

# RADICI NEL FUTURO



2022  
Stakeholder  
Report

# 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 macroeconomico 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, sulla 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 a 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



“

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

# LA TUA BANCA È COSÌ: VICINA



## 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.



## FORTE NELLE RELAZIONI

Vicini a te, in ogni fase della vita, e per creare una società più sostenibile per le generazioni future.


Bolzano  
**53**


Trento  
**17**

Vicenza  
**31**




Vicenza/località Laghetto  
Thiene  
Villaverla

 Tiniga/Bressanone  
San Giorgio/Brunico  
Racines  
Dobbiaco  
Lazfons

 Tai di Cadore  
 Sappada  
(Prov. UD)

Belluno  
**19**

Pordenone  
**2**

 Valdobbiadene

Treviso  
**18**




Venezia  
**14**

 Mirano

Padova  
**6**

 Camposampiero

## LA NOSTRA PRESENZA IN 8 PROVINCE CON 160 FILIALI

-  Nuove filiali aperte nel 2022
-  Nuovi sportelli nel 2022
-  Filiali ristrutturate nel 2022 secondo criteri di sostenibilità

## OTTIMA QUALITÀ DEL SERVIZIO E ATTENZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ



Istituto Tedesco Qualità e  
Finanze  
**Campioni del servizio 2022**  
nella categoria "Banche  
regionali"



Il Sole 24 Ore e Statista  
**Leader della sostenibilità**  
2022



ETicaNews  
Integrated Governance Index  
**IGI Company 2022**



Corriere della Sera e Statista  
**Aziende più attente al  
clima 2023**

# LA TUA BANCA È COSÌ: QUI CON TE

1.357 collaboratrici e collaboratori sono al servizio della nostra clientela. Per accrescere la cultura inclusiva aziendale, nel 2022 Volksbank ha sviluppato il programma Diversità, Equità & Inclusione (DEI), che ha come obiettivo la valorizzazione e il supporto dei singoli, valorizzando l'identità di genere, generazione, cultura e abilità, poiché il modo per creare valore è costruire un ambiente di lavoro accogliente, inclusivo, equo e sempre attento e rispettoso delle persone.



più di **100** nuove assunzioni

**33 anni**

età media dei nuovi assunti

**80 mila**

ore totali di formazione nel 2022



## LE NOSTRE TAPPE VERSO L'INCLUSIVITÀ

### 2022

- Temi d'inclusione e valorizzazione delle diversità trattate all'interno del Codice Etico
- Regolamento di gestione e prevenzione di comportamenti inappropriati
- Certificazione di equità di genere (UNI/PdR 125:2022)



*Prima banca regionale in Italia  
e prima azienda sul territorio  
altoatesino*

### 2023 →

- Programma DEI (Diversità, Equità, Inclusione): misure a supporto dei singoli valorizzando le differenze sul luogo di lavoro

# LA TUA BANCA È COSÌ: RAGGIUNGIBILE, SEMPLICE, DIGITALE

Nel dialogo costante che intrecciamo con i clienti, la comunità e il territorio leggiamo l'evoluzione continua della società e della tecnologia.



## FIRMA ONLINE

Con la nuova procedura puoi firmare i documenti senza recarti in filiale.

**47,3%**

Contratti firmati digitalmente  
(+2,5% vs 2021)



## APP VOLKSBANK

Rapida, sicura e sempre a portata di mano.

**97 mila**

Utenti nel mese di dicembre  
2022  
(+11% vs 2021)



## MOBILE PAYMENT

Paga con il tuo smartphone utilizzando tutte le tue carte Volksbank: credito, debito e prepagate.





### COBA WEB

Le finanze della tua azienda sotto controllo, sempre e da qualunque luogo.



### SERVIZIO ESTERO

Ben radicati nel locale, ti proiettiamo con competenza nel mondo finanziario globale.



### POS

Incrementa il tuo giro d'affari con pagamenti senza contanti.



### CONTACT CENTER

Ti aiutiamo nello svolgimento di operazioni online, ti informiamo sui nostri prodotti e servizi.

# LA TUA BANCA È COSÌ: SICURA IN OGNI FASE DELLA TUA VITA



## BANCASSURANCE

La protezione a 360 gradi: della persona, della salute e del patrimonio.



## INVESTIMENTI

Con la sottoscrizione di un piano di accumulo in fondi ci affidi il tuo patrimonio con l'incarico di ottimizzare i risultati.



## RATING DI CREDITO

### AGENCY

DBRS

Fitch Ratings

S&P Global Ratings

### RATING/OUTLOOK

BBB (low)  
Trend stable

BB+  
Outlook stable

BB+  
Outlook stable

PERSONA

1

SALUTE



BENI



TRIMONIO

4

PENSIONE



Per approfondire  
l'evoluzione dei servizi  
scansiona  
il QR Code

IL CONTO CHE CRESCE  
CON TE

## Young U18



Infanzia  
(0–11 anni)



Adolescenza  
(12–18 anni)

Per mettere da parte i primi risparmi e per gestire la paghetta, con ottime condizioni e molti vantaggi.

## Young U30



Maggiore età  
(anni 18+)

Per gestire operazioni in autonomia e semplicità oppure passare a un prodotto con maggiori capacità operative a seconda delle esigenze.



## MUTUI E FINANZIAMENTI

Per realizzare i progetti delle famiglie e delle imprese.

# LA TUA BANCA È COSÌ: LA PROTEZIONE DEL CLIENTE

## SENTIRSI AL SICURO E PROTETTI RIENTRA TRA I BISOGNI FONDAMENTALI DELL'ESSERE UMANO.

“Il servizio di sicurezza si occupa della protezione delle informazioni e dei beni dell’istituto a 360 gradi, coprendo diverse aree, tra cui la sicurezza sul luogo di lavoro, la sicurezza delle persone e la sicurezza informatica”, spiega Petra Chistè, responsabile del team Sicurezza di Volksbank.

Da un lato si tratta di garantire la sicurezza fisica dei collaboratori, dei clienti e dei beni della Banca stessa: protezione contro intrusioni, furti, atti di vandalismo, gestione di situazioni di emergenza (p.es. incendi e altre minacce esterne). Dall’altro lato la sicurezza logica si occupa della protezione dei dati sensibili dei clienti utilizzando la crittografia e altre misure di sicurezza e autenticazione.

Le banche rientrano tra le aziende che hanno come bene più prezioso i dati: proteggere i dati significa proteggere il proprio business. La cybersecurity, quindi, gioca un ruolo importante.

Tra le principali responsabilità abbiamo anche la gestione dell’antifrode della Banca, ovvero il sistema che protegge i clienti da truffe, attraverso attività di sensibilizzazione volte a evitare di compromettere la sicurezza dei dati (evitare di cliccare su link sospetti, utilizzare password forti, segnalare eventuali fatti/eventi sospetti).

“Il nostro lavoro non è mai statico. Nuove sfide, situazioni impreviste e una trasversalità delle attività richiedono quotidianamente adattamento e flessibilità. Nel corso dell’anno 2022 siamo riusciti a respingere quasi il 90% delle frodi e tenere indenni i nostri clienti: l’età media dei clienti colpiti da frodi è 41 anni, il 60% ha meno di 45 anni, maggiormente sotto attacco sono gli utenti dai 20 ai 28 anni, coloro che hanno un utilizzo più frequente dei dispositivi mobili. Non bisogna mai abbassare la guardia”, conclude Petra Chistè.



“

La sicurezza digitale e la sostenibilità si integrano. Il ruolo della cybersecurity è orientato alla protezione delle infrastrutture e concilia anche un interesse generale di sostenibilità.

# LA TUA BANCA È COSÌ: RESPONSABILE PER NATURA, SOSTENIBILE

Con il Piano Industriale triennale “**Sustainable 2023**” abbiamo tracciato un percorso di sviluppo che pone la **sostenibilità** al centro del modo in cui **facciamo banca** e delle relazioni che costruiamo con le **comunità** e il **territorio**.

## MIGLIORAMENTO DELL'IMPATTO AMBIENTALE: VERSO LA DECARBONIZZAZIONE IN 4 PASSI



### BASELINE EMISSIONI



### RIDUZIONE EMISSIONI

Rilevazione consumo energetico e adozione di misure per un uso consapevole



### EFFICIENZA ENERGETICA

Sostituzione apparecchi obsoleti o energivori, uso di tecnologie a basso impatto ambientale



### ENERGIA RIN- NOVABILE AU- TOPRODOTTA

Installazione di sistemi di produzione di energia da fonti rinnovabili



### RIFORESTA- ZIONE

Azioni di riforestazione o cattura attiva delle emissioni di CO<sub>2</sub> rimanenti



Per approfondire il nostro Piano Industriale, scansiona il QR Code

Nei prossimi anni continueremo a **migliorare la nostra impronta ambientale**. Riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, efficientamento energetico e promozione dell'uso consapevole dell'energia sono i pilastri della nostra azione per il mitigamento del cambiamento climatico.



**100%**

rifornimenti energia elettrica rinnovabile prodotta in loco



### ALLA RICERCA DEI CONSUMI OTTIMALI GRAZIE ALLA TECNOLOGIA

La gestione energetica della nostra sede e delle filiali persegue la massima efficienza con un sistema digitalizzato.

- Misurazione generale dell'energia
- Gestione della temperatura in uffici e openspace
- Ottimizzazione dell'orario accensione impianti
- Telegestione e segnalazione guasti da remoto



### CONSUMI ENERGETICI SOTTO CONTROLLO

Con il supporto di Unoenergy, società specializzata nella gestione dell'energia, stiamo implementando un sistema per ottimizzare i nostri consumi.

Sistema di controllo riscaldamento, raffrescamento e illuminazione

**-18%**

di emissioni CO<sub>2</sub> annue quale obiettivo minimo

**67/100**

valutazione ESG di S&P

### SOSTENIBILI NON SOLO A PAROLE: MIGLIORIAMO NELL'ESG EVALUATION DI S&P GLOBAL RATINGS

L'impegno profuso nel miglioramento continuo del nostro impatto è certificato dal risultato ottenuto nell'impegnativo assessment dell'ESG Evaluation di S&P Global Ratings, a cui ci siamo sottoposti per il secondo anno consecutivo.

# VERSO LA TRANSIZIONE CON IL CREDITO SOSTENIBILE

Siamo abituati a passare dalle parole ai fatti. Anche nella concessione dei crediti, combattiamo il greenwashing con l'**ESG Evaluation Tool**: attraverso l'analisi di **20 KPI**, identifichiamo i progetti e le aziende più sostenibili, indirizzando i finanziamenti verso le iniziative che rispondono efficacemente alle sfide **ambientali, sociali** e di **governance**.

## LE TRE FASI DEL PROCESSO DI VALUTAZIONE



Per approfondire il tema del credito sostenibile, scansiona il QR Code



# RINNOVABILI A KM ZERO

Costruire un **futuro energetico rinnovabile libero da fonti inquinanti** è una sfida che coinvolge l'intera comunità di cui facciamo parte. Fedeli al nostro ruolo di innovatori, abbiamo sottoscritto un accordo che promuove **la nascita di comunità energetiche**, sostenendole con **strumenti di finanziamento dedicati**.

## COSTRUIRE COMUNITÀ ENERGETICHE PER UN MODELLO ENERGETICO SOSTENIBILE

### Comunità energetica

Formata da uno o più impianti di energia rinnovabile e utenti che condividono l'energia autoprodotta.

#### Chi può farne parte?

- Persone fisiche
- PMI
- Enti territoriali
- Autorità locali

#### Quali agevolazioni riceve?

Incentivi statali per 20 anni

#### Quali ulteriori vantaggi offre?

Può promuovere interventi integrati di domotica, di efficienza energetica, o offrire servizi di ricarica elettrica

#### Quali impatti positivi comporta?



#### Ambientali

- Decarbonizzazione
- Minor dipendenza da fonti fossili



#### Sociali

Sostegno a famiglie e PMI del territorio



#### Governance

Maggiore sostenibilità economica

# LA NATURA PER TUTTI: BOSCO MORANZANI, LA PRIMA FORESTA ACCESSIBILE

Oltre 5.000 alberi, percorsi e servizi pensati per persone con disabilità, oltre 600 tonnellate di CO<sub>2</sub> assorbita in 10 anni: ecco come è nata una foresta differente.



**BOSCO MORANZANI**

**50.000 m<sup>2</sup>**

di superficie

**5.300**

alberi piantati



**BIODIVERSITÀ**

**17**

specie autoctone



**CONTRASTO AL  
CAMBIAMENTO  
CLIMATICO**

**660 tCO<sub>2</sub>**

assorbite in 10 anni



## INCLUSIONE SOCIALE

- Progetto senza barriere
- Percorso ciclopedonale
- Aree di sosta attrezzate
- Segnaletica e percorsi tattili

## COSA SIGNIFICA “FORESTA ACCESSIBILE”?

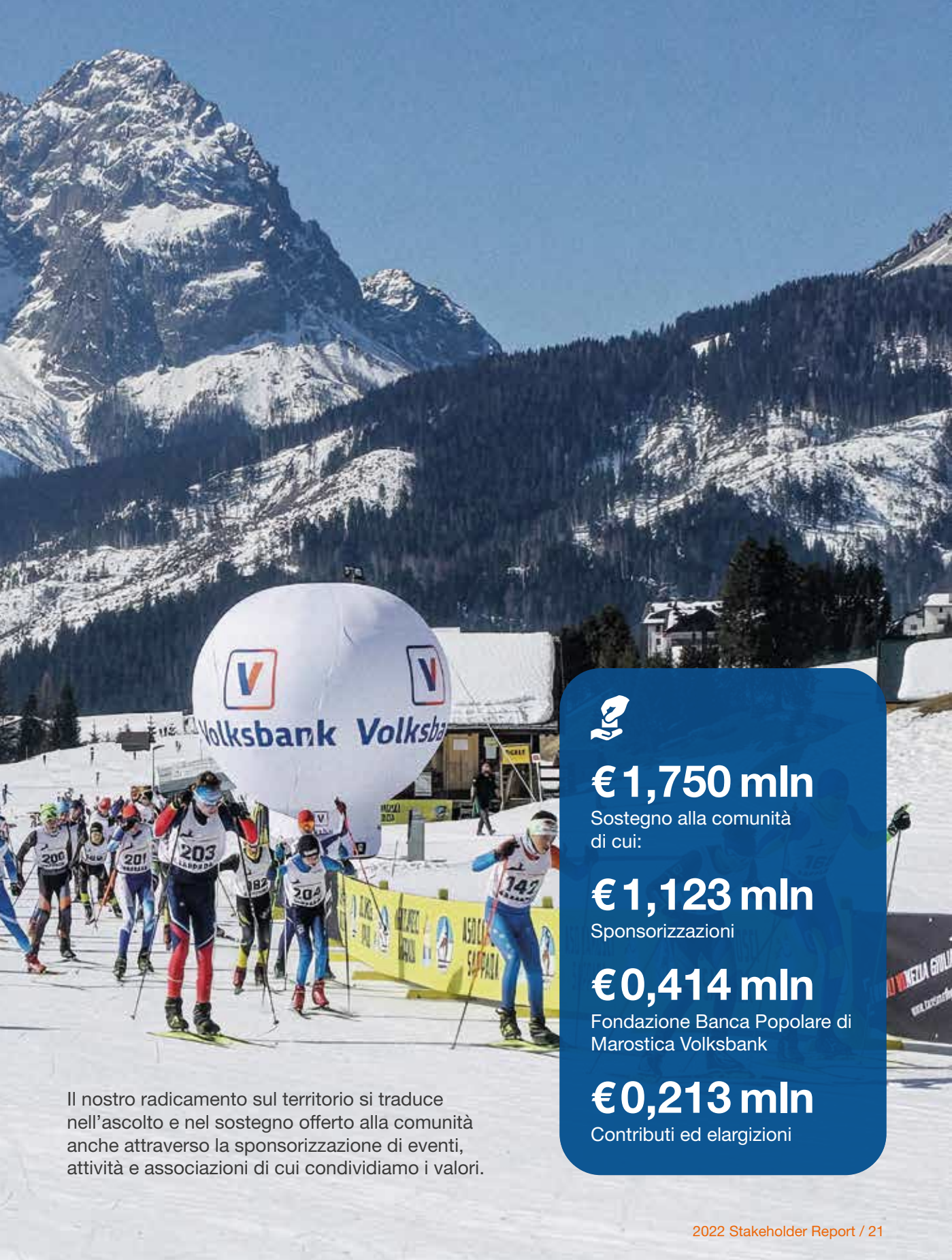
L'idea alla base del progetto è quella di offrire a chiunque la possibilità di instaurare un rapporto personale con la natura. Per questo, Bosco Moranzani è pensato per esser frequentato anche da persone con un ampio spettro di disabilità (difficoltà motorie, disturbi neurologico-cognitivi e patologie cronico-degenerative). Al suo interno, si potrà fruire di servizi e attività calibrati sulle diverse necessità, quali un percorso ciclopedonale adatto a persone con disabilità motorie e arricchito di panchine accessibili e aree di sosta attrezzate, oltre che di segnaletica e percorsi tattili come il braille.

# MOTORE DI CRESCITA PER IL TERRITORIO



Lo scopo del nostro lavoro è incrementare le energie per la crescita delle persone e delle aziende che fanno parte della nostra comunità, generare valore aggiunto di lungo periodo da condividere.

1	Costi operativi	€ 63,0 mln
2	Salari dei dipendenti	€ 105,0 mln
3	Pagamenti ai finanziatori	€ 30,0 mln
4	Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	€ 17,0 mln
5	Sostegno alla comunità	€ 1,7 mln



**€1,750 mln**

Sostegno alla comunità  
di cui:

**€1,123 mln**

Sponsorizzazioni

**€0,414 mln**

Fondazione Banca Popolare di  
Marostica Volksbank

**€0,213 mln**

Contributi ed elargizioni

Il nostro radicamento sul territorio si traduce nell'ascolto e nel sostegno offerto alla comunità anche attraverso la sponsorizzazione di eventi, attività e associazioni di cui condividiamo i valori.

# VERSO E OLTRE GLI OBIETTIVI DEL PIANO INDUSTRIALE

I risultati dell'esercizio 2022 confermano l'ottima performance realizzata in tutte le principali componenti economiche del business.



Utile netto



€75 mln



Ricavi caratteristici



€310 mln



Patrimonio netto tangibile



€846 mln



Rendimento del patrimonio netto tangibile (RoTE)



9,6%



Cost Income Ratio



51%



Costo del rischio



0,30%

## GLOSSARIO

### **COST INCOME RATIO (CIR)**

Rapporto tra costi operativi (p.es. personale e spese amministrative) e proventi operativi netti (p.es. interessi e commissioni): più la percentuale è bassa, più la banca opera in modo efficiente.

### **COSTO DEL RISCHIO**

Rappresenta il rapporto tra le rettifiche nette su crediti verso la clientela e il valore netto dei crediti verso la clientela.

### **DECARBONIZZAZIONE**

Decarbonizzazione significa passare il più rapidamente possibile dall'uso di combustibili fossili come carbone, gas naturale o petrolio a fonti energetiche rinnovabili e prive di carbonio.

### **DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA (DNF)**

La DNF è la rendicontazione di un'azienda in cui si riportano aspetti di carattere sociale e ambientale.

### **EFFICIENTAMENTO ENERGETICO**

Con efficientamento energetico si intendono tutti quegli interventi applicati a un edificio pubblico o privato, complessi aziendali o commerciali, volti a ridurre i consumi energetici. Tali interventi mirano a eliminare eventuali sprechi ottimizzando l'utilizzo di energia, senza penalizzare il comfort.

### **ESG – AMBIENTALE, SOCIALE, GOVERNANCE**

ESG (Environment, Social and Governance) è un termine ampio per indicare la CSR (Corporate Social Responsibility). Si tratta della valutazione della responsabilità sociale d'impresa. In altre parole, è il contributo su base volontaria delle imprese allo sviluppo sostenibile che va oltre i requisiti di legge.

### **PATRIMONIO NETTO TANGIBILE**

È la differenza tra il patrimonio netto composto da capitale sociale e riserve e le immobilizzazioni immateriali.

### **RETURN ON TANGIBLE EQUITY (RoTE)**

Rendimento del patrimonio netto tangibile espresso in percentuale.

### **RICAVI CARATTERISTICI**

Sono i ricavi tipici dell'attività bancaria (margine d'interesse e commissioni nette).

## NOTE

I termini “cliente”, “collaboratore” e “azionista” sono da intendere indistintamente per entrambi i generi e sono utilizzati ove funzionali alla leggibilità del testo. Gli arrotondamenti di importi e le percentuali possono originare lievi scostamenti rispetto ai dati non arrotondati. I dati riportati in questo report non costituiscono una linea guida per il futuro. Trattandosi di un estratto si invita a far riferimento al Bilancio di esercizio e alla Dichiarazione Non Finanziaria.

Stampato su Cartamela.  



Banca Popolare dell'Alto Adige Spa  
Via del Macello, 55  
I-39100 Bolzano  
[www.volksbank.it](http://www.volksbank.it)

