

# DICHIARAZIONE DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2022



## BRIEF AN DIE STAKEHOLDER

---



Im Jahr 2022 haben wir den im Strategieplan „Sustainable 2023“ vorgezeichneten Weg fortgesetzt und die erzielten Ergebnisse bestätigen die hervorragende Entwicklung in allen wesentlichen Geschäftsbereichen der Volksbank. Die Ziele des Strategieplans wurden deutlich übertroffen, sowohl in Bezug auf das Wachstum von Erträgen und Vermögen als auch in Bezug auf die Reduzierung von Verwaltungs- und Risikokosten.

Die effiziente Corporate Governance der letzten drei Jahre hat einen wichtigen Transformationsprozess initiiert und zum Abschluss gebracht. Die Volksbank hat im europäischen Bankenvergleich eine hervorragende Solidität und Ertragskraft erlangt, sie hat sich schlagkräftig gezeigt und war in der Lage, relevante Szenarien zu antizipieren. Damit konnte sie ihre Rolle als unabhängige Regionalbank stärken.

Die Bank hat dynamisch auf die Herausforderungen in einem komplexen makroökonomischen Kontext reagiert und dabei strategischen Weitblick bewiesen. So konnte die Volksbank im Geschäftsjahr 2022 erneut ihre Ertragskraft und Solidität verbessern, mit einem Nettogewinn von 75 Mio. € und einer weiteren Erhöhung der Dividende. Das Nettovermögen ist auf 846 Mio. € gestiegen, das entspricht einem Buchwert von 17,7 € pro Aktie. Bemerkenswert ist auch die ausgezeichnete Nachsteuerrendite auf das durchschnittliche materielle Eigenkapital (RoTE) von 9,6 % – das beste Ergebnis in der Geschichte der Bank.

Diese soliden Ergebnisse erlauben es uns auch, mit Nachdruck unser Engagement im Bereich der Nachhaltigkeit fortzusetzen. Das Bekenntnis zu einer konkreten Umsetzung von Nachhaltigkeitszielen durchdringt unser gesamtes Handeln, ausgehend von unserem Strategieplan, der auf wirtschaftlicher Verantwortung gründet, sowie auf der Verantwortung gegenüber Mitarbeitern, Kunden, der Umwelt und der Gesellschaft. Als Beweis dafür verbesserte die Volksbank im Jahr 2022 ihr Ergebnis in der ESG-Evaluation von S&P Global Ratings.

Wir treten nun in eine neue Phase unserer Strategie ein, in der unsere Anstrengungen auf die Weiterentwicklung des Bankgeschäfts gerichtet sind und wir uns auf ein weiteres organisches Wachstum und die Eröffnung neuer Filialen konzentrieren werden, um die Verteilung des Mehrwerts zur Unterstützung unseres Einzugsgebiets zu erhöhen.

Lukas Ladurner  
Präsident des Verwaltungsrates  
Südtiroler Volksbank AG

Alberto Naef  
Generaldirektor  
Südtiroler Volksbank AG



”  
Der wirtschaftliche Wert, den die Bank jährlich für das Einzugsgebiet generiert, erreicht 317 Millionen Euro.  
Alberto Naef  
Generaldirektor

”  
Der mittlerweile konsolidiert gute Geschäftsverlauf erlaubt es uns erfreulicherweise, die Dividende zu erhöhen.  
Lukas Ladurner  
Präsident



“

Il valore annuale generato dalla Banca per il territorio raggiunge 317 milioni di euro.

Alberto Naef  
Direttore Generale

“

Siamo riusciti a consolidare ottimi risultati che ci hanno permesso di aumentare il dividendo.

Lukas Ladurner  
Presidente

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

---

Nel 2022 abbiamo ulteriormente portato avanti il percorso delineato nel Piano Industriale “Sustainable 2023” e i risultati ottenuti confermano l’ottima performance realizzata in tutte le principali componenti economiche del business, superando ampiamente gli obiettivi prefissati, sia in termini di crescita dei ricavi e del patrimonio che di riduzione delle spese amministrative e del costo del rischio.

Negli ultimi tre anni di Governance, Volksbank ha completato un importante processo di trasformazione. Oggi la Banca ha recuperato organicamente livelli di solidità e redditività di eccellenza nel contesto bancario europeo, mostrando compattezza nell’operato e capacità di anticipare gli scenari, così da rinforzare il ruolo di banca regionale indipendente.

La Banca ha risposto con dinamicità alle sfide di un contesto macro-economico complesso, dimostrando al contempo lungimiranza strategica. Volksbank è pertanto riuscita a migliorare la redditività e la solidità anche nel 2022 con un utile netto pari a € 75 milioni e un dividendo in ulteriore crescita. Il patrimonio netto tangibile sale a € 846 milioni, pari a € 17,7 per azione. Degna di nota anche l’eccellente redditività netta, con un rendimento del patrimonio netto (RoTE) al 9,6 %, miglior risultato nella storia della Banca.

Questi solidi risultati ci consentono anche di proseguire con vigore l’impegno concreto di Volksbank nella sostenibilità. Questo impegno permea l’intero agire di tutti noi a partire dalla strategia fondata sulla responsabilità economica, responsabilità verso i collaboratori, verso i clienti, verso l’ambiente e la collettività. A testimonianza di ciò, Volksbank nel 2022 migliora il punteggio della ESG Evaluation di S&P Global Ratings.

Ci prepariamo ora ad una nuova fase della nostra strategia, che vedrà concentrati i nostri sforzi sullo sviluppo ulteriore del business della Banca, attraverso una crescita organica e nuove aperture di sportelli, per incrementare la distribuzione di valore aggiunto a supporto del territorio.



*Lukas Ladurner*  
Presidente  
Banca Popolare dell’Alto Adige Spa



*Alberto Naef*  
Direttore Generale  
Banca Popolare dell’Alto Adige Spa



# PREMESSA METODOLOGICA

---

## IL PERIMETRO E LO STANDARD DI RENDICONTAZIONE

Il presente documento costituisce la Dichiarazione Non Finanziaria della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A, capogruppo del Gruppo bancario Banca Popolare dell'Alto Adige, la cui sede legale si trova in via del Macello 55 a Bolzano. La banca opera all'interno del perimetro nazionale italiano.

La DNF è stata redatta ai sensi del D. Lgs. 2016/254, il cui perimetro coincide con quello applicato al Bilancio Finanziario ed è redatta in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards: opzione "In accordance", pubblicati nel 2021 dal GRI – Global Reporting Initiative (GRI Standards). Tranne l'adattamento del presente documento ai GRI 2021, il perimetro e lo standard di rendicontazione non hanno subito revisioni significative rispetto agli anni precedenti.

La DNF è un documento redatto, deliberato e pubblicato annualmente e si riferisce al periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022. Coerentemente con quanto previsto dall'art. 5 del Decreto, il presente documento costituisce una relazione distinta rispetto alla Relazione sulla gestione, di cui rappresenta un'integrazione; è messo a disposizione degli azionisti e del pubblico entro gli stessi termini e con le medesime modalità previste per la presentazione del progetto di bilancio.

Ai termini di legge la DNF è stata sottoposta a controllo limitato da parte della società di revisione indipendente KPMG, secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento.

La Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) è stata valutata, presentata e approvata dal Consiglio di Amministrazione il giorno 03.03.2023.

Punto di contatto per il presente documento – [gsinfo@volksbank.it](mailto:gsinfo@volksbank.it)

# IL PROFILO DELLA BANCA

---

## CHI SIAMO

Banca Popolare dell'Alto Adige – Südtiroler Volksbank assume l'attuale denominazione nel 1992, a seguito della fusione tra le preesistenti Banca Popolare di Bolzano e Banca Popolare di Bressanone.

Nel 1995 la Banca cresce ulteriormente nella provincia di Bolzano, con l'incorporazione della Banca Popolare di Merano. Fino a quel momento, la Banca era operativa con la propria rete di sportelli unicamente nelle province di Bolzano, Trento e Belluno (zona Cadore).

Nei due decenni successivi, la Banca ha sviluppato la sua presenza territoriale spingendosi nel nord-est, inizialmente tramite aperture mirate di filiali e l'acquisto di un ramo d'azienda costituito da sei sportelli nella provincia di Venezia e quindi nel 2015 con l'incorporazione del Gruppo Banca Popolare di Marostica, fortemente radicato nelle province di Vicenza e Padova.

Nel novembre 2016, con delibera dei soci in assemblea straordinaria, Volksbank diventa Società per azioni.

Nel 2019 è stato costituito il Gruppo bancario Banca Popolare dell'Alto Adige al fine di gestire la società Voba CB Srl, società veicolo per l'attività di funding in obbligazioni bancarie garantite (Legge n° 130/1999).

Il capitale sociale della Banca è pari a euro 201.993.752, interamente versato e suddiviso in n° 50.498.438 azioni ordinarie prive di indicazione del valore nominale.

In tutto questo percorso la Banca ha sempre mantenuto il carattere di banca popolare, basato sul rapporto socio-cliente e sulla stretta vicinanza alle famiglie e alle imprese del proprio territorio. Un impegno costante quindi che si attua attraverso decisioni aziendali, comportamenti individuali e un confronto continuo con gli stakeholder e con il mercato, per rispondere alle loro attese, nella convinzione che il successo della Banca dipenda non solo dalla qualità di prodotti e servizi, ma soprattutto dal modo in cui sono realizzati e distribuiti.

Il modello di business della Banca è incentrato sull'attività di intermediazione creditizia e prestazione di servizi finanziari e servizi di investimento alla propria clientela integrando in maniera responsabile e sostenibile obiettivi economici, sociali e ambientali a supporto delle famiglie e delle imprese nel Nord-Est.

## INTEGRITÀ E INDIPENDENZA NELLA CONDOTTA AZIENDALE

La Banca conduce le proprie attività con integrità e indipendenza. Per presidiare tale condotta nel tempo, la Banca gestisce i relativi rischi, anche di corruzione, con l'adozione e il costante aggiornamento di tre documenti di alto livello: la Carta dei Valori, il Codice Etico e il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001. Da tali documenti diramano operativamente una serie di politiche, regolamenti, procedure e processi interni, tramite cui la Banca afferma e diffonde i capisaldi della propria cultura d'impresa, tra i quali spiccano:

- *la legalità*: nessun comportamento illecito, sia esso realizzato nell'interesse e/o a vantaggio della persona che lo commette o nell'interesse o a vantaggio della Società, può ritenersi in linea con la politica adottata dalla Banca;
- *i valori aziendali*: i quali statuiscono la centralità del corretto comportamento nei confronti di clienti, soci, colleghi e preposti, l'attenzione e la consapevolezza verso tutti gli accadimenti che coinvolgono l'azienda e la coerenza, ossia la capacità di rimanere fedeli ai valori e ai principi anche nelle situazioni di difficoltà;

- *il controllo*: tutte le fasi decisionali e operative dell'azienda bancaria sono governate e monitorate, nella piena consapevolezza dei rischi derivanti dalla possibile commissione di reati, tra i quali quelli corruttivi. Il Sistema dei Controlli Interni (SCI), articolato su tre livelli, correlati ma espletati da funzioni aziendali separate costituisce un presidio sull'osservanza delle politiche adottate. Inoltre, la Banca ha istituito l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001 con ampi e indipendenti poteri di proposta, di intervento e di controllo, anche in materia di corruzione. È vigente un meccanismo interno di segnalazione secretata e di conseguente valutazione di eventuali comportamenti non conformi, il cosiddetto "whistleblowing".

La conoscenza della materia (principi, comportamenti attesi, rischi, obblighi e divieti di condotta) è assicurata attraverso l'erogazione di ciclica formazione, sia ai componenti degli organi apicali che a tutto il personale dipendente; inoltre, le procedure organizzative prevedono che la formazione in materia di responsabilità amministrativa ex d.lgs. 231/2001 sia erogata ai nuovi collaboratori entro sei mesi dall'assunzione. È sempre a disposizione dei dipendenti la piattaforma informativa che contiene sia i documenti di alto livello (Carta dei valori, Codice Etico e Modello Organizzativo) sia le dettagliate disposizioni di servizio e le relative procedure. Essa è costantemente aggiornata a cura della funzione di Compliance nella quale è incardinata la segreteria tecnica dell'Organismo di Vigilanza.

In punto di contrasto alla corruzione, il codice etico aziendale stabilisce che *"Volksbank non tollera atti di concussione e corruzione, vale a dire richiedere, accettare, offrire pagamenti o altre utilità illegali a pubblici ufficiali, clienti, collaboratori o chiunque altro. Le Persone in Volksbank non possono accettare, per sé o per altri, doni e vantaggi che compromettano la propria indipendenza di giudizio – ovvero che possano indurre un terzo informato, ragionevole e in buona fede, a presumere la mancanza di indipendenza – negli atti e nelle decisioni per conto della Banca. Donazioni, sponsorizzazioni, offerte di collaborazione e omaggi fatti dalla Banca a terze parti non devono essere utilizzati per esercitare un'influenza indebita. Le Persone in Volksbank:*

- *conoscono la normativa anticorruzione nella versione aggiornata tempo per tempo;*
- *operano con imparzialità, correttezza e trasparenza; non accettano e non concedono trattamenti di favore;*
- *segnalano alla funzione di Compliance i doni e vantaggi ottenuti da clienti, partner commerciali, fornitori e altri portatori di interesse nelle operazioni della Banca, per le determinazioni, da parte di quest'ultima, ai fini del presidio dei conflitti d'interesse (rilevano le liberalità il cui presumibile valore ecceda i centocinquanta (150) euro). Omaggi e gadget di valore trascurabile, non sono soggetti a segnalazione laddove riportanti il marchio/logo del donante;*
- *segnalano i comportamenti contrari alla legge o ai principi del Codice Etico in via gerarchica oppure, in alternativa, utilizzando la procedura di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing);*
- *rendono trasparenti le situazioni personali che un terzo, ragionevole e informato, potrebbe ritenere in conflitto".*

L'adeguatezza e l'efficacia del Modello Organizzativo e del Codice Etico – rilevanti anche in chiave anticorruzione – sono oggetto di verifica semestrale da parte dell'Organismo di Vigilanza, il cui esito viene comunicato al Consiglio di amministrazione che provvede agli eventuali necessari interventi, ad esempio in caso di modifiche intervenute alla normativa o a modifiche apportate all'organigramma aziendale, così come quando una normativa interna non appare sufficientemente strutturata per garantire una mitigazione robusta del rischio rilevato.

<b>Comunicazione e formazione su Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01(MOG) e Codice Etico (CE)</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Numero totale di membri degli organi di governo a cui sono state comunicati MOG e CE	12	12	12
Percentuale di membri degli organi di governo a cui sono state comunicati MOG e CE	100 %	100 %	100 %
Numero totale di membri degli organi di governo che hanno fruito della formazione in tema di MOG	12	0	0
Percentuale di membri degli organi di governo che hanno fruito della formazione in tema MOG per il triennio di validità	100 %	0 %	0 %
Numero totale di dipendenti a cui sono stati comunicati MOG e CE	1.357	1.335	1.296
Numero totale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di MOG e CE	1.242	1.222	0
Percentuale di dipendenti che hanno fruito della formazione in tema di anticorruzione	91,5 %	92 %	n.d.
• Dirigenti	2 %	3 %	n.d.
• Quadri direttivi	40 %	41 %	n.d.
• Dipendenti	58 %	56 %	n.d.

**Nessun caso di corruzione è stato notificato nel periodo 2020-2022**

Nel periodo di riferimento e nel biennio precedente, non si segnalano casi di corruzione, né relativi a episodi per i quali i dipendenti sono stati licenziati o sottoposti a misure disciplinari, né relativi a episodi per i quali i contratti con i partner commerciali non sono stati rinnovati per violazioni relative alla corruzione. Non sono da segnalare nemmeno procedimenti giudiziari pendenti e/o definiti riguardanti pratiche di corruzione contro l'organizzazione o i suoi dipendenti.

Il presidio sulle potenziali prassi commerciali e comportamenti contrari alla disciplina del libero mercato (concorrenza sleale, pratiche monopolistiche e cartelli interbancari) è regolato in Banca nell'ambito della gestione del cosiddetto "rischio di condotta". In particolare, le funzioni di controllo di secondo livello (risk management e compliance) sono coinvolte ex-ante nei processi di introduzione di nuovi prodotti e servizi e prima del lancio di azioni commerciali (campagne, variazioni massive delle condizioni, ecc.), anche al fine di valutare e impedire la configurazione, anche solo ipotetica, di tali comportamenti. Le verifiche non si limitano alla valutazione degli eventuali impatti legali e sanzionatori, ma cercano di considerare anche gli impatti reputazionali nei confronti dei principali stakeholder (clientela, mercato interbancario, autorità, soci, ecc.).

**Nessuna azione legale riferita a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche nel periodo 2020-2022**

**Nessun caso significativo di non conformità a leggi e regolamenti verificatosi nel 2022**

## GOVERNANCE E PROCESSI DECISIONALI

Volksbank è una società per azioni con modello di governance “tradizionale” che prevede una netta distinzione dei ruoli e delle responsabilità degli organi sociali. In particolare, ai soci organizzati in Assemblea, si affiancano:

- un Consiglio di amministrazione con funzione di supervisione strategica e di gestione;
- un Collegio sindacale con funzione di vigilanza sulla corretta amministrazione della Banca.

Lo Statuto attribuisce l'esercizio delle funzioni sociali, secondo le rispettive competenze a:

- l'Assemblea dei soci;
- il Consiglio di amministrazione;
- il Presidente del Consiglio di amministrazione;
- il Comitato esecutivo, attualmente non nominato;
- il Collegio sindacale;
- la Direzione generale.

Il governo societario della Banca si esprime inoltre, attraverso diversi comitati con funzioni deliberative oppure consultive e propositive, nei confronti del Consiglio di amministrazione. I comitati descritti sono:

- il Comitato di credito (composto da amministratori esecutivi e dal Direttore generale);
- il Comitato amministratori indipendenti (composto da amministratori indipendenti);
- il Comitato rischi (composto da amministratori non esecutivi e in maggioranza indipendenti).

L'assetto di Corporate Governance della Banca si realizza infine attraverso altre strutture, tra cui rivestono particolare importanza:

- la funzione Internal audit;
- la funzione di Compliance;
- la funzione Antiriciclaggio;
- la funzione di Risk management;
- il Dirigente Preposto alla Redazione dei Documenti Contabili Societari;
- l'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. n. 231/2001.

I presidi organizzativi, procedurali e di controllo sono definiti nell'ambito della regolamentazione interna che disciplina, in particolare: il complesso delle deleghe, il sistema di incentivazione e remunerazione, il sistema di gestione dei conflitti d'interesse, il sistema dei flussi informativi.

Per maggiori dettagli sul modello organizzativo adottato dalla Banca si rimanda a quanto riportato nell'informativa in materia di governo societario pubblicata sul sito della banca (sezione corporate governance).

## ORGANI E FUNZIONI DELLA SOCIETÀ

### **Assemblea dei soci**

L'Assemblea dei soci delibera in sede ordinaria e straordinaria sulle materie alla stessa riservate dalla legge e dallo Statuto sociale.

### **Consiglio di amministrazione**

Il Consiglio di amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione, ordinaria e straordinaria, della Banca, con facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento degli scopi sociali, ad esclusione degli atti riservati dalla legge e dallo Statuto all'Assemblea soci.

Oltre alle attribuzioni non delegabili a norma di legge, sono riservate alla competenza esclusiva del Consiglio di amministrazione le materie indicate dall'art. 28 dello Statuto.

Il Consiglio di amministrazione è composto da un numero variabile da minimo nove fino ad un massimo di dodici amministratori, determinato con le modalità stabilite dell'articolo 20 dello Statuto sociale.

Il Consiglio di amministrazione in carica per il triennio 2020–2022 è composto da 12 membri.

L'Assemblea soci del 31 marzo 2022 ha deliberato, su proposta del Consiglio di amministrazione, di ridurre a 9 amministratori la composizione numerica del Consiglio di amministrazione per il triennio 2023–2025. Tale composizione è considerata adeguata alle dimensioni ed alla complessità dell'assetto organizzativo della Banca e tiene anche conto dell'impegno che gli amministratori devono dedicare per assicurare un adeguato governo strategico della Banca.

Consiglio di amministrazione	
<b>Presidente</b>	Lukas LADURNER
<b>Vice Presidenti</b>	Lorenzo SALVÀ Giuseppe PADOVAN
<b>Consiglieri</b>	David COVI Adriano DALPIAZ Maximilian EISENDLE Vito JACONO Margherita MARIN Federico MARINI Alessandro Giuseppe Pietro METRANGOLO Johannes PEER Margit TAUBER
Comitato rischi	
<b>Presidente</b>	Alessandro Giuseppe Pietro METRANGOLO Adriano DALPIAZ Margherita MARIN Federico MARINI
Comitato amministratori indipendenti	
<b>Presidente</b>	Margherita MARIN Adriano DALPIAZ Alessandro Giuseppe Pietro METRANGOLO
Comitato di credito	
<b>Presidente</b>	Lorenzo SALVÀ David COVI Giuseppe PADOVAN Margit TAUBER

Informazioni aggiornate alla data di redazione del presente documento.

Composizione del CdA	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale componenti del CdA (numero)	2	10	12	2	10	12	2	10	12
Totale componenti del CdA (%)	17 %	83 %	–	17 %	83 %	–	17 %	83 %	–

#### Suddivisione per età

<= 29 anni (numero)	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<= 29 anni (%)	0 %	0 %	–	0 %	0 %	–	0 %	8 %	8 %
30–50 anni (numero)	1	6	7	1	6	7	1	6	7
30–50 anni (%)	8 %	50 %	–	8 %	50 %	–	8 %	50 %	58 %
>= 51 anni (numero)	1	4	5	1	4	5	1	3	4
>= 51 anni (%)	8 %	33 %	–	8 %	33 %	–	8 %	25 %	33 %

Fermo il possesso dei requisiti di legge, da Vigilanza e da Statuto sociale, il Consiglio di amministrazione in carica rispetta un'equilibrata eterogeneità per caratteristiche personali (p. es. per fasce di età), fattori di personalità (p. es. autorevolezza e indipendenza di giudizio, saper comunicare e negoziare, resilienza allo stress – *soft skills*) e competenze – teoriche e pratiche – pertinenti rispetto al settore di attività e alle caratteristiche dimensionali della Banca.

Per ulteriori dettagli si rinvia al documento denominato “Composizione quali-quantitativa ottimale del Consiglio di amministrazione” per il triennio 2023–2025 pubblicato sul sito della Banca (Corporate Governance-Documenti Societari).

#### Nomina e selezione del CdA

All'elezione dei componenti il Consiglio di amministrazione, l'Assemblea procede sulla base di liste ai sensi delle previsioni dell'art. 21 dello Statuto.

Possono presentare una lista di candidati uno o più soci che abbiano diritto di votare nell'Assemblea chiamata a eleggere il Consiglio di amministrazione e che posseggano, insieme, almeno l'1 % del capitale sociale ovvero la minore percentuale eventualmente stabilita dalla disciplina di legge o regolamentare.

Ciascun socio può concorrere alla presentazione di una sola lista. In caso di inosservanza, la sua sottoscrizione non viene computata per alcuna lista.

Il Consiglio di amministrazione è composto da un numero variabile da nove a dodici amministratori, eletti previa determinazione del loro numero da parte dell'Assemblea di approvazione del bilancio nell'anno che precede la nomina.

Le liste devono contenere, in ordine progressivo, tanti candidati quanti sono gli amministratori da eleggere e devono osservare i requisiti di residenza indicati nell'art. 20, comma 1 dello Statuto. Almeno tre candidati, entro i primi sette iscritti in lista, devono essere in possesso dei requisiti di indipendenza di cui all'art. 20, comma 5 dello Statuto.

Ciascun candidato può essere inserito in una sola lista a pena di ineleggibilità. Nella formazione di ciascuna lista dovrà essere assicurato il rispetto della normativa, anche regolamentare, tempo per tempo vigente relativa alla diversità di genere.

Il Consiglio di amministrazione costituisce al suo interno: (i) il Comitato rischi, il quale svolge funzioni di supporto all'Organo con funzione di supervisione strategica in materia di rischi e sistema di controlli interni (Statuto, art. 30); (ii) il Comitato amministratori indipendenti, che interviene con funzione consultiva e di parere al Consiglio di amministrazione, al fine di minimizzare il rischio Banca riveniente da deliberare in potenziale conflitto d'interesse (Statuto, art. 28, comma 2, lettera l); (iii) il Comitato di credito che delibera in materia di concessione del credito nei limiti delle deleghe esecutive conferitegli dal Consiglio, a cui relaziona alla prima adunanza utile (Statuto, art. 31, comma 2).

Conformemente alle previsioni della normativa di settore, il Consiglio di amministrazione si sottopone ad un periodico processo di autovalutazione all'esito del quale il Consiglio stesso identifica preventivamente, ai fini delle nomine, la composizione collegiale ritenuta "ottimale" rispetto il profilo della Banca.

L'autovalutazione consiste nella raccolta di una serie di informazioni mediante somministrazione agli Amministratori di un questionario avente ad oggetto molteplici aree di indagine (principalmente relative al funzionamento/dinamiche del Consiglio nel suo insieme, dei comitati interni, nonché all'autovalutazione compiuta da ciascun Amministratore rispetto al contributo individuale alle attività consiliari). La tematica ESG è stata affrontata nell'ambito di alcune domande del questionario.

A seguito della compilazione del questionario, sono state condotte interviste individuali di approfondimento con gli interessati, effettuate con il supporto dell'Advisor all'uopo nominato, per la raccolta di ulteriori informazioni qualitative e commenti che hanno consentito di individuare alcuni elementi per rafforzare, in prospettiva, l'efficienza del Consiglio di amministrazione e che si pongono in continuità con l'azione di miglioramento continuo intrapresa dalla Banca. I risultati di tale analisi sono portati a conoscenza dei soci in tempo utile affinché il processo di selezione e di nomina dei candidati alla carica di Amministratore possa tenere conto di tali indicazioni, pubblicandoli sul sito internet della Banca.

La suddetta composizione "ottimale" tiene conto dei criteri ed obiettivi definiti nel regolamento del Consiglio di amministrazione e, segnatamente, nel Regolamento sulla diversità del Consiglio di amministrazione che definisce e formalizza taluni criteri ed obiettivi da considerare in relazione ai singoli driver di diversità rilevanti (in termini di età, anzianità di carica, diversità di genere, provenienze, idoneità collegiale), al fine di favorire il raggiungimento di un adeguato grado di diversity in seno al Consiglio di amministrazione, conformemente alle previsioni della normativa, anche regolamentare, tempo per tempo vigente, alle previsioni statutarie ed alle best practice di settore.

Nell'ambito del processo di valutazione dell'idoneità degli esponenti, il Consiglio di amministrazione verifica la rispondenza tra la composizione ritenuta ottimale e quella effettiva risultante dal processo di nomina, motivando in maniera esaustiva eventuali scostamenti. I risultati della suddetta verifica riportano anche le valutazioni di adeguatezza della composizione rispetto a ciascun profilo di diversity oggetto di valutazione e sono resi noti ai soci, per consentire a questi ultimi di adottare le opportune misure, in tempo utile rispetto alla prima Assemblea di approvazione del Bilancio successivo al rinnovo integrale.

Gli amministratori devono possedere i requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza e devono soddisfare i criteri di competenza volti a comprovare la loro idoneità a rivestire l'incarico nonché i criteri di correttezza nelle condotte personali e professionali pregresse, come previsto dalla vigente normativa, anche regolamentare e statutaria. Almeno tre amministratori, che possono coincidere con quelli non esecutivi, devono essere in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dalla normativa, anche regolamentare, tempo per tempo vigente.

## **Skills ESG del CdA**

Nell'ambito del piano formazione Cda del 2022 è stata prevista ed erogata una sessione di formazione sui temi ESG incluso il tema dei rischi climatici e ambientali. Nell'ambito del piano formazione ed induction del Cda (di nuova nomina nel 2023) è prevista (anche in considerazione dell'esito del processo di autovalutazione del CdA uscente, al quale è stata esplicitamente chiesta una valutazione sul tema ESG) l'erogazione di uno o più interventi di aggiornamento/approfondimento in merito ai rischi climatici e ambientali.

## **Il ruolo del CdA nella supervisione degli impatti**

La Banca ha adottato un processo di pianificazione strategica, definizione e gestione del budget con la finalità di disciplinare l'insieme dei principi e delle norme su cui si basa l'intero processo di pianificazione della Banca stessa.

La pianificazione strategica segue un approccio di tipo top-down, che vede innanzitutto coinvolto il Consiglio di amministrazione ed il Direttore generale i quali, in vista della scadenza del piano industriale o a seguito dell'avverarsi di circostanze interne o esterne alla Banca (ad esempio le raccomandazioni pervenute dall'Autorità di Vigilanza), richiedono l'avvio delle attività finalizzate all'elaborazione di un nuovo piano industriale. L'Unità Organizzativa Pianificazione strategica ed il Chief Financial Officer coordinano l'intero processo di pianificazione strategica che prevede, tra l'altro, il coinvolgimento delle Funzioni Aziendali di Controllo.

Il ruolo del Consiglio di amministrazione viene espletato nell'ambito del costante monitoraggio dello stato di attuazione delle progettualità previste dal "Piano Industriale Sustainable 2021-2023". Il Consiglio di amministrazione viene reso edotto dell'andamento dei cantieri ESG, con approfondimenti verticali su singoli temi di interesse almeno due volte l'anno. Il ruolo del Consiglio di amministrazione si limita nel dare gli indirizzi attraverso l'emanazione dei documenti di comando di propria pertinenza.

## **Delega di responsabilità per la gestione degli impatti**

Il Consiglio di amministrazione ha istituito una funzione in staff alla Direzione generale avente la mission, tra l'altro, di supportare la definizione della strategia di sostenibilità della Banca e la relativa attuazione nonché di definire il piano di messa a terra della strategia di sostenibilità definita dagli Organi attraverso la formalizzazione di un'apposita Roadmap operativa. Il controllo dell'allineamento delle performance della Banca con la pianificazione pluriennale vede coinvolti i medesimi soggetti che contribuiscono al processo di pianificazione strategica e si realizza attraverso la valutazione dei principali indicatori quantitativi e mediante il monitoraggio dell'effettivo stato di avanzamento delle attività pianificate rispetto a quello previsto da piano. Si precisa che, laddove dall'attività di monitoraggio emergano eventi o circostanze in grado di ostacolare in maniera significativa il raggiungimento degli obiettivi strategici, la Banca valuta se revisionare il piano strategico ovvero pianificare opportuni interventi correttivi.

Per quanto riguarda i flussi informativi indirizzati al Consiglio di amministrazione, si evidenzia che, oltre al monitoraggio trimestrale dei principali indicatori quantitativi, la Banca si è posta l'obiettivo di monitorare con crescente intensità l'attuazione del Piano Industriale Sustainable 2021-2023. A tale proposito, viene sottoposto all'attenzione del Consiglio di amministrazione, con cadenza trimestrale, anche un monitoring qualitativo sui singoli macro-cantieri declinati dal Piano Industriale il cui avanzamento viene classificato secondo una scala predefinita ("in linea con la pianificazione", "lieve criticità", "critico", "molto critico").

È in corso di implementazione una reportistica trimestrale ad hoc a favore del Consiglio di amministrazione con riferimento, in particolare, ai flussi informativi in merito alla valutazione dei rischi climatici ed ambientali.

### Norme di remunerazione

Per quanto riguarda il Consiglio di amministrazione, la remunerazione si suddivide in fissa e variabile. Quest'ultima è riconosciuta esclusivamente agli amministratori con deleghe esecutive, nella nostra Banca riguarda gli amministratori componenti del Comitato di credito. Il compenso fisso per gli amministratori viene approvato dall'Assemblea in occasione della nomina del Consiglio di amministrazione. Al compenso fisso si aggiunge l'eventuale indennità per l'assunzione di cariche nell'ambito del Consiglio di amministrazione e dei comitati di nomina consiliare. Tali indennità sono calcolate in applicazione delle Politiche di remunerazione che vengono approvate annualmente dall'Assemblea dei soci.

La retribuzione fissa degli alti dirigenti (personale più rilevante apicale) ed il valore teorico della parte variabile sono determinati dal Consiglio di amministrazione, mentre i meccanismi di accesso e determinazione del premio sono stabiliti nell'ambito delle politiche di remunerazione. Le politiche di remunerazione 2023 che saranno sottoposte all'approvazione dell'Assemblea 2023, introducono parametri ESG nella valutazione della performance del personale più rilevante.

### Conflitti d'interesse e criticità

Il "Regolamento di gruppo per la gestione delle operazioni con Parti correlate e Soggetti collegati" aggiornato dal Consiglio di amministrazione da ultimo in data 17 dicembre 2021 riassume, in un unico corpus di regole:

- i limiti prudenziali alle attività di rischio verso il singolo soggetto collegato;
- i vincoli di esposizione complessiva verso l'insieme dei soggetti collegati: la determinazione del tetto massimo è definita nel Risk Appetite Framework;
- le procedure di identificazione, approvazione ed esecuzione delle operazioni con soggetti collegati e le regole interne per assicurare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale nella deliberazione delle operazioni nonché le modalità di adempimento degli obblighi di comunicazione al pubblico, di rendicontazione finanziaria e di ogni altro onere informativo previsto dalla normativa, anche regolamentare, applicabile;
- il presidio delle operazioni nelle quali un esponente aziendale sia portatore di interesse proprio o per terzi, anche quando non in conflitto con quello della Banca;
- le politiche interne in materia di controlli sulle attività di rischio e sui conflitti di interesse nei confronti di soggetti collegati;
- le responsabilità delle funzioni aziendali coinvolte.

Il Regolamento illustra le procedure che, in ottemperanza alla normativa Consob e Banca d'Italia, la Banca adotta per individuare i soggetti "parti correlate" e loro soggetti "connessi" e per presidiare le operazioni poste in essere con controparti correlate e connesse e assicurare il rispetto dei limiti prudenziali per le attività di rischio nei confronti degli stessi. Il presidio mira a catturare il rischio che la vicinanza di taluni soggetti ai centri decisionali possa compromettere l'oggettività e l'imparzialità delle decisioni relative alla concessione di finanziamenti e ad altre transazioni nei confronti dei medesimi soggetti, con possibili distorsioni nel processo di allocazione delle risorse e conseguente esposizione della Banca a rischi non adeguatamente commisurati e potenziali danni per depositanti e azionisti.

La Banca utilizza sistemi informatici di acquisizione e segnalazione in automatico degli accordi e delle operazioni poste in essere con le controparti Parte correlate e Soggetti connessi, individuati a norma del Regolamento di attuazione delle Disposizioni Consob e Banca d'Italia. Per maggiori dettagli in merito alla gestione delle operazioni con parti correlate e soggetti collegati si rinvia alla documentazione disponibile sul sito della Banca nella sezione corporate-governance-documenti-societari.

I conflitti d'interesse vengono rendicontati agli stakeholder nella Parte H della Nota integrativa del Bilancio dell'impresa.

Le criticità vengono comunicate al Consiglio di amministrazione mediante apposita reportistica concernente, in particolare, i reclami pervenuti nel periodo di riferimento (rendicontazione trimestrale).

Nel corso dell'esercizio 2022 sono pervenuti, e sono stati trattati, 812 reclami scritti di cui n. 227 inerenti ai servizi bancari e finanziari e n. 585 inerenti ai servizi di investimento.

#### **Presidente del Consiglio di amministrazione**

Al Presidente del Consiglio di amministrazione – coerentemente con le previsioni della normativa vigente, anche regolamentare, e dello Statuto – è assegnata la funzione di garantire il buon funzionamento del Consiglio, favorire la dialettica interna e assicurare il bilanciamento dei poteri fra i diversi Organi sociali. Il Presidente del Consiglio di amministrazione non ricopre ruoli dirigenziali all'interno della Banca.

Il Presidente mantiene una posizione equidistante, in modo da assicurare un raccordo obiettivo e imparziale. Egli provvede affinché a tutti gli amministratori siano assicurate le prerogative dell'“agire in modo informato”, convoca con ordine del giorno il Consiglio di amministrazione e ne coordina i lavori.

Il Presidente presiede l'Assemblea dei soci, ha pieni poteri per accertare i diritti degli intervenuti, dirigere e regolare lo svolgimento dell'adunanza secondo le disposizioni di legge, regolamentari e statutarie.

Il Presidente è il legale rappresentante della Società, anche in giudizio, ed esercita la firma sociale libera.

#### **Comitato rischi**

Esso svolge funzioni di supporto al Consiglio di amministrazione in materia di rischi e sistema di controlli interni. Il Comitato è composto da tre a cinque componenti, tutti non esecutivi e in maggioranza indipendenti; ove presente, un amministratore eletto dalle minoranze fa parte del Comitato. I componenti del Comitato devono possedere conoscenze, competenze ed esperienze tali da poter comprendere appieno e monitorare le strategie e gli orientamenti al rischio della Banca. Il Comitato deve potersi avvalere di esperti esterni e, ove necessario, interloquire direttamente con le Funzioni di revisione interna, controllo dei rischi, conformità alle norme e anticiclaggio. Il Comitato è retto da apposito Regolamento che disciplina le caratteristiche e i compiti secondo le previsioni della Circolare Banca d'Italia n. 285/2013.

#### **Comitato amministratori indipendenti**

Interviene con funzione consultiva e di parere al Consiglio di amministrazione, al fine di minimizzare il rischio Banca riveniente da delibere in potenziale conflitto d'interesse e, in particolare, (i) nelle operazioni con soggetti che possono esercitare influenza sulle decisioni consiliari (le Operazioni con “Parti correlate” e con “Soggetti connessi a Parti correlate”), (ii) nella determinazione del sistema dei compensi e degli incentivi per il personale la cui attività ha un impatto rilevante sul profilo di rischio della Banca (le “Politiche di remunerazione”), (iii) nella determinazione dei requisiti di profilo teorico che i candidati amministratori devono possedere (il “Profilo professionale Cda di riferimento”) e nella selezione e nomina del personale dipendente più rilevante sotto il profilo di rischio Banca. Il Comitato nominato per il triennio 2020–2022 è composto da tre amministratori non esecutivi in possesso dei requisiti di indipendenza. Il Comitato è retto da apposito regolamento e opera secondo la disciplina aziendale che recepisce la normativa di Vigilanza del conflitto d'interesse.

### **Comitato di credito**

È investito dal Consiglio di amministrazione con cadenza annuale di poteri deliberativi nella concessione del credito, nel rispetto delle previsioni statutarie. Il Comitato è composto da tre a cinque amministratori esecutivi e dal Direttore generale.

Il Comitato si riunisce per la trattazione e delibera in materia di concessione del credito, conformemente ai poteri dispositivi in materia di erogazione del credito delegatigli annualmente dal Consiglio di amministrazione, su proposta della Direzione Crediti (posizioni di credito performing) e della Direzione Workout (posizioni di credito non performing e performing Alto Rischio), sentita la funzione aziendale di Risk management.

Per le partite eccedenti le proprie attribuzioni, il Comitato istruisce le pratiche e formula pareri al Consiglio di amministrazione. Il Comitato redige verbale delle sue determinazioni e informa, anche per dati aggregati, il Consiglio di amministrazione nella prima adunanza utile.

La funzione di controllo dei rischi può partecipare alle riunioni del Comitato di credito. Quando i pareri e le valutazioni espresse dalla funzione di Risk management in Comitato interno crediti sono negativi, oppure allorché quest'ultimo abbia rinviato la delibera in competenza del Comitato interno crediti all'organo deliberativo superiore (Comitato di credito), essa prende parte alle riunioni del Comitato di credito.

### **Collegio sindacale**

I Sindaci sono nominati dall'Assemblea ordinaria dei soci con mandato triennale rinnovabile. Il Collegio sindacale è costituito da tre Sindaci effettivi, tra i quali il Collegio nomina il Presidente, e da due supplenti.

Il Collegio vigila sull'osservanza della normativa, anche regolamentare e statutaria, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza e concreto funzionamento dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Banca, sull'adeguatezza e funzionalità del sistema dei controlli interni e con particolare riguardo al controllo dei rischi nonché sull'adeguatezza delle disposizioni impartite dalla Banca alle società controllate nell'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento.

### **Direzione generale**

È composta dal Direttore generale e dagli altri componenti nominati dal Consiglio di amministrazione che ne determina le attribuzioni nel rispetto degli articoli 37 e 38 dello Statuto sociale.

Il Direttore generale risponde al Consiglio di amministrazione e partecipa alla funzione di gestione. Rappresenta il vertice della struttura interna della Banca ed è a capo del personale. Egli è dotato di poteri di gestione e di rappresentanza, per lettera dello Statuto e per delibera consiliare, e subordinatamente ai vincoli preordinati dal conferimento di delega.

### **Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari**

È nominato dal Consiglio di amministrazione, sentito il Collegio sindacale. Svolge le attività di presidio del sistema dei controlli interni funzionali all'informativa contabile e finanziaria, in sinergia con le altre funzioni aziendali della Banca per la raccolta dei flussi informativi e delle attestazioni. Esso svolge le attività che gli consentono, unitamente al Presidente del Consiglio di amministrazione, di esprimere un giudizio di adeguatezza e di efficacia delle procedure amministrative e contabili.

### **Funzione Internal audit**

La funzione di revisione interna è volta, da un lato, a controllare, in un'ottica di controlli di terzo livello, il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi, e, dall'altro, a valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni, portando all'attenzione degli organi aziendali i possibili miglioramenti, con particolare riferimento al Risk Appetite Framework (RAF), al processo di gestione dei rischi nonché agli strumenti di misurazione e controllo degli stessi.

### **Funzione di Compliance**

La funzione di conformità alle norme presiede, secondo un approccio *risk based*, alla gestione del rischio di non conformità con riguardo a tutta l'attività aziendale, verificando che le procedure interne siano adeguate a prevenire tale rischio.

### **Funzione di Antiriciclaggio**

La funzione Antiriciclaggio ha come principale mandato quello di verificare nel continuo che le procedure aziendali della Banca siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme antiriciclaggio.

### **Funzione di Risk management**

La funzione di controllo dei rischi ha la finalità di collaborare alla definizione e all'attuazione del Risk Appetite Framework e delle relative politiche di governo dei rischi, attraverso un adeguato processo di gestione dei rischi.

## **GESTIONE DEI RISCHI**

La governance e i processi di gestione dei rischi sono affidati al Sistema dei Controlli Interni (SCI). Il Sistema è costituito dall'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture organizzative, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare, nel rispetto della sana e prudente gestione, il conseguimento delle seguenti finalità:

- verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio della Banca (Risk Appetite Framework, RAF);
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- efficacia ed efficienza dei processi aziendali (amministrativi, produttivi, distributivi, ecc.);
- affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenzione del rischio che la Banca sia coinvolta, anche involontariamente, in attività illecite (con particolare riferimento a quelle connesse con il riciclaggio, l'usura e il finanziamento al terrorismo);
- conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.

Il Sistema dei Controlli Interni istituisce inoltre le funzioni aziendali di controllo (controllo dei rischi, conformità alle norme, revisione interna) e ne definisce i compiti, dotandole di ampia autonomia e indipendenza operativa.

Tutti i rischi riscontrabili nell'attività tipicamente svolta dalla Banca nelle operazioni di natura economica, finanziaria, patrimoniale (raccolta del risparmio, esercizio del credito, offerta di servizi bancari, finanziari e di intermediazione mobiliare), quelli insiti nella propria natura giuridica, nonché i rischi connessi al contesto in cui essa opera, sono ricondotti a specifiche categorie di rischio, in funzione di caratteristiche omogenee. Tale processo avviene mediante una ricognizione di tutte le potenziali categorie di rischio che la Banca

effettua con frequenza almeno annuale. L'attività viene condotta esprimendo, per ogni potenziale categoria individuata, un livello di rischio residuo definito dal prodotto della frequenza di accadimento (probabilità o pericolosità) e della gravità delle conseguenze (severità) al netto dei presidi adottati.

I rischi relativi ai temi della performance economica e della tutela della stabilità finanziaria della Banca sono presidiati in continuo da parte della funzione di controllo dei rischi. In particolare, essa contribuisce, insieme agli organi di vertice, alla definizione del Risk Appetite Framework (RAF), che determina, in coerenza con la valutazione del 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 profilo di rischio della Banca viene delineato in relazione al rispetto, monitorato in maniera sistematica e continuativa, degli obiettivi di rischio di natura economico/patrimoniale e reputazionale.

### **Rischi di carattere non finanziario**

I rischi di carattere non finanziario ricadono trasversalmente in numerose tipologie di rischio, ma sostanzialmente si concentrano nelle categorie dei rischi operativi, con particolare riferimento al rischio di condotta, al rischio strategico (rischio di errate scelte strategiche e rischio commerciale), ai rischi reputazionali e della nuova categoria di rischi ESG (ambientali, sociali e di governance).

Più in dettaglio, anche con riferimento alle tematiche e ai rischi più rilevanti legati alla sostenibilità, sono stabiliti alcuni fondamentali processi di gestione:

- valutazione ex-ante, da parte delle funzioni aziendali di controllo di secondo livello, relativamente all'introduzione di nuovi prodotti, all'ingresso in nuovi mercati, all'avvio di nuove iniziative commerciali (campagne, variazioni massive di condizioni, canali distributivi, ecc.);
- gestione centralizzata e sistematica dei reclami della clientela presso la funzione di Affari societari e legali, Gestione reclami;
- raccolta sistematica delle informazioni relative alle perdite operative subite dalla Banca, al fine di individuare ogni eventuale criticità e suggerire le misure per la loro mitigazione;
- emanazione di un Codice Etico, ossia dello strumento di autodisciplina che contiene impegni volontari di rispetto reciproco e rafforzamento delle relazioni con gli stakeholder della Banca;
- monitoraggio del livello reputazionale della Banca, attraverso l'analisi dei media, il tasso d'incidenza dei reclami, lo stato delle relazioni sindacali e dei rapporti con le Autorità, l'esecuzione di survey periodiche presso la clientela e i collaboratori;
- coinvolgimento proattivo della funzione di controllo dei rischi nella definizione dei piani operativi della politica creditizia e degli investimenti finanziari con il compito di verifica del rispetto degli obiettivi economico/patrimoniali, anche della coerenza con i principi statutari imperniati sulla raccolta del risparmio e sull'esercizio del credito, secondo spirito di mutualità nell'ottica del credito popolare e con attenzione al territorio, soprattutto per quanto riguarda le piccole e medie imprese e le famiglie consumatrici.
- per i rischi ESG è stato previsto un rafforzamento dei presidi precedentemente definiti, i quali erano rivolti a fornire alcune prime indicazioni di propensione al rischio (il focus era rivolto prevalentemente al processo di erogazione del credito), con alcuni indicatori maggiormente rivolti alla misurazione del rischio climatico ambientale.

### **Rischio reputazionale**

Il rischio reputazionale, ossia il rischio, attuale o prospettico, di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della Banca da parte di portatori di interesse o di qualsiasi soggetto con cui la Banca sia entrata in relazione è tutelato dalla conformità a valori, principi e standard di comportamento che il Codice Etico della Banca sancisce esplicitamente. Esso costituisce un presidio interno all'azienda a garanzia della correttezza nella gestione quotidiana del business, correttezza intesa sia strictu sensu, come aderenza alle prescrizioni normative, sia più latamente, come concretizzazione in buone pratiche operative degli elevati driver valoriali. Il rischio reputazionale è uno dei rischi considerati all'interno del Risk Appetite Framework.

### **Rischio informatico**

Il rischio informatico con riferimento sia al centro servizi AFAST in Padova, che continua a costituire il centro informatico esternalizzato della Banca, sia alle componenti IT interne, ovvero non esternalizzate, viene costantemente analizzato e monitorato. La Banca dispone di un sofisticato piano di continuità operativa, revisionato e verificato operativamente con cadenza annuale che stabilisce principi, obiettivi e procedure volte a ridurre ad un livello ritenuto accettabile i danni conseguenti a incidenti e catastrofi.

### **Rischio strategico**

Il Rischio strategico si articola, rispetto al suo orizzonte temporale di manifestazione, nelle seguenti sotto-tipologie:

- rischio di breve termine (rischio di business o commerciale), ovvero il rischio di perdite a seguito di variazioni inattese dei volumi di vendita (minori ricavi) e/o dei margini attesi (maggiori costi a causa dell'innovazione tecnologica, dell'inasprimento del regime fiscale, del cambiamento del contesto normativo, ecc.);
- rischio strategico in senso stretto o rischio di posizionamento, ossia il rischio di perdite, attuale o prospettico, di flessione degli utili o del capitale derivante da cambiamenti del contesto operativo o da decisioni aziendali errate, attuazione inadeguata di decisioni, scarsa reattività a variazioni dello scenario competitivo.

### **Rischio operativo**

Il rischio operativo è naturalmente insito nell'esecuzione dei processi, nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti, nella possibilità di essere oggetto di eventi fraudolenti o incidentali.

La valutazione dei rischi operativi è contemplata nell'ambito dell'assessment delle funzioni aziendali di controllo a fronte dell'introduzione di nuovi prodotti, servizi o altre iniziative commerciali, l'introduzione o la modifica di nuovi processi operativi.

La gestione dei rischi operativi è di competenza della funzione Risk management ed è inoltre oggetto di esame, nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni, anche da parte del Comitato controlli interni che si riunisce periodicamente allo scopo di: coordinare fra loro tutte le funzioni aziendali di controllo (Internal audit, Compliance, Risk management e Antiriciclaggio), condividere i perimetri di intervento e le risultanze delle verifiche, indirizzare le azioni correttive verso le funzioni operative, sviluppare e diffondere la cultura dei rischi e dei controlli nelle strutture operative.

All'interno della macrocategoria dei rischi operativi, particolarmente importante fra i rischi di carattere non finanziario c'è il rischio di corruzione.

In relazione alla normativa vigente, la Banca ha individuato e suddiviso i rischi di corruzione in tre direttrici:

- la corruzione in danno della Pubblica Amministrazione,
- la corruzione in atti giudiziari,
- la corruzione tra privati.

I comportamenti corruttivi, attivi e passivi, così come la loro istigazione, oltre a rappresentare reati in merito ai quali la Banca risponde ai sensi del D.Lgs. 231/2001, sono individuati dalla Banca come minaccia per il proprio standing reputazionale, tenuto conto dell'elevato livello di attenzione e sensibilità che, su questo tema, tutte le controparti manifestano, sia quelle legate alla Banca da relazioni contrattuali, sia quelle potenziali, sia il pubblico indistinto. Questo perché il coinvolgimento della Banca in fattispecie di carattere corruttivo non solo sarebbe gravemente sanzionato dalla legge, ma anche dall'ambiente nel quale viene sviluppata, in senso ampio, l'attività imprenditoriale.

Le principali attività per le quali sono attivi presidi e controlli anticorruzione sono le seguenti:

- in tema di corruzione in danno della Pubblica Amministrazione e in atti giudiziari:
  - concessione e gestione di finanziamenti agevolati alla propria clientela (contributi, finanziamenti pubblici, crediti agrari agevolati) in assenza dei presupposti di legge; gestione delle richieste di erogazione di agevolazioni pubbliche alle imprese e/o privati, a valere su fondi regionali, nazionali e comunitari;
  - concessione di linee di credito o garanzie a condizioni di particolare favore;
  - assegnazione di beni a titolo di omaggio o liberalità, assegnazione in godimento di un immobile a condizioni più favorevoli rispetto a quelle di mercato, cancellazione di posizioni debitorie;
  - gestione delle Tesorerie di Enti Pubblici;
  - cause legali per recupero crediti o revocatorie fallimentari.
- in tema di corruzione tra privati:
  - gestione delle richieste di erogazione di agevolazioni pubbliche alle imprese e/o privati, a valere su fondi regionali, nazionali e comunitari; istruttoria, gestione ed erogazione di tali interventi; analisi e istruzione delle pratiche di affidamento e valutazione del merito creditizio, soprattutto con riferimento ad affidamenti di importo rilevante e in funzione di fondi pubblici o di partecipazioni a gare e bandi di concorso, oppure alla erogazione di finanziamenti agevolati e crediti speciali;
  - ciclo degli approvvigionamenti di merci e servizi necessari per lo svolgimento dell'attività aziendale;
  - riciclaggio di denaro;
  - erogazioni liberali e omaggi.

## Rischi ESG

Negli ultimi anni, la comunità scientifica, le istituzioni governative e gli enti regolatori nazionali hanno dedicato un'attenzione sempre maggiore ai temi della sostenibilità e ai cosiddetti fattori ESG (Environmental, Social e Governance). La tendenza ha riguardato, in particolare modo, l'ambito della finanza sostenibile, impattando notevolmente il settore bancario e degli investimenti.

Alcuni esempi di questa evoluzione includono:

- il Green Deal Europeo;
- il Regolamento 2019/2088 relativo all’informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari;
- il Regolamento e la Direttiva Mifid II, riguardanti rispettivamente l’integrazione dei fattori di sostenibilità, dei rischi di sostenibilità e delle preferenze di sostenibilità in taluni requisiti organizzativi e condizioni di esercizio delle attività delle imprese di investimento, e l’integrazione dei fattori di sostenibilità negli obblighi di governance dei prodotti;
- il Regolamento 2020/852, e i relativi atti delegati costituiscono il framework normativo della Taxonomy Regulation relativo all’istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili e recante modifica del regolamento (UE) 2019/2088.

Tale sviluppo ha permesso di introdurre nuovi concetti correlati alle definizioni degli aspetti di sostenibilità, come quelli di “investimento sostenibile”, “fattore di sostenibilità”, e “rischio di sostenibilità” (o “rischio ESG”). Quest’ultimo, nello specifico, viene definito come rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante dall’impatto diretto o indiretto di eventi collegati a fattori ESG, ovvero ambientali (con particolare attenzione a quelli connessi al fenomeno del cambiamento climatico), sociali e di governance.

Alcuni attributi che caratterizzano i rischi ESG sono:

- *impatto incerto*: gli effetti dei fattori ESG possono manifestarsi con tempistiche molto differenti e, soprattutto, possono determinare conseguenze nel breve, medio e lungo termine;
- *esternalità economiche negative*: fattori come l’inquinamento, il tasso di povertà o il benessere sociale determinano dei costi sostenuti dalla società in generale e non vengono del tutto catturati dai meccanismi di mercato;
- *forte sensibilità ai cambiamenti nelle politiche pubbliche*: l’accordo di Parigi, così come altri accordi caratterizzati da obiettivi di sostenibilità, implicano forti cambiamenti nelle politiche pubbliche e nel quadro normativo.

Tali rischi, inoltre, risultano trasversali rispetto a tutte le altre categorie di rischio “tradizionali”. A titolo esemplificativo, l’impatto che i rischi climatici e ambientali hanno sulle attività economiche può sostanziarsi in una perdita di redditività o in una svalutazione degli attivi. Le perdite possono derivare anche da azioni legali, nonché dal danno reputazionale provocato dall’inadeguata gestione di tali rischi. Anche la sostenibilità economica dei debitori può risultare impattata negativamente, soprattutto nei settori e nei mercati particolarmente vulnerabili ai rischi climatici e ambientali.

I rischi ESG si possono manifestare nelle seguenti fattispecie:

### Rischio di governance

Può nascere dalle decisioni inerenti alla governance della Banca o dalle esposizioni della Banca verso controparti che possono essere influenzate negativamente dai propri assetti/scelte di governance, compresa l'inclusione dei fattori ESG nelle loro politiche e procedure di governance. Ad esempio, un codice di condotta inadeguato o una mancata azione contro il riciclaggio di denaro possono ostacolare la capacità di generare rendimenti positivi e innescare rischi di tipo reputazionale. Inoltre, qualora una società dovesse adottare e pubblicare un codice di condotta poco chiaro ed efficace, i clienti e gli investitori potrebbero perdere fiducia nella società, compromettendo la sua capacità di condurre affari nel lungo termine.

### Rischio sociale

Può nascere dalle decisioni assunte in ambito "sociale e di servizio alla comunità" dalla Banca o, come stabilisce l'EBA, dalle esposizioni di una Banca verso controparti che possono essere influenzate negativamente dai fattori sociali. Il Piano d'azione della Commissione Europea ("Financing Sustainable Growth") definisce "fattori sociali" le tematiche che riguardano questioni di disuguaglianza, inclusività, rapporti di lavoro, investimenti in capitale umano e nelle comunità. In generale, questi fattori riguardano le relazioni con i lavoratori o le normative sul lavoro, i rapporti con i clienti, i diritti umani e la povertà.

### Rischio ambientale

Il rischio ambientale si presenta nelle seguenti declinazioni:

- *Liability risk*: viene definito come il rischio derivante dalle richieste di risarcimento di persone o imprese per le perdite eventualmente subite a causa di fattori ambientali quando le controparti delle banche sono tenute a rispondere dell'impatto negativo delle loro attività sull'ambiente
- *Climate Transition risk*: è il rischio per un ente di incorrere in una perdita finanziaria, direttamente o indirettamente, a seguito del processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio e più sostenibile sotto il profilo ambientale. Tale situazione potrebbe essere causata, ad esempio, dall'adozione relativamente improvvisa di politiche climatiche e ambientali, dal progresso tecnologico o dal mutare della fiducia e delle preferenze dei mercati.
- *Climate Physical risk*: è il rischio per un ente di subire un impatto finanziario negativo a causa dei cambiamenti climatici, compresi eventi meteorologici estremi più frequenti e mutamenti gradualmente del clima, nonché del degrado ambientale, ossia inquinamento atmosferico, dell'acqua e del suolo, stress idrico, perdita di biodiversità e deforestazione.

## VALUTAZIONE E REMUNERAZIONE DEI COLLABORATORI

Per quanto riguarda le modalità di gestione adottate dalla Banca con riferimento al personale, la Banca adotta criteri oggettivi e uniformi di valutazione ed erogazione delle remunerazioni, nel rispetto di quanto previsto dalle politiche di remunerazione applicate dalla Banca e del codice etico che ne sta alla base. In particolare, le politiche di remunerazione della Banca prevedono e disciplinano una parte variabile della remunerazione ancorata al raggiungimento di obiettivi che tengono conto anche del profilo professionale ricoperto dai singoli dipendenti e, conseguentemente, delle responsabilità dai medesimi assunte.

In data 18 novembre 2014 Banca d'Italia ha integrato le Disposizioni di Vigilanza per le banche (Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013) con un nuovo capitolo sulle politiche di remunerazione e incentivazione che dà attuazione alla Direttiva europea 2013/36/UE (CRD IV – Capital Requirements Directive). In particolare, il 25° aggiornamento della Circolare, pubblicato in data 23 ottobre 2018, ha introdotto una serie di disposizioni principalmente finalizzate all'adeguamento del quadro normativo italiano agli Orientamenti EBA su sane politiche di remunerazione. Da ultimo, il 37° aggiornamento della Circolare 285/2013, in vigore dal 10 dicembre 2021, ha improntato ulteriori elementi di novità rispetto alla precedente versione della normativa e che sono state recepite dalle Politiche di remunerazione per l'anno 2022.

A partire dal 2015 la Banca ha, infatti, avviato un processo di revisione annuale delle Politiche di Remunerazione al fine di garantire il costante aggiornamento e adeguamento normativo delle stesse.

In data 31 marzo 2022 l'Assemblea dei soci ha approvato il testo delle Politiche di remunerazione aggiornato in ragione dell'evoluzione del contesto normativo e regolamentare sopra citato, e orientato al perseguimento degli obiettivi d'impresa di medio e lungo periodo.

Le Politiche di remunerazione applicate e aggiornate annualmente dalla Banca definiscono i criteri per l'accesso, il calcolo e l'erogazione della remunerazione variabile nei confronti del personale più rilevante della Banca. Il personale più rilevante è definito come perimetro di popolazione aziendale cui sono applicate regole di governo della remunerazione più stringenti poiché, per ruolo o attività professionale o strutturazione degli incentivi, ha o può avere un impatto rilevante sul profilo di rischio della Banca: vi rientrano, in particolare, gli amministratori esecutivi, l'alta dirigenza, i responsabili delle Funzioni aziendali di controllo, altri soggetti che individualmente o collettivamente assumono rischi in modo significativo e, salvo evidenze contrarie, coloro che percepiscono un compenso annuo maggiore alla retribuzione più bassa corrisposta ai soggetti che assumono rischi rilevanti per la Banca identificati, coerentemente con i Regulatory Technical Standard definiti dall'EBA. Nell'ambito del processo di revisione annuale delle Politiche di remunerazione e incentivazione applicate in Banca è stato valutato l'inserimento, oltre alla dimensione ESG riferita nel lungo periodo già introdotta, di una più puntuale ponderazione ESG nella valutazione degli obiettivi della categoria del personale più rilevante, ovvero l'alta dirigenza.

Le Politiche di remunerazione sopra citate disciplinano, in particolare, un sistema di accesso (cd. Entry Gates) al sistema incentivante che dipende dal verificarsi di alcune condizioni che esprimono il profilo economico-finanziario (utile netto), la qualità del credito (NPL ratio), la solidità e la liquidità della Banca (TCR e LCR). Al verificarsi delle citate condizioni di accesso, l'incentivo per il personale più rilevante della Banca è poi subordinato a specifiche limitazioni (viene stabilita una percentuale massima di incidenza della componente variabile su quella fissa), a meccanismi di malus, claw back, differimento e corresponsione mediante strumenti finanziari. L'incentivo viene infine parametrato sulla base della valutazione individuale che tiene conto degli obiettivi Banca (utile netto, RORAC) e del livello di performance raggiunto.

In particolare, le Politiche di Remunerazione vigenti contemplano un sistema premiante e incentivante ancorato alla performance di lungo periodo del “Personale più rilevante”, avente un’incidenza maggiore sul rischio Banca. Pertanto, in ottemperanza ai principi dettati dal legislatore europeo e alle disposizioni regolamentari di Banca d’Italia, le Politiche di Remunerazione applicate dalla Banca prevedono il pagamento di una parte della remunerazione variabile sotto forma di strumenti finanziari, il differimento nel tempo di parte dei medesimi compensi variabili, il divieto di vendita (per un periodo di tempo determinato) degli strumenti finanziari corrisposti e una serie di meccanismi di correzione ex post, qualora i presupposti di performance alla base della remunerazione ottenuta si siano rivelati errati o, nei casi più gravi, siano dipesi da condotte inadempienti (o finanche fraudolente) dei beneficiari – c.d. meccanismi di malus e claw-back.

Per il trattamento economico dei dirigenti, del personale appartenente ai quadri direttivi e alle aree professionali trovano applicazione il Contratto collettivo nazionale di categoria e il Contratto integrativo aziendale. In taluni casi, possono essere riconosciuti compensi ad personam commisurati al livello di professionalità e al ruolo ricoperto. La remunerazione attribuita al personale dipendente in relazione al livello di inquadramento e l’eventuale *ad personam* costituiscono la componente fissa della retribuzione.

I collaboratori non legati alla Banca da rapporto di lavoro subordinato fungono da completamento o supporto alle attività svolte dal personale dipendente in quanto posseggono specifiche competenze, necessarie per un periodo di tempo limitato ovvero nell’ambito di particolari progetti.

#### **Rapporto di retribuzione totale annuale**

Il rapporto tra retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione con quella media del resto del personale è pari (al 31/12/2022) a 9,53 pressoché invariata rispetto all’anno precedente (9,64). Rispetto all’anno precedente, il rapporto è in diminuzione del -1,09%. Nel considerare la retribuzione annuale sono state considerate la remunerazione fissa e la remunerazione variabile di cui beneficiano tutti i componenti del personale.

# IL MODELLO DI BUSINESS

Volksbank è una società per azioni retta dal modello di governance tradizionale, basato sulla presenza di un Consiglio di amministrazione e di un Collegio sindacale, entrambi nominati dall'assemblea soci:

- il Consiglio di amministrazione è incaricato della supervisione strategica e del presidio della gestione aziendale e del governo dei rischi che la Banca assume nello svolgimento della propria attività d'impresa;
- il Collegio sindacale esercita funzioni di controllo.

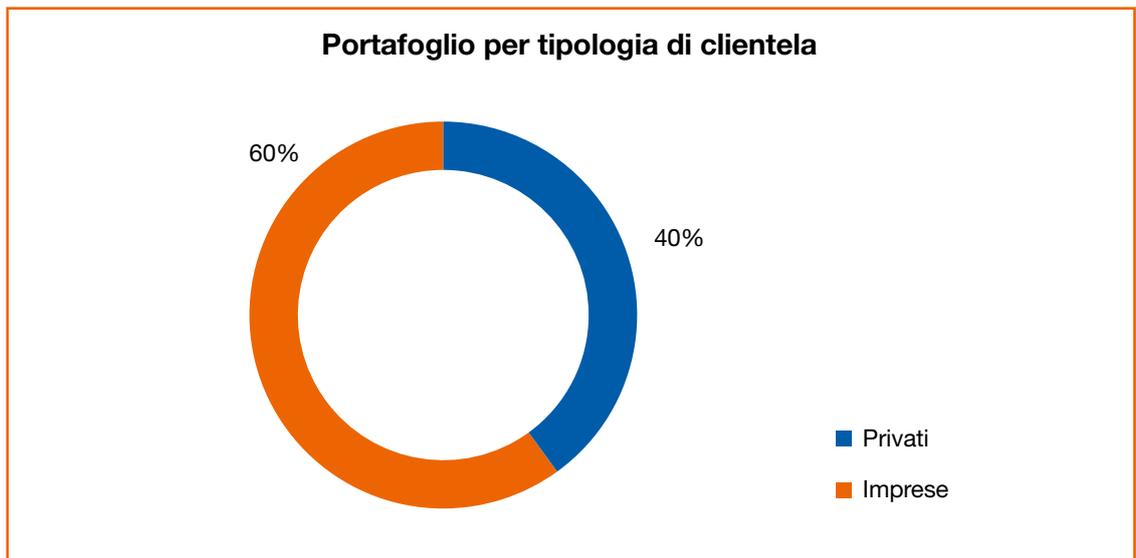
Il funzionamento della Banca, la sua organizzazione e la rete territoriale sono descritti nei capitoli della Relazione Finanziaria Annuale dedicati a:

- “Corporate governance e politiche di remunerazione”
- “Il modello distributivo”
- “Attività bancaria”
- “Attività di governo”

La segmentazione del portafoglio della clientela evidenzia la vocazione territoriale della Banca:

Distribuzione del portafoglio per tipologia di clientela	UDM	2022
Privati	€m	4.165.063
Imprese	€m	6.168.404

A causa di una riclassificazione effettuata nel 2022 i dati relativi agli anni precedenti non sono esposti.



## TEMI MATERIALI – NOTA METODOLOGICA

La Dichiarazione di Carattere Non Finanziario (di seguito “DNF”) di Volksbank risponde alle richieste del Decreto Legislativo 254/2016 (di seguito “il Decreto”) sull’obbligo di rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario da parte delle organizzazioni di grandi dimensioni e di interesse pubblico. Il presente documento contiene pertanto le informazioni relative ai modelli di gestione e organizzazione delle attività,

alle politiche praticate dalla Banca, ai principali rischi e agli indicatori di prestazione relativi ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, nella misura utile ad assicurare la comprensione delle attività svolte dalla Banca, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

Tali informazioni sono state selezionate sulla base del principio di "materialità" che, in considerazione del contesto attuale e futuro della Banca, stabilisce di dover rendicontare temi specifici che riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali della Banca e che influenzino le scelte degli stakeholder.

L'analisi di materialità svolta dalla Banca si è posta l'obiettivo di individuare le aree d'impatto più significative in relazione ad ambiente, società ed economia. Successivamente all'identificazione e al coinvolgimento dei principali stakeholder della Banca nel corso della redazione della Dichiarazione Non Finanziaria 2021, il processo di analisi di materialità è proseguito con un'attività di verifica della coerenza dei temi materiali individuati durante la reportistica 2021, effettuando considerazioni in merito al contesto in cui opera la Banca. Inoltre, attraverso un'analisi della letteratura ed un assessment della realtà bancaria, sono stati individuati gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, legati a ciascun tema materiale. A seconda dell'output dell'analisi d'impatto, sono stati aggregati e rinominati alcuni temi materiali al fine di garantire coerenza rispetto agli ambiti tematici della Dichiarazione Non Finanziaria, favorendone la comprensione e facilitando la lettura da parte dello stakeholder. Tale processo è allineato alle richieste dello standard Global Reporting Initiative (GRI), nello specifico rispetta i requisiti del GRI 3 "Material Topics". Lo standard prevede la consultazione di specifiche linee guida settoriali, i cosiddetti "Sector Standards", che forniscono indicazioni sui potenziali temi materiali su cui basare l'analisi di impact materiality. Tuttavia, tali linee guida devono essere ancora pubblicate da parte del GRI per il settore dei "Financial Services".

Di conseguenza, il processo di analisi di materialità si è articolato in sei fasi, illustrate di seguito:

1. Mappatura degli stakeholder;
2. Attività di stakeholder engagement interno;
3. Attività di stakeholder engagement esterno;
4. Verifica di coerenza dei temi materiali presenti all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2021;
5. Analisi degli impatti generati dalla Banca verso economia, ambiente e società;
6. Definizione dei temi materiali in relazione agli impatti individuati.

### **1. Mappatura degli stakeholder**

Nel corso della redazione della Dichiarazione Non Finanziaria 2021, è stato svolto uno workshop con il Team trasversale sostenibilità e successivo confronto con la Direzione aziendale, finalizzato alla definizione della Matrice di stakeholder relationship management, strumento utilizzato per l'attività di mappatura e prioritizzazione delle categorie di portatori di interesse più rilevanti per l'azienda, considerando il loro grado di dipendenza e di influenza da/verso la Banca. Si riportano di seguito gli stakeholder individuati:

- Clienti
- Dipendenti
- Fornitori
- Azionisti
- Investitori istituzionali
- Business partners
- Rete commerciale
- Altri intermediari finanziari

## **2. Attività di stakeholder engagement interno**

Nel corso della redazione della Dichiarazione Non Finanziaria 2021, è stata realizzata un'analisi di benchmark con l'obiettivo di identificare i temi di sostenibilità più rilevanti per il settore di appartenenza, un'analisi della documentazione interna esistente (p. es. ESG Credit Framework), un'analisi dei principali standard e framework internazionali adottati nella reportistica di sostenibilità. Tali analisi hanno permesso di identificare 27 temi chiave afferenti a cinque diverse macroaree: *Governance*; *Responsabilità economica*; *Responsabilità sociale*; *Responsabilità ambientale*; *Servizi & Clienti*. L'elenco dei temi, così definito, è stato quindi sottoposto sia alla valutazione del Team Trasversale Sostenibilità che alla Direzione aziendale, in due momenti di confronto dedicato in cui i diversi temi sono stati analizzati e quindi declinati nella realtà della Banca.

## **3. Attività di stakeholder engagement esterno**

Nel corso della redazione della Dichiarazione Non Finanziaria 2021, la Banca ha implementato diverse iniziative di ascolto e di coinvolgimento strutturato dei principali portatori d'interesse, coinvolgendo in particolare:

- Dipendenti e Clienti corporate, attraverso il lancio di due distinte survey, chiedendo loro oltre ad informazioni di natura qualitativa/anagrafica, anche di esprimere una valutazione (da 1 a 4) circa l'importanza associata ad ognuna delle tematiche individuate come rilevanti per la Banca.
- Fornitori, tramite workshop dedicato, in cui oltre a declinare i temi di sostenibilità ritenuti rilevanti, ai fornitori è stato chiesto di esprimere un giudizio circa il relativo livello di urgenza e di presidio esercitati da Volksbank e di indicare i principali ambiti di miglioramento per le tematiche più urgenti, ma ancora poco presidiate da Volksbank.
- Business partners strategici, tramite interviste *one-to-one* per prioritizzare ulteriormente le tematiche di sostenibilità identificate e approfondire eventuali ambiti di impegno anche alla luce delle tendenze emergenti sul mercato.

## **4. Verifica di coerenza dei temi materiali presenti all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2021**

Per verificare la coerenza dei temi materiali individuati all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2021, è stato preso in considerazione il contesto di riferimento della Banca e dei propri peers di settore e si è proceduto a fare opportune valutazioni qualitative, includendo nell'analisi anche i possibili impatti potenziali ed attuali relativi ai temi materiali dalle organizzazioni considerate. L'analisi degli impatti è stata poi validata dalla dirigenza della Banca, coinvolgendo il Direttore generale, il CFO e il CRO. Tale attività di verifica ha confermato l'adeguatezza dei temi individuati dalla Banca come punto di partenza per proseguire con il processo di analisi di materialità per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria 2022.

## **5. Analisi degli impatti generati dalla Banca verso economia, ambiente e società**

Per ciascun tema materiale è stata svolta un'analisi finalizzata all'individuazione degli impatti positivi e negativi, potenziali e attuali, sulla base di documentazione interna (p. es. Piano industriale, Codice Etico) ed esterna (p. es. UNEP, World Economic Forum) e attività di benchmarking.

## **6. Definizione dei temi materiali in relazione agli impatti individuati**

Ai fini della redazione della Dichiarazione Non Finanziaria 2022, sono stati individuati 7 temi materiali che ricoprono le principali aree di interesse della Banca e dei propri stakeholder in ambito economico, ambientale e sociale. Rispetto alla rendicontazione dello scorso anno, a seconda della tipologia d'impatto individuata

per ciascun tema, sono state effettuate attività di aggregazione e di ridenominazione di alcuni temi <sup>1</sup>, al fine di garantire coerenza rispetto agli ambiti tematici della Dichiarazione Non Finanziaria e favorirne la comprensione da parte degli stakeholder.

Si riportano di seguito i temi materiali della Banca:

- Qualità del servizio e soddisfazione del cliente;
- Innovazione e digitalizzazione dei servizi;
- Dialogo con gli stakeholder;
- Cambiamento climatico e tutela dell'ambiente;
- Valorizzazione e benessere del personale;
- Supporto allo sviluppo delle comunità e del territorio;
- Educazione finanziaria e digitale dei clienti.

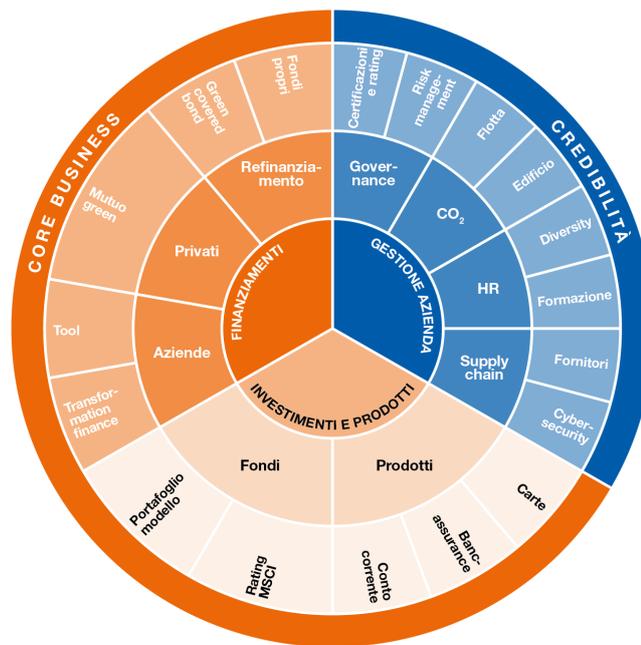
Temi materiali	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Standard GRI	Paragrafo
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Aspetti sociali	GRI 417 Marketing ed etichettatura GRI 418 Privacy dei clienti	Performance economica e stabilità finanziaria
Innovazione e digitalizzazione dei servizi	–	Indicatori autonomi	Performance economica e stabilità finanziaria
Dialogo con gli stakeholder	Aspetti sociali	GRI 207 Imposte	Performance economica e stabilità finanziaria
Cambiamento climatico e tutela dell'ambiente	Aspetti ambientali	GRI 301 Materiali GRI 302 Energia GRI 303 Acqua e scarichi idrici GRI 305 Emissioni GRI 306 Rifiuti GRI FS6 Percentuale del portafoglio per le linee di business suddivise per regione specifica, dimensione (ad esempio, micro/ PMI/grandi) e per settore	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente
Valorizzazione e benessere del personale	Aspetti attinenti al personale; Rispetto dei diritti umani	GRI 401 Occupazione GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro GRI 404 Formazione e istruzione GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 406 Non discriminazione	Sviluppo del capitale umano
Supporto allo sviluppo delle comunità e del territorio	Aspetti sociali	GRI 413 Comunità locali	Il legame con la comunità
Educazione finanziaria e digitale dei clienti	Aspetti sociali	FS16 Iniziative volte a rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipo di beneficiario	Il legame con la comunità

<sup>1</sup> I temi materiali presenti nella Dichiarazione Non Finanziaria 2021 "Impatti ambientali diretti" e "Impatti ambientali indiretti" sono stati aggregati in un unico tema denominato "Cambiamento climatico e tutela dell'ambiente". I temi materiali presenti nella Dichiarazione Non Finanziaria 2021 "Benessere dei lavoratori" e "Sviluppo professionale" sono stati aggregati in un unico tema denominato "Valorizzazione e benessere del personale". I temi materiali presenti nella Dichiarazione Non Finanziaria 2021 "Innovazione dei servizi", "Soddisfazione della clientela", "Sostegno allo sviluppo del territorio", sono stati ridenominati rispettivamente come "Innovazione e digitalizzazione dei servizi", "Qualità del servizio e soddisfazione del cliente", "Supporto allo sviluppo della comunità e del territorio".

## SUSTAINABLE 2021–2023

A seguito del cambio di Governance avvenuto nella prima metà del 2020, è stato approvato e avviato il piano industriale “Sustainable 2021–2023” che ha individuato la sostenibilità come uno dei pilastri strategici.

Per avere una visione complessiva sulla strategia triennale si riporta il grafico sottostante:



Il pilastro strategico relativo alla sostenibilità è stato suddiviso in due importanti ambiti: il *core business* della Banca (attraverso il lending, il funding, la raccolta indiretta e i prodotti) e la *gestione dell'azienda*, in termini di credibilità e responsabilità d'impresa. Ognuno dei due ambiti è stato a sua volta strutturato in tre macro-fasi temporali di durata annuale.

### Prima fase – 2021

Nonostante la Banca rappresenti una società cooperativa in un territorio già molto sensibile alle tematiche di sostenibilità, la prima fase è stata indirizzata ad acquisire le principali nozioni e a procedere con una maggiore consapevolezza sul tema. In particolare, è stata svolta una mappatura della situazione “as is”, definendo la relazione tra fattori ESG e SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda 2030 dell'ONU. Inoltre, è stata effettuata anche una mappatura delle attività in corso, delle “best practices” e dei *gap* da colmare, che hanno generato l'avvio di diversi cantieri trasversali, volti al raggiungimento degli obiettivi del piano strategico. A conclusione della mappatura ESG della Banca, a fine 2021 è stata aggiornata l'analisi di materialità coinvolgendo gli stakeholder.

### Seconda fase – 2022

La seconda fase ha visto l'implementazione dei progetti prescelti, sia in ambito responsabilità d'impresa che in ambito core business, articolando diversi interventi sulla governance, sul modello di business e strategia, sul sistema organizzativo e processi operativi, sul sistema di gestione dei rischi e sull'engagement degli stakeholder.

Per quanto concerne l'ambito della *responsabilità d'impresa*, durante il 2022 è stato avviato un programma multi-intervento focalizzato sul tema della decarbonizzazione, in particolare, partendo dalla misurazione

delle emissioni di scope 1 e 2 secondo gli indicatori GRI, sono state attuate misure di riduzione delle stesse quali: l'efficientamento energetico di tutte le sedi operative della Banca e la messa a dimora del Bosco Moranzani finalizzato alla cattura attiva delle emissioni (meglio descritte nel capitolo "Decarbonizzazione").

Per quanto concerne l'ambito di *core business*, nel 2022 è stato implementato all'interno della rete commerciale l'ESG Evaluation Tool per la concessione di finanziamenti a medio-lungo termine (maggiori informazioni nella sezione "Impatti ambientali indiretti").

Durante tale percorso un elemento fondamentale è stato il coinvolgimento degli stakeholder interni. Per questo motivo sono state implementate diverse progettualità in questo ambito, fra cui una sessione di "Board induction" sui temi dei rischi climatici ed ESG e sulla Tassonomia europea (Regolamento 852 del 2020). In secondo luogo, l'adesione alla valutazione ESG di Standard & Poor's Global per ben due anni di seguito (2021 e 2022), che ha previsto sessioni specifiche di "*board preparedness*" e di "*management profile*", coinvolgendo molti stakeholder interni. Infine, sono stati organizzati numerosi momenti di confronto con il personale come, ad esempio, un programma formativo in ambito ESG somministrato attraverso "video brevi".

#### *Terza fase – 2023*

La terza fase verrà rappresentata dal consolidamento dei progetti definiti ed avviati, attraverso interventi di "*fine tuning*" per ottimizzarne l'efficacia, considerando l'orientamento di miglioramento continuo determinato dall'approccio "Pianificare – Fare – Verificare Agire (*Plan-Do-Check-Act*)". Saranno avviati ulteriori lavori del nuovo piano industriale, previsti nell'estate 2023, a seguito del rinnovo delle cariche previsto nell'Assemblea degli azionisti.

#### **Strutture dedicate**

Per meglio concretizzare l'impegno preso nel piano strategico, nel corso del 2020 e 2021 sono state costituite due unità organizzative e un team dedicato: Innovazione e sostenibilità, Finanza d'impresa e credito sostenibile e un Team trasversale di sostenibilità.

#### *Unità Organizzativa – Innovazione e sostenibilità*

A inizio giugno 2020 è stata costituita in seno alla Direzione finanze l'Unità Innovazione e sostenibilità. Nel corso del 2021 il team si è allargato acquisendo ulteriori competenze settoriali, per poter sviluppare e supportare al meglio le progettualità della Banca in ambito di sostenibilità. L'unità organizzativa lavora in modo trasversale alle direzioni con un duplice obiettivo: funge da catalizzatore di idee e tecnologie innovative e coordina i cantieri di integrazione dei fattori ESG e di innovazione all'interno della banca, individuando interfacce operative ai fini di favorire la collaborazione. Nel corso del 2022 l'unità organizzativa è stata allocata direttamente in staff alla Direzione generale, a ulteriore conferma della trasversalità del tema per la Banca. Il lavoro di Innovazione e Sostenibilità è stato quello di far permeare le progettualità iniziate nel 2021, concretizzando gli obiettivi del piano industriale "Sustainable 2021–2023" nel corso del 2022.

#### *Unità Organizzativa – Finanza d'impresa e credito sostenibile*

La struttura, inserita all'interno della Direzione crediti, creata ad ottobre 2021, ha come obiettivo quello di supportare la Banca e la rete commerciale nell'analisi e valutazione di operazioni di finanza d'impresa che rappresentano un'alternativa rispetto ai tradizionali finanziamenti.

L'unità di Finanza d'impresa e credito sostenibile, inoltre, ha il compito di favorire lo sviluppo e l'integrazione delle tematiche ESG all'interno del processo di erogazione del credito della Banca, fornendo a tutti gli interlocutori coinvolti un'adeguata consulenza in termini normativi.

### *Team trasversale sostenibilità*

A fine 2020 è stato costituito in Banca un Team trasversale per la sostenibilità al quale partecipano tutte le direzioni e le relative funzioni. Il Team si riunisce mensilmente o su chiamata. Nel 2022 il Team trasversale sostenibilità si è riunito per otto incontri allo scopo di elaborare collegialmente temi di interesse comune relativi alla sostenibilità e di garantire la puntuale informazione sullo status quo delle attività nelle singole direzioni. I membri del Team trasversale, infatti, rivestono il ruolo di promotori della divulgazione delle informazioni di sostenibilità nel proprio ambito di competenza.

### **Valori e marchio**

Il marchio è la somma di tutte le prestazioni di un'azienda, realizzate da ogni singolo collaboratore. È quindi l'essenza della Banca, dove il design rappresenta solo la forma esterna, ma il cuore è costituito dalle persone e le loro competenze. Nel marchio sono condensati gli elementi che compongono l'identità della Banca in tre valori fondamentali:

- **Lungimirante:** Prendiamo decisioni in modo responsabile e indipendente e concentriamo le nostre azioni sulle esigenze del futuro.
- **Presente:** Ci piace interagire con le persone, conosciamo le esigenze dei nostri clienti e diamo grande importanza alle relazioni a lungo termine, sicure e affidabili.
- **Dinamica:** Siamo pragmatici, troviamo soluzioni personalizzate per il cliente, con rispetto, competenza e professionalità.

### **Volksbank è QUI CON TE, quando**

- si tratta di essere vicino al cliente in ogni fase della sua vita
- ci sono decisioni da prendere in maniera competente e lungimirante
- le soluzioni che troviamo insieme al cliente sono personalizzate e dinamiche
- interagiamo con le persone e siamo presenti per le loro esigenze
- perseguiamo l'obiettivo di creare una società più sostenibile per le generazioni future

### **Marchio Volksbank**

La nuova strategia del marchio della Banca è stata sviluppata nel corso del 2021 ed è stata presentata in occasione degli incontri con i collaboratori. Il 2022 è stato invece l'anno del radicamento interno e l'anno in cui la strategia è stata messa in pratica presso tutti i punti di contatto della Banca. Tutti i collaboratori della Banca hanno avuto la possibilità di familiarizzare con i nuovi valori ed il posizionamento del marchio della Banca, in modo da implementarli nel proprio lavoro quotidiano e metterli in pratica presso i punti di contatto (sono filiale, Contact Center, colloqui di consulenza, sito web, direct banking, campagne pubblicitarie) con gli stakeholder.

## **PIANO D'AZIONE PER L'ALLINEAMENTO ALLE ASPETTATIVE BANKIT SUI RISCHI CLIMATICI AMBIENTALI**

In data 24 novembre 2022 Banca d'Italia ha pubblicato la comunicazione "Rischi climatici e ambientali. Principali evidenze di un'indagine tematica condotta dalla Banca d'Italia su un campione di banche *less significant*", fra le quali la nostra Banca, invitando le banche coinvolte nel campione d'indagine ad approvare e trasmettere alla Vigilanza entro il 31 gennaio 2023 un piano di iniziative. Tale piano è volto a definire, per il prossimo triennio, un percorso di allineamento progressivo alle aspettative pubblicate in aprile 2022, declinando in modo coerente i tempi di implementazione degli interventi.

Ad oggi, i principali interventi da parte della Banca possono essere riassunti nei seguenti punti:

- Aggiornamento dei sistemi di risk management al fine di includere soglie di monitoraggio a sfondo ESG;
- Sviluppo di una *heatmap* di materialità per l'identificazione dei rischi ESG rilevanti per la Banca;
- Elaborazione di uno *stress test* verticale sui rischi climatici ed ambientali. I risultati dello *stress test* pongono le basi per la selezione degli ulteriori indicatori di rischio da monitorare.

### Ambito di applicazione

L'invito ad approvare ed inviare alla Vigilanza un piano di iniziative ben si inserisce all'interno della pianificazione strategica della Banca. L'attività e le iniziative riguardano principalmente i seguenti ambiti di applicazione:

- Integrazione dei rischi climatici nella governance, coinvolgendo ulteriormente gli organi strategici nella funzione di presidio ed indirizzo delle tematiche sui rischi climatici ed ambientali. Di conseguenza, il modello di business adottato e la strategia di gestione dei rischi, in particolare del rischio di credito, devono essere orientati ad ottimizzare e mitigare i potenziali impatti derivanti dai rischi climatici ed ambientali;
- Integrazione dei rischi climatici nel risk management, definendo opportuni parametri e metriche di misurazione relative ai rischi climatici ed ambientali ed una reportistica che evidenzia la valutazione continua dei rischi attraverso i diversi canali di trasmissione e la loro coerenza con i sistemi prudenziali di risk management;
- Gestione della trasmissione dei rischi climatici nei rischi tipici del business bancario, con particolare attenzione verso il rischio di credito ma considerando anche i potenziali rischi di mercato, operativi e di liquidità. Per quanto riguarda il processo del credito, i parametri di rischio fisico e di transizione devono essere rilevati, tracciati e fatti confluire nel sistema di misura;
- Assicurare che le funzioni abilitanti, istituiscano sistemi organizzativi e processi operativi atti a supportare adeguatamente l'implementazione del sistema di gestione del rischio climatico ambientale, attraverso formazione, aggiornamento delle normative, sistemi informativi, processi e controlli.

L'obiettivo che la Banca si pone è la riduzione del cosiddetto "*data gap*", predisponendo infrastrutture di raccolta dati e rendere quest'ultimi disponibili.

### Il Piano d'intervento

La Banca ha definito un piano di intervento mirato alla gestione prudente dei rischi climatico-ambientali in coerenza con il più ampio piano industriale. Tale piano è stato strutturato prevedendo interventi relativi a tematiche di governance, modello di business e strategia, sistema organizzativo e processi operativi, sistema di gestione dei rischi, informativa.

Tra le progettualità individuate dalla Banca, di seguito si riportano alcuni esempi:

- Nell'ambito del piano formazione e induction del Cda, è prevista l'erogazione di uno o più interventi di aggiornamento/approfondimento in merito ai rischi climatici e ambientali;
- L'integrazione degli interventi del piano all'interno del nuovo Piano Industriale e aggiornamento degli obiettivi strategici alla luce delle analisi di rischio climatico, degli indicatori di RAF e delle politiche creditizie e sui servizi di investimento;
- Progressivo ampliamento delle responsabilità delle funzioni di risk management, compliance e audit interno alla tematica dei rischi climatici ed ambientali e coordinamento del processo di integrazione da parte dell'Unità Innovazione e sostenibilità;
- Approfondimento dell'analisi di materialità per le categorie di rischio e definizione di presidi adeguati;
- Monitoraggio degli sviluppi della normativa di rendicontazione della sostenibilità e dei rischi climatici (p. es. CSRD e standard EFRAG).

## HEATMAP RISCHI ESG

L'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pubblicato un piano d'azione sulla finanza sostenibile e un Discussion Paper sull'integrazione dei rischi ESG nel quadro normativo e di vigilanza, e la Banca Centrale Europea (BCE) ha pubblicato la "Guide on climate-related and environmental risks". Secondo quanto descritto all'interno di questa guida, la transizione verso un'economia circolare e a basse emissioni di carbonio comporta al tempo stesso rischi e opportunità per tutto il sistema economico e per le istituzioni finanziarie, mentre i danni fisici causati dai cambiamenti climatici e dal degrado ambientale possono avere un impatto significativo sull'economia reale e sul settore finanziario. Ciò è ulteriormente confermato dal fatto che, per il terzo anno consecutivo, la BCE ha identificato i rischi climatici tra i principali fattori di rischio nella mappa dei rischi del Meccanismo di Vigilanza Unico (MVU) per il sistema bancario dell'area euro. È per questo che gli enti creditizi dovranno inquadrare i rischi climatici e ambientali nell'ambito di un approccio strategico, complessivo e lungimirante.

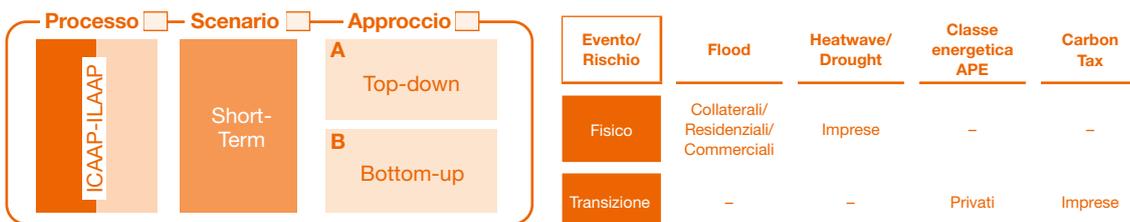
In continuità con le attività già avviate nel corso del 2021 (mappatura e pesatura dei principali rischi ESG a cui la Banca e le proprie controparti potrebbero risultare esposte all'interno delle varie categorie di rischio "tradizionali" e conseguente revisione da parte della funzione di Risk management della propria tassonomia interna dei rischi, al fine di ricomprendere i rischi "ESG"), la funzione di Risk management ha provveduto a dare seguito a due progettualità principali in ambito "ESG" nel corso del 2022. In primo luogo, è stata svolta un'analisi qualitativa di "Materiality Assessment" al fine di identificare e valutare gli impatti dei rischi ESG sui vari rischi "tradizionali" tipici dell'attività bancaria (es. rischio di credito, rischio mercato, etc.); l'assessment prevede di identificare la materialità dei rischi ESG in funzione di tre elementi di analisi che sono l'"Esposizione", la "Pericolosità" e la "Vulnerabilità" della Banca ai fattori ESG oggetto di analisi ed in funzione anche dei canali di trasmissione dei rischi identificati.

Rischio specifico per fattori rilevanti	Fisico	Transizione	Dipendenti	Rapporto con le comunità locali	Relazioni con i clienti	Etica e integrità	Governance, gestione dei rischi e controlli interni
Rischio di credito	Red	Orange	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Green
Rischio reputazionale	Green	Orange	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Green
Rischio di liquidità	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Green	Green
Rischio di mercato	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Rischio operativo	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green

Rappresentazione grafica della Heat-map ottenuta a fronte dell'attività di "Materiality Assessment" svolta dalla Banca nel corso del 2022

In secondo luogo, per il portafoglio crediti, è stata implementata un'attività di "Climate Stress Test" volta a riprodurre l'attività di stress test svolta da BCE nel corso dell'anno precedente per le Banche "Significant". L'analisi di "Climate Stress Test" svolta dalla Banca ha consentito di avviare una prima attività di quantificazione dell'impatto sui portafogli creditizi della Banca al rischio fisico e di transizione. Il framework di analisi definito potrà essere oggetto di futuri aggiornamenti ed integrazioni, che permetteranno alla Banca di ottimizzare le proprie analisi rendendo sempre più efficaci e dettagliati gli output ottenuti. L'analisi di stress

condotta è stata svolta con un’ottica di “breve periodo” e ha previsto la combinazione sia di un approccio di analisi “Top-Down” (macro-scenario economico), sia “Bottom-up” (analisi single name sulle controparti in perimetro degli impatti generati dai fattori di rischio climatico analizzati). Ai fini delle analisi sono stati considerati sia i rischi di transizione che di rischio fisico, differenziandoli in funzione del modulo di stress considerato. Da ogni modulo di analisi è stato possibile derivare come output una variazione o di “Probability of Default” o di “Loss Given Default” dovuta al manifestarsi del rischio climatico in oggetto. Le suddette analisi di “Climate Stress Test” potranno poi essere integrate all’interno del processo ICAAP, in modo che anche tali impatti possano essere ricompresi in fase di definizione dell’adeguatezza del capitale da parte della Banca.



Rappresentazione grafica del framework adottato per l’analisi di “Climate Stress Test” svolta dalla Banca nel corso del 2022

Inoltre, a fronte delle analisi condotte nel corso del 2022, la Banca ha previsto di proseguire l’integrazione dei rischi climatici ed ambientali all’interno del documento di Risk Appetite Framework (RAF), con particolare focus all’impatto sul rischio di credito, avviando una specifica progettualità volta a valutare l’integrazione nel Risk Appetite Statement (RAS) di ulteriori nuovi indicatori inerenti al rischio fisico e di transizione, che vadano ad affiancare i già presenti indicatori di sostenibilità (“New private green loans” e “New corporate green loans”). Ai fini dell’implementazione delle progettualità e delle attività Banca in tema di rischi climatici ambientali e/o rischi ESG, la Banca prevede di considerare i seguenti quattro elementi centrali della rendicontazione relativa agli aspetti climatici, ispirandosi ai principi generali suggeriti dalle raccomandazioni TCFD:



- La governance della Banca in merito ai rischi e alle opportunità legate al clima.
- Gli impatti effettivi e potenziali dei rischi e delle opportunità legati al clima sulle attività, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria.
- I processi utilizzati per identificare, valutare e gestire i rischi legati al clima.
- La definizione degli indicatori, target e KPI usati dalla Banca per quantificare e valutare gli impatti del cambiamento climatico in relazione alla strategia e alla gestione del rischio al fine di valutare come la Banca stessa “performa” in relazione ai target che si è prefissata.

Core Elements of Recommended Climate-Related Financial Disclosure | Final TCFD Recommendations Report

Categoria di rischio	Policy e procedure in essere	Ambito del D.Lgs. 254/2016
<b>Rischio reputazionale</b>	Codice Etico RAF – Risk Appetite Framework Policy dei Rischi Regolamento di Gestione dei Rischi	Aspetti sociali
<b>Rischio informatico</b>	Piano di continuità operativa Disaster Recovery	Business
<b>Rischio strategico</b>	CRM – customer relationship management Sondaggio VICTOR Codice Etico Strategia Credito Strategia Investimenti SCI – sistema dei controlli interni Contratto integrativo aziendale Policy dei Rischi Regolamento di Gestione dei Rischi Piano di risanamento	Aspetti sociali Rispetto dei diritti umani Aspetti ambientali Aspetti attinenti al personale
<b>Rischio operativo</b>	Codice Etico Regolamento gestione acquisti Policy Sponsorizzazioni e contributi Modelli per la gestione degli omaggi e delle liberalità Regolamenti dei reclami SCI – sistema dei controlli interni Policy Antiriciclaggio Procedura per la gestione dei conflitti di interesse DPO – responsabile per la protezione dei dati Carta dei valori Codice di condotta Procedura Whistleblowing Contratto Integrativo Aziendale Policy per l’acquisto delle autovetture aziendali Politiche di remunerazione Policy dei Rischi Regolamento di Gestione dei Rischi	Aspetti sociali Business Lotta alla corruzione Aspetti attinenti al personale Rispetto dei diritti umani Aspetti ambientali

## CERTIFICAZIONI ESG

### ESG Evaluation S&P Global

Nell’ottica di un processo di miglioramento continuo, la Banca si è sottoposta per il secondo anno consecutivo all’impegnativo assessment dell’ESG Evaluation di S&P Global Ratings (miglior strumento di valutazione ESG agli *Environmental Finance Awards* del 2022), migliorando la propria valutazione da 66/100 a 67/100, grazie ad un incremento del punteggio nella sezione “ambientale”.

### Integrated Governance Index 2022

Nel corso del 2022 la Banca ha fatto parte delle aziende partecipanti all'indice assegnato da EticaNews, in cui si misura in maniera quantitativa il livello di integrazione delle pratiche di sostenibilità nelle strategie aziendali, soprattutto nell'ambito della governance. Per la Banca porta il valore aggiunto di confronto e misurazione della propria ESG Identity aziendale e della creazione di attività di benchmark con cui, ancora una volta poter migliorare la propria performance ESG nel tempo.

### Sigilli

A conferma della giusta direzione intrapresa la Banca è stata insignita di sigilli attestanti la qualità del servizio, l'attenzione al clima, le best practices in tema sostenibilità.

## RELAZIONI CON I FORNITORI

La gestione della catena di approvvigionamento è descritta nel "Regolamento gestione acquisti" deliberato dal Consiglio di amministrazione, che disciplina i principi e i vincoli di esecuzione del complesso delle spese e degli investimenti che vengono sostenuti dalla Banca per la gestione e lo sviluppo delle attività aziendali, nel rispetto dei principi di sana e prudente gestione, e di tutela dell'immagine della Banca. Nel documento vengono definite le tipologie di spesa e i criteri per la scelta dei fornitori.

Nelle selezioni dei fornitori sono tenuti in considerazione criteri di esclusione, criteri qualitativi e criteri quantitativi, di seguito presentati:

#### Criteri di esclusione:

*Conformità alle disposizioni in tema di antiriciclaggio*

Non sono intrattenuti rapporti con fornitori dei quali sia conosciuto o sospetto il coinvolgimento in attività illecite e/o riconducibili alla violazione della normativa in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo;

*Abilitazioni e conformità alle disposizioni in tema di salute e sicurezza sul lavoro, tutela dell'ambiente e continuità operativa.*

Vengono selezionate esclusivamente imprese dotate delle necessarie abilitazioni a norma di legge e qualificate professionalmente secondo quanto disposto dalle vigenti prescrizioni legislative, con particolare riguardo al rispetto delle disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (ex D. Lgs 81/2008), della tutela dell'ambiente e di continuità operativa.

Prima dell'emissione dell'ordine di acquisto viene verificato (anche tramite autocertificazione da parte del fornitore):

- che sia applicato il contratto collettivo previsto per imprese con collaboratori;
- che i collaboratori siano stati formati correttamente;
- che i collaboratori siano stati sottoposti alle visite mediche prescritte;
- che sia stata redatta una valutazione dei rischi e nominato un responsabile per la sicurezza;
- che i pagamenti e adempimenti previdenziali, assistenziali e assicurativi siano stati eseguiti correttamente (tramite documento ufficiale DURC);
- che la merce acquistata sia congrua all'utilizzo previsto;
- che la merce sia certificata e che il corretto utilizzo non metta a rischio salute e sicurezza delle persone e non provochi danni ambientali;
- che per articoli di consumo sia garantito il corretto smaltimento degli stessi.

### **Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 della Banca**

Non sono intrattenuti rapporti con fornitori con cui sono stipulati contratti d'opera e di appalto che non sottoscrivono un'apposita autocertificazione in cui:

- dichiarano di conoscere il contenuto del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 nella sua versione aggiornata e dei reati in esso indicati;
- si impegnano ad astenersi, in proprio e/o per l'operato dei propri collaboratori o dipendenti, da comportamenti idonei a configurare le ipotesi di reato di cui al D.Lgs. medesimo, a prescindere dalla effettiva consumazione del reato o dalla punibilità dello stesso;
- dichiarano di essere informati che la Banca ha adottato il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, di averne avuto disponibilità per la visione e di averne compreso i contenuti.

Costituisce elemento di favore, per l'inclusione nell'albo fornitori, l'essere socio o cliente della Banca oppure fornitore della stessa da più anni e svolgere la propria attività nella zona di competenza territoriale della Banca.

### **Mancata autorizzazione di un conflitto di interessi**

La Banca valuta, tramite specifici indicatori di anomalia, le situazioni in cui la posizione del fornitore è caratterizzata dal rischio di presenza di conflitto di interessi:

- Il fornitore opera normalmente in una linea di business diversa da quella per cui ha presentato l'offerta;
- Il fornitore è legato o è in stretta collaborazione con un funzionario pubblico;
- Il fornitore entra a far parte della selezione su esplicita richiesta o su insistenza di un funzionario pubblico;
- Il fornitore propone di rendere la prestazione con modalità, frequenza o dimensioni che risultano illogiche, inusuali o tali da denotare intenti dissimulativi, soprattutto se non vi sono plausibili giustificazioni economiche o finanziarie;
- Il fornitore è insediato in aree geografiche appartenenti a paesi black-list.

La Banca non intrattiene rapporti con fornitori di cui sia nota l'insussistenza di requisiti soggettivi relativi a professionalità e onorabilità, ovvero l'incapacità di fornire e garantire tempestivamente e nel continuo beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della Banca.

Con l'applicazione dei criteri di esclusione previsti nel Regolamento e sopra citati, vengono inoltre gestite alcune tematiche di carattere non finanziario: viene in primis minimizzato il rischio di incidenti relativi al lavoro minorile, al lavoro forzato e a violazioni della libertà di associazione e contrattazione collettiva. Inoltre, il possesso di altre certificazioni riconosciute negli ambiti del sociale, della sicurezza o dell'ambiente permette un'ulteriore distinzione, dove richiesto, della qualità dei prodotti/servizi o dei fornitori da selezionare.

Infine, la Banca contribuisce allo sviluppo del tessuto economico locale, effettuando approvvigionamenti soprattutto presso fornitori locali, ossia con sedi nelle province dove essa opera, come presentato nella tabella e nei grafici che seguono. Gli acquisti della Banca sono relativi principalmente a Servizi informatici (26%), Servizi da professionisti (15%), Affitti, manutenzioni, e gestione degli immobili (23%), Investimenti in immobili, impianti e beni mobili (28%).

	UDM	2022	2021	2020
Totale acquisti	€m	93.435	68.077	68.976
Spesa su fornitori locali	€m	33.756	25.319	38.861
Fornitori locali	%	36,13 %	37,19 %	56,34 %
Italia	%	97,39 %	96,19 %	95,26 %
Estero	%	2,61 %	3,81 %	4,74 %

La diminuzione nella percentuale di fornitori locali da 2020 al 2021 è data dal cambio di sede del fornitore di servizi informatici dalla provincia di Padova alla provincia di Milano.

### Criteri ESG

Tra gli obiettivi nel piano strategico di sostenibilità della Banca vi è quello di introdurre i criteri ESG nella selezione e nel monitoraggio dei fornitori. Nel 2021 è stata effettuata una mappatura dei principali fornitori attualmente in essere con l'ausilio di una versione adattata alle caratteristiche degli stakeholder interessati dell'ESG Evaluation Tool. Nel 2022 vi è stato l'affinamento dello strumento di valutazione a valle dei riscontri ricevuti nel corso del 2021. Dopo questo primo esercizio è stata implementata l'inclusione di criteri di sostenibilità nel processo di monitoraggio descritto qui di seguito.

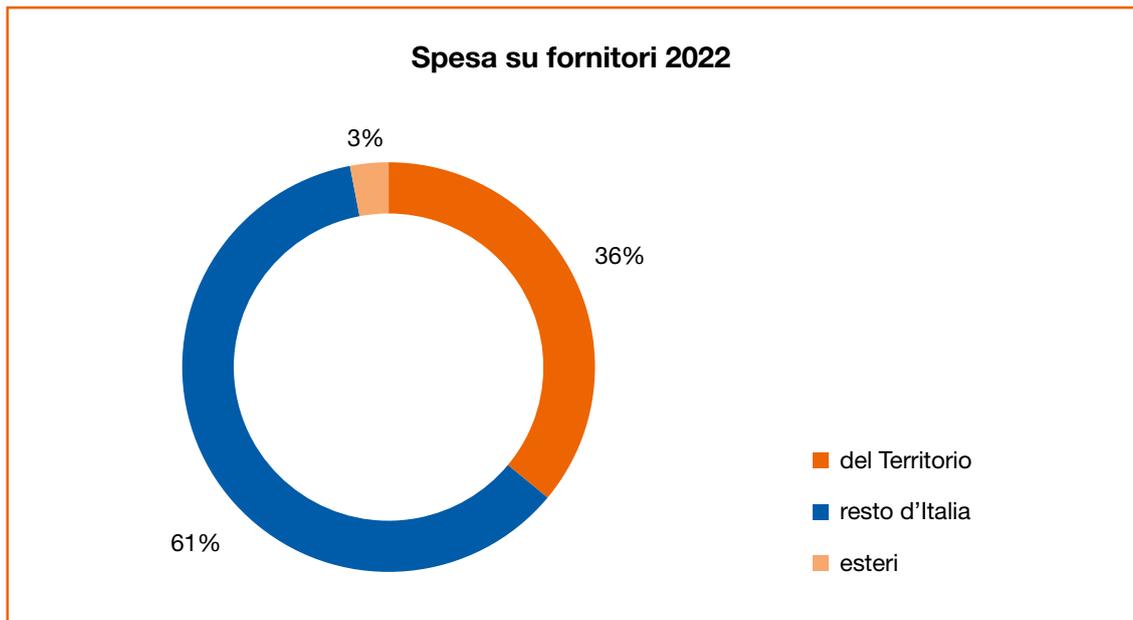
#### Monitoraggio nel continuo dei fornitori

Al fine di gestire opportunamente tutti i rischi derivanti da accordi con terze parti e fornitori, le linee guida EBA (EBA/GL/2019/02) «Orientamenti in materia di esternalizzazione» richiedono l'adozione di un framework di valutazione robusto che permette – secondo un approccio risk-based ed in coerenza con il principio di proporzionalità – un adeguato assetto di governance e robusti sistemi di controllo interno. In quest'ottica la Banca valuta e classifica ogni fornitore selezionato attraverso la predisposizione di una checklist valutativa che consente di verificare i seguenti aspetti:

- verifica dell'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro
- verifica della tipologia di servizio (acquisto di beni e servizi, esternalizzazione, FEI)
- verifica dei conflitti di interessi
- verifica Operazioni di Maggior Rilievo (OMR)
- nel caso di trattamento di dati personali ai fini GDPR la verifica del ruolo soggettivo del fornitore, la valutazione di impatto e la completezza delle informative verso gli interessati
- verifica della criticità del fornitore sugli ambiti IT

Ogni fornitore verrà sottoposto ad un monitoraggio nel continuo, supportato anche da valutazioni di Risk Assessment e di Due Diligence, che prevede controlli specifici sul rispetto dei service level agreement (SLA) contrattualizzati, sul rating di sicurezza e sull'andamento delle vulnerabilità ed incidenti di sicurezza informatici registrati per i fornitori. Laddove vengano riscontrate criticità viene immediatamente attivato il processo adeguato ad individuare le opportune azioni di escalation, sia interne che direttamente con il fornitore stesso.

Il monitoraggio dei fornitori viene supportato con l'utilizzo di opportuno software che permette di valutare il profilo di rischio associato al fornitore attraverso l'invio di assessment realizzati ad hoc, in cui, tra le verifiche sopra menzionate, sono inclusi anche criteri ESG. Al fine di garantire coerenza nella valutazione, i criteri di sostenibilità sono stati declinati dall'ESG Evaluation Tool, con particolare focus sulle emissioni di scope 1, 2 e 3.



## PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

La protezione dei dati personali è costantemente presidiata dalla Banca, nella sua qualità di titolare del trattamento ai sensi delle vigenti normative privacy. I dati personali dei clienti e in generale degli interessati sono raccolti per le finalità descritte nelle varie informative Privacy, trattati nel limite delle necessità operative, ne viene assicurata la sicurezza e si provvede alla loro cancellazione al termine del periodo di conservazione correlato alle finalità del trattamento. L'introduzione di nuovi processi, servizi e tecnologie che implicano il trattamento di dati personali è sottoposta ad una valutazione di impatto che assicura la robustezza della protezione. Ogni eventuale modifica viene tempestivamente comunicata alla clientela della Banca e agli altri eventuali interessati.

Sulla base del Regolamento della Normativa Privacy che la Banca ha aggiornato a inizio 2023, per assicurare la conformità al Regolamento Generale (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali delle persone fisiche, il Consiglio di amministrazione ha nominato il Responsabile per la protezione dei dati (DPO – Data Protection Officer). Egli svolge funzioni di supporto e controllo, consultive, formative e informative relativamente all'applicazione del Regolamento; coopera con l'Autorità Garante e costituisce il punto di contatto per gli interessati per le questioni connesse al trattamento dei dati personali; informa periodicamente il Consiglio di amministrazione circa l'esito di tali attività.

Tutta l'attività inerente alla protezione dei dati personali è debitamente documentata.

Reclami relativi alla violazione della privacy dei clienti e alla perdita di dati dei clienti	2022	2021	2020
Numero totale di reclami per violazione della privacy dei clienti	2	2	56
Di cui da parti esterne	2	2	56
Di cui da enti regolatori	–	–	–
Numero totale di rilevato di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	4	4	3

A tutte le richieste pervenute da parte degli interessati è stato fornito puntuale riscontro.

Gli eventi del 2022 afferiscono alla perdita di riservatezza o indisponibilità dei dati personali trattati e sono tutti imputabili a casi accidentali puntuali occorsi al Titolare del trattamento o ai Responsabili del trattamento da lui nominati (ex Art. 28), nessuno di questi eventi ha implicato la notifica al Garante Privacy.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il rispetto delle norme sulla trasparenza, nonché la correttezza nel rapporto con la clientela, rappresentano il requisito fondamentale per un'attività bancaria di successo. In questo modo si riducono il rischio legale e quello reputazionale, rafforzando in tal modo l'immagine generale della Banca.

Componente importante è la gestione accurata e consolidata dei reclami, affinché ogni contestazione venga esaminata e valutata adeguatamente e tempestivamente. I reclami da parte dei clienti, gestiti da un apposito team, offrono alla Banca la possibilità di rivedere e migliorare, ove se ne ravvisi la necessità, i propri processi operativi, le procedure, i sistemi, i prodotti e i servizi offerti, nonché di mantenere inalterato il rapporto di fiducia tra cliente e Banca.

I clienti devono essere adeguatamente e attivamente informati dei loro diritti in materia di reclami. A tale fine la Banca, attraverso la sua rete commerciale e attraverso il proprio sito Internet, mette a disposizione della clientela il seguente set informativo, con le modalità indicate:

- Regolamento Reclami
- Rendiconto reclami 2022
- Arbitro Bancario Finanziario – ABF in parole semplici
- Arbitro Bancario Finanziario – Guida all'utilizzo del portale ABF
- Arbitro Bancario Finanziario – Modulo di ricorso
- Arbitro Bancario Finanziario – Istruzioni per la compilazione del ricorso
- Arbitro per le Controversie Finanziarie – Brochure ACF
- Arbitro per le Controversie Finanziarie – Istruzioni operative per i ricorsi dinanzi all'ACF

Per la Banca il rapporto con il cliente è fondamentale. Al momento del colloquio viene riservata una particolare attenzione, i dipendenti della rete partecipano ad apposite formazioni che mirano ad un continuo miglioramento della qualità dei colloqui.

**Nessun caso di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi è stato notificato nel periodo 2020–2022**

**Nessun caso di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti alle attività di marketing (incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione) è stato notificato nel periodo 2020–2022**

## DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

La Banca si impegna a mantenere un contatto costante con soci e clienti diffondendo tutte le informazioni utili a far conoscere le proprie attività. Essa intraprende azioni volte a minimizzare i propri impatti sull'ambiente, sia tramite attività dirette sia tramite la scelta di partner e l'offerta di prodotti che rispondano a criteri di sostenibilità. La Banca pone attenzione al territorio, con l'attività di intermediazione, come datore di lavoro e con le sue attività di contributi e di sponsorizzazione. La Banca aderisce all'Associazione Bancaria Italiana-ABI, alla Commissione Nazionale per le Società e la Borsa-CONSOB, al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

La Banca ricerca continuamente il dialogo con i propri stakeholder, con l'obiettivo di agevolare le occasioni in cui gli azionisti, i clienti, i collaboratori, gli opinion leader e gli altri stakeholder possano entrare in dialogo attivo con la Banca.

La Banca conduce regolarmente sondaggi nei confronti dei clienti e dei collaboratori alternando i due di anno in anno. Il 2022, è stato l'anno in cui lo stakeholder maggiormente coinvolto è stato il collaboratore, grazie al sondaggio per monitorare il clima lavorativo, al sondaggio per comprendere la percezione della correlazione fra stress e lavoro e il sondaggio sul Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (maggiori informazioni nel capitolo "Decarbonizzazione"). L'engagement del collaboratore ha come scopo ultimo quello di riuscire ad avere un quadro completo delle sue opinioni per meglio orientare le azioni della Banca nel futuro. Questi feedback aiutano a capire in che modo i collaboratori percepiscono l'attuazione della strategia, in quali settori la Banca è sulla strada giusta e in quali invece è necessario correggere la rotta.

### Sondaggio clima lavorativo

Il benessere e la soddisfazione dei dipendenti rappresentano aspetti di grande importanza in Banca. Consapevole, che un buon clima di lavoro è fondamentale per il successo dell'azienda, la Banca conduce periodicamente un sondaggio tra i collaboratori finalizzato all'adozione di apposite misure alla luce dei relativi risultati.

Il sondaggio è stato condotto durante i mesi di marzo e aprile 2022 ed è stato suddiviso in 5 categorie: purpose, preposti, insieme, persona, sostenibilità e diversity. Al sondaggio hanno partecipato ben 1.038 collaboratrici e collaboratori, pari al 79,2 % del totale complessivo del personale in forza alla Banca.

Tra i risultati, specialmente in confronto ai dati del sondaggio condotto precedentemente nel 2020, spiccano senz'altro un forte aumento della soddisfazione del personale e dell'indice NPS (Net Promotore Score). Il clima lavorativo viene percepito positivamente e i collaboratori individuano in banca i presupposti per la propria crescita personale e riconoscono altresì l'orientamento e l'impegno della Banca verso i collaboratori e i clienti. Novità del sondaggio 2022 sono stati i temi della sostenibilità e della diversity. L'opinione prevalente dei collaboratori è che la Banca sia sulla buona strada. Il sondaggio è stato anche l'occasione per proporre ulteriori misure in ambito ESG, a testimonianza di una crescente sensibilità in ambito di sostenibilità da parte di tutto il personale. Da ultimo, con riferimento al tema della diversity, spicca senz'altro il dato per cui 2/3 dei collaboratori afferma che in banca siano garantite le pari opportunità in ambito professionale.

### Sondaggio stress lavoro correlato

Un ulteriore sondaggio condotto durante il 2022 dalla Banca, avvalendosi dell'ausilio del Prof. Gabriele Giorgi dell'Università Europea di Roma, è stata un'indagine di monitoraggio per la valutazione dei fattori di rischio stress lavoro-correlato (SLC) presso il proprio personale con l'ausilio di un questionario somministrato a tutti i dipendenti aziendali tra i mesi di giugno e settembre.

Lo scopo finale della fase di valutazione approfondita (metodo soggettivo) è stato quello di poter identificare eventuali situazioni di malessere grazie all'analisi di specifici fattori psicosociali ed implementare azioni tese al miglioramento della qualità della vita lavorativa in azienda.

Il questionario somministrato online ha riscontrato un ottimo successo con un campione di 910 dipendenti, ben il 67 %, rappresentando un numero significativo tale da poter dare indicazioni scientifiche. In un quadro complessivo di valutazione si è visto così che il livello di stress esperito dai lavoratori nel campione generale è risultato tendenzialmente al di sotto del limite della tolleranza, con tutti i punteggi al di sotto del cut-off di rischio.

Dialogo con gli stakeholder: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliore chiarezza nella comunicazione verso gli stakeholder della banca circa le proprie progettualità/obiettivi;</li> <li>Rafforzamento della trasparenza e del processo di engagement dei propri stakeholder;</li> <li>Rafforzamento e perseguimento della value proposition della Banca per lo sviluppo del territorio;</li> <li>Maggiore fiducia verso l'istituto finanziario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdita di coesione con la comunità di riferimento;</li> <li>Disallineamento tra le aspettative dei propri stakeholder e la Banca;</li> <li>Peggioramento del livello di fiducia generale verso gli istituti di credito in caso di episodi relativi ad una gestione fiscale poco trasparente.</li> </ul>
<b>Rischi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rischi reputazionali: la reputazione della Banca può essere impattata da episodi e/o casi mediatici legati a frode fiscale, altre controversie legali, sanzioni comminate dalle Autorità di Vigilanza.</li> <li>Rischio operativo: la banca potrebbe incorrere in interruzioni della continuità operativa a causa di fermi amministrativi e/o casi giudiziari</li> <li>Rischio di liquidità: una perdita di fiducia della Banca sui mercati interbancari può determinare un aumento del costo del finanziamento.</li> <li>Rischio patrimoniale: a fronte dell'avvio di un trend di vendita delle azioni della Banca.</li> </ul>	

# PERFORMANCE ECONOMICA E STABILITÀ FINANZIARIA

## PERFORMANCE ECONOMICA

Le informazioni sui risultati della banca sono riportati nella Relazione Finanziaria Annuale. Nel capitolo della Relazione degli amministratori sulla gestione, denominato “Andamento della gestione”, è disponibile una sintesi sull’andamento dell’esercizio.

### La Banca crea valore aggiunto

In qualità di Banca solida e profondamente radicata Volksbank è un importante fattore di sostegno all’economia regionale: nella funzione di erogatore di credito, datore di lavoro, contribuente. La Banca pone al centro della propria attività il servizio alla clientela. Il raggiungimento dei risultati tramite il costante miglioramento del servizio alla clientela avviene anche tramite l’assunzione di responsabilità sociali, con la creazione di posti di lavoro, l’erogazione di credito a favore dell’economia, l’offerta di prodotti e servizi innovativi e la promozione di progetti di pubblica utilità.

	UDM	2022	2021	2020
<b>Valore economico generato</b>		<b>317</b>	<b>286</b>	<b>220</b>
Costi operativi (pagamenti ai fornitori, investimenti non strategici, royalties e pagamenti agevolativi)	€M	63	66	65
Salari e prestazioni dei dipendenti (spese totali per i dipendenti (pagamenti correnti, non impegni futuri))	€M	105	101	93
Pagamenti ai finanziatori (tutti i pagamenti finanziari effettuati ai prestatori del capitale dell'organizzazione)	€M	30	29	0
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione (imposte lorde)	€M	17	18	17
Investimenti nella comunità (contributi volontari e investimenti di fondi nella comunità, comprese le donazioni)	€M	1	1	1
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>€M</b>	<b>216</b>	<b>215</b>	<b>176</b>
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>€M</b>	<b>101</b>	<b>71</b>	<b>44</b>

## QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

### 100 % a favore del territorio

La Banca privilegia l'erogazione del credito alle famiglie e imprese del territorio di appartenenza, grazie alla raccolta proveniente dal territorio stesso. In tal modo la Banca assume un ruolo essenziale per il progresso economico e sociale del proprio bacino d'utenza. Finanziando la crescita, creando posti di lavoro, versando imposte e tasse la Banca contribuisce a migliorare la qualità di vita di clienti, fornitori, soci e collaboratori.

### La rete distributiva

La rete distributiva è focalizzata sulla consulenza e l'assistenza alla clientela con l'obiettivo di assicurare un servizio ottimale ad ogni tipo di clientela, grazie anche a specifici criteri di segmentazione a cui sono assegnati definiti modelli di servizio e consulenza, adeguati collaboratori con specifica preparazione oltre che centri di consulenza specializzati per specifiche fasce di clientela.

La rete territoriale vede il Direttore di sede quale elemento fondamentale per rafforzare la presenza sul territorio; da esso dipendono tutte le strutture periferiche rappresentate dai Centri di consulenza corporate e private, dalle Filiali capozona, dalle filiali hub e spoke. Il Mercato privati si occupa dei segmenti di clientela relativi alle persone fisiche, allocati ai Centri di consulenza private e alle filiali.

I clienti privati di elevato standing vengono seguiti da consulenti presenti nei centri di consulenza.

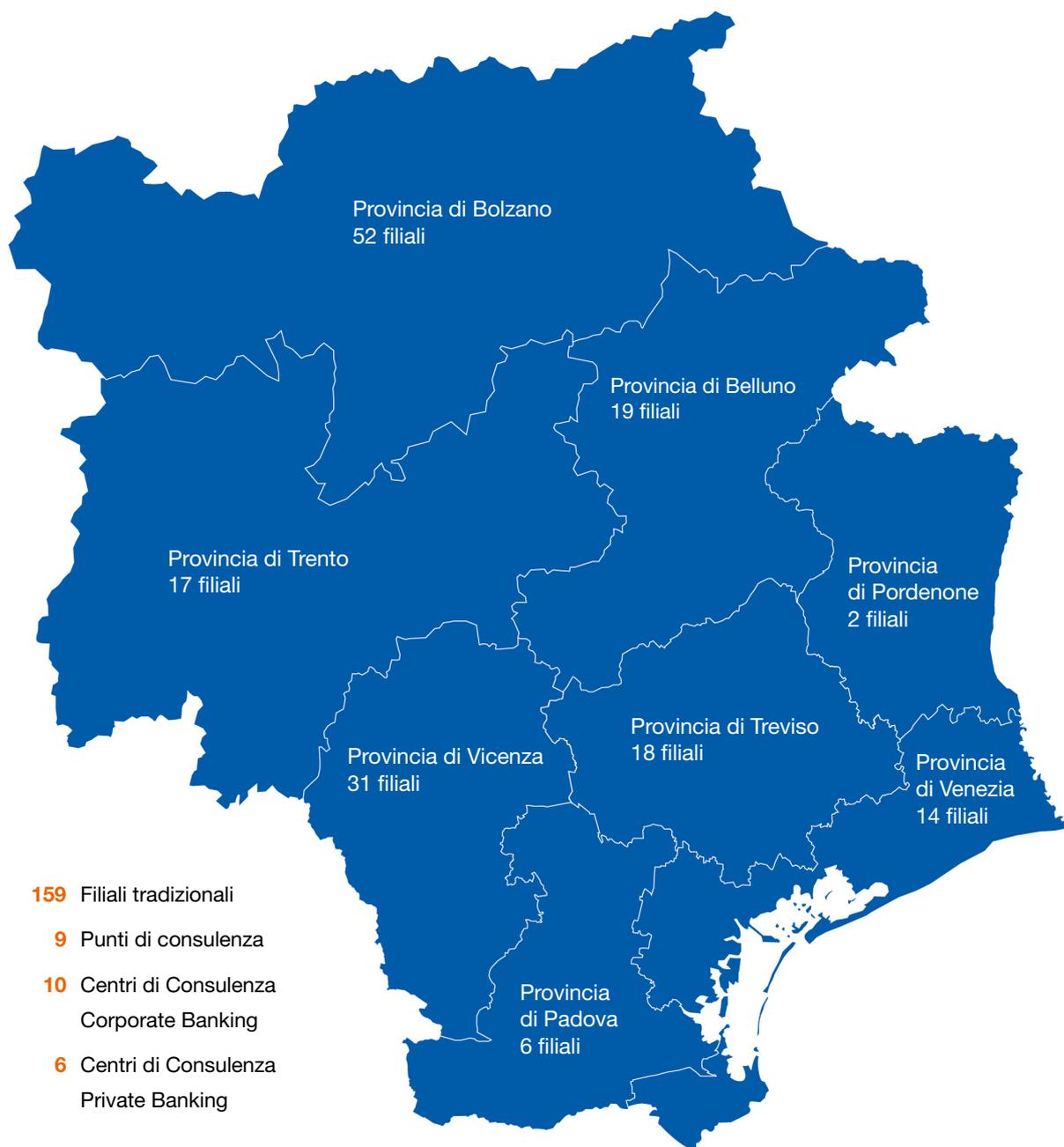
Il Mercato aziende si occupa dei segmenti di clientela relativi alle imprese nelle varie forme giuridiche e ditte individuali oltre agli Enti. Il cliente viene gestito a 360° da un consulente che identifica e soddisfa le esigenze anche tramite un sistema integrato di Customer Relationship Management (CRM).

La consulenza avviene seguendo specifici standard di servizio (SLA) che prevedono tra l'altro un colloquio annuale strutturato e supportato da specifici applicativi di consulenza. Le specifiche iniziative commerciali sono sviluppate allo scopo di differenziare il servizio offerto dalla Banca rispetto ai concorrenti facendo leva, tra l'altro, sulla massima valorizzazione del collaboratore che costituisce il vero valore aggiunto dell'offerta. La vicinanza al cliente consente di identificarne e soddisfarne nel continuo le esigenze. In questo senso la Banca intende assicurare lo sviluppo di una offerta *demand-driven*.

La Banca punta al costante rafforzamento del radicamento territoriale, come banca regionale. Si pone quindi in veste di operatore economico assicurando un importante contributo per lo sviluppo dell'economia locale.

L'omnicanalità e l'automazione dei servizi sta progressivamente liberando tempo, a beneficio dell'attività di consulenza.

Nel corso del 2022 è continuata l'implementazione della strategia *omnicanal*. Questo approccio prevede quattro canali distributivi di pari importanza (filiale, online banking, contact center e consulente mobile). Il cliente sceglie secondo i suoi fabbisogni e le sue preferenze il canale da utilizzare. I nuovi canali assumono un'importanza pari alla filiale in termini di relazione, operatività e gestione del cliente. I servizi offerti dal Contact Center vengono continuamente estesi, tenendo in considerazione i fabbisogni della clientela. I consulenti attivi nel Contact Center provengono principalmente dalle filiali al fine di garantire alla clientela un servizio professionalmente qualificato. Il canale "consulente mobile" è attualmente in fase di studio.



Oltre ai prodotti e ai servizi tipici tradizionali sono state sottoscritte convenzioni con le Province e le Regioni per partecipare all'erogazione di finanziamenti agevolati. Nell'ottica di rimanere Banca radicata sul territorio si è costituito un comparto "crediti speciali" per permettere alle aziende un migliore e più agevole accesso al credito, sfruttando le opportunità inerenti ai finanziamenti agevolati con contributi in conto interessi ai sensi della Legge Sabatini bis o finanziamenti attraverso i fondi di rotazione. In questo contesto è stata rafforzata la collaborazione con società finanziarie a sostegno dello sviluppo economico (per esempio Veneto Sviluppo) e con i diversi Confidi/Consorzi di Garanzia (per esempio Finimpresa, Sviluppo Artigiano, Fidimpresa, Garfidi, Confidimpresa) con cui sono state stipulate le relative convenzioni. Tali enti gestiscono diversi strumenti agevolati destinati allo sviluppo delle aziende regionali.

Valore dei finanziamenti per finalità sociali	UDM	2022	2021	2020
Totale finanziamenti	€m	5.909.101	5.919.136	5.800.559
Finanziamenti per finalità sociali	€m	104.575	123.431	148.210
Percentuale del valore totale dei finanziamenti per finalità sociali sul valore totale dei finanziamenti erogati	%	2%	2%	3%

Qualità del servizio e soddisfazione del cliente: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento dell'inclusione economica del territorio in cui opera la Banca;</li> <li>Miglioramento dell'efficienza operativa del tessuto economico;</li> <li>Accrescimento del grado di soddisfazione della clientela attraverso la fornitura di prodotti/servizi personalizzati.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deterioramento della soddisfazione della clientela a causa della fornitura di prodotti/servizi poco utili/costosi e/o di una gestione inefficace e tardiva dei reclami;</li> <li>Disfunzioni in merito allo svolgimento delle operazioni bancarie.</li> </ul>
Rischi	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rischi reputazionali: la reputazione della Banca può essere impattata dalla proposta di servizi e prodotti di scarsa qualità ed efficienza.</li> <li>Rischio di liquidità: tale rischio può essere influenzato da un'inferiore raccolta dovuta da una sostanziale diminuzione di clienti, non soddisfatti del servizio offerto.</li> <li>Rischio di condotta: a fronte di campagne di vendita aggressive, vendite incrociate forzate di prodotti, presenza di clausole vessatorie nei contratti, canali distributivi mal disegnati, condotte in conflitto di interessi, presenza di incentivi in contrasto con gli interessi della clientela, iniquo trattamento dei reclami.</li> <li>Rischio commerciale: perdita di volumi e/o margini a fronte dell'interruzione delle relazioni commerciali coi clienti.</li> </ul>	

## INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'innovazione rappresenta la spinta per la crescita futura, anche nel 2022 la Banca ha continuato a investire in innovazione, multicanalità e digitalizzazione per offrire ai propri clienti servizi bancari economici e flessibili, 24 ore su 24. Di seguito alcune delle iniziative che sono state approfondite:

### Riduzione documenti cartacei stampati ai clienti

Uno degli obiettivi lato innovazione dei servizi, è stato quello di ridurre i documenti cartacei inviati ai clienti. Anche nel 2022 molti clienti hanno scelto di ricevere i documenti bancari in formato digitale: più del 75% dei clienti, nel caso dell'estratto conto, e più del 50% dei clienti, nel caso del documento di sintesi, hanno fatto questa importante scelta a minore impatto ambientale.

A livello banca si è deciso comunque di coinvolgere maggiormente il cliente sul tema della sostenibilità e pertanto nel 2023 saranno condotte azioni commerciali per incentivare il cliente nella scelta del canale digitale.

### Riduzione numero documenti/contratto stampati in modalità cartacea

La firma online permette al cliente di sottoscrivere alcuni documenti e contratti a distanza tramite Direct Banking o App, così da risparmiare non solamente la carta destinata ai documenti, ma anche la potenziale CO<sub>2</sub> imputabile allo spostamento dei clienti fino alla filiale. Nel 2022 sono stati firmati più di 15.000 documenti a distanza.

Nel 2022 la banca ha continuato ad investire risorse e tempo per aumentare il numero di prodotti che possono essere sottoscritti tramite questa modalità di firma: da maggio 2022 è possibile, infatti, sottoscrivere anche alcune tipologie di contratti assicurativi.

Per monitorare l'andamento della firma online e del grado di utilizzo da parte del cliente è stata predisposta una dashboard consultabile dalla rete commerciale per evidenziare il numero dei contratti e documenti firmati su supporto elettronico, sia a distanza (grazie alla Firma Online) che in filiale (grazie all'utilizzo della firma grafometrica su tablet).

### Incentivo utilizzo App e Direct Banking

Nel 2022 si è confermato il trend crescente nell'utilizzo dell'App della Banca.

In particolare, è stato riscontrato un netto aumento del numero degli utenti: circa 97 mila utenti nell'ultimo mese del 2022 che ha effettuato almeno un accesso, rispetto a circa 87 mila nell'ultimo mese del 2021.

	UDM	2022	2021	2020
Contratti firmati	n.	507.216	453.246	n.d.
Di cui firmati digitalmente	n.	240.158	203.260	n.d.
Percentuale dei contratti firmati digitalmente	%	47,3 %	44,8 %	n.d.

	UDM	2022	2021	2020
Accessi app per cliente (mese di dicembre)	n.	97.327	87.151	64.682
Accessi desktop per cliente (mese di dicembre)	n.	42.125	43.836	49.944
Percentuale degli accessi tramite app	%	69,8 %	66,5 %	56,4 %
Numero di accessi medi mensili per utente	n.	33	34	36
Clienti con sistema di notifiche push attivo	n.	94.097	83.054	51.162
Clienti con il sistema Fingerprint/Touch ID attivo	n.	74.670	66.385	32.610
Clienti con il sistema token attivo	n.	118.810	105.045	74.356

### Sicurezza informatica

Una maggior spinta verso la transizione digitale porta ad una maggior esposizione a potenziali rischi di sicurezza informatica. Infatti, le banche rientrano tra le aziende che hanno come bene più prezioso i dati: proteggere i dati significa proteggere il proprio business; la cybersecurity gioca quindi un ruolo strategico. Tra le principali responsabilità della funzione vi è anche la gestione del sistema antifrode della Banca, ovvero il sistema che protegge i clienti da truffe, attraverso attività di sensibilizzazione volte ad evitare di compromettere la sicurezza dei dati (evitare di cliccare su link sospetti, utilizzare password forti, segnalare eventuali fatti/eventi sospetti). A inizio 2022 la funzione Sicurezza è stata allocata direttamente in staff al Direttore generale.

Innovazione e digitalizzazione dei servizi: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio offerto alla clientela più efficiente e veloce;</li> <li>• Rafforzamento dell'assistenza fornita dalla filiale virtuale per favorire la transizione digitale;</li> <li>• Miglioramento dell'accessibilità a diverse fasce di clientela</li> <li>• Migliore comunicazione verso la clientela attraverso l'omnicanalità;</li> <li>• Riduzione dell'impatto ambientale a seguito di minori spostamenti e minor uso di carta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inefficace gestione della transizione verso la digitalizzazione di tutti le fasce d'età della clientela con conseguente marginalizzazione della porzione meno esperta in tema digitale;</li> <li>• Transizione verso la digitalizzazione non al passo con i tempi/i peers;</li> <li>• Disfunzioni in merito alla sicurezza informatica e conseguente perdita di dati sensibili.</li> </ul>
Rischi	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischio strategico: la Banca rischierà di perdere quote di mercato qualora non risultasse adeguatamente digitalizzata rispetto agli altri player del settore bancario.</li> <li>• Rischio reputazionale: la reputazione della Banca potrebbe essere impattata nel caso in cui i clienti subissero danni dovuti a vulnerabilità dei sistemi informatici.</li> <li>• Rischio operativo: con l'intensificarsi della digitalizzazione, la Banca sarà esposta sempre di più a rischi legati alla sicurezza informatica, di conseguenza potrà incorrere in interruzioni del funzionamento degli applicativi a seguito di attività di manutenzione o di ripristino delle infrastrutture IT.</li> </ul>	

## GESTIONE DELLA FISCALITÀ E TRASPARENZA VERSO GLI STAKEHOLDER

### Informativa sulla modalità di gestione della fiscalità

Nella consapevolezza che il gettito fiscale costituisce un contributo essenziale per lo sviluppo economico e sociale della comunità, la Banca si impegna:

- al rispetto formale e sostanziale della normativa fiscale interna e internazionale, alla prevenzione delle controversie e ad una gestione della fiscalità che consenta di gestire correttamente e minimizzare il rischio fiscale;
- al versamento di tutte le imposte dovute e all'assolvimento puntuale degli adempimenti richiesti dalle normative fiscali;
- alla corretta determinazione del carico impositivo nel rispetto di quanto previsto e legittimamente consentito, senza ricorrere a operazioni o attività volte esclusivamente o prevalentemente ad ottenere risparmi fiscali;
- all'utilizzo della dovuta diligenza professionale nella gestione di tutti i rischi associati alla variabile fiscale, anche attraverso adeguati presidi organizzativi e l'adozione di un Sistema dei Controlli Interni (SCI).

Il rischio fiscale è gestito attraverso un insieme complesso di presidi organizzativi, all'interno della funzione Pianificazione/Amministrazione e Bilancio, e procedure che garantiscono la verifica costante della correttezza dei dati inseriti nelle dichiarazioni fiscali, dei versamenti di imposta e delle comunicazioni all'Amministrazione finanziaria. L'efficacia e l'attualità dei suddetti presidi e procedure è verificata periodicamente al fine di attuare le necessarie azioni di mitigazione e modifica, ove necessario.

I modelli organizzati previsti ai fini del D.Lgs. n. 231/01 prevedono la possibilità di segnalare agli Organismi presunte violazioni di norme tributarie.

Eventuali tematiche di particolare rilevanza sono gestite tempestivamente al fine di eliminare o minimizzare il conseguente rischio economico e reputazionale. A tale fine può essere richiesto il parere di professionisti esterni o interpellata l'Amministrazione finanziaria tramite le procedure previste dalla legge (p. es. gli interpelli).

Nei processi aziendali di approvazione di operazioni e di nuovi prodotti e servizi, vengono attentamente valutati gli impatti e i rischi fiscali connessi a tali proposte.

La Banca si impegna infine ad instaurare rapporti di reciproca fiducia, collaborazione e trasparenza con l'Amministrazione finanziaria, evadendo le richieste pervenute con la maggiore celerità e trasparenza possibile e avendo cura di non adottare mai condotte che possano, in qualche misura, ostacolare la attività di verifica dell'Amministrazione finanziaria.

La Banca, nel dotarsi di processi e procedure per la gestione del rischio fiscale assicura che i processi garantiscano un'adeguata protezione degli stakeholder interni ed esterni, sia in termini di mitigazione del rischio, sia in termini più generali di salvaguardia dello shareholder's value, inteso come interesse degli stakeholder al non depauperamento del valore aziendale.

Italia	UDM	2022	2021	2020
Attività primarie dell'organizzazione	€M	12.956	13.283	11.626
Numero di dipendenti	Teste	1.357	1.335	1.296
Ricavi da vendite a terze parti	€M	320	319	264
Ricavi da operazioni intragruppo con altre giurisdizioni fiscali	€M	-	-	-
Utile operdità al lordo delle imposte	€M	76	70	16
Attività materiali diverse dal contante e dagli equivalenti di cassa	€M	126	118	124
Imposta sul reddito delle società pagata in contanti	€M	7	-	-

La banca opera esclusivamente sul territorio italiano.

### Trasparenza verso gli stakeholder

Trasparenza e semplicità sono base e risultato dei tre valori cardine della Banca. In questo quadro, il Codice Etico (pubblicato sul sito della Banca e aggiornato nel 2022) prevede espressamente quanto segue: *“Mettiamo il cliente in condizione di comprendere sempre le caratteristiche, i rischi e i costi dei prodotti e servizi che offriamo, di poter fare confronti con prodotti e servizi analoghi e di conoscere i propri diritti.”*

La politica del credito, ad esempio, è guidata da un atteggiamento prudente e orientata all'instaurazione con i clienti affidati di rapporti fondati su fiducia e trasparenza reciproche in modo da poter garantire relazioni personalizzate e di lungo periodo.

# CAMBIAMENTO CLIMATICO E TUTELA DELL'AMBIENTE

La Banca è sensibile alla tutela dell'ambiente come bene primario. Favorisce lo sviluppo di una sensibilità ai temi della sostenibilità ambientale, come ad esempio il corretto smaltimento dei rifiuti, la riduzione degli sprechi e il risparmio energetico. Nell'ambito degli obiettivi di sostenibilità presenti nel piano industriale per il triennio 2021–2023, sono previsti, in relazione alla responsabilità aziendale, il potenziamento e l'introduzione di misure atte a perseguire una strategia di decarbonizzazione. I dati sottostanti si riferiscono al 100 % degli edifici utilizzati dalla Banca.

In questa sezione si riportano le informazioni afferenti agli impatti diretti ed indiretti della Banca sull'ambiente, in particolare legati ai consumi (p. es. energia, materiali, risorsa idrica), alle emissioni in atmosfera e ulteriori progetti con impatti ambientali positivi (p. es. mobilità, decarbonizzazione).

## MATERIALI UTILIZZATI E RIFIUTI PRODOTTI

La Banca presta attenzione alla raccolta della carta da macero prodotta durante le attività quotidiane e i toner esauriti. Il partner individuato raccoglie e si occupa dello smaltimento di entrambi i materiali tramite suoi canali. In particolare, per la sede centrale di via del Macello a Bolzano, la Banca ha utilizzato anche nel 2022 toner ricostruiti. Gli aspetti di compliance ambientale sono demandati a partner esterni, in possesso delle necessarie certificazioni, che eseguono lo smaltimento per conto della Banca, producendo la documentazione richiesta per legge. Nessuna sanzione di carattere ambientale, legata al tema specifico dello smaltimento, è stata ricevuta nel periodo di riferimento. Infine, la carta utilizzata dalla Banca (acquistata da un fornitore locale) possiede la certificazione "FSC" e "Rainforest Alliance".

Nel 2022, così come nel 2021, l'utilizzo dei toner ricostruiti ha coinvolto le Aree di Bolzano/Merano (compresa la sede), Brunico/Bressanone, Trento e Marostica/Vicenza (comprese le sedi distaccate). Inoltre, è stato esteso l'utilizzo della carta A4 riciclata, fino ad arrivare all'intera banca nell'ultimo trimestre dell'anno.

Peso totale dei materiali utilizzati	UDM	2022	2021	2020
Carta	t	58,1	73,3	101,5
Toner e cartucce	t	1,3	1,1	1,5
TOTALE	t	59,4	74,4	103,0

Peso totale dei rifiuti prodotti	UDM	2022	2021	2020
Totale rifiuti destinati a recupero (riuso o riciclo)	t	98,7	118,0	–
Totale rifiuti destinati a smaltimento	t	105,4	0,7	5,0
Di cui pericolosi	t	0,6	0,7	1,6
Di cui non pericolosi	t	104,8	–	3,4

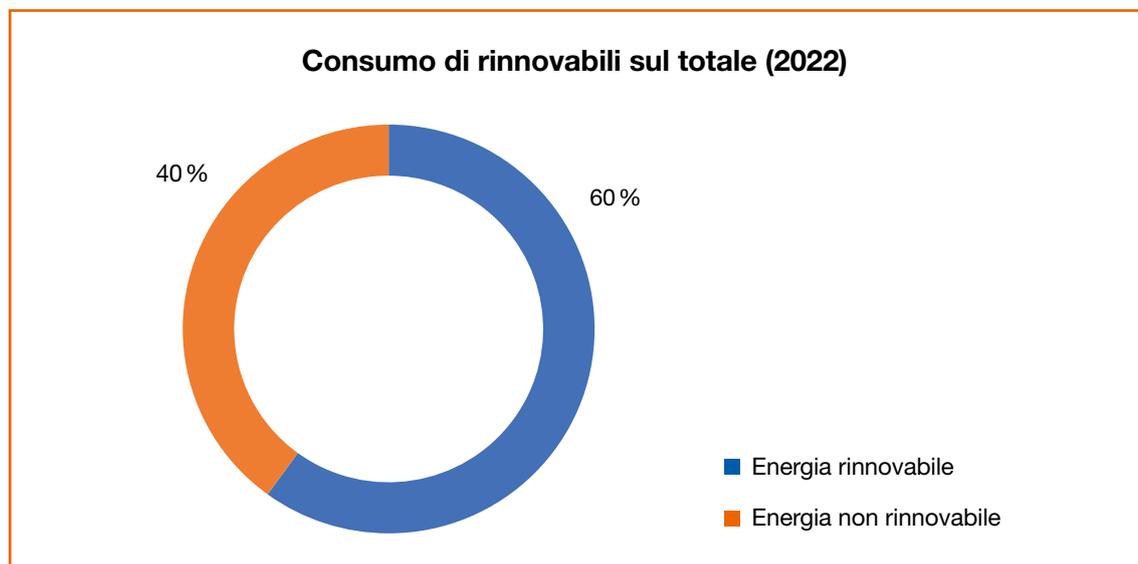
Il dato dei rifiuti non pericolosi destinati a smaltimento 2022 è riferito ai lavori di ristrutturazione della sede di via del Macello 55.

## CONSUMI ENERGETICI

Da tempo la Banca si rifornisce di energia elettrica al 100 % rinnovabile e dal 2022 di energia prodotta localmente, contribuendo così alla diminuzione delle emissioni di gas serra nell'atmosfera. Anche nel 2022 la nostra fornitura di gas viene certificata quale green, essendo le relative emissioni totalmente compensate con progetti a livello internazionale.

La sede della Banca di Via Macello 55 in fase di costruzione è stata certificata LEED Silver.

Consumi di energia diretti	UDM	2022	2021	2020
<b>Riscaldamento</b>	<b>GJ</b>	<b>12.193</b>	<b>14.404</b>	<b>13.395</b>
Gas naturale	GJ	11.013	13.208	12.274
Gasolio	GJ	1.180	1.197	1.121
<b>Energia elettrica acquistata</b>	<b>GJ</b>	<b>22.054</b>	<b>22.876</b>	<b>22.403</b>
Di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	22.054	22.876	22.403
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	-	-	-	-
<b>Teleriscaldamento</b>	<b>GJ</b>	<b>2.067</b>	<b>2.479</b>	<b>2.312</b>
Riscaldamento acquistato non rinnovabile	GJ	457	608	588
Riscaldamento acquistato rinnovabile	GJ	1.610	1.871	1.724
Raffrescamento acquistato non rinnovabile	GJ	-	-	-
Raffrescamento acquistato rinnovabile	GJ	-	-	-
Totale combustibili non rinnovabili (incluso parco auto)	GJ	15.511	17.682	16.485
Consumo carburanti non rinnovabili parco auto	GJ	2.861	2.658	2.502
<b>Totale consumi di energia</b>	<b>GJ</b>	<b>39.179</b>	<b>42.430</b>	<b>40.612</b>
Di cui fonti rinnovabili	GJ	23.668	24.748	24.127
<b>% rinnovabili sul totale</b>	<b>%</b>	<b>60,4 %</b>	<b>58,3 %</b>	<b>59,4 %</b>



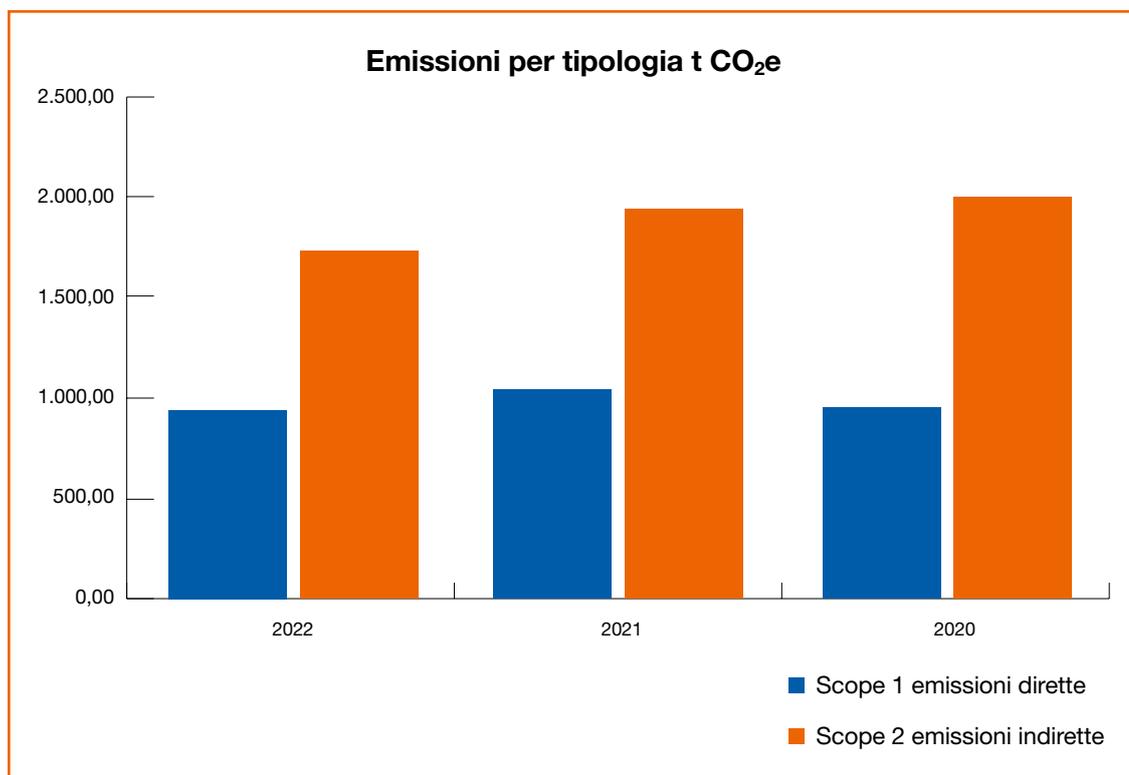
## EMISSIONI IN ATMOSFERA

Le emissioni dirette della Banca si riferiscono al volume di emissioni connesso alle sedi operative e alla flotta aziendale, mentre quelle indirette sono costituite dai volumi di emissioni generate dall'energia e dal teleriscaldamento acquistato dalla Banca.

Per quanto riguarda lo Scope 1, il calcolo si basa su quanto riportato dal database dei fattori emissivi DEFRA 2022; per quanto attiene, invece, i dati relativi allo Scope 2, i fattori emissivi applicati con metodo Location-based fanno riferimento, relativamente all'energia elettrica consumata, alle "Linee Guida sull'applicazione in banca degli standard GRI ambientali" pubblicate nel dicembre 2022 e, relativamente al teleriscaldamento, ai fattori ISPRA per la produzione di calore da impianti cogenerativi. Per il calcolo delle emissioni indirette Scope 2 con metodo Market-based sono stati applicati al Residual Mix non coperto da Garanzie di Origine i fattori di emissione forniti dal documento "European Residual Mixes 2021" pubblicato da AIB (Association of Issuing Bodies), per il teleriscaldamento i fattori emissivi dei supplier e, in caso di dato mancante, i fattori ISPRA per la produzione di calore da impianti cogenerativi a gas naturale.

Emissioni dirette e indirette prodotte dalla Banca	UDM	2022	2021	2020
<b>Emissioni dirette (Scope 1)</b>				
Gasolio da riscaldamento	T CO <sub>2</sub> e	88,39	89,89	85,04
Gasolio auto	T CO <sub>2</sub> e	203,67	185,80	184,02
Benzina auto	T CO <sub>2</sub> e	–	0,79	–
Gas naturale	T CO <sub>2</sub> e	647,80	779,03	693,29
<b>Totale emissioni dirette (scope 1)</b>	<b>T CO<sub>2</sub>e</b>	<b>939,86</b>	<b>1.055,51</b>	<b>962,35</b>
<b>Emissioni indirette (Scope 2)</b>				
Energia elettrica acquistata location-based	T CO <sub>2</sub> e	1.602,63	1.774,80	1.966,53
Energia elettrica acquistata market-based	T CO <sub>2</sub> e	0,42	0,18	–
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	T CO <sub>2</sub> e	–	–	–
Teleriscaldamento acquistato location based	T CO <sub>2</sub> e	121,14	145,88	35,08
Teleriscaldamento acquistato market based	T CO <sub>2</sub> e	109,10	153,79	–
<b>Totale location-based</b>	<b>T CO<sub>2</sub>e</b>	<b>1.723,78</b>	<b>1.920,68</b>	<b>2.001,61</b>
<b>Totale market-based</b>	<b>T CO<sub>2</sub>e</b>	<b>109,52</b>	<b>153,97</b>	<b>–</b>

Le emissioni riportate in T di CO<sub>2</sub>e sono rappresentative del mix nazionale dei gas ad effetto serra.



## CONSUMI IDRICI

Il consumo di acqua di falda deriva da tre pozzi.

Prelievo idrico	UDM	2022	2021	2020
acque di superficie	L	-	-	-
acque sotterranee	L	102.607.000	83.582.000	76.197.000
di cui acqua dolce (<=1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	102.607.000	83.582.000	76.197.000
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	-	-	-
acqua di mare	L	-	-	-
acqua prodotta	L	-	-	-
risorse idriche di terze parti	L	27.548.517	27.788.470	28.545.212
di cui acqua dolce (<=1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	27.548.517	27.788.470	28.545.212
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	L	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>L</b>	<b>130.155.517</b>	<b>111.370.470</b>	<b>104.742.212</b>

In relazione al prelievo da aree a stress idrico, si segnala che le filiali sono tutte presenti in zone con capacità di soddisfare la domanda di acqua.

## IMPATTI AMBIENTALI INDIRECTI

### European Green Deal

Una delle sfide maggiori di fronte all'evoluzione che stiamo vivendo col Green New Deal (il Piano della Commissione Europea per combattere il cambiamento climatico) è quella della cultura finanziaria e del livello di maturità delle tematiche ESG.

Gli impatti ambientali indiretti sono emersi quale tema materiale sia per i nostri stakeholder che per il Management della Banca.

### ESG Evaluation Tool – Clienti Corporate

In tale contesto la Banca ha adottato nel 2020 l'ESG Credit Framework, un documento che definisce le principali linee guida per la concessione di crediti "sostenibili" che si sommano alla preesistente blacklist, con la quale già venivano escluse determinate tipologie di finanziamento, come per esempio quelle per attività legate a produzione di armi, sfruttamento del lavoro minorile e gaming. La Banca ha identificato attività che possono contribuire al raggiungimento dei goal e target definiti nell'Agenda 2030 con ricadute positive sul territorio e sulla comunità in cui la Banca opera, grazie ad un'integrazione dei fattori ESG nelle policy di erogazione e monitoraggio del credito.

In particolare, sono state mappate delle attività specifiche che rientrano nell'ambito di alcuni dei settori più rilevanti per la Banca dal punto di vista della concessione del credito, nonché dal punto di vista degli impatti sulla sostenibilità ambientale, sociale ed economica del territorio, raggruppate in cinque macro-settori (agro-alimentare, turistico-ricettivo, edile, metalmeccanico ed energetico) e due ambiti aggiuntivi trasversali ritenuti di grande rilevanza nel contesto della transizione verso uno sviluppo più sostenibile, ovvero l'economia circolare, intesa come criterio per lo sviluppo di nuove progettualità, e il settore dei privati e delle famiglie, il cui ruolo è cruciale in considerazione delle loro scelte di consumo.

L'anno 2021 ha portato grandi sviluppi e un punto di partenza molto promettente sul lato della valutazione ESG nella concessione creditizia. È stato infatti sviluppato un Tool, il cui lancio è stato effettuato all'inizio del 2022 con il coinvolgimento di tutti i centri corporate della Banca, grazie al quale i consulenti Volksbank hanno potuto cominciare a valutare non solamente gli impatti ambientali, ma anche quelli sociali e di governance delle controparti corporate e dei loro progetti. In dettaglio, si tratta di un questionario di autovalutazione perlopiù di tipo qualitativo che viene somministrato alle aziende richiedenti nuovi finanziamenti destinati a progetti di investimento a medio-lungo periodo con il quale la Banca è in grado di misurare concretamente il grado di awareness della controparte alle tematiche ESG e l'allineamento dei progetti oggetto di finanziamento alla strategia della Banca.

L'obiettivo per il 2023 è quello di rendere questo tool tecnologicamente ancora più avanzato, preciso e fruibile per consentire alla Banca di fare un ulteriore passo verso il green lending e sostenere in questo modo la transizione verso una economia net zero da raggiungersi attraverso un graduale processo di decarbonizzazione e riduzione di CO<sub>2</sub> immessa nell'ambiente.

### Offerta mutui – Clienti Retail

La Banca, si fa promotrice della sostenibilità ambientale concedendo mutui destinati a finanziare le spese di costruzioni ad elevati standard di prestazione energetica. Al fine di monitorare al meglio la concessione di mutui ad alta valenza ambientale è di fondamentale importanza la raccolta dell'Attestato di Prestazione Energetica, un documento che contiene le caratteristiche energetiche di un edificio, di un'abitazione o di un appartamento. Può essere rilasciato solo da professionisti accreditati e riporta i consumi energetici di un edificio

in una scala da A (il migliore) a G (la peggiore). Dal certificato di efficienza energetica si possono desumere le emissioni di CO<sub>2</sub> dell'immobile, dato di assoluta importanza per varie riflessioni nell'ecosistema bancario.

Data l'importanza di questo documento la Banca sta attuando diverse azioni per il recupero massivo del certificato fisico relativo allo stock delle nostre esposizioni tramite il coinvolgimento di stakeholder del territorio e del cliente. La Banca ha inoltre costituito una taskforce tra le unità organizzative interne in modo da implementare in modo sistematico un processo che preveda la raccolta del certificato fisico durante la procedura della concessione del credito.

In questo contesto, si sottolinea il coinvolgimento della Banca al gruppo di lavoro EEMI (Energy Efficient Mortgage Initiative), l'iniziativa promossa da European Mortgage Federation e European Covered Bond Council con lo scopo di incentivare gli investimenti privati nell'efficienza energetica degli edifici.

### **Finanza sostenibile**

Nel corso del 2022 sono entrate in vigore alcune disposizioni relative alla normativa SFDR (Regolamento (UE) 2019/2088 sulle informazioni sulle caratteristiche sostenibili delle strategie di investimento e sulla prevenzione dell'utilizzo improprio delle etichette sostenibili). Tali disposizioni includono:

- Informazioni sulle caratteristiche sostenibili: i soggetti collocatori devono fornire informazioni chiare e trasparenti sulle caratteristiche sostenibili dei loro prodotti finanziari.
- Classificazione dei prodotti finanziari: i soggetti collocatori devono classificare i loro prodotti finanziari in base al loro livello di sostenibilità.
- Rendicontazione sostenibile: i soggetti collocatori devono rendere disponibili informazioni sulle loro pratiche sostenibili e sull'impatto ambientale, sociale e di governance dei loro prodotti finanziari.
- Controlli sulla preferenza della clientela: i soggetti collocatori devono effettuare controlli sulla preferenza della clientela per quanto riguarda le caratteristiche sostenibili dei loro prodotti finanziari.

L'obiettivo è quello di promuovere la trasparenza e la responsabilità nella gestione dei prodotti finanziari e di garantire che le preferenze degli investitori vengano effettivamente rispettate. Questo aiuta a garantire che gli investimenti siano coerenti con i valori sostenibili degli investitori e contribuiscano a un futuro più sostenibile.

La Banca ha adeguato la raccolta delle preferenze della clientela per quanto riguarda le caratteristiche sostenibili dei prodotti finanziari, e ha avviato un progetto per integrare nell'ambito della valutazione di adeguatezza tali preferenze rispetto a quanto proposto nel portafoglio.

La Banca elabora dei portafogli modello, costituiti da OICR (Organismi di investimento collettivo del risparmio), abbinandoli ai profili/orizzonti temporali dei Clienti e selezionando gli OICR oggetto di raccomandazione tramite algoritmi di ottimizzazione e di creazione di una "frontiera efficiente", ossia la migliore combinazione di asset class in ottica di minore rischio storico e maggiore rendimento stimato (prodotti efficienti). La Banca seleziona per ciascuna asset class gli OICR ritenuti più efficienti secondo il loro profilo di rischio/rendimento e le loro performance passate sulla base delle informazioni disponibili, e con questi compone i profili di investimento, provvedendo altresì ad elaborare le singole strategie e le relative raccomandazioni di investimento.

Tra i vari indicatori di rischio e finanziari utilizzati dalla Banca nel suddetto processo di selezione degli OICR, la Banca considera anche un apposito indicatore di "rischio sostenibilità", fornito alla stessa da provider esterni di primario rilievo internazionale. A parità di efficienza, la Banca sceglie gli OICR che presentano rischi di sostenibilità inferiori, costruendo i portafogli modello raccomandati in modo tale da permettere un'adeguata diversificazione e garantire che, in media, il rischio di sostenibilità si attesti a un livello basso, in coerenza con gli indicatori di rischio forniti dai suddetti provider esterni.

Nell'elaborazione dei portafogli modello si tiene in considerazione la quota parte di prodotti classificati come "Art. 8" e "Art. 9" SFDR (considerati come fondi sostenibili) per mantenere una coerenza fra le preferenze dei clienti ed il portafoglio proposto dalla Banca.

Grazie all'integrazione dei fattori di sostenibilità all'interno dell'offerta commerciale Banca, e specifiche sessioni formative nei confronti della rete commerciale al fine della maggiore comprensione con riferimento alla metodologia utilizzata, lo stock di fondi terzi presenti nei portafogli dei clienti ha avuto un aumento sensibile del rating (fornito da una società leader nel settore, "MSCI"): al 31.12.2022, circa 1,25 mld, pari al 55 % dello stock complessivo, sono relativi a fondi "Leader", a basso rischio ESG e ben sopra l'obiettivo del 35 % definito dalla Banca in via preliminare. L'obiettivo sulla nuova raccolta è focalizzato su obiettivi di collocato per almeno l'80 % su fondi con rating compreso tra "A" (medio alto) e "AAA" (Leader). Il totale dello stock compreso all'interno di quest'ultima fascia ("A", "AA", "AAA") è pari a circa 1,7 mld (77 %) delle masse collocate. Il totale dello stock compreso all'interno di quanto considerato sostenibile secondo la normativa SFDR ("Art. 8", "Art. 9") è pari a circa 1,35 mld (63 %) delle masse collocate, rispettivamente circa 1,2 mld "Art. 8" e 0,16 mld "Art. 9".

#### Esposizioni della Banca a imprese in settori che contribuiscono al cambiamento climatico

Nel 2021, seguendo l'impostazione di uno studio dell'EBA relativo all'esposizione degli intermediari finanziari al rischio climatico, la Banca ha analizzato la composizione del proprio portafoglio crediti sulla base dei cosiddetti Climate Policy Relevant Sectors (o CPRS): tali settori, identificati per la prima volta in un paper del 2017 promosso dall'Università di Zurigo, comprendono le attività economiche maggiormente esposte al rischio climatico e agli effetti delle policy ambientali. Per l'anno 2022 la Banca ha replicato l'analisi, già svolta nel 2021. I risultati dell'analisi sono stati in seguito adattati agli standard tecnici di disclosure sui rischi ESG pubblicati dall'EBA nel gennaio 2022 e viene riportata qui di seguito l'esposizione della Banca alle attività economiche che più contribuiscono al fenomeno del cambiamento climatico.

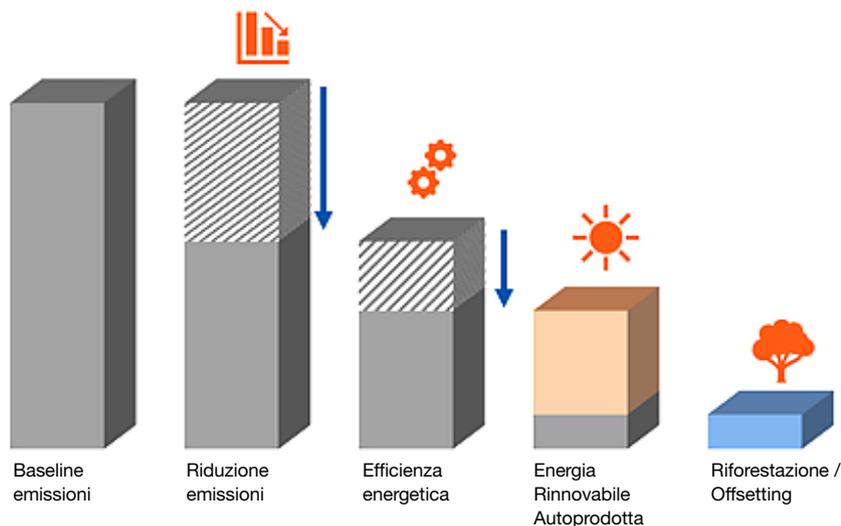
		2022	2021
<b>Totale</b>	<b>€m</b>	<b>4.637.980</b>	<b>4.724.529</b>
A – Agricoltura, silvicoltura e pesca	€m	502.781	545.086
B – Attività estrattiva	€m	15.243	14.821
C – Attività manifatturiere	€m	872.697	817.623
D – Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	€m	137.294	138.075
E – Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di trattamento dei rifiuti e risanamento	€m	42.640	46.981
F – Costruzioni	€m	634.486	681.513
G – Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	€m	704.498	692.583
H – Trasporto e magazzinaggio	€m	195.932	194.104
I – Servizi di alloggio e di ristorazione	€m	910.086	935.405
L – Attività immobiliari	€m	622.323	658.339

*In conformità al regolamento delegato UE) 2020/1818 della Commissione che integra il regolamento (UE) 2016/1011 per quanto riguarda gli standard minimi per i parametri di riferimento per la transizione climatica UE e i parametri di riferimento allineati a Parigi dell'UE – Regolamento sulle norme di riferimento per il clima – Considerando 6: Settori elencati nelle sezioni da A a H e nella sezione L dell'allegato I del regolamento (CE) n. 1893/2006*

## DECARBONIZZAZIONE

Per mitigare gli effetti del cambiamento climatico, la Banca ha implementato un percorso volto alla decarbonizzazione che si articola in quattro step:

- Il primo passo consiste nell'osservare i consumi attuali e nell'implementare delle azioni che mirino ad un utilizzo più consapevole dell'energia volto ad ottenere dei risparmi dei consumi e quindi delle emissioni.
- Una volta ottimizzati i consumi, il secondo passo prevede un miglioramento dell'efficienza energetica andando a sostituire apparecchi obsoleti o energivori con tecnologie volte all'utilizzo di energia green o con prestazioni energetiche migliori.
- Il terzo passo prevede l'installazione di sistemi di produzione di energia da fonti rinnovabili che puntano a coprire almeno in parte il fabbisogno energetico della Banca.
- Per la parte residuale di emissioni di CO<sub>2</sub>, la Banca implementa azioni di riforestazione, quindi di cattura attiva in e ultima istanza di offsetting.



## EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Il progetto di efficientamento energetico che ha preso avvio nella seconda parte del 2022, punta alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> nella sede di Bolzano e in tutta la rete di filiali.

La Banca si avvale del supporto di Unoenergy, azienda specializzata nella rilevazione, analisi dei consumi energetici e gestione dell'energia, che si occuperà di seguire la Banca nei successivi 10 anni per la regolazione e ottimizzazione dell'uso di impianti di riscaldamento e raffrescamento e del sistema di illuminazione. Tra gli interventi di efficientamento energetico rientra il sistema BEMS, che permette di effettuare una misurazione generale dell'energia, la gestione delle temperature di uffici ed open space, l'ottimizzazione dell'orario di accensione degli impianti, la telegestione da remoto e segnalazione tempestiva di eventuali guasti al manutentore. Unoenergy sarà inoltre responsabile della gestione e conduzione energetica degli impianti, della fornitura di vettori energetici e dell'installazione di LED. Tali interventi permetteranno di risparmiare almeno il 18% di emissioni di CO<sub>2</sub> ogni anno.

## BOSCO MORANZANI

A inizio novembre, la Banca ha festeggiato la nascita a Mira, in provincia di Venezia, del "Bosco Moranzani – foresta accessibile di Volksbank", il primo bosco in Italia progettato per essere accessibile e inclusivo. Il progetto si estende su un'area di circa 50mila metri quadri e comprende la messa a dimora di un totale di

5.300 alberi, di cui alberi e arbusti di circa 17 specie autoctone diverse. Nei prossimi dieci anni è stimato che il bosco assorbirà 660 tCO<sub>2</sub>. Il progetto oltre ad essere vincitore di un bando e di un cofinanziamento del Ministero della Transizione ecologica, rispecchia valori importanti condivisi dalla Banca, quali l'inclusività, l'attenzione verso lo sviluppo sostenibile del territorio e la vicinanza alla comunità locale. Infine, per garantire una gestione sostenibile del bosco che sia garantita e certificata, l'area verrà sottoposta a certificazione FSC.

L'impianto di alberi, che terminerà nella primavera 2023, avverrà nel pieno rispetto dei ritmi della natura e dei più rigorosi standard di gestione forestale responsabile. Gli alberi contribuiscono attivamente alla tutela del territorio e del clima, poiché regolano le risorse idriche, riducono l'inquinamento atmosferico, mitigano i cambiamenti climatici e aumentano la biodiversità di flora e fauna.

Come sopra menzionato, accessibilità e inclusione rivestono un ruolo di primaria importanza in questo progetto. A promuovere questa iniziativa è infatti la Fondazione Emma, un attore importante sia per quanto riguarda la creazione del progetto che per dare l'opportunità di fruire della foresta a persone con un ampio spettro di disabilità, non solo motorie, ma anche legate a disturbi neurologico-cognitivi e patologie cronico-degenerative. In fase di progettazione, oltre ad abbattere tutte le possibili barriere, verranno ideati servizi e attività sulla base delle diverse necessità affinché ciascuno possa creare un rapporto personale con la natura. All'interno dell'area sarà presente un percorso ciclopedonale predisposto per la fruizione in sicurezza da parte di persone con disabilità motorie ed arricchito da panchine accessibili ed aree di soste attrezzate, oltre che da segnaletica e percorsi tattili come il braille.

## COMUNITÀ ENERGETICHE

A partire da fine 2022, la Banca ha avviato una serie di incontri sul suo territorio al fine di informare e sensibilizzare i propri clienti sulla diffusione e costituzione di comunità energetiche. Condividere energia pulita prodotta localmente, ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e sostenere le famiglie ed aziende del territorio: sono questi alcuni degli obiettivi dell'iniziativa.

Una comunità energetica è una forma collettiva di autoproduzione, autoconsumo e condivisione dell'energia. Nello specifico, è formata da uno o più impianti di energia rinnovabile e da un numero di utenti che condividono l'energia prodotta. I soggetti che fanno parte di una comunità energetica possono essere persone fisiche, PMI, enti territoriali oppure autorità locali.

Le comunità energetiche hanno numerosi impatti positivi sulla comunità, sotto diversi punti di vista:

- ambientale: minore dipendenza da combustibili fossili e decarbonizzazione;
- sociale: sostegno a famiglie e PMI del territorio;
- governance: maggiore sostenibilità economica.

La Banca promuove la creazione di comunità energetiche tramite la collaborazione con partner tecnici esperti del settore e l'offerta di finanziamenti a privati, condomini e PMI per la realizzazione di impianti fotovoltaici secondo una formula che non vada a pesare sulle disponibilità economiche del cliente, ma che sfrutti i benefici statali e il risparmio energetico.

## PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO

Nel contesto del mobility management la Banca si impegna ad accrescere la propria responsabilità attraverso la stesura di un Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) annuale e della nomina del proprio Mobility Manager. Il Piano persegue l'obiettivo di consentire la riduzione strutturale e permanente dell'impatto ambientale derivante dal traffico veicolare nelle aree urbane e metropolitane dei propri dipendenti, promuovendo la realizzazione di interventi di organizzazione e gestione della domanda di mobilità interna

che consentano la riduzione dell'uso del mezzo di trasporto privato motorizzato individuale negli spostamenti sistematici casa-lavoro e favoriscano il decongestionamento del traffico veicolare e il derivante impatto ambientale.

Nel caso della Banca l'entità da monitorare sarà la sede centrale di via del Macello 55 a Bolzano, coinvolgendone i dipendenti, in primis grazie alla somministrazione di un questionario avvenuto a fine 2022, per poter comprendere le modalità abituali e la propensione al cambiamento del mezzo di trasporto utilizzato dai collaboratori. I risultati raccolti serviranno come baseline per l'implementazione di progettualità nel corso di tutto il 2023.

## MOBILITÀ

Nel corso del 2022 sono entrate in piena funzione 10 colonnine di ricarica, di cui 5 nel garage interrato e 5 nel cortile esterno. A favorire una mobilità sostenibile è stato il regolamento del 2021 per l'acquisto/sostituzione delle auto ad uso promiscuo con un susseguente aumento del premio in caso di alimentazione non tradizionale (metano, GPL, ibrido, full electric).

Per gli spostamenti di lavoro vengono utilizzati meramente i mezzi pubblici e la flotta di veicoli aziendali.

Nel parco auto della Banca figurano 6 auto Mild Hybrid, 4 auto full electric e una a metano. Una scelta sostenibile che rappresenta oltre il 20% dell'intero parco automezzi banca. Per diffondere maggiore consapevolezza sul tema sostenibilità, sono state "brandizzate" le auto elettriche con il logo della Banca. Infine, per incentivare una mobilità a basso impatto ambientale durante l'orario lavorativo, sono a disposizione di tutti i collaboratori trenta biciclette muscolari, di cui dodici nella sede principale e diciotto nelle varie filiali.

Cambiamento climatico e tutela dell'ambiente: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunità di riferimento della Banca risulta incentivata a prender parte alla transizione ecologica da una politica di concessione del credito che la valorizzi;</li> <li>• Riduzione degli impatti ambientali delle proprie sedi;</li> <li>• Offerta di prodotti specializzati al miglioramento dell'efficienza energetica della clientela (attuale e potenziale);</li> <li>• Compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> residuali grazie a iniziative mirate (p.es. progetti di riforestazione).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento dei consumi energetici e relativo aumento delle emissioni dirette (Scope 1 e 2);</li> <li>• Mancato contributo al contenimento del cambiamento climatico attraverso le emissioni indirette che impattano il business della Banca (Scope 3).</li> </ul>
Rischi	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischio di credito: impatto derivante da un peggioramento del merito creditizio delle controparti imputabile all'incremento dei fattori di rischio C&amp;A;</li> <li>• Rischio reputazionale: impatto collegato alla percezione negativa da parte degli stakeholder per una mancata e/o inadeguata gestione delle tematiche di sostenibilità;</li> <li>• Rischio strategico: possibile perdita di quote di mercato in caso di mancato posizionamento della Banca relativamente all'offerta di prodotti di credito e finanziari ecosostenibili;</li> <li>• Rischio operativo: in caso di episodi legali al greenwashing, è possibile che la Banca incorra in sanzioni e/o interruzioni del business.</li> <li>• Rischio di mercato: connesso alle ridotte performance delle controparti emittenti maggiormente impattate dai rischi C&amp;A.</li> </ul>	

# SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

---

Lo sviluppo del capitale umano si riferisce al processo attraverso il quale la Banca investe nelle risorse umane per migliorare le loro competenze e abilità, al fine di aumentare la produttività e migliorare l'efficienza del lavoro. Infatti, i dipendenti della Banca rappresentano un fattore chiave per il suo successo e una cultura aziendale inclusiva può aiutare a migliorare la produttività, la creatività e l'innovazione. Ciò può includere la formazione dei dipendenti sui temi della diversità e dell'inclusione, l'implementazione di politiche e pratiche per la prevenzione della discriminazione, la promozione di programmi di mentoring e di sviluppo professionale, nonché l'implementazione di politiche di assunzione che promuovano la diversità e l'inclusione.

## VALORIZZAZIONE E BENESSERE DEL PERSONALE

In questa sezione si riportano le informazioni afferenti alla valorizzazione del personale della Banca, in particolare le tematiche legate ai dipendenti (p. es. diversità, inclusione, salute e sicurezza, benefit).

La risorsa più importante, di cui la Banca dispone, è rappresentata dal Personale che, come tale, richiede un'attenzione particolare e una gestione specifica che tenga conto delle sue peculiarità. Esso determina il risultato aziendale ed è il vero fattore competitivo, personificando le peculiarità e i valori etici, che appartengono alla tradizione e al Codice Etico di Volksbank quale banca regionale.

L'obiettivo primario della funzione Human Resources è quello di mettere in atto strategie che consentano a tutte le collaboratrici e a tutti i collaboratori di sviluppare e consolidare le proprie competenze professionali e personali. Lo sviluppo di tali competenze viene perseguito anche attraverso la formazione continua e progressiva del personale ovvero attraverso la progettualità lavorativa rispetto all'evoluzione del proprio ruolo nell'ottica di poter dare un contributo concreto e sentirsi parte in maniera proattiva dello sviluppo che sta vivendo la Banca.

La funzione Human Resources della Banca assicura, mediante rotazione interna, nuove assunzioni, percorsi professionali personalizzati e formazione continua, le risorse necessarie al consolidamento delle unità organizzative e delle filiali dislocate nelle varie province. La funzione HR, inoltre, garantisce il rafforzamento dell'organico in linea con le politiche di dimensionamento annualmente adottate dall'aziendale la sostituzione tempestiva sia delle collaboratrici e dei collaboratori che hanno cessato l'attività sia degli assenti per un periodo prolungato (maternità, infortunio o malattia). La Banca valorizza lo scambio di esperienze e professionalità tra uffici interni e la rete commerciale, in base alle esigenze organizzative di volta in volta da porre in essere.

Ai fini del raggiungimento delle strategie di gestione del personale sono stati definiti specifici percorsi formativi, in linea con strategia e valori aziendali, rispondenti alle esigenze di sviluppo professionale e personale del collaboratore.

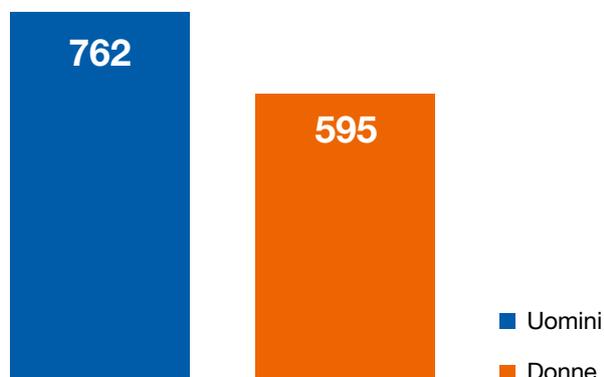
Il colloquio annuale con il collaboratore rappresenta il focus rispetto al momento valutativo delle prestazioni e dei fattori comportamentali, alla rilevazione delle esigenze formative richieste dalla posizione ricoperta e all'analisi del potenziale individuale. Il percorso di crescita è di carattere professionale, culturale e umano e si pone l'obiettivo di portare le collaboratrici e i collaboratori a ricoprire ruoli di maggiore responsabilità.

L'organico della Banca a fine esercizio 2022 era composto da n. 1.357 collaboratori (n. 1.335 a fine 2021). Il mantenimento dei livelli di organico, in linea con gli obiettivi previsti dal piano industriale, è stato reso possibile grazie all'assunzione di 101 nuovi collaboratori nell'arco del 2022, molti dei quali (più del 50 %) di età inferiore ai 30 anni favorendo così il ricambio generazionale già in atto nel corso degli ultimi anni. Alla data 31.12.2022 erano in forza 6 collaboratori non dipendenti, di cui 5 tirocinanti che hanno operato in diversi ambiti aziendali e 1 collaboratore, esperto HR, ai sensi degli artt. 2, 53 e 54 d.lgs. 81/2015.

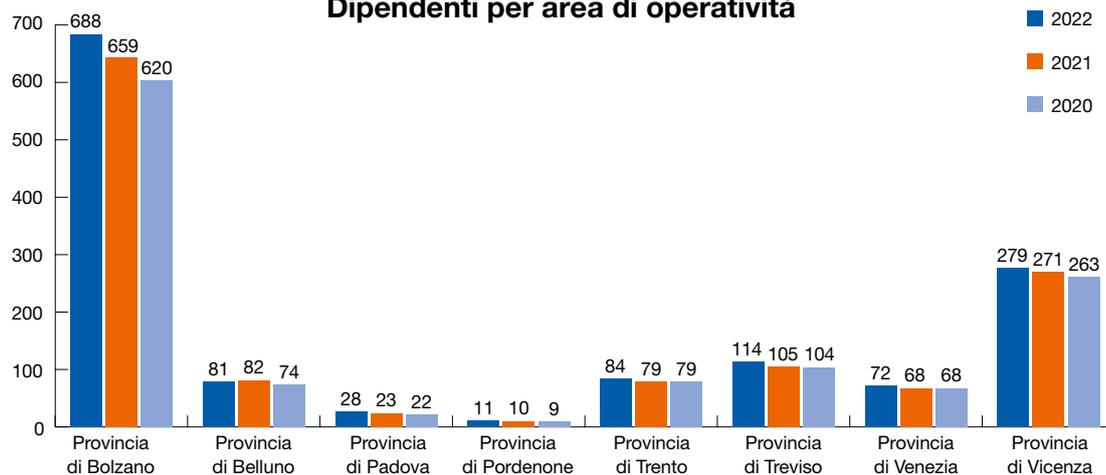
Delle assunzioni nell'anno 2022, 60 sono inseriti nella rete commerciale e 41 nuovi collaboratori nelle unità organizzative interne.

Turnover	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<b>Personale in entrata</b>	<b>43</b>	<b>58</b>	<b>101</b>	<b>38</b>	<b>64</b>	<b>102</b>	<b>36</b>	<b>67</b>	<b>103</b>
<b>Per età:</b>									
<= 29 anni	29	24	53	15	36	51	19	35	54
30-50 anni	13	27	40	23	24	47	14	26	40
>= 51 anni	1	7	8	0	4	4	3	6	9
<b>Personale in uscita</b>	<b>34</b>	<b>45</b>	<b>79</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>63</b>	<b>22</b>	<b>63</b>	<b>85</b>
<b>Per età:</b>									
<= 29 anni	8	8	16	4	9	13	5	3	8
30-50 anni	16	11	27	13	12	25	11	17	28
>= 51 anni	10	26	36	8	17	25	6	43	49
<b>Motivazione uscita</b>									
Uscite volontarie (escluso il pensionamento)	19	20	39	14	19	33	13	20	33
Pensionamento	9	20	29	7	10	17	3	35	38
Licenziamenti	0	1	1	1	2	3	1	3	4
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato, fdo esuberi, decessi, accordi individuali)	6	4	10	3	7	10	5	5	10
<b>Tasso di turnover positivo</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>
<b>Tasso di turnover negativo</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>
<b>Tasso di turnover</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>18%</b>	<b>15%</b>

## Totale dei dipendenti per genere



## Dipendenti per area di operatività



Informazioni sul personale	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<b>Totale per genere</b>	<b>44 %</b>	<b>56 %</b>		<b>44 %</b>	<b>56 %</b>		<b>44 %</b>	<b>56 %</b>	
<b>Totale per categoria di lavoro</b>									
Dirigenti	17 %	83 %		17 %	83 %		18 %	82 %	
Quadri direttivi	22 %	78 %		21 %	79 %		21 %	79 %	
Restante personale dipendente	60 %	40 %		61 %	39 %		62 %	38 %	
<b>Totale per età</b>									
<= 29 anni			10 %			8 %			6 %
30-50 anni			48 %			56 %			59 %
>= 51 anni			42 %			37 %			35 %

Informazioni sul personale	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<b>Composizione per tipo di contratto</b>									
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	576	741	1317	571	726	1297	553	697	1250
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	19	21	40	15	23	38	19	27	46
<b>Composizione per tipo di impiego</b>									
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	323	750	1073	316	738	1054	305	713	1018
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	272	12	284	270	11	281	267	11	278
<b>Composizione per titolo di studio</b>									
Laurea	188	247	435	179	224	403	169	211	380
Diploma	388	482	870	385	489	874	379	478	857
Scuola media	19	33	52	22	36	58	24	35	59
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0

<b>Composizione dei contratti a tempo indeterminato per area geografica (provincia)</b>									
	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	296	365	661	297	362	659	282	338	620
Provincia di Belluno	36	44	80	38	44	82	32	42	74
Provincia di Padova	5	22	27	4	19	23	4	18	22
Provincia di Pordenone	5	6	11	5	5	10	4	5	9
Provincia di Trento	38	44	82	36	43	79	39	40	79
Provincia di Treviso	59	54	113	54	51	105	54	50	104
Provincia di Venezia	29	41	70	31	37	68	32	36	68
Provincia di Vicenza	108	165	273	106	165	271	103	160	263

<b>Composizione dei contratti a tempo determinato per area geografica (provincia)</b>									
	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Provincia di Bolzano	13	14	27	8	13	21	15	26	41
Provincia di Belluno	1	0	1			0	3		3
Provincia di Padova	0	1	1		1	1		1	1
Provincia di Pordenone	0	0	0	1		1			0
Provincia di Trento	0	2	2	1	2	3		2	2
Provincia di Treviso	1	0	1	1	1	2			0
Provincia di Venezia	2	0	2		4	4		3	3
Provincia di Vicenza	2	4	6	4	2	6	4	3	7

## VALORIZZAZIONE DEI COLLABORATORI – SVILUPPO PROFESSIONALE

La formazione e l'aggiornamento delle collaboratrici e dei collaboratori è un aspetto che la Banca ha da sempre valorizzato e continua a rivestire importanza primaria nello sviluppo professionale del proprio personale. La Banca predispone annualmente un ampio programma formativo rivolto a tutto il personale per favorirne il costante sviluppo professionale e l'aggiornamento delle competenze tecniche, comportamentali e di gestione delle relazioni oltre ad adempiere agli obblighi di aggiornamento professionale previsti a livello normativo. Nel 2022 l'attività formativa è stata organizzata sia attraverso la strumentazione digitale predisponendo sessioni in modalità webinar oppure e-learning, sia mediante affiancamenti, training on the job e aule in presenza fisica, prevalentemente nel secondo semestre con il venir meno delle restrizioni per il contenimento del Covid-19.

I collaboratori della rete commerciale sono stati coinvolti nel corso dell'anno in un progetto formativo, già iniziato nel 2021, volto a rafforzare le competenze, l'approccio commerciale e l'utilizzo degli strumenti di gestione della relazione con la clientela. L'offerta di formazione su tematiche di natura tecnico bancaria si è concentrata sull'aggiornamento delle competenze per la consulenza finanziaria, creditizia e assicurativa.

### IN-Formazione ESG

A ridosso della delibera del piano industriale, all'interno del quale è integrato il piano strategico di sostenibilità è stato proposto ai collaboratori un video di presentazione relativo all'approccio alla sostenibilità in Banca, aprendo il percorso ad una formazione continua perdurata anche tutto il 2022. Oltre alla formazione offerta tramite video di formazione (pillole di sostenibilità), i flussi informativi in ambito ESG sono stati molteplici. Infatti, nel 2022 sono stati potenziati i canali Weare, LinkedIn, Magazine e i comunicati stampa per informare al meglio sia internamente, che esternamente gli stakeholder. Un ulteriore strumento di formazione è stata la creazione di una versione alleggerita ed ad alto impatto comunicativo della Dichiarazione non finanziaria 2021.

Per quanto riguarda la formazione mirata agli stakeholder interni, di particolare spicco risulta l'induction proposta ai membri del CdA con particolare focus sui rischi climatici e ambientali e la Tassonomia europea (Regolamento 852 del 2020), menzionata precedentemente.

La Banca ha prestato particolare attenzione anche all'ambito ESG organizzando nel corso dell'anno un percorso professionalizzante riservato in un primo momento ai collaboratori del segmento corporate durante il quale oltre ad approfondire le terminologie e tematiche inerenti alla sostenibilità, è stato introdotto l'utilizzo del tool ESG. Infatti, i Gestori corporate e gli Analisti corporate hanno partecipato ad una formazione erogata da ALTIS (Università Cattolica del Sacro Cuore) della durata di 17 ore. La formazione è stata volta a rafforzare le conoscenze ESG e la familiarizzazione ai termini e le tematiche inserite nel Tool e presenti nella Dichiarazione non finanziaria.

### Formazione del personale

Complessivamente nell'esercizio 2022 sono state erogate 80.000 ore di formazione, che corrispondono ad una media di più di 56 ore per collaboratore, confermando i dati relativi all'anno precedente. Di tali percorsi formativi alcuni sono stati erogati attraverso webinar, e-learning e, nel corso del 2022, anche alla luce della conclusione del periodo emergenziale legato alla pandemia sono ripresi con nuovo slancio i corsi in presenza.

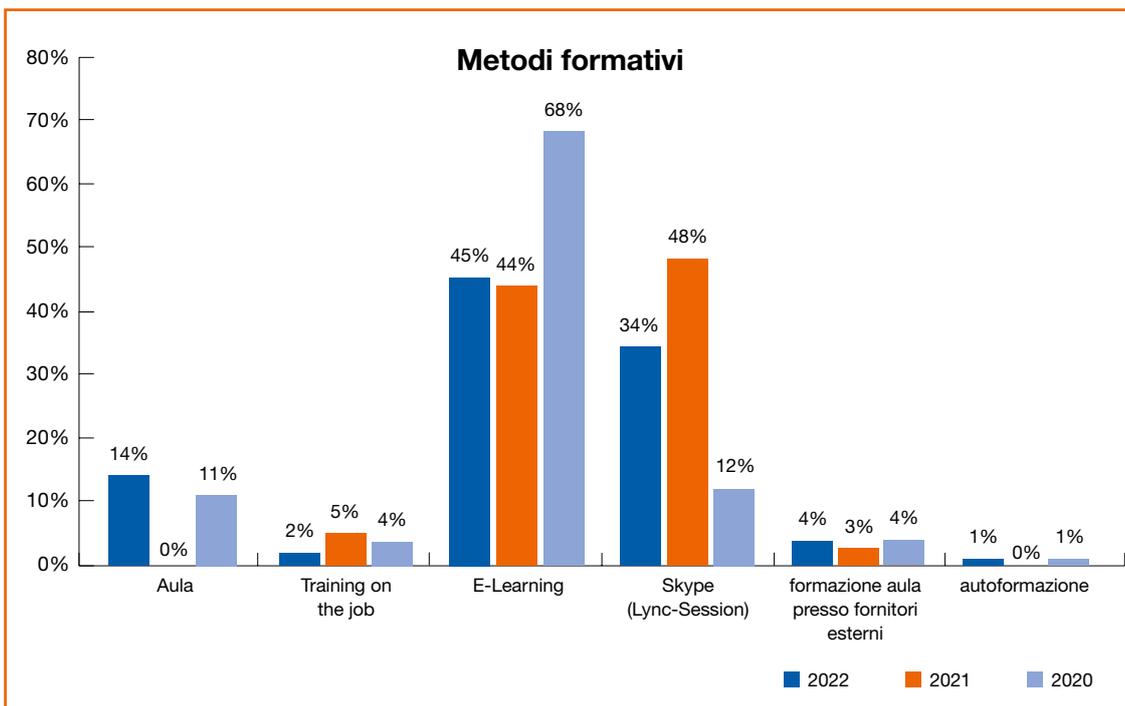
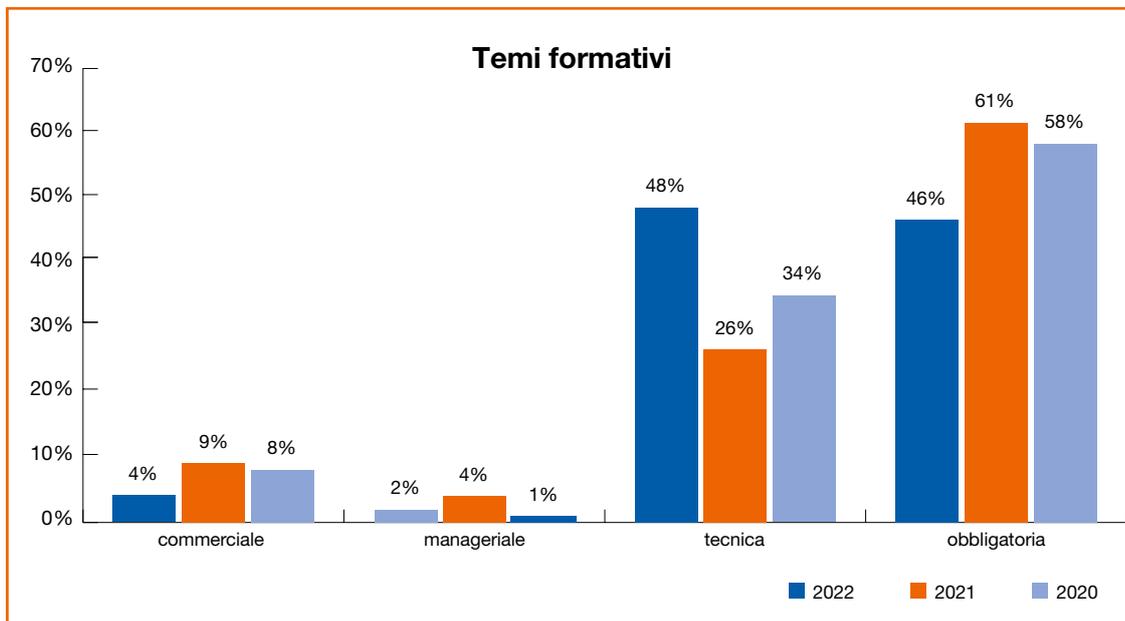
Lo sviluppo professionale dei collaboratori della rete commerciale si è orientato agli ambiti finanze, titoli, crediti e prodotti bancari e sviluppo delle competenze legate alla leadership e alle capacità di tipo commerciale. In particolare, per le collaboratrici e i collaboratori neoassunti è stato predisposto un percorso approfondito finalizzato all'introduzione di tematiche utili allo svolgimento delle proprie mansioni e all'attività tipica del settore bancario. Sulle tematiche legate alla leadership e alle competenze commerciali, infatti, è stato completato nel corso del 2022 un percorso formativo biennale rivolto a tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori della rete commerciali con il supporto di un partner di rilevanza internazionale, atto a rafforzare la leadership dei preposti e l'approccio commerciale di tutto il personale coinvolto.

Nel 2022 si è concretizzato il progetto di sviluppo professionale rivolto alle collaboratrici e ai collaboratori con meno di 40 anni di età chiamato 'Cresciamo Insieme'. I circa 20 partecipanti selezionati hanno preso parte a diversi moduli formativi strutturati e finalizzati allo sviluppo della conoscenza del settore bancario, con specifico riferimento alla realtà della Banca, e delle competenze tecnico-bancarie e trasversali (soft skills, leadership, comunicazione).

Nel corso del 2022, inoltre, è stato ideato un percorso formativo rivolto al personale della rete commerciale finalizzato all'accrescimento delle competenze in ambito consulenza con specifico riferimento al segmento della clientela privata di elevato standing. Tale percorso formativo coinvolgerà specialmente il personale che sta sviluppando un percorso professionale indirizzato verso la consulenza sugli investimenti. Tale percorso verrà concretizzato nel corso del 2023.

Formazione al personale	UDM	2022			2021			2020		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	h	184	1.068	1.252	135	824	959	312	596	908
Quadri direttivi	h	7.156	27.373	34.529	7.981	30.204	38.185	5.609	22.173	27.782
Restante personale dipendente	h	24.984	18.304	43.288	26.103	17.796	43.899	22.361	13.804	36.165
<b>Totale numero di ore di formazione</b>	<b>h</b>			<b>79.069</b>			<b>83.043</b>			<b>64.855</b>

Ore medie di formazione al personale	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	30,67	36,83	35,77	22,50	28,41	27,40	52,00	21,29	26,71
Quadri direttivi	58,66	64,11	62,89	69,40	71,57	71,11	52,42	53,82	53,53
Restante personale dipendente	53,50	59,82	56,00	56,14	59,72	57,53	48,72	48,61	48,67



I colloqui con i collaboratori si tengono annualmente e rappresentano un importante strumento di feedback e sviluppo. Nel 2022 è proseguito l'utilizzo del modulo valutativo introdotto nel 2016, integrato con alcune specifiche che hanno reso possibile valutare con maggiore oggettività la prestazione lavorativa e il potenziale dei singoli collaboratori. Novità principale del 2022 è stata quella di legare alcuni ambiti della scheda valutativa ai valori della Banca. Partendo proprio dai 3 valori della Banca (presente, dinamica e lungimirante), ogni collaboratrice e collaboratore ha potuto confrontarsi con il proprio responsabile gerarchico nell'ottica di instaurare un proficuo dialogo rispetto a come vengono vissuti e applicati nel quotidiano i nuovi valori.

Nell'ambito del processo il dialogo tra preposto e collaboratore continua a rivestire grande importanza, le attività assegnate vengono discusse e commentate, compreso tutto ciò che può essere oggetto di interventi migliorativi. Il colloquio annuale con il collaboratore è uno strumento importante per definire le aspettative reciproche, per sviluppare i punti di forza e compensare i punti di debolezza e richiede un impegno personale da parte di entrambi gli interlocutori. Per sostenere questo importante processo, tutti i preposti Volksbank sono stati formati nel corso degli anni sulla gestione efficace dei colloqui con i collaboratori e un modulo specifico viene riservato anche nella formazione dei nuovi responsabili.

La valorizzazione dei collaboratori avviene inoltre attraverso la buona gestione dei rapporti con le Rappresentanze dei lavoratori e le Organizzazioni sindacali, che vengono gestiti dalla Banca attraverso un tipico meccanismo di convocazione su istanza di una delle parti sociali.

Le riunioni con i sindacati si svolgono periodicamente e riguardano le svariate tematiche di interesse collettivo e individuale dei dipendenti.

In Banca trovano applicazione, oltre al CCNL, anche contratti integrativi aziendali e specifici accordi sindacali che regolano particolari materie quali i contratti part time, la riorganizzazione della rete commerciale, la costituzione del Contact Center, l'introduzione del sistema di Welfare e la Banca Etica delle Ore. Negli ultimi anni, la contrattazione collettiva di secondo livello ha prestato particolare attenzione a temi di stretta attualità quali, per esempio, al lavoro agile (smart working).

## **DIVERSITÀ**

La Banca ha avviato nel corso 2021 un percorso volto ad aumentare la sensibilizzazione e l'attenzione verso tematiche di diversity in senso ampio. Prime tra tutte la neutralità del genere del personale rispetto alle politiche retributive allo stesso applicate. Il punto di partenza è rappresentato da un'analisi approfondita del contesto aziendale di riferimento che si estende a tutto il personale della Banca e si propone come obiettivo, quello di individuare eventuali divari retributivi di genere e la loro evoluzione nel tempo. Il risultato ultimo che la Banca si prefigge di raggiungere è quello di creare un ambiente di lavoro inclusivo con pari opportunità in cui le differenze possano essere sfruttate per la creazione di valore aziendale.

Fermo restando quanto enunciato nel Codice Etico, all'interno della Banca vengono promossi comportamenti finalizzati all'instaurazione di un ambiente di lavoro sereno, in linea con i valori della Banca, che non ostacolino la valorizzazione delle individualità e diversità dei propri lavoratori, astenendosi dal porre in essere comportamenti pregiudizievoli nei confronti degli stessi. A tal proposito, nel 2022 ha avuto inizio il progetto aziendale DEI (Diversità, Equità e Inclusione) che ha coinvolto un gruppo eterogeneo che si è confrontato in molte occasioni su vari temi, tra cui la parità di genere.

La Banca assicura pari opportunità di carriera al personale senza alcuna distinzione di genere ed un trattamento retributivo equo tra i generi. Nel 2022 è stato possibile ottenere la certificazione di equità di genere secondo la prassi UNI/PdR 125:2022 prevista nel PNRR, come prima Banca regionale in Italia e prima azienda sul territorio altoatesino. La Banca ha adottato una politica di parità di genere che si propone di riconoscere, tutelare e valorizzare le differenze uomo-donna e le pari opportunità sul luogo di lavoro: dalle pratiche di assunzione a quello dello sviluppo professionale e di carriera fino alla valorizzazione degli stili di leadership.

Al fine di garantire una certa attenzione al tema della conciliazione dei tempi di vita e lavoro, la Banca nel corso degli ultimi anni ha confermato, tra l'altro, una particolare sensibilità alle richieste di part-time e al rientro al lavoro per le dipendenti che terminano il periodo di congedo per maternità obbligatoria.

La Banca già da alcuni anni ha costituito all'interno della propria sede di Bolzano un asilo nido aziendale con posti riservati ai figli delle collaboratrici e dei collaboratori.

Annualmente, nell'ambito di revisione delle politiche di remunerazione ed incentivazione, la Banca conduce una specifica attività di analisi del gender pay gap secondo i criteri e le linee guida previste dalla normativa di vario livello, al fine di porre in essere eventuali azioni correttive rispetto a divari retributivi caratterizzanti il genere meno rappresentato.

### **Neutralità del sistema retributivo rispetto al genere**

Con riferimento al paragrafo 4 delle Politiche di Remunerazione "Gender neutrality del sistema retributivo" ovvero in conformità alla normativa nazionale e alle più recenti Linee Guida EBA in materia di sane e prudenti politiche di remunerazione, la Banca si propone l'obiettivo di assicurare, a parità di attività svolta, che il personale abbia un pari livello di remunerazione, anche in termini di condizioni per il suo riconoscimento e pagamento.

In materia retributiva, pertanto, la Banca adotta il principio della neutralità che viene puntualmente enunciato nelle politiche di remunerazione ed incentivazione revisionate annualmente. Vengono, pertanto, applicati criteri oggettivi e uniformi di valutazione ed erogazione delle remunerazioni nel rispetto di quanto previsto dalle politiche di remunerazione applicate dalla Banca e del Codice Etico che ne sta alla base. In particolare, le politiche di remunerazione della Banca prevedono e disciplinano una parte variabile della remunerazione ancorata al raggiungimento di obiettivi individualmente assegnati che tengono conto anche del profilo professionale ricoperto dai singoli dipendenti e, conseguentemente, delle responsabilità dai medesimi assunte.

Nello specifico, il Consiglio di amministrazione di Volksbank – su proposta del Comitato amministratori indipendenti e con il supporto della funzione Risorse Umane – ha avviato un processo formale volto a perseguire il massimo livello di parità retributiva all'interno della struttura.

Tale processo, rivolto a tutta la popolazione aziendale, è stato avviato nel 2021.

Con riferimento all'anno 2022, nell'ambito di analisi delle migliori prassi di mercato (benchmarking) condotto in relazione all'aggiornamento e revisione annuale delle politiche di remunerazione applicate in Banca, è stato condotto un preciso processo di analisi e valutazione del gender pay gap (GPG). In tale analisi è stato utilizzato un approccio di tipo statistico che ha diviso il personale della Banca in quartili. Nell'individuazione dei cluster, pertanto, il personale è stato classificato in ordine crescente dalla remunerazione globale lorda più bassa a quella più alta.

Tale approccio è stato utilizzato in ragione delle indicazioni contenute negli Orientamenti EBA «*sugli esercizi di benchmarking in materia di prassi di remunerazione, divario retributivo di genere e rapporti più elevati approvati ai sensi della direttiva 2013/36/UE*» del 30 giugno 2022<sup>2</sup>.

Ai fini del calcolo di eventuali gap retributivi, sono state prese in considerazione la Retribuzione Annuale Lorda e la Retribuzione Globale Annuale Lorda (RGA) del personale calcolata come la somma della componente fissa più il premio variabile di competenza dell'esercizio. Il GPG è stato analizzato rispetto al dato medio e al dato mediano di ogni quartile. I risultati non hanno evidenziato criticità e in nessun caso è stata superata la soglia indicativa del 5%. È stato altresì rilevato che specialmente in riferimento al 2° e il 3° quartile il dato si è attestato tra il -0,60% e il 2,96%.

<sup>2</sup> La formula utilizzata per il calcolo definita dalle citate linee guida dell'EBA è la seguente:  $[(\text{remunerazione media uomini} - \text{remunerazione media donne}) / \text{remunerazione media uomini}] \times 100$

Con riferimento al Personale Dirigente emerge un gap contenuto dovuto principalmente alla ridotta presenza femminile nelle posizioni di vertice, per le quali la Banca si impegna a favorire programmi di promozione della diversità di genere.

Rapporto tra salario base e remunerazione femminili / maschili per categoria e per qualifica operativa	2022	2021	2020
<b>Dirigenti – Top management</b>			
Salario base medio	0 %	0 %	0 %
Altre forme remunerative (dato medio)	0 %	0 %	0 %
Remunerazione media totale	0 %	0 %	0 %
<b>Altri Dirigenti</b>			
Salario base medio	80 %	80 %	82 %
Altre forme remunerative (dato medio)	76 %	77 %	74 %
Remunerazione media totale	79 %	79 %	80 %
<b>Quadri direttivi</b>			
Salario base medio	87 %	86 %	86 %
Altre forme remunerative (dato medio)	87 %	81 %	79 %
Remunerazione media totale	87 %	85 %	85 %
<b>Restante personale dipendente</b>			
Salario base medio	91 %	88 %	84 %
Altre forme remunerative (dato medio)	95 %	90 %	92 %
Remunerazione media totale	92 %	89 %	85 %

Congedo parentale	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del diritto al congedo parentale	35	19	54	38	33	71	40	25	65
Numero di dipendenti rientrati in servizio dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	32	17	49	22	32	54	26	25	51
Numero di dipendenti in servizio 12 mesi dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	27	31	58	26	22	48	32	24	56
Tasso di rientro dopo congedo parentale	91 %	89 %	91 %	58 %	97 %	76 %	65 %	100 %	78 %
Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo il congedo parentale	71 %	94 %	82 %	65 %	88 %	74 %	68 %	96 %	78 %

## QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA

Nel corso degli anni, la Banca ha implementato vari presidi volti ad aumentare il benessere dei suoi lavoratori. Tra questi, oltre agli adempimenti di tipo normativo come, per esempio, quelli derivanti dagli obblighi informativi a carico del datore di lavoro, la sicurezza sul lavoro, l'applicazione della disciplina relativa ai congedi parentali, la Banca ha introdotto uno strutturato sistema di normativa interna volta a dare precise indicazioni sui valori che i lavoratori devono seguire come anche i comportamenti da poter attuare e quelli che, viceversa, non possono verificarsi. A tal proposito, la Banca ha adottato un sistema di welfare aziendale, un orario flessibile, un preciso processo per richiedere lavoro a tempo parziale (part-time) e introdotto il lavoro agile (smart working) in maniera definitiva anche dopo l'esperienza emergenziale dovuta alla pandemia. Al fine di incentivare un clima lavorativo e sereno, la funzione HR pone in essere varie attività volte all'ascolto continuo delle esigenze dei lavoratori.

La funzione HR monitora costantemente l'effetto delle attività poste in essere con particolare riferimento alle conseguenze impattanti sul benessere dei lavoratori. Più nello specifico, specialmente per quanto concerne adempimenti di tipo normativo o richiesti a vario titolo dal regolatore italiano, in stretta collaborazione con le Funzioni Aziendali di Controllo, attraverso un approccio risk based, viene periodicamente valutato il livello di adeguatezza dei presidi posti in essere dalla Banca. Con specifico riferimento agli adempimenti derivanti dalla contrattazione collettiva di ogni livello, inoltre, la funzione HR è in costante contatto con le organizzazioni sindacali rappresentate in azienda.

La Banca e, in particolare la funzione HR, è in costante ricerca delle migliori soluzioni per soddisfare, compatibilmente alle esigenze organizzative e aziendali, la conciliazione di tempi di vita e lavoro.

Nel corso del 2022 si è promossa la vivibilità interna dell'edificio andando a riqualificare gli spazi al piano terra. A disposizione di tutti i collaboratori sono state messe nuove sale riunioni ed una nuova sala formazione come pure si è approntata una moderna sala Board per le esigenze del Management.

### **Welfare aziendale**

Le specifiche iniziative a favore del Welfare aziendale, inizialmente previste solo per il personale dirigente, che poteva, a propria discrezione, devolvere una quota del proprio premio aziendale nel cosiddetto "Credito welfare", sono state successivamente estese a tutto il personale aziendale. Pertanto, a partire dal 2018, è stata data facoltà ai singoli dipendenti di aderire o meno al welfare aziendale.

Il piano di incentivazione welfare (il "Piano") a disposizione dei dipendenti è basato su obiettivi di performance, individuali e aziendali, comunicati annualmente a ciascun beneficiario, al conseguimento dei quali, si matura il diritto di crediti welfare, utilizzabili per la fruizione di una serie di beni e servizi finalizzati alla gestione e al supporto della vita personale e familiare, nonché al potenziamento della propria copertura previdenziale e sanitaria.

La Banca è consapevole di come il bilanciamento e la conciliazione delle esigenze di carattere lavorativo con quelle personali e familiari dei propri dipendenti costituisca un aspetto necessario per la creazione di condizioni che permettano la piena espressione e lo sviluppo delle loro potenzialità professionali, favorendo la creazione di un valore condiviso, durevole e sostenibile nel tempo. Quindi, in un'ottica di fidelizzazione dei propri dipendenti, di incremento del loro benessere e del loro work-life balance, la Banca adotta a favore dei beneficiari (come di seguito definiti) politiche e strumenti innovativi di incentivazione, di natura anche non strettamente monetaria.

Per conseguire questi obiettivi è stato realizzato un piano che prevede un meccanismo per il riconoscimento ai beneficiari del diritto alla fruizione di Servizi Welfare secondo i termini e le condizioni indicate dal Regolamento Welfare. Partecipano al Piano Welfare tutti i lavoratori della Banca con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato e determinato, esclusi i dipendenti che hanno conseguito un giudizio professionale di sintesi negativo che non maturano il diritto a percepire remunerazione variabile.

Le tipologie di servizi che i dipendenti della Banca possono utilizzare tramite il credito Welfare sono di seguito elencate:

- Spese a rimborso per la cura dei figli e dei familiari anziani o non autosufficienti;
- Acquisto di pacchetti in Convenzione;
- Buoni acquisto;
- Versamenti alla Previdenza complementare.

## **SALUTE E SICUREZZA**

La Banca garantisce un ambiente lavorativo conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza e salute e mette in atto ogni azione per diffondere i relativi regolamenti e garantire la formazione prevista da tali normative. I destinatari sono tenuti ad osservare scrupolosamente la normativa vigente in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro.

La Banca adotta diversi strumenti di medicina del lavoro per garantire la salute e la sicurezza dei propri dipendenti. Tra questi, vengono previste, nel rispetto della normativa e dei contratti collettivi di tempo in tempo vigenti, visite mediche periodiche effettuate dal medico competente e finalizzate a valutare la salute dei lavoratori, individuare eventuali patologie professionali e prevenire malattie legate all'attività lavorativa anche in un'ottica di prevenzione generalizzata di eventuali patologie professionali.

Nell'ambito delle attività di analisi dei rischi vengono poste in essere azioni che mirano ad individuare i potenziali pericoli per la salute e la sicurezza dei lavoratori. In base ai risultati dell'analisi, l'azienda adotta le misure di prevenzione e protezione adeguate.

Vengono altresì previsti percorsi formativi specifici a seconda del ruolo e della funzione ricoperta per garantire la sicurezza sul lavoro. La formazione comprende il corretto utilizzo della propria postazione e della strumentazione aziendale come anche la sensibilizzazione sulla corretta postura e la movimentazione di eventuali carichi.

La Banca nell'ambito delle attività di gestione del rischio pone in essere tutte le azioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro con riguardo a tutte le unità organizzative con specifico riguardo alle peculiarità della rete commerciale e le filiali che la compongono, adottando tutte le misure richieste dalla normativa di tempo in tempo vigente e, nello specifico, quanto richiesto dal d.lgs. 81/2008.

Con specifico riguardo all'esperienza pandemica, nel rispetto dei protocolli di ogni livello adottati, la Banca ha reso disponibile a tutto il personale i necessari dispositivi di protezione individuale fornendo, altresì, tutte le indicazioni al personale per minimizzare il rischio di contagio.

Oltre ai percorsi formativi obbligatori rivolti a tutto il personale sono previsti ulteriori e specifiche formazioni per i responsabili alla sicurezza. A cadenza periodica, inoltre, tutto il personale è invitato, su base volontaria, a rispondere ad una apposita survey avente oggetto lo stress lavoro-correlato. Tale strumento viene predisposto con l'ausilio di un consulente esterno specializzato nel settore per meglio valutare e gestire i rischi fisici e psicologici legati all'attività lavorativa. Il questionario, composto prevalentemente da domande a risposta multipla, è stato somministrato a tutto il personale della Banca (maggiori informazioni possono essere trovate nel capitolo "Dialogo con gli stakeholder").

In adempimento a quanto previsto dalla legge in materia (d.lgs.81/2008) e a garantire la sicurezza sul lavoro dei propri dipendenti, la Banca fornisce specifici percorsi di formazione obbligatoria in materia di sicurezza considerata la natura delle attività svolte all'interno della stessa.

La formazione obbligatoria in materia di sicurezza viene fornita a tutto il personale, compresi i tirocinanti ed è tarata su: i rischi specifici dell'ambiente di lavoro, le misure di prevenzione e protezione, le procedure di emergenza e il corretto uso dei dispositivi di protezione individuale laddove necessari. In particolare, pertanto, la formazione viene suddivisa in base ai rischi presenti in azienda e alle mansioni svolte dai lavoratori con percorsi specifici per le figure nominate come responsabili per la sicurezza.

La Banca pone in essere uno strutturato sistema per promuovere la salute dei lavoratori. Oltre ad una particolare sensibilità riguardante specifici "cluster" del personale come le lavoratrici rientranti dal congedo di maternità e la conseguente eventuale richiesta di lavoro ad orario parziale, la Banca offre tramite specifiche attività percorsi per la salute psico-fisica dei lavoratori. Oltre a svolgere le periodiche visite mediche obbligatorie, la Banca mette a disposizione un servizio convenzionato di psicologia del lavoro totalmente gratuito per i propri dipendenti. Tutti i dipendenti, inoltre, possono aderire volontariamente alla Cassa di Assistenza Sanitaria che rimborsa parzialmente o integralmente molti servizi sanitari.

Inoltre, nell'ambito del proprio sistema di welfare aziendale, la Banca mette a disposizione vari servizi per il benessere fisico tramite molte convenzioni con palestre del territorio in cui è presente la Banca.

Dati sugli infortuni	UdM	2022	2021	2020
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	n°	–	–	–
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	n°	–	–	–
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	n°	9	8	5
Numero di ore lavorate	n°	1.970.044	1.952.112	1.891.960
Il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	%	–	–	–
Il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	%	–	–	–
Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili	%	0,0%	0,0%	0,0%

**Nel triennio 2020–2022 non si registrano infortuni sul lavoro di lavoratori NON dipendenti.**

Salute e sicurezza in accordi formali con i sindacati	2022	2021	2020
Totale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza	0	0	0
Totale di accordi con i sindacati	7	4	3
Percentuale di accordi con i sindacati riguardo temi di salute e sicurezza sul totale	0%	0%	0%

## SMART WORKING

A partire dal 2020, la Banca si è confrontata con la modalità del lavoro “agile” (cd. smart working). Tale possibilità, concessa a tutto il personale con mansioni o attività formative compatibili con lo svolgimento anche da remoto, si è consolidata anche dopo il periodo emergenziale legato all'emergenza epidemiologica da covid-19. Già nel corso del 2021, infatti, con le organizzazioni sindacali è stato sottoscritto un regolamento disciplinante lo smart working all'interno della Banca. La disciplina ivi contenuta è stata successivamente rivista, sempre attraverso un ulteriore accordo sindacale e nel rispetto della normativa anche di fonte collettiva di tempo in tempo vigente, anche nel 2022.

La possibilità di fruire dello smart working, pertanto, può definirsi uno strumento ormai consolidato in Banca e si è rivelato essere un ottimo strumento per la conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

Giornate di smart working usufruite nel 2022	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	275	276	551
Quadri direttivi	3.160	7.122	10.282
Dipendenti	5.346	3.370	8.716

## TUTELA DEI DIRITTI UMANI E DEI LAVORATORI

Per quanto riguarda le modalità di gestione con riferimento al personale, la Banca adotta principi e linee guida orientate al rispetto della persona con specifico riferimento alla tutela dei diritti universali. A tal proposito, la Banca, oltre ad adottare formalmente un Codice Etico e a rispettare tutta la normativa in materia di diritti della persona, pone costantemente in essere attività volte a sensibilizzare il personale rispetto alla tutela della diversity, del rispetto dei diritti umani e vietare qualsiasi tipo di comportamenti discriminatori. Nel corso del 2022, in adempimento alla normativa regolamentare, la Banca ha lavorato altresì alla stesura di un codice comportamentale e disciplinare deliberato dall'organo con funzione di supervisione strategica ad inizio del 2023. In tale documento vengono delineate le norme essenziali di comportamento di tutto il personale in forza alla Banca. Nello specifico, è vietata qualsiasi forma di discriminazione e qualsiasi atto configurabile come molestia, stalking e qualsiasi comportamento verbale o non verbale che violi la dignità della persona nonché qualsiasi comportamento da cui consegua la creazione di un clima ostile, intimidatorio o umiliante.

La Banca, inoltre, pone in essere tutte le attività necessarie per rispettare il diritto alla riservatezza dei suoi dipendenti adempiendo puntualmente alla normativa in materia di trattamento dei dati personali.

La Banca si impegna costantemente a promuovere un ambiente di lavoro sereno caratterizzato dalle pari opportunità e dallo sviluppo professionale. Nella gestione, valutazione e qualsiasi attività che riguardi lo sviluppo professionale del personale, la Banca s'impronta a criteri di oggettività, imparzialità, integrità e pari opportunità. Più compiutamente, il codice comportamentale adottato ad inizio 2023 definisce le norme essenziali di comportamento di tutto il personale. Al fine di mitigare possibili violazioni dei diritti umani e prevenire atteggiamenti discriminatori, la Banca pone in essere tutti i presidi necessari con specifico riguardo ad attività di aggiornamento normativo, ad attività di sensibilizzazione, progetti e focus group aziendali. A partire dal 2023, la Banca, al fine di garantire un ambiente lavorativo in linea con i valori della stessa e raccogliere le segnalazioni che possano riguardare qualsivoglia forma di discriminazione, anche potenziale, viene prevista l'istituzione della figura del/lla Consigliere/a di Fiducia. Tale figura viene, di norma, nominata ogni due anni dalla funzione Human Resources all'interno del personale in forza alla Banca.

In base al Codice Etico deliberato dal CdA in data 11 febbraio 2022, la Banca seleziona, assume, retribuisce e gestisce il personale in base a criteri di merito e di competenza, senza alcuna discriminazione politica, sindacale, religiosa, razziale, di lingua, di genere e di nazionalità, nel rispetto di tutte le leggi, dei contratti di lavoro, dei regolamenti e delle direttive in vigore; gli organi aziendali e ogni singolo collaboratore evitano comportamenti discriminatori o lesivi della dignità della persona e, in particolare, ogni forma di molestia. Infatti, il presente Codice Etico si rifà ai principi sostenuti dal Global Compact delle Nazioni Unite con riferimento alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (disponibile sul sito web sotto la sezione di Corporate Governance – Documenti societari). Il Codice Etico si applica principalmente ai collaboratori, al personale dipendente e agli esponenti aziendali.

In base al Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, inoltre, le strutture della Banca, a qualsiasi titolo coinvolte nella stipula di nuovi contratti come committente di forniture, servizi, opere, lavori e manutenzioni, accertano che le controparti contrattuali, anche non dirette come nel caso di subappalti, abbiano adottato misure organizzative adeguate al rispetto della normativa in materia di impiego di lavoro. Lo stesso principio vale anche applicato nei contratti di durata, in particolare per i cosiddetti “servizi in outsourcing”.

Anche gli accordi e i contratti con i fornitori, come descritto ampiamente nel paragrafo dedicato, includono clausole sui diritti umani o vengono sottoposti a screening sui diritti umani attraverso:

- 1) la consegna e la presa visione del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001;
- 2) una procedura formalizzata di gestione degli acquisti che prevede un albo di fornitori con verifica periodica.

Con l’applicazione dei criteri di esclusione previsti nel Regolamento viene inoltre minimizzato il rischio di incidenti relativi al lavoro minorile, al lavoro forzato e a violazioni della libertà di associazione e contrattazione collettiva.

Nell’operatività quotidiana, pertanto, vi è un costante monitoraggio di eventuali incidenti di discriminazione, ossia atto o risultato del trattamento iniquo di una persona, attraverso l’imposizione di oneri ineguali o la negazione di benefit, riguardanti razza, colore, sesso, religione, opinioni politiche, estrazione nazionale e sociale (così come definita dalla ILO), o altre forme rilevanti di discriminazione coinvolgenti stakeholder esterni e/o interni.

Nel caso in cui si verificano situazioni configurabili come molestia o comportamento discriminatorio, la Banca prevede un processo definito e strutturato che comincia con la segnalazione del/della collaboratore/collaboratrice o del diretto responsabile che ne ha notizia. La funzione Human Resources svolge un ruolo di mediazione e supervisione del processo e, coinvolgendo la catena del governo ed eventuali figure che possono venire in rilievo (es. medico competente), ricercando di volta in volta la migliore soluzione possibile al fine di tutelare il benessere psico-fisico dei diretti interessati.

Nell’ambito di tale processo è previsto il coinvolgimento dell’Organismo di vigilanza che riceve apposita informativa e stabilisce eventuali azioni da realizzare.

Inoltre, per prevenire qualsiasi conseguenza dannosa per i propri collaboratori, viene data la possibilità di fruire gratuitamente di un servizio psicologico esterno il cui costo è interamente a carico della Banca.

**Nessun incidente a sfondo discriminatorio è avvenuto durante il periodo 2020–2022**

Tutti i dipendenti sono coperti dal CCNL di riferimento.

Dipendenti coperti da contratto collettivo	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero	595	762	1357	586	749	1335	572	724	1296
Percentuale	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Valorizzazione e benessere del personale: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento del benessere e della qualità di vita dei dipendenti attraverso un migliore bilanciamento tra vita privata e vita lavorativa e l'implementazione di programmi di welfare;</li> <li>Promozione della crescita professionale attraverso la formazione del personale e piani di accompagnamento per supportare il passaggio generazionale;</li> <li>Creazione di un ambiente di lavoro per i dipendenti in grado di garantire i principi di Diversity&amp;Inclusion all'interno dell'organizzazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minore qualità di vita dei dipendenti a causa della mancanza di un equilibrio adeguato tra lavoro e vita privata e l'assenza di programmi di welfare;</li> <li>Diminuzione del grado di motivazione dei dipendenti a causa di scarsi stimoli professionali e piani di formazione per lo sviluppo personale;</li> <li>Ambiente lavorativo incapace di garantire buone condizioni in termini di Diversity&amp;Inclusion e di salute fisica e mentale.</li> </ul>
Rischi	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rischi reputazionali: possibili criticità reputazionali connesse ad una gestione non adeguata dei dipendenti della Banca.</li> <li>Rischio operativo: legato al deterioramento delle relazioni sindacali (agitazioni, scioperi, cause di lavoro).</li> <li>Rischio commerciale: in termini di insoddisfazione della clientela a fronte di comportamenti poco virtuosi del personale della Banca, dovuti a demotivazione degli stessi.</li> <li>Rischio strategico: di mancato raggiungimento degli obiettivi strategici e/o la realizzazione di progetti a causa di scarso impegno e mancata condivisione da parte dei collaboratori.</li> </ul>	

# IL LEGAME CON LA COMUNITÀ

---

## UNA BANCA CONNESSA CON IL TERRITORIO E DEDICATA AL SUO SVILUPPO ECONOMICAMENTE SOSTENIBILE

Come già evidenziato in relazione alla spesa effettuata sui fornitori locali, la Banca crede al principio di una creazione di ricchezza nel territorio, non solo perché gli investimenti sono indirizzati allo sviluppo dell'economia locale, ma anche perché il patrimonio dell'azienda è destinato a rimanere, un bene dei nostri stakeholder. Le linee guida si orientano ai valori, alla strategia e visione della Banca.

Gli obiettivi principali degli interventi della Banca sono:

- favorire lo sviluppo del territorio, sostenendo progetti e iniziative che siano coerenti non solo con i valori e la strategia della Banca, ma puntino anche allo sviluppo e alla partecipazione attiva delle comunità territoriali;
- diffondere e veicolare l'immagine della Banca sul territorio;
- creare o consolidare un rapporto con i soggetti beneficiari degli interventi;
- sostenere le fasce deboli della comunità locale.

## SUPPORTO ALLO SVILUPPO DELLA COMUNITÀ E DEL TERRITORIO

Le iniziative sportive, sociali e culturali contribuiscono ad avvicinare le persone. Affinché questi progetti abbiano successo c'è bisogno sia di persone che agiscano con spirito di gratuità e liberalità, sia di partner che si occupino della parte economica. Da sempre la Banca sostiene progetti di interesse collettivo: nel 2022 la Banca ha elargito un importo di 1,7 milioni di euro in contributi e contratti di sponsorizzazione.

I programmi di sviluppo della comunità attuati dalla Banca si traducono prevalentemente in sostegno all'attività ordinaria di moltissime associazioni (sportive, culturali, sociali, ecc.) operative sul territorio o in sostegno a tantum a progetti e manifestazioni culturali, di carattere economico o sociale.

Per la Banca la sponsorizzazione non rappresenta un'attività fine a sé stessa, bensì uno strumento essenziale ai fini del raggiungimento degli obiettivi societari. Il rapporto di sponsorizzazione equivale quindi a uno scambio reciproco di prestazioni e controprestazioni tra le parti. La Banca mira ad acquisire collaborazioni a breve/medio/lungo termine e privilegia progetti nel settore dello sport, della cultura, della sostenibilità e qualità di vita, dello sviluppo territoriale. La Banca sostiene anche le sponsorizzazioni a carattere locale non ricorrenti, che siano di interesse per il territorio.

Il 27 ottobre 2022 è stato aggiornato il regolamento "Sponsorizzazioni e contributi", che descrive e regola gli interventi che la Banca sostiene a beneficio di associazioni e iniziative nell'ambito territoriale di competenza, coerentemente con il principio di creazione di ricchezza nel territorio precedentemente illustrato.

Sono state introdotte disposizioni in materia di sostenibilità e anticorruzione.

Contributi	UDM	2022	2021	2020
Contributi liberali ad associazioni sportive	€	36.085	25.364	11.135
Contributi liberali ad associazioni culturali	€	21.719	87.888	30.635
Contributi liberali ad associazioni di carattere economico	€	-	-	1.000
Contributi liberali ad associazioni che operano nel sociale	€	39.312	56.258	44.026
Altro	€	115.972	36.400	28.015
Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank contributi a favore associazioni della Provincia di Vicenza	€	308.000	308.000	300.000
Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank fondi per amministrazione	€	50.000	50.000	50.000
Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank compensi agli amministratori	€	56.209	78.040	73.860
<b>TOTALE</b>	<b>€</b>	<b>627.297</b>	<b>641.950</b>	<b>538.671</b>

L'attività delle associazioni sportive e culturali ha subito un calo negli anni 2020–2021 a causa della pandemia Covid-19, nel 2022 è stata registrata una netta ripresa.



**Fondazione  
Banca Popolare  
di Marostica  
Volksbank**

La Fondazione Banca Popolare di Marostica · Volksbank, fondata il 1° gennaio 2016, ha come scopo promuovere e sostenere iniziative aventi finalità culturali, di educazione, istruzione, ricreazione, assistenza sociale e sanitaria, culto o finalità di ricerca scientifica a beneficio del tessuto civile e sociale nel territorio dove ha operato la ex Banca Popolare di Marostica ora incorporata in Banca.

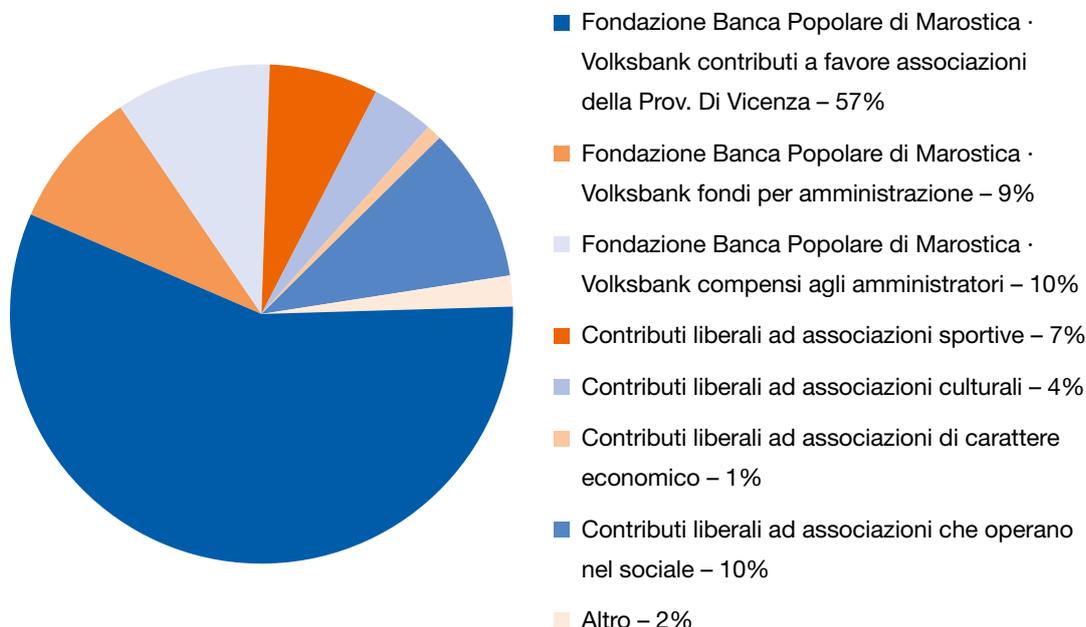
Complessivamente le elargizioni erogate dalla Fondazione nel 2022 ammontano a circa 308.000 euro.

Maggiori info sulla Fondazione su [www.fondazione-bpmarostica.it](http://www.fondazione-bpmarostica.it)

Il budget relativo ai contributi deliberato ogni anno dalla Banca viene distribuito fra le diverse aree/filiali che ne possono disporre in autonomia. Tale budget viene utilizzato per contributi destinati ad associazioni sportive, culturali, di carattere economico o che operano nel sociale.

Nel grafico che segue, si illustra la distribuzione percentuale dei contributi erogati relativamente all'anno 2022.

### Contributi 2022



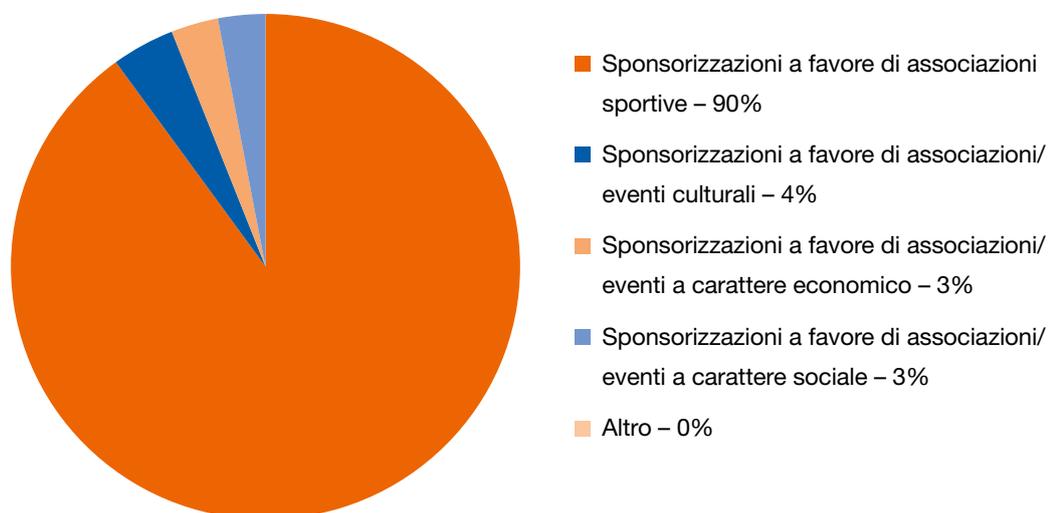
Investimenti nella comunità (Contratti di sponsorizzazione)	UDM	2022	2021	2020
Sponsorizzazioni a favore di associazioni sportive	€	850.204	701.546	590.975
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi culturali	€	109.473	104.432	113.820
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere economico	€	67.275	61.126	51.929
Sponsorizzazioni a favore di associazioni/eventi a carattere sociale	€	68.806	60.726	56.042
Altro	€	27.282	6.510	33.261
<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>1.123.022</b>	<b>934.340</b>	<b>846.027</b>

L'assegnazione di contratti di sponsorizzazione (anche pluriennali) segue un iter centralizzato, mentre quella relativa alle sponsorizzazioni locali, destinate a supportare eventi una tantum, segue un iter semplificato in loco.

La media nazionale della suddivisione delle sponsorizzazioni fra i vari settori vede dominare quello sportivo. Tale tendenza si presenta anche in Banca, anche se in misura minore. Grande spazio viene riservato anche a sponsorizzazioni di associazioni a carattere culturale, sociale ed economico.

**Volksbank non sponsorizza partiti politici e attività di lobbying.**

## Investimenti nella comunità 2022



Per Volksbank la sponsorizzazione non rappresenta un'attività a sé stante bensì uno strumento essenziale ai fini del raggiungimento degli obiettivi societari. Di seguito alcuni esempi di sponsorizzazioni emblematiche per la Banca:

### **Centro servizi per il volontariato Alto Adige – CSV**

Il Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige (CSV) opera da centro di consulenza giuridica, fiscale e amministrativa per tutte le associazioni della Provincia e rappresenta un punto di riferimento per quanto riguarda la formazione, le pubbliche relazioni e lo sviluppo organizzativo. Nel 2022 ha allestito un nuovo portale che, oltre a raccogliere una grande quantità di informazioni e documenti, offre la possibilità di partecipare a corsi di formazione online e di iscriversi a colloqui accademici e serate informative, durante i quali vengono illustrate nel dettaglio tutte le novità della riforma del terzo settore, che secondo l'ultima indagine interessa circa 2650 associazioni altoatesine.

### **Medici Alto Adige per il Terzo Mondo**

L'Associazione Medici Alto Adige per il Mondo è un'organizzazione composta da medici e infermieri volontari i cui scopi sono l'assistenza dal punto di vista medico dei bisogni delle aree più povere del mondo, la costruzione di presidi sanitari e ospedali, l'organizzazione di progetti di formazione, la costruzione di scuole e la produzione di acqua potabile. Volksbank sostiene da ben 18 anni la raccolta fondi natalizia anche attraverso le sue filiali in Trentino-Alto Adige.

### **Atletica 2000**

Atletica 2000 è una sezione della Polisportiva Dueville (VI) dedicata agli sportivi diversamente abili. L'obiettivo di questa sezione è accompagnare ragazzi e adulti in un percorso di consapevolezza delle proprie capacità e qualità psico-motorie, sviluppando la socializzazione e lo spirito di gruppo. Le attività proposte sono di aiuto al superamento delle molteplici limitazioni psico-fisiche che i ragazzi incontrano nella vita di tutti i giorni.

### Raccolta fondi calendari Treviso

Gli atleti delle maggiori realtà sportive del Trevigiano prestano da sei anni la loro immagine per la realizzazione di tre calendari sportivi il cui ricavato dalle vendite viene impiegato per aiutare i bambini affetti da malattie oncologiche, costretti ad affrontare terapie pesanti e lunghi ricoveri. La Banca sostiene come main sponsor l'edizione dei calendari 2023 oltre a partecipare direttamente alla raccolta fondi, sostiene la vendita insieme ad altre realtà di punta dell'economia della Marca Trevigiana.

Supporto allo sviluppo della comunità e del territorio: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redistribuzione del valore generato attraverso la spesa verso fornitori locali;</li> <li>• Rafforzamento dell'inclusione economica del territorio grazie alla capillarità del servizio al territorio;</li> <li>• Promozione del progresso socioeconomico nei territori coinvolti da programmi di supporto attraverso sponsorship e liberalità;</li> <li>• Creazione di posti di lavoro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indebolimento delle relazioni con il territorio e stakeholder a causa della scarsa efficacia delle iniziative promosse;</li> <li>• Perdita di coesione con la comunità di riferimento a causa della mancata interpretazione dei bisogni sociali del territorio;</li> <li>• Mancata sinergia con gli stakeholder per il raggiungimento degli obiettivi della comunità di riferimento.</li> </ul>
Rischi	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischi reputazionali: possibili criticità reputazionali connesse ad un'azione sul territorio considerata insufficiente dagli stakeholder della Banca.</li> <li>• Rischio strategico: una mancata comprensione delle esigenze degli stakeholder può comportare un deterioramento delle quote di mercato della Banca nel medio-lungo periodo.</li> </ul>	

## EDUCAZIONE FINANZIARIA E DIGITALE DEI CLIENTI

Nel corso del 2022 la Banca ha avviato diverse progettualità volte a migliorare l'educazione finanziaria e digitale dei clienti.

### Educazione finanziaria

#### *Comunità energetiche*

Di particolare importanza sono stati gli eventi relativi a una transizione energetica sostenibile, dal titolo "L'energia del futuro tramite le comunità energetiche". Si è trattato infatti di due eventi, che hanno avuto grande successo, tenuti sia a Bolzano che a Treviso. I due eventi hanno visto la partecipazione di esperti in materia sia interni che esterni, volti a spiegare il ruolo delle comunità energetiche nella creazione di valore aggiunto locale. Dato l'elevato interesse sono stati organizzati due eventi analoghi a inizio 2023 a Marostica e Belluno. Maggiori informazioni relative al ruolo della Banca nell'ambito delle comunità energetiche si trovano nel paragrafo "Decarbonizzazione".

#### *L'innovazione incontra le aziende*

Per creare più valore e competere meglio sul mercato, non bastano più soltanto le idee e risorse interne di un'azienda. Servono invece soluzioni, strumenti e competenze tecnologiche che arrivano dall'esterno, in particolare da istituti di ricerca, università, start-up, programmatori, fornitori e consulenti. È stato questo il focus del webinar organizzato per far incontrare start-up e aziende nell'ambito dell'innovazione agroalimentare, webinar tenutosi a giugno 2022, con lo scopo di avvicinare l'innovazione e le aziende solide di settore.

### *Educazione finanziaria e digitale della fascia giovani*

Il progetto è finalizzato alla creazione di contenuti di educazione finanziaria, con l'obiettivo di coinvolgere il *target* identificato nell'accrescimento delle proprie conoscenze. Le fasi svolte hanno previsto:

- Ricerca del target: identificare il pubblico di destinazione e capire le loro esigenze e preferenze in materia di educazione finanziaria. Il target identificato è riferito a "Gen X" e "Gen Z"
- Sviluppo del concept: sviluppato un concept per il video che sia interessante e coinvolgente per i giovani.
- Creazione di un piano di produzione: stabilito un piano dettagliato per la produzione del video, comprese le risorse necessarie, i tempi e i budget.
- Scelta del team: selezionare un team di professionisti per la produzione del video, compresi registi, operatori, attori, ecc.
- Script scrittura: predisposti script con l'obiettivo della chiarezza, semplicità, adatti al target di giovani e rispettosi della normativa vigente.

Il piano editoriale prevede la condivisione di due episodi al mese, per i 12 mesi del 2023.

### **Educazione digitale dei clienti**

#### *Contact Center – Filiale Virtuale*

La Banca intende essere vicina ai propri clienti e rimanere radicata sul territorio, con l'obiettivo di fornire filiali fisiche soprattutto per i servizi di consulenza e di reindirizzare i movimenti bancari quotidiani su punti vendita virtuali come l'app o il sito web. Per aiutare i nostri clienti a migrare verso un approccio più virtuale, i consulenti del Contact Center altamente specializzati forniscono formazione e accompagnano i clienti con assistenza telefonica e via e-mail.

Dalla sua nascita il Contact Center si è fortemente sviluppato fino a diventare uno degli elementi fondamentali della Banca, continuando a trovare nuovi modi e strumenti per essere sempre al servizio del cliente. La resilienza del canale nel periodo di pandemia ha portato ad un riconoscimento del suo valore di "ponte" tra fisico e digitale da parte dei clienti privati e aziendali. La forte abilità di miscelare saggiamente il contatto umano attraverso i propri consulenti e l'innovazione digitale è stata particolarmente apprezzata dal mercato, che lo ha utilizzato in misura crescente nel corso degli ultimi 2 anni, è diventato il primo punto di contatto per i clienti della Banca che non possono o non vogliono rivolgersi direttamente alle filiali fisiche. L'introduzione del Team commerciale ha dato una forte spinta all'attività di consulenza e proposizione di prodotti e servizi per il cliente. Inoltre, l'esperienza nella gestione del cliente al telefono maturata dai consulenti di Contact Center ha permesso di trasmettere le competenze a giovani risorse della rete.

Educazione finanziaria e digitale dei clienti: analisi degli impatti	
Impatti positivi	Impatti negativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raggiungimento di una maggiore consapevolezza del cliente delle proprie scelte finanziarie;</li> <li>• Riduzione dei reclami dovuti alla mancata conoscenza del prodotto;</li> <li>• Accesso da parte della clientela a prodotti finanziari più complessi;</li> <li>• Maggiore facilità nella comprensione e nell'utilizzo di strumenti digitali relativamente a tutte le fasce di popolazione ed età.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una formazione inadeguata può comportare un livello di conoscenza finanziaria e digitale non sufficiente in relazione alle tipologie di prodotti e servizi offerti con conseguente perdita di fiducia da parte del cliente nel sistema bancario.</li> </ul>
<b>Rischi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischi reputazionali: potenziali impatti negativi sulla reputazione della Banca a seguito una percezione negativa da parte dei clienti causata da programmi di formazione inadeguati e/o assenti ed altri comportamenti (e.g. potenziali comportamenti anti-etici)</li> <li>• Rischi operativi: perdite legate a risarcimenti alla clientela a fronte di frodi informatiche da essa subite anche a causa di una sua insufficiente educazione digitale.</li> <li>• Rischi di product governance: a fronte della vendita di prodotti bancari, finanziari o assicurativi non adeguati rispetto al livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela target.</li> </ul>	

# INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 8 DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2020/852 (REGOLAMENTO TASSONOMIA UE)

---

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Al fine di favorire la trasparenza e limitare fenomeni di green-washing è sorta l'esigenza di avere un sistema di classificazione univoco del livello di eco-sostenibilità delle attività economiche. L'Unione Europea ha risposto a tale necessità attraverso l'approvazione del Regolamento UE 2020/852 e dei relativi Regolamenti Delegati (Regolamento Delegato UE 2021/2178; Regolamento Delegato UE 2021/2139; Regolamento Delegato UE 2022/1214). Tale quadro normativo, fornisce gli strumenti per determinare se un'attività economica possa considerarsi eco-sostenibile, sulla base di specifici criteri tecnici.

Il Regolamento UE 2020/852 prevede che si misurino le performance di sostenibilità delle attività economiche, per sei obiettivi ambientali:

- Mitigazione dei cambiamenti climatici
- Adattamento ai cambiamenti climatici
- Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine
- Transizione verso un'economia circolare
- Prevenzione e riduzione dell'inquinamento
- Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi

Allo stato attuale, la normativa prevede l'applicabilità solamente dei primi due obiettivi, relativi alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici.

Nello specifico, l'analisi di verifica richiesta dalla Tassonomia, prevede due livelli:

1. **Ammissibilità:** tale analisi avviene grazie all'identificazione delle esposizioni riconducibili alle attività economiche descritte all'interno del Regolamento Delegato 2021/2139, a prescindere dalla verifica dei criteri di vaglio tecnico
2. **Allineamento:** All'interno delle attività economiche ammissibili, un'attività viene definita "allineata" alla Tassonomia UE se supera i criteri di vaglio tecnico ad essa associati<sup>3</sup>.

Dopo l'entrata in vigore della normativa, per i primi due periodi di rendicontazione (i.e. 2021, 2022), le imprese finanziarie sono tenute a redigere un'informativa inerente le esposizioni alle attività ammissibili alla Tassonomia UE ai sensi dell'art. 8 del Regolamento UE 2020/852 e dell'art. 10 del Regolamento Delegato UE 2021/2178.

## Perimetro e periodo di riferimento

Volksbank ha elaborato gli indicatori richiesti dal Regolamento Delegato UE 2021/2178 con riferimento agli attivi a bilancio al 31/12/2022, secondo il perimetro di consolidamento prudenziale.

---

<sup>3</sup> Lo status di allineamento è condizionato al rispetto, da parte della controparte, delle Clausole Minime di Salvaguardia

## Approccio metodologico

La normativa prevede metodologie di verifica dell'ammissibilità alla Tassonomia differenziate a seconda della finalità dell'esposizione.

Nello specifico, è possibile distinguere in:

- *Specialised lending* – insieme delle esposizioni aventi una finalità specifica, tale per cui la Banca sia in grado di tracciare con precisione la tipologia di attività economica finanziata. Pertanto, per identificare le esposizioni ammissibili è necessario verificare se è possibile ricondurre ciascuna finalità alle attività economiche descritte all'interno della Tassonomia Europea;
- *General purpose lending* – insieme delle esposizioni senza una finalità specifica, che non permette alla Banca di tracciare le attività economiche finanziate. Per identificare le esposizioni ammissibili, è necessario ponderare le esposizioni con i relativi indicatori di ammissibilità forniti dalla controparte.

In linea con le FAQs<sup>4</sup> pubblicate nel 2021 dalla Commissione Europea riguardo l'applicazione dell'Articolo 8 del Regolamento UE sulla Tassonomia (2020/852), non vengono utilizzate proxy o stime per il calcolo degli indicatori di ammissibilità regolamentari.

Di seguito vengono elencati i KPIs richiesti dall'Art. 10 del Regolamento Delegato 2021/2178:

1. Quota delle esposizioni ammissibili alla Tassonomia;
2. Quota delle esposizioni non ammissibili alla Tassonomia;
3. Quota delle esposizioni verso le amministrazioni centrali, le banche centrali e gli emittenti sovranazionali;
4. Quota delle esposizioni in derivati;
5. Quota delle esposizioni in società non soggette a NFRD<sup>5</sup>;
6. Quota del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari.

Rispetto alla disclosure 2021, il grado di ammissibilità delle esposizioni con finalità generica verso controparti soggette a NFRD deve essere calcolato ponderando l'esposizione per gli indicatori di ammissibilità di controparte. Pertanto, i KPIs relativi alla quota di esposizioni ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia saranno calcolati sia sulla base del tasso di ammissibilità del fatturato di controparte, sia sul tasso di ammissibilità del CAPEX di controparte.

Con riferimento a quanto sopra, la Banca ha calcolato gli attivi coperti escludendo dal totale attivi di bilancio le esposizioni verso enti governativi, banche centrali ed entità sovranazionali e il portafoglio negoziazione.

## QUOTA DELLE ESPOSIZIONI AMMISSIBILI AI FINI DELLA TASSONOMIA

L'indicatore esprime le attività valutate come ammissibili nell'ambito degli attivi coperti, nello specifico si considera il valore contabile lordo di:

- Prestiti ai privati garantiti da immobile, finalizzati a ristrutturazione di edifici e acquisto di veicoli a motore;
- Prestiti a enti pubblici per attività ammissibili;
- Garanzie immobiliari reimpossessate
- Prestiti con finalità generica verso controparti non finanziarie soggette a NFRD (ponderazione degli indicatori di ammissibilità Fatturato/CAPEX)
- Prestiti con finalità generica o attività verso controparti finanziarie soggette a NFRD (ponderazione per gli indicatori di ammissibilità)

<sup>4</sup> [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022XC1006\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022XC1006(01)&from=EN)

<sup>5</sup> Direttiva 2014/95/UE: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0095&from=IT> (NFRD) sulla comunicazione delle informazioni non finanziarie (recepita dall'ordinamento italiano con il D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254)

## **QUOTA DELLE ESPOSIZIONI NON AMMISSIBILI AI FINI DELLA TASSONOMIA**

L'indicatore è stato calcolato considerando tutte le attività non ammissibili nell'ambito degli attivi coperti, nello specifico si considera il valore contabile lordo di:

- Esposizioni in derivati;
- Esposizioni in società non soggette all'obbligo di DNF;
- Portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari;
- Quota non ammissibile relativa ai prestiti con finalità generica verso controparti soggette a NFRD
- Esposizioni su cui non è stato possibile valutare l'ammissibilità a causa di assenza di dati puntuali.

## **QUOTA DI ESPOSIZIONI IN VERSO LE AMMINISTRAZIONI CENTRALI, LE BANCHE CENTRALI E GLI EMITTENTI SOVRANAZIONALI**

L'indicatore è stato calcolato rapportando il valore complessivo delle esposizioni verso le amministrazioni centrali, le banche centrali e gli emittenti sovranazionali rispetto al totale degli attivi di bilancio.

## **QUOTA DI ESPOSIZIONI IN DERIVATI**

L'indicatore viene calcolato rapportando il valore all'attivo delle esposizioni verso derivati nell'ambito degli attivi coperti.

## **QUOTA DI ESPOSIZIONI IN SOCIETÀ NON SOGGETTE A NFRD**

L'indicatore è stato calcolato rapportando il valore complessivo dei finanziamenti verso imprese non soggette a NFRD nell'ambito degli attivi coperti.

## **QUOTA DEL PORTAFOGLIO DI NEGOZIAZIONE E DEI PRESTITI INTERBANCARI**

L'indicatore è stato calcolato rapportando il valore complessivo delle esposizioni per negoziazione e per prestiti interbancari nell'ambito del totale attivi di bilancio

Di seguito i KPIs elaborati in conformità con l'art 10 del Regolamento delegato UE 2021/2178:

	Dato bilancio (€)	% su Total Asset	% su Total Covered Asset
<b>Total Assets</b>	<b>13.257.914.333</b>		
di cui Trading portfolio – esclusi derivati	1.402.723	0,011%	
di cui Esposizioni pubbliche verso banche centrali, amministrazioni centrali ed emittenti sovranazionali	3.305.998.370	24,936%	
di cui Derivati	205.530	0,002%	
Total Covered Assets: Denominatore ai fini dei calcoli di ammissibilità – Total Assets, escluse le esposizioni pubbliche e il trading portfolio	9.950.513.238	75,053%	
di cui Prestiti interbancari	979.852.085	7,391%	9,847%
di cui Esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie ai sensi dell'articolo 19 bis o 29 bis della Direttiva 2013/34/UE (NFRD)	4.039.677.311	30,470%	40,598%
di cui Esposizioni verso imprese soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie ai sensi dell'articolo 19 bis o 29 bis della Direttiva 2013/34/UE (NFRD)	491.069.641	3,704%	4,935%
Totale esposizioni ammissibili alla Tassonomia sulla base delle spese in conto capitale (CAPEX) – <i>in compliance</i>	2.360.512.133	17,805%	23,723%
Totale esposizioni ammissibili alla Tassonomia sulla base del fatturato (Turnover) – <i>in compliance</i>	2.334.884.068	17,611%	23,465%
Totale esposizioni ammissibili alla Tassonomia – specialised lending – <i>in compliance</i>	2.299.444.222	17,344%	23,109%
Totale esposizioni NON ammissibili alla Tassonomia sulla base delle spese in conto capitale (CAPEX) – <i>in compliance</i>	7.590.001.104	57,249%	76,277%
Totale esposizioni NON ammissibili alla Tassonomia sulla base del fatturato – <i>in compliance</i>	7.615.629.169	57,442%	76,535%

## EVOLUZIONI E PROSSIMI SVILUPPI

Nei prossimi anni il Regolamento 2020/852 e i relativi Regolamenti Delegati richiederanno agli istituti finanziari un livello di informativa sempre più approfondito. Nello specifico, all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2023, l'informativa ai sensi della Tassonomia troverà piena applicazione, richiedendo agli istituti di credito di rendicontare la quota di allineamento delle proprie attività rispetto agli attivi coperti, il cosiddetto "Green Asset Ratio" (GAR).

Analizzando il livello di dettaglio richiesto dalla normativa, emerge l'importanza dell'attività di recupero delle informazioni di controparte. A tal fine Volksbank, ha avviato un processo di integrazione dei propri sistemi di raccolta delle informazioni delle controparti, inserendo nuovi requisiti documentali in fase di concessione del credito. Allo stesso tempo, la Banca si sta impegnando a reperire i dati necessari per il calcolo degli indicatori richiesti dal Regolamento 2020/852 e relativi atti delegati, anche rispetto allo stock di esposizioni già in essere.

Alla luce della recente applicazione dei Regolamenti Delegati, Volksbank ha avviato un processo di valutazione del portafoglio in essere al fine di comprendere le modalità di piena integrazione della Tassonomia UE all'interno della strategia aziendale, della fase di progettazione dei prodotti di credito e nell'attività di engagement dei clienti e delle controparti.

# INDICE DEI CONTENUTI GRI

GRI UNIVERSAL STANDARD	Informativa		Paragrafo di riferimento	Pagina
GRI 2 – Informativa generale	GRI 2-1	Dettagli organizzativi	Premessa metodologica	6
	GRI 2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Premessa metodologica	6
	GRI 2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Premessa metodologica	6
	GRI 2-4	Revisione delle informazioni	Premessa metodologica	6
	GRI 2-5	Assurance esterna	Premessa metodologica	6
	GRI 2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Il modello di business	26; 37–40
	GRI 2-7	Dipendenti	Sviluppo del capitale umano	63–64
	GRI 2-8	Lavoratori non dipendenti	Sviluppo del capitale umano	62
	GRI 2-9	Struttura e composizione della governance	Il profilo della Banca	10–12
	GRI 2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Il profilo della Banca	12–13
	GRI 2-11	Presidente del massimo organo di governo	Il profilo della Banca	16
	GRI 2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Il profilo della Banca	14
	GRI 2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Il profilo della Banca	14
	GRI 2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Premessa metodologica	6
	GRI 2-15	Conflitti d'interesse	Il profilo della Banca	15–16
	GRI 2-16	Comunicazione delle criticità	Il profilo della Banca	16
	GRI 2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Il profilo della Banca	14
	GRI 2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Il profilo della Banca	13
	GRI 2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	Il profilo della Banca	15
	GRI 2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Il profilo della Banca	24–25
	GRI 2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	Il profilo della Banca	25
	GRI 2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Il modello di business	30–32

	GRI 2-23	Impegno in termini di policy	Sviluppo del capitale umano	74–75
	GRI 2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Il modello di business	32–36
	GRI 2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Il profilo della Banca	7–9
	GRI 2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Il profilo della Banca	7–9
	GRI 2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Il profilo della Banca	7–9
	GRI 2-28	Appartenenza ad associazioni	Il modello di business	42
	GRI 2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Il modello di business	42–43
	GRI 2-30	Contratti collettivi	Sviluppo del capitale umano	76
GRI 3 – Temi materiali	GRI 3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Temi materiali – nota metodologica	26–29
	GRI 3-2	Elenco di temi materiali	Temi materiali – nota metodologica	29
	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	Riportato in ogni paragrafo di riferimento per ciascun tema materiale	43; 47; 49; 60; 76; 81; 83.

GRI TOPIC STANDARDS	Informativa		Paragrafo di riferimento	Pagina
GRI 201 – Performance economica	GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Performance economica e stabilità finanziaria	44
GRI 204 – Pratiche di approvvigionamento	GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Performance economica e stabilità finanziaria	39–40
GRI 205 – Anticorruzione	GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Il profilo della Banca	9
	GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Il profilo della Banca	9
GRI 206 – Comportamenti anti-competitivi	GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Il profilo della Banca	9
GRI 207 - Imposte	GRI 207-1	Approccio alla fiscalità	Performance economica e stabilità finanziaria	49–50
	GRI 207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Performance economica e stabilità finanziaria	49–50
	GRI 207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	Performance economica e stabilità finanziaria	49–50
	GRI 207-4	Rendicontazione Paese per Paese	Performance economica e stabilità finanziaria	49–50
GRI 301 – Materiali	GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente	51
GRI 302 – Energia	GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente	52

GRI 303 – Acqua e scarichi idrici	GRI 303-3	Prelievo idrico	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente	54
GRI 305 – Emissioni	GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente	53–54
	GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente	53–54
GRI 306 – Rifiuti	GRI 306-3	Rifiuti prodotto	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente	51
	GRI 306-4	Rifiuti non destinati allo smaltimento	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente	51
	GRI 306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente	51
GRI 401 – Occupazione	GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	Sviluppo del capitale umano	62
	GRI 401-3	Congedo parentale	Sviluppo del capitale umano	70
GRI 404 – Formazione e istruzione	GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Sviluppo del capitale umano	66
	GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Sviluppo del capitale umano	65–68
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403-1	Sistemi di gestione sulla salute e sicurezza dei lavoratori	Sviluppo del capitale umano	72–73
	GRI 403-2	Tipo di infortunio e indici infortunistici, malattie professionali, giornate perse, assenteismo, e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	Sviluppo del capitale umano	73
	GRI 403-4	Temi di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	Sviluppo del capitale umano	72–73
	GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Sviluppo del capitale umano	72–73
	GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	Sviluppo del capitale umano	73
GRI 405 – Diversità e pari opportunità	GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Sviluppo del capitale umano	68–70
	GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Sviluppo del capitale umano	68–70
GRI 406 – Non discriminazione	GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Sviluppo del capitale umano	74–75
GRI 413 – Comunità locali	GRI 413 -1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	Il legame con la comunità	77–81

GRI 417 – Marketing ed etichettatura	GRI 417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Il modello di business	41
	GRI 417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Il modello di business	41
GRI 418 – Privacy dei clienti	GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Il modello di business	40–41
GRI G4 Financial Services Sector Disclosures	GRI FS6	Percentuale del portafoglio per le linee di business suddivise per regione specifica, dimensione (ad esempio, micro /PMI/grandi) e per settore	Sfide climatiche e tutela dell'ambiente	57
GRI G4 Financial Services Sector Disclosures	GRI FS7	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	Performance economica e stabilità finanziaria	45–47
GRI G4 Financial Services Sector Disclosures	GRI FS16	Iniziative volte a rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipo di beneficiario	Il legame con la comunità	81–83
Indicatori autonomi	I.A.	- Contratti firmati digitalmente - Metri di carta stampata - Accessi per canale (app e web)	Performance economica e stabilità finanziaria	47–49



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

## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione 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 adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018**

*Al Consiglio di Amministrazione della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione di carattere non finanziario della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. (di seguito anche la "Banca") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 3 marzo 2023 (di seguito anche la "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo 1.7. *Informativa ai sensi dell'art. 8 del Regolamento Europeo 2020/852 della DNF*, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'art. 3 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Banca e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Banca, 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 della Banca, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dalla Banca e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.



**Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.**

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2022

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

### **Responsabilità della società di revisione**

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

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Banca Popolare dell'Alto Adige 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 della Banca 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 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio della Banca.
- 3 Comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Banca, 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.



**Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.**

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2022

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).

4 **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 Banca Popolare dell'Alto Adige 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 della Banca:

- 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.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione di carattere non finanziario della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'art. 3 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards").

Le nostre conclusioni sulla dichiarazione di carattere non finanziario della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo 1.7. *Informativa ai sensi dell'art. 8 del Regolamento Europeo 2020/852* della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

Bolzano, 15 marzo 2023

KPMG S.p.A.

Vito Antonini  
Socio



