. Nel corso del 2017, al fine di ridurre i costi, il Gruppo si è avvalso in parte di materiale non certificato. Nel 2018 è stato pianificato di rivolgersi a fornitori che forniscano unicamente prodotto certificato.

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 2017 il Gruppo ha prodotto complessivamente circa 66.737 Kg di rifiuti, con un decremento dello 4,63% rispetto al 2016, di cui il 100% classificati come non pericolosi.

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

Tabella 48 - Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti

Rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti (in Kg)	31/12/2017	31/12/2016
Totale peso rifiuti non pericolosi:	66.736	69.975
Materiale uffici- rifiuti misti da costruzione e demolizione	22.000	25.830
Imballaggi misti	970	1.065
Apparecchiature elettroniche fuori uso	0	0
Pallet in legno	3.120	3.260
Schede elettroniche	0	0
Carta	34.521	34.003
Toner	6.125	5.817
Totale peso rifiuti pericolosi:	0	0
Tubi fluorescenti e altri tubi contenenti mercurio	0	0
Apparecchiature elettroniche (monitor)	0	0

Lo smaltimento delle singole categorie di rifiuti avviene secondo le modalità previste dalle leggi vigenti.

In generale si evince una diminuzione, anche se lieve, dei rifiuti prodotti e smaltiti da 69.975 del 2016 a 66.736 del 2017 (variazione di 3.239 Kg nel biennio), dovuta ad una riduzione, in particolare, dei rifiuti non pericolosi, quali:

- Materiale uffici – rifiuti misti da costruzione e demolizione (-14,8% nel 2017);
- Imballaggi misti (- 8,9% nel 2017);
- Pallet in legno (- 4,3% nel 2017).

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.

Inoltre, nell'intraprendere il percorso orientato alla sostenibilità ambientale, il Gruppo ha realizzato una serie di interventi, sia a livello strutturale che impiantistico, finalizzati alla riqualificazione energetica degli edifici di proprietà, attraverso interventi di efficientamento energetico che prevedono una progressiva adozione di apparecchiature e sistemi di illuminazione a basso consumo energetico.

Ogni filiale della Capogruppo è realizzata 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 49 - Consumo energetico interno al Gruppo⁴⁷

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

Uno dei principali impatti diretti delle istituzioni finanziarie è determinato dai viaggi d'affari, inclusi sia i viaggi per conto della società o l'utilizzo della flotta aziendale nonché, l'uso dei servizi di corriere. I viaggi d'affari comprendono gli spostamenti dei collaboratori per le visite alla clientela oltre che per misure di formazione e/o aggiornamento professionale.

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

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

A tal fine è stato calcolato:

- l'indice SCOPE 1, cioè la quantità di CO₂ relativa al consumo per il riscaldamento ed i carburanti;
- l'indice SCOPE 2, cioè la quantità di emissioni di CO₂ causata dall'utilizzo di energia elettrica.

Tabella 50 - Viaggi d'affari annuali in Km e relative emissioni per tipologia⁴⁸

⁴⁷ Le conversioni in GJ del gas naturale sono state effettuate tramite il supporto del convertitore fornito da Enea: http://www.stogit.it/it/servizi/strumenti/convertitore.html#top_breadcrumbs.

La conversione da kWh in GJ per le fonte rinnovabili di energia elettrica acquistate sono state calcolate con il supporto del convertitore: http://www.stogit.it/it/servizi/strumenti/convertitore.html#top_breadcrumbs.



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

Tabella 51 - Corriere per servizi della Capogruppo

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

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

Tabella 52 - Emissioni dirette di gas a effetto serra - SCOPE 1

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

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

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).

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. Per tale ragione nella presente Dichiarazione non finanziaria il tema dell'impiego delle risorse idriche non è stato trattato.

⁴⁸ Si specifica che si è fatto riferimento all'utilizzo delle auto aziendali, di quelle fornite ad uso promiscuo ai dipendenti del Gruppo e all'utilizzo delle autovetture private dei collaboratori per fini aziendali.



8. Collettività

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

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

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

L'attenzione alle tematiche sociali si evince sia dai temi "*material*" al centro dell'interesse interno ed esterno del Gruppo nonché, dalle numerose iniziative promosse negli anni con enti e associazioni tra le quali: ACRI, Gruppi di lavoro ABI. La Capogruppo è, inoltre, aderente a:

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

Le tabelle di seguito riportate illustrano le principali Associazioni in cui il Gruppo ha un ruolo attivo e le informazioni relative ai progetti intrapresi. Al riguardo si specifica che, in tale contesto, non rilevano le partecipazioni di natura finanziaria detenute dalle Entità del Gruppo.

Tabella 53 - Elenco Associazioni

Associazioni/Ente	2017			2016		
	Ruolo nella governance	Quota di Adesione Annuale (in euro)	Membership strategica per il Gruppo	Ruolo nella governance	Quota di Adesione Annuale (in euro)	Membership strategica per il Gruppo
ABI (Associazione Bancaria Italiana)	Comitato Esecutivo	129.410	SI	SI	141.125	SI
ACRI (Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio S.p.A.)	Collegio dei Revisori dei conti	29.141	SI	SI	23.764	SI

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

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



Tabella 54 - Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione

Contributi significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione (dati in euro)	2017	2016	Note
Contributi per investimenti, R&S e altre tipologie di contributi	210.035	269.547	rimborso spese formazione personale

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 2017, 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 sulla crescita del territorio.

Di seguito sono illustrate le sponsorizzazioni, che anche nel 2017, hanno visto il coinvolgimento da parte del Gruppo le quali, oltre a promuovere l'immagine e a rafforzare il legame con il territorio, rappresentano anche uno strumento che agevola l'avvio di nuove relazioni commerciali.

Grande attenzione è riservata alle relazioni con l'Università da parte del Gruppo. In particolare, l'Academy ha messo a disposizione dell'ateneo "Libera Università di Bolzano", per l'anno accademico 2017-18, una sala conferenze con una capienza di circa 150 persone, a titolo gratuito. La sala verrà utilizzata dalla Facoltà di Economia grazie alla sua posizione strategica. Inoltre, la Libera Università di Bolzano a sua volta supporterà la Capogruppo in diversi settori, tra cui nel campo della formazione e dell'aggiornamento professionale dei dipendenti e dello sviluppo del personale.

L'Amministratore Delegato e Direttore Generale della Cassa di Risparmio, Nicola Calabrò, sottolinea l'importanza di tale partnership strategica tra mondo Accademico e lavorativo: *"Siamo lieti di poter collaborare con l'Università, un'istituzione di grande importanza per l'Alto Adige. Ben volentieri mettiamo a disposizione della Libera Università di Bolzano la nostra Academy per le esigenze dell'ateneo. Come banca legata al territorio e alle sue istituzioni, vogliamo lanciare un segnale importante in tal senso"*, ed il Rettore Prof. Paolo Lugli afferma che è importante per la Libera Università di Bolzano *"intensificare i contatti e la collaborazione con il territorio. L'accordo con la Cassa di Risparmio di Bolzano va esattamente in questa direzione e crea le condizioni per future attività comuni nel campo della formazione e della ricerca, oltre che di un utilizzo ottimale delle strutture a disposizione delle due istituzioni"*.

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



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

Di grande attualità e interesse è stato anche l'incontro "Forum Altoatesino dell'Economia", l'evento economico di riferimento in Alto Adige che tutti gli anni permette di entrare in contatto e dialogare con business partner interessanti ed è la piattaforma ideale per liberi professionisti, imprenditori, manager e "decision makers" con la Sparkasse "Main Sponsor". Relatori internazionali hanno dato nuovi impulsi e idee per il futuro. Il tema dell'edizione 2017 è stato "La sfida digitale".

Inoltre, la Capogruppo si presenta anche come *banking partner* del network degli altoatesini all'estero "Südstern", volto a facilitare e promuovere la comunicazione e l'interazione fra altoatesini residenti all'estero e il mondo economico, sociale e culturale in Alto Adige, nonché come partner dell'Azienda di Soggiorno di Bolzano la quale promuove le sinergie tra le istituzioni, il mondo culturale e quello economico, elaborando progetti turistici e presentando al mondo esterno l'immagine della città.

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

Da anni la Cassa di Risparmio è un importante sponsor dell'HCB Alto Adige Foxes nell'hockey su ghiaccio e del calcio con FC Südtirol/Alto Adige, squadre al top a livello nazionale e internazionale. A partire dalla stagione 2016/2017 si è aggiunta la squadra femminile del Neruda Volley che costituisce un fiore all'occhiello degli sport di squadra femminile e, dalla stagione 2017/2018 l'AVS Alto Adige Südtirol, team di Volley maschile di Serie A2, la Pallamano Maschile Bressanone e la Trentino Volley, entrambe le squadre militano nel massimo campionato di A1. In campo femminile si è aggiunta il Basket Club Bolzano, squadra femminile che gioca in A2.

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

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

Anche nel 2017 è proseguita l'attiva collaborazione con "Assisport Alto Adige", con l'intento di aiutare e sostenere i giovani talenti altoatesini la Capogruppo è da oltre 15 anni partner ufficiale della Südtiroler Sporthilfe, l'associazione che ha assecondato finora più di 1.400 giovani talenti sportivi.

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

Altre sponsorizzazioni in ambito sportivo sono riconducibili al torneo di tennis internazionale "Sparkassen Trophy Cassa di Risparmio" che giunto alla sua 20esima edizione è considerato un importante torneo in terra battuta in Europa nonché uno dei migliori tornei Futures in assoluto a livello mondiale della sua categoria di cui la Capogruppo è sponsor principale della manifestazione dal 2005. Inoltre, la Capogruppo partecipa come sponsor principale al successo del torneo "Sparkasse ATP Challenger" a partire dal 2011, dove l'élite del tennis maschile mondiale gareggia nel Centro Tennis di Ortisei per vincere il titolo del rinomato torneo ATP.

Anche nel 2017 si è svolto lo "Sparkasse Golf Trophy", con due tornei, caratterizzati dalla partenza contemporanea della gara in formato "Shot Gun": le tappe sono state il Golf Club Passiria e il Golf Club Jesolo.



Anche nel 2017 la città di Bolzano ha ospitato la 23° edizione del FINA DIVING Grand Prix con in gara i migliori atleti italiani. La rassegna internazionale FINA DIVING Grand Prix è da anni punto di ritrovo dei protagonisti della scena internazionale dei tuffi.

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

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

A queste si aggiunge il "Südtirol Jazz Festival Alto Adige", uno degli eventi culturali più importanti dell'Alto Adige che per dieci giorni consecutivi porta il grande jazz in tutta la provincia di Bolzano nelle location più particolari: castelli, piazze e malghe.

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

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

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

Inoltre, da ormai 2 anni il Gruppo è sponsor dell'International Mountain Summit (IMS) festival che raduna a Bressanone /Alto-Adige appassionati della montagna provenienti da tutto il mondo. Il tema centrale per l'edizione 2017 è stato "Meet.Mountain.People.Soul".

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

La tabella di seguito riportata illustra un estratto delle attività di sponsorship/partnership intraprese dal Gruppo nel corso dell'anno 2017..

**Tabella 55 - Sponsorship**

Ambito Economico	
Main sponsor	Sponsor
Fiera di Bolzano Forum Altoatesino dell'Economia	Azienda di Soggiorno di Bolzano Südstern
Ambito Sportivo	
Main sponsor	Sponsor
F.C. Südtirol - Alto Adige HCB Alto Adige Foxes Sparkasse Golf Trophy Sparkassen Trophy ITF Futures- Torneo internazionale di Tennis Sparkasse ATP Challenger Val Gardena Südtirol – Torneo internazionale di Tennis Assisport Alto Adige – Südtiroler Sporthilfe	Ski World Cup Alta Badia Pallamano maschile SSV Brixen Trentino Volley Neruda Volley AVS Alto Adige Südtirol Volley Basket Club Bolzano AC Trento USD Bressanone Calcio FC Merano Calcio FINA DIVING Grand Prix Rally Mendola History
Ambito Culturale	
Main sponsor	Sponsor
Orchestra Haydn Settimane Musicali Meranesi Südtirol Jazz festival Alto Adige Symphonic Winds International Mountain Summit (IMS)	Teatro Stabile Bolzano Carambolage Filmclub Cortile-Theater im Hof Merano Arte - edificio Cassa di Risparmio

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

Tabella 56 Importi attività di sponsoring/partnership

	2017	2016
Importi Sponsoring (IVA inclusa)	582.938	536.623

Si specifica, infine, che la Capogruppo ha realizzato nel corso dell'esercizio 2016 l'azione di beneficenza **“Aiutaci ad aiutare**. In soli due mesi tra i clienti è stato possibile raccogliere la somma di 32.666 euro. La Cassa di Risparmio ha aumentato l'importo a 40.000 euro. I fondi raccolti sono stati donati alle persone bisognose in Etiopia.

La Cassa di Risparmio si è voluta mobilitare insieme all'associazione **Medici dell'Alto Adige per il Mondo** al fine di fornire un aiuto concreto alla popolazione di Attat in Etiopia. In seguito ad ogni prelievo di contanti presso gli sportelli Bancomat della Cassa di Risparmio, seguendo il motto **“Aiutaci ad aiutare”**, i nostri clienti hanno avuto la possibilità di devolvere in beneficenza 1 euro.

I fondi raccolti saranno destinati a supportare il progetto di risanamento dei reparti di degenza dell'ospedale di Attat, che è una struttura missionaria in zona rurale. In un raggio di 100 km è il presidio sanitario principale per un milione di abitanti. L'ospedale è dotato di 65 posti-letto, altri 44 sono dedicati alle gravidanze a rischio e infine 11 sono riservati a bambini gravemente malnutriti.

Ambulatorialmente sono visitati fino a 300 pazienti al giorno. Il numero dei malati più gravi, che hanno bisogno di ricovero, cresce continuamente, come anche quello delle operazioni chirurgiche. Questo significa che si rendono necessari letti supplementari dato che spesso sono utilizzati semplici materassi



posizionati direttamente sul pavimento. Grazie ad offerte e donazioni i Medici dell'Alto Adige per il Mondo, dal 2007 a oggi, hanno finanziato la costruzione dei nuovi ambulatori, della sala d'attesa, del pronto soccorso e del reparto di Ginecologia e Ostetricia. Questo ha permesso non solo di migliorare la qualità dell'assistenza ai malati, ma anche di abilitare l'Ospedale di Attat all'insegnamento per Ostetriche, Infermieri, Assistenti di Laboratorio, "Health Officers" e studenti universitari di medicina.

Più volte nel corso dell'anno, specialisti Altoatesini frequentano l'ospedale per offrire formazione e training pratico. Anche artigiani e tecnici portano il loro aiuto per realizzare nuovi impianti e istruire il personale addetto alla manutenzione.

Nell'ultimo trimestre 2017 è partita l'azione di beneficenza "**Sostieni i giovani campioni di domani**". In particolare, in occasione del 30° compleanno di Sporthilfe Alto Adige ed in concomitanza con i Giochi Olimpici Invernali 2018 a PyeongChang in Corea del Sud, la Cassa di Risparmio, quale partner di lunga data e main sponsor, ha lanciato una campagna di raccolta fondi al fine di sostenere i talenti sportivi altoatesini. Seguendo il motto "Sostieni i giovani campioni di domani" i clienti della Banca hanno la possibilità di devolvere in beneficenza 1 euro a ogni prelievo presso gli sportelli Bancomat della Cassa di Risparmio. I fondi raccolti sono devoluti alla Sporthilfe Alto Adige.

Anche nel 2017 è stata ospitata presso la filiale in piazza Walther a Bolzano la tradizionale mostra prenatalizia, dal titolo "*Orizzonti – vagare lontano nell'arte e nella letteratura*" nella quale sono state esposte le opere di diversi artisti: Gottfried Seelos, Bartolomeo Bezzi, Thomas Walch, Carl Moser, Richard Wolff, Umberto Moggioli, Karl Pferschy, Alfons Walde, Rudolf Wacker, Christian Hess, Wilhelm Nicolaus Prachensky, Karl Plattner, Karin Welponer, Berty Skuber, Gotthard Bonell, Paul Thuile, Robert Bosisio, Walter Moroder, Christian Reisigl, Peter Demetz.

Nella mostra è stato presentato, inoltre, il plastico della Casa della Pesa, prima sede storica della Capogruppo. In occasione della mostra è stato pubblicato un catalogo, disponibile nella filiale in piazza Walther e, il tradizionale calendario artistico della Cassa di Risparmio, disponibile in tutte le filiali.

L'evento "Cassa di Risparmio Kids Day by Piff Toys", svolto nel corso del 2017 e organizzato insieme a FC Südtirol/Alto Adige, ha registrato una partecipazione da record. Circa duecento bambini, provenienti da Vipiteno a Salorno, si sono radunati al centro sportivo di Maso Ronco ad Appiano per trascorrere un intero pomeriggio insieme allo staff tecnico e ai giocatori del FC Südtirol/Alto Adige.

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.



Box-Fondazione Cassa di Risparmio.

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

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

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





Obiettivi CSR nel 2018

Il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano intende proseguire nell'esercizio 2018 nel percorso di responsabilità sociale e ambientale e nel rafforzamento del proprio impegno verso la sostenibilità. In tale prospettiva, la Capogruppo intende realizzare una specifica progettualità interna finalizzata ad accrescere il grado di integrazione della Corporate Social Responsibility (CSR) nel Gruppo Bancario in termini strategici ed organizzativi. In particolare, i principali ambiti della predetta progettualità riguardano:

- a) la definizione di un framework metodologico finalizzato alla definizione delle strategie di CSR in un orizzonte temporale di medio-lungo periodo con riferimento a ciascun ambito rilevante attinente alle informazioni non finanziarie al fine di individuare un percorso evolutivo volto ad accrescere la responsabilità sociale del Gruppo;
- b) l'irrobustimento dei profili organizzativi in materia di CSR attraverso la strutturazione di un processo di Corporate Social Responsibility e la relativa formalizzazione nel rispetto del modello organizzativo e documentale adottato dal Gruppo.

Nell'esercizio 2018 il Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano intende intraprendere le azioni e gli interventi in ambito CSR di seguito illustrati:

Governance

- Previsione di obiettivi di sostenibilità a Piano strategico, in occasione dell'aggiornamento 2018 dello stesso Piano;
- Partecipazione alle attività dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana), in particolare tramite il Gruppo di lavoro 'Sostenibilità'.

Azionisti e/o clienti

- Implementare iniziative di ascolto sistematico della clientela e degli azionisti;
- Potenziare la multicanalità per agevolare ulteriormente l'accesso ai servizi bancari.

Dipendenti

- Introdurre approcci e modalità innovative che favoriscano la conciliazione tra famiglia e lavoro;
- Implementare iniziative di empowerment femminile quale strumento di valorizzazione dello stile manageriale delle donne;
- Individuare i "talenti" da valorizzare, alimentandone la crescita con la definizione di piani di sviluppo personalizzati;
- Rafforzare il Welfare aziendale attraverso l'ampliamento dei benefit fruibili.

Fornitori

- Promuovere l'eco-efficienza sensibilizzando i fornitori a prendere iniziative per ridurre il proprio impatto ambientale privilegiando quelli virtuosi e attenti alle questioni ambientali.

Ambiente

- 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.
- Rendere più efficiente ed efficace l'utilizzo di adeguati sistemi di smaltimento dei rifiuti.
- Potenziare le attività di rendicontazione degli impatti ambientali.

Collettività

- Valutare l'implementazione di progetti strutturati di Educazione finanziaria per giovani e adulti.



GRI Content Index

KPI	Descrizione	Sezione della DNF	Pag.	Note
G4-1	Dichiarazione del vertice aziendale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia- Lettera agli Stakeholder	Lettera agli stakeholder	3-4	
G4-3	Nome dell'organizzazione - Profilo Banca	1. Profilo del Gruppo	14-15	
G4-4	Brands, prodotti e servizi	1. Profilo del Gruppo	16-18	
G4-5	Sede principale/generale	1. Profilo del Gruppo	14	
G4-6	Regione in cui opera l'organizzazione	1. Profilo del Gruppo	14	
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	1. Profilo del Gruppo	14-15	
G4-8	Mercati Serviti	1. Profilo del Gruppo	16-18	
G4-9	Dimensione dell'organizzazione - Profilo Banca/Soci/Clienti/Dipendenti	I principali risultati del 2017	5-6	
G4-10	Caratteristiche della forza lavoro	5. Dipendenti	64-65	
G4-11	Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	5. Dipendenti	66	
G4-12	Descrizione della catena di fornitura - (n. fornitori, volumi e mercati di approvvigionamento)	6. Fornitori	86-90	
G4-13	Cambiamenti rilevanti nella catena di fornitura (supply chain)	6. Fornitori	90	Non si registrano cambiamenti significativi relativi alla catena di fornitura nel corso del 2017.
G4-14	Approccio precauzionale/ risk management	1.4. Sistema dei controlli interni, gestione dei rischi e Compliance	29-34	
G4-15	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	1.5. Integrità ed etica	36-42	
G4-16	Adesione ad associazioni o organizzazioni	8. Collettività	96	
G4-17	Bilancio consolidato (enti coinvolti)	1. Profilo del Gruppo	15	
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	2. Stakeholder e Matrice di Materialità	43-48	
G4-19	Aspetti Materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	2. Stakeholder e Matrice di Materialità	43-48	
G4-20	Perimetri degli aspetti materiali interni all'organizzazione	2. Stakeholder e Matrice di Materialità	43-48	
G4-21	Perimetri degli aspetti materiali esterni all'organizzazione	2. Stakeholder e Matrice di Materialità	43-48	
G4-22	Rettifiche rispetto al report precedente	2. Stakeholder e Matrice di Materialità		Il presente Report è la prima DNF predisposta dal Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano



KPI	Descrizione	Sezione della DNF	Pag.	Note
G4-23	Cambiamenti rilevanti rispetto al report precedente con riferimento ad Aspetti Materiali e Perimetro	2. Stakeholder e Matrice di Materialità		Il presente Report è la prima DNF predisposta dal Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano
G4-24	Gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione - Responsabilità Sociale	2. Stakeholder e Matrice di Materialità	45	
G4-25	Processo di coinvolgimento degli stakeholder	2. Stakeholder e Matrice di Materialità	44-46	
G4-26	Modalità di coinvolgimento	2. Stakeholder e Matrice di Materialità	44-46	
G4-27	Identificazione temi rilevanti per gli stakeholder	2. Stakeholder e Matrice di Materialità	46-47	
G4-28	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite - Premessa Metodologica	Premessa metodologica	11-13	
G4-29	Data di pubblicazione del report più recente	Premessa metodologica	11-13	
G4-30	Periodicità di rendicontazione	Premessa metodologica	11-13	
G4-31	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul report	Premessa, Contatti	13, 109	
G4-32	Scelta dell'opzione "in Accordance" a tabella GRI	Premessa metodologica	13	
G4-33	Documento di certificazione esterna	Premessa metodologica	13, 110	
G4-34	Struttura di governo dell'organizzazione - Assetto di Governance	1.3 Governance	19-29	
G4-56	Valori, principi, norme e codici di condotta	1.5. Integrità ed etica	36-42	
G4-DMA	Approccio gestionale <i>Come l'organizzazione gestisce gli impatti che generano aspetti materiali</i>	2. Stakeholder e Matrice di Materialità	42-48	
G4-EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito - Relazione Economica	1 principali risultati del 2017	5-10	
		3. Valore economico generato e distribuito	49-52	
G4-EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	8. Collettività	97	
G4-EC5	Rapporto tra stipendio standard e salario minimo suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	5. Dipendenti	68-69	
G4-EC6	Percentuale di senior manager assunti appartenenti alla comunità locale	5. Dipendenti	66	
G4-EC8	Impatti economici indiretti significativi	8. Collettività	96-101	
G4-EC9	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali - Fornitori	6. Fornitori	90	





KPI	Descrizione	Sezione della DNF	Pag.	Note
G4-EN1	Materie prime utilizzate per peso o volume	7. Ambiente	92	
G4-EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	7. Ambiente	92-93	
G4-EN3	Consumo energetico interno all'organizzazione	7. Ambiente	93-94	
G4-DMA	DMA generale su energia	7. Ambiente	93-95	
G4DMA (Sp)	DMA generale e specifico su emissioni	7. Ambiente	93-95	
G4-EN15	Emissioni dirette di gas a effetto serra (ambito 1)	7. Ambiente	95	
G4-EN16	Emissioni indirette di gas a effetto serra (ambito 2)	7. Ambiente	95	
G4-EN23	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	7. Ambiente	93	
G4-EN29	Valore delle multe e numero delle sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	7. Ambiente		Non si registrano casi di violazioni della normativa in materia ambientale nel corso del 2017
G4-EN34	Reclami sugli impatti ambientali depositati, analizzati e risolti	7. Ambiente		Non si registrano reclami in materia ambientale nel corso del 2017
G4-DMA	Dma generale su prodotti e servizi	4. Clienti	53-63	
G4-DMA (Sp)	DMA generale e specifico su pratiche di lavoro e lavoro dignitoso	5. Dipendenti	64-85	
G4-LA1	Numero totale dei dipendenti e tasso di nuove assunzioni e di turnover del personale suddiviso per età, genere e area geografica	5. Dipendenti	69-72	
G4-LA2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e/o a termine, suddivisi per aree geografiche rilevanti	5. Dipendenti	67-68	
G4-LA3	Tasso di rientro al lavoro e di mantenimento dopo il congedo parentale, suddiviso per genere	5. Dipendenti	73	
G4-DMA	Dma generale su lavoro e gestione delle relazioni	5. Dipendenti	64-85	
G4-DMA (Sp)	Dma generale e specifico su salute e sicurezza sul lavoro	5. Dipendenti	78-82	
G4-LA6	Tipologie e tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per genere e per area geografica	5. Dipendenti	81-82	
G4-DMA	Dma generale su formazione e istruzione	5. Dipendenti	73-78	
G4-LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori	5. Dipendenti	74-75	
G4-LA10	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	5. Dipendenti	76-77	



KPI	Descrizione	Sezione della DNF	Pag.	Note
G4-LA11	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisi per genere	5. Dipendenti	77-78	
G4-DMA	Dma generale su diversità e pari opportunità	5. Dipendenti	67-69	
G4-LA12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	1.3 Governance	25-28	
		5. Dipendenti	65,69	
G4-DMA (Sp)	Dma generale e specifico su uguale remunerazione tra uomini e donne	5. Dipendenti	67-69	
G4-LA13	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria	5. Dipendenti	68	
G4-DMA	Dma generale su non discriminazione	5. Dipendenti	82-85	
G4-HR3	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese	5. Dipendenti	83	
G4-DMA (sp)	Dma generale e specifico su Libertà di associazione e contrattazione collettiva	5. Dipendenti	84	
G4-HR4	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	5. Dipendenti	84	
G4-DMA (sp)	Dma generale e specifico su comunità locale	8. Collettività	96-99	
G4-SO1	Percentuale delle attività per cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo	8. Collettività	96-99	
G4-SO3	Numero e percentuale delle attività valutate in merito al rischio di corruzione e i rischi significativi identificati	1.5. Integrità ed etica	38-40	Tutte le operazioni vengono monitorare rispetto al rischio corruzione
G4-SO4	Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	1.5. Integrità ed etica	37	
G4-SO5	Casi confermati di corruzione e azioni intraprese in risposta agli episodi di corruzione.	1.5. Integrità ed etica	39	Non si registrano casi confermati di corruzioni nel corso del 2017
G4-SO6	Valore totale di contributi politici per paese e per destinatari/beneficiario	8. Collettività		Non si effettuano contributi in favore di partiti politici
G4-DMA	Dma generale su concorrenza sleale	1.4. Sistema dei controlli interni, gestione dei rischi e Compliance	35	
G4-SO7	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	1.4. Sistema dei controlli interni, gestione dei rischi e Compliance	35	Non si registrano azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche monopolistiche nel corso del 2017
G4-DMA	Dma generale su compliance	1.4. Sistema dei controlli interni, gestione dei rischi e Compliance	34-35	
G4-SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	1.4. Sistema dei controlli interni, gestione dei rischi e Compliance	36	
G4- DMA (Sp)	Dma generale e specifico su salute e sicurezza del consumatore	4. Clienti	57, 61	



KPI	Descrizione	Sezione della DNF	Pag.	Note
G4-PR4	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi, suddiviso per tipologia	4. Clienti	58-59	
G4-PR5	Risultati delle indagini di <i>customer satisfaction</i>	4. Clienti	57-58	
G4-DMA	Dma generale su attività di marketing	4. Clienti	56-57	
G4-PR7	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari inerenti le attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione, suddiviso per tipologia	4. Clienti	58-59	
G4-PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	4. Clienti	60	
G4-PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	1.4. Sistema dei controlli interni, gestione dei rischi e Compliance	36	
FS6	Percentuale del portafoglio per linee di business, per regione, dimensione e settore	Principali risultati 2017	6	
		4. Clienti	53-56	
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali Clienti	4. Clienti	59-63	
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali Clienti	4. Clienti	59-63	
FS14	Iniziative per favorire l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate	4. Clienti	59-63	



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

Servizio Consulenza legale e affari societari
Via Cassa di Risparmio 12
I-39100 Bolzano

Tel. 0471 231012

Email: info@sparkasse.it





Relazione della società di revisione



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

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

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

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2018 (di seguito anche la "DNF").

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

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e alle linee guida "*Sustainability Reporting Guidelines*" versione G4, opzione "core", definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative* e i supplementi di settore "*Financial Services Sector Supplements*" (nel seguito "Linee Guida GRI G4").

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

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

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

Ancora Aosta Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecco Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.150.950,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512967
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria
31 dicembre 2017

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1* (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e alle Linee Guida GRI G4. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.





Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria
31 dicembre 2017

4 Comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).

5 Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" versione G4, opzione "core", definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative e i supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements" (nel seguito "Linee Guida GRI G4").



Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A.
Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria
31 dicembre 2017

Altri aspetti

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

Bolzano, 23 marzo 2018

KPMG S.p.A.

Andrea Rosignoli
Socio



