

BILANCIO SOCIALE E AMBIENTALE 2010



BILANCIO SOCIALE E AMBIENTALE 2010



BANCA DELLO STATO DEL CANTONE TICINO

Fotografie
Marco D'Anna, Lugano

Indice

Introduzione	5
1. BancaStato in breve	7
2. Metodologia e qualità dei dati	8
2.1. Riferimenti metodologici	8
2.2. Qualità dei dati	8
3. Premessa	9
4. Indicatori sociali	10
4.1. Organizzazione e collaboratori	10
4.1.1. La formazione: il modo migliore per prepararsi all'avvenire	17
4.1.2. Condizioni di favore per le collaboratrici e i collaboratori	19
4.1.3. Salute e sicurezza	20
4.2. Clienti e partner commerciali	20
4.2.1. Clientela privata	28
4.2.2. Clientela aziendale	32
4.2.3. Tecnopolo	34
4.2.4. Indici immobiliari CAEX e APEX	35
4.2.5. Fornitori	35
4.3. Sostegno a iniziative sociali, culturali e sportive	35
4.3.1. Sport	35
4.3.2. Musica	36
4.3.3. Ricerca, formazione e sviluppo economico	36
4.3.4. Cultura e socialità	37
5. Indicatori ambientali	38
5.1. Il contesto di riferimento	38
5.2. Ecologia aziendale	38
5.2.1. Consumo e riciclaggio della carta e dei materiali	39
5.2.2. Gestione del consumo energetico	39
5.2.3. Promozione della mobilità aziendale	40
6. Indicatori economici	42
6.1. Calcolo del valore aggiunto	42
6.2. Ripartizione del valore aggiunto	43
7. Il Bilancio Sociale e Ambientale in una prospettiva comparativa	46

Introduzione

Per la Banca dello Stato del Cantone Ticino il 2010 è stato un anno particolarmente significativo, caratterizzato da eventi che certo non mancheranno di influenzare l'evoluzione dell'istituto nel corso dei prossimi anni.

INTRODUZIONE

Gentile lettrice,
Egregio lettore,

Il Bilancio Sociale e Ambientale è il principale strumento utilizzato dalla Commissione del controllo del mandato pubblico del Gran Consiglio ticinese per esprimersi sul grado di raggiungimento degli impegni che costituiscono il mandato affidato a BancaStato.

Il Bilancio Sociale e Ambientale riporta i principali avvenimenti del 2010 con particolare riguardo a quelli che potrebbero avere un impatto sull'obiettivo di lungo termine della Banca: favorire lo sviluppo economico del Cantone e assumere un comportamento responsabile dal punto di vista sociale e ambientale.

Per la Banca dello Stato del Cantone Ticino il 2010 è stato un anno particolarmente significativo, caratterizzato da eventi che certo non mancheranno di influenzarne l'evoluzione nel corso dei prossimi anni sia dal profilo del mandato pubblico sia da quello strettamente commerciale: ad aprile l'Istituto ha reso pubblica la nuova strategia aziendale 2010-2014, denominata Focus 2014; a luglio è invece stato annunciato che la Banca avrebbe acquisito, ancora nel corso dell'anno, una partecipazione di maggioranza nella Banca UniCredit (Suisse) Bank SA (oggi Axion SWISS Bank SA) mentre, in ottobre, si è ufficializzato l'avvio di una stretta collaborazione con il Tecnopolo Lugano SA, una società il cui scopo è di promuovere l'insediamento di nuove aziende ad alto tenore tecnologico sul nostro territorio. Si tratta solo di alcuni fra gli esempi più significativi che hanno caratterizzato il 2010. Dal profilo del mandato pubblico se ne possono però citare altri, come il fatto che nel corso dello stesso anno, BancaStato è pure diventata lo sponsor principale dell'Estival Jazz di Lugano. Il Bilancio Sociale e Ambientale, che è il principale strumento utilizzato dalla Commissione del controllo del mandato pubblico del Gran Consiglio ticinese per esprimersi sul grado di raggiungimento degli impegni che costituiscono il mandato affidato a BancaStato, riporta questi e altri avvenimenti con particolare riguardo agli eventuali impatti che potrebbero avere sull'obiettivo di lungo termine della Banca: favorire lo sviluppo economico del Cantone e assumere un comportamento responsabile dal punto di vista sociale e ambientale. A tale proposito, in particolare per quanto concerne la nuova strategia di BancaStato, ritengo quindi molto importante ribadire che si tratta sostanzialmente di un rinnovo all'insegna della tradizione. In effetti, con Focus 2014, la Banca non ha cambiato il proprio modello d'affari e il proprio credo continuando a prediligere una crescita degli affari sostenibile nel tempo. La sostenibilità implica però anche una riduzione dei rischi a cui si è esposti, come ad esempio quello di un'eccessiva concentrazione delle fonti di reddito dal mercato ipotecario ticinese. È proprio in quest'ottica di sostenibilità di medio e lungo termine che va quindi letta l'acquisizione del controllo di una Banca, con sede in Ticino, attiva nella gestione patrimoniale anche a livello internazionale. A ben vedere, Axion SWISS Bank SA è uno dei mezzi con cui BancaStato ha ritenuto di poter diversificare gli affari e le fonti di reddito in accordo alla propria strategia, limitando la forte dipendenza dall'andamento dei tassi di interesse e dal mercato immobiliare che ancora l'affligge. L'operazione ha anche consentito di garantire uno sviluppo futuro alle collaboratrici e ai collaboratori di Axion SWISS Bank SA. Acquisire il controllo di un'altra Banca implica però l'adozione di una visione a

lungo termine. Poiché tale investimento non potrà che portare i suoi frutti, anche sul versante del mandato pubblico, gradualmente nel corso degli anni, occorrerà del tempo prima di poterne valutare in dettaglio gli impatti. A questo proposito, invito però fin da subito i lettori a considerare che, anche se la Banca ha per il momento rinunciato alla redazione di un Bilancio Sociale e Ambientale consolidato, i dati confortanti riportati dal documento andrebbero comunque letti considerando che anche questa nuova entità, parallelamente, contribuisce a favorire lo sviluppo economico cantonale, non da ultimo per il numero di impieghi a cui è stato garantito un futuro grazie ad un partner solido qual è BancaStato. Nonostante questo storico investimento e le risorse finanziarie che questo ha e continuerà a implicare, l'Istituto ha comunque ancora sostenuto numerose società, associazioni ed eventi sportivi inerenti alle principali attività agonistiche del Cantone. La sponsorizzazione all'Associazione Calcio Bellinzona e quelle alle due squadre cantonali di hockey sono fra le più importanti. La Banca ha pure finanziato numerose iniziative legate al mondo dei giovani, come ad esempio l'Associazione Team Ticino e le sezioni giovanili dell'Hockey Club Lugano e dell'Hockey Club Ambri Piotta. L'Istituto si è inoltre attivato per sostenere numerose altre manifestazioni sportive, musicali e culturali. Per quel che concerne la gestione delle risorse umane, che è sicuramente un criterio per valutare l'adempimento del mandato pubblico, è poi importante ricordare come la Banca ha svolto un sondaggio anonimo all'attenzione di tutto il personale, da cui è emerso che BancaStato è pure un datore di lavoro particolarmente apprezzato, grazie al quale è possibile maturare un buon livello di soddisfazione personale e professionale. Sono traguardi importanti, anche e soprattutto alla luce degli innumerevoli cambiamenti a cui la Banca è stata sottoposta particolarmente nel corso dell'ultimo decennio.

D. Barbuscia
Presidente
della Direzione generale

1. BANCASTATO IN BREVE

La Banca dello Stato del Cantone Ticino nasce nel 1915 con lo scopo di promuovere lo sviluppo economico del Cantone e offrire ai ticinesi la possibilità di investire in modo sicuro e redditizio i propri risparmi. Più di novanta anni sono trascorsi dalla sua fondazione, senza che mai BancaStato venisse meno alla sua importante missione, saldamente ancorata nella Legge d'istituzione. In virtù del mandato pubblico ricevuto, l'Istituto beneficia della garanzia dello Stato nell'esercizio delle sue attività.

Da Banca storicamente legata ai crediti ipotecari, il suo ventaglio dei servizi si è costantemente ampliato. Attualmente, l'Istituto offre, grazie ai suoi 492¹ collaboratrici e collaboratori presenti in 4 succursali e 14 agenzie sul territorio cantonale, tutti i servizi e i prodotti di una banca universale: dalla concessione di crediti a privati e aziende, al traffico dei pagamenti alla previdenza e all'amministrazione dei patrimoni.

In un mondo bancario caratterizzato da un contesto economico sempre più incerto, BancaStato si propone ai propri clienti quale partner stabile, fidato e competente in grado di fornire tutti i servizi tipici di una grande banca senza però mai perdere la vicinanza col cliente, tipica di un Istituto fortemente radicato nel territorio.

I centri decisionali e di competenza sono situati esclusivamente in Ticino e garantiscono, quindi, comprensione della cultura locale, flessibilità e velocità decisionale, fattori imprescindibili per poter offrire un servizio sempre corrispondente alle esigenze della clientela.

BancaStato, oltre a sostenere l'economia produttiva del Cantone facilitando l'accesso al capitale alle piccole e medie imprese e ai privati ticinesi, supporta attivamente società e associazioni sportive, culturali e di beneficenza. L'Istituto collabora anche con le principali associazioni economiche, industriali, commerciali e artigianali e sostiene, unitamente alla promozione economica dello Stato, l'organizzazione di conferenze e giornate informative su importanti temi d'attualità per gli imprenditori attivi nel nostro Cantone.

Quale Banca Cantonale, BancaStato è membro dell'Unione delle Banche Cantionali Svizzere² (UBCS) e usufruisce, quindi, d'importanti collaborazioni a livello nazionale. Ciò le permette di fornire una serie di prodotti particolarmente interessanti e vantaggiosi quali, per esempio, i fondi d'investimento e le soluzioni previdenziali Swisscanto³. L'Istituto è intenzionato ad approfondire il più possibile tali collaborazioni in modo da poter sfruttare appieno le sinergie che ne derivano.

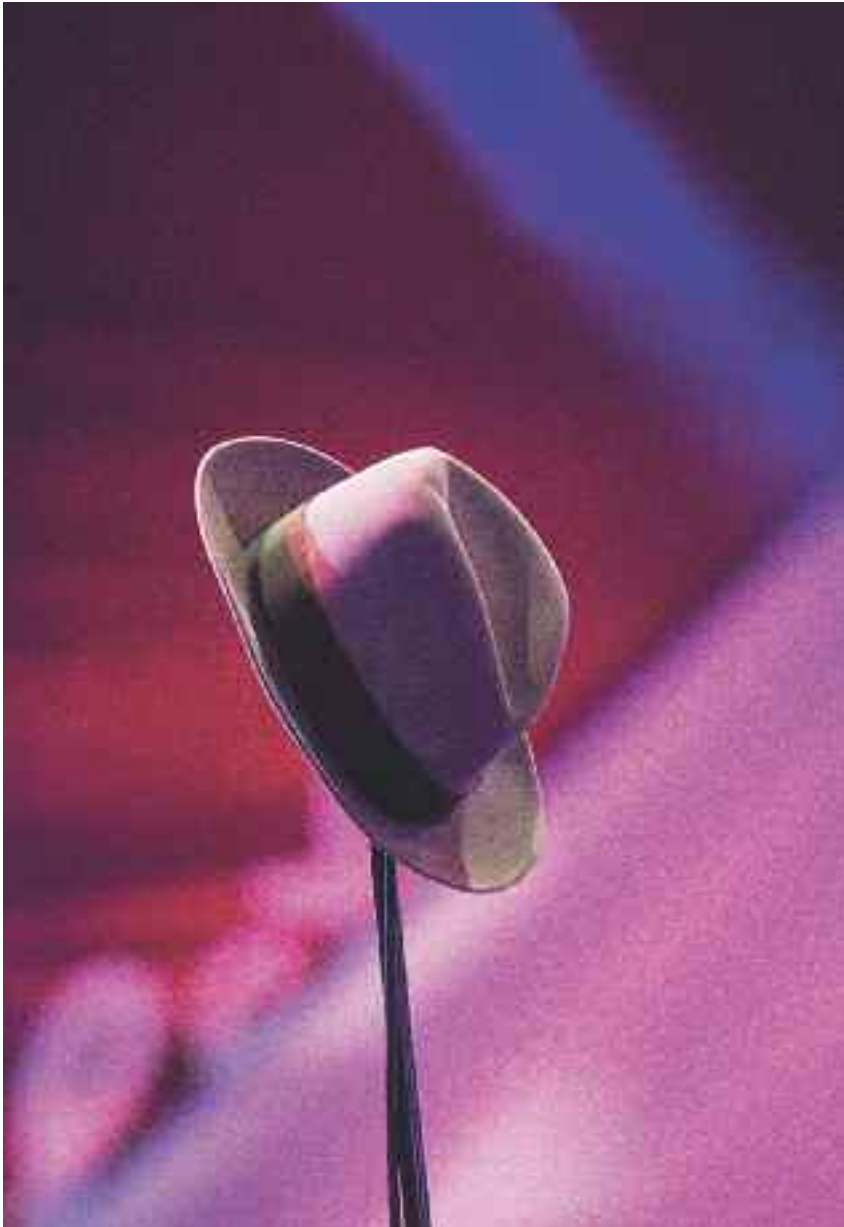
Nel 2010 BancaStato è diventata un gruppo acquisendo il controllo della Banca UniCredit (Suisse) Bank SA, ora Axion SWISS Bank SA.

L'importanza di BancaStato per l'economia ticinese è testimoniata dalla costante progressione della cifra di bilancio che al termine del 2010 si attestava a 8,52 miliardi di franchi. La somma dei crediti ipotecari ammontava a 5,77 miliardi di franchi, mentre gli altri crediti erogati agli enti pubblici, alle aziende e ai privati toccavano 1,54 miliardi di franchi.

1. La cifra non tiene conto delle percentuali di impiego né dei collaboratori esterni.

2. Per maggiori informazioni cfr. www.kantonalbank.ch/i.

3. Per maggiori informazioni cfr. www.swisscanto.ch.



2. METODOLOGIA E QUALITÀ DEI DATI

2.1. Riferimenti metodologici

La sesta edizione del Bilancio Sociale e Ambientale è fondata su una sistematica raccolta ed elaborazione dei dati.

Nell'allestimento del documento, per quanto possibile, sono stati rispettati i requisiti di chiarezza, affidabilità, rilevanza e verificabilità dei dati. Quali linee guida sono stati utilizzati i principali riferimenti disponibili in questo campo per gli istituti di credito, in modo particolare i "Social Performance Indicators" (SPI-Finance)⁴, gli "Environmental Performance Indicators" (EPI-Finance)⁵ e gli indicatori elaborati dal "Verein für Umweltmanagement in Banken, Sparkassen und Versicherungen" (VfU-Kennzahlen)⁶. In questo contesto, gli indicatori SPI rappresentano il supplemento relativo al settore finanziario alle linee guida elaborate dalla "Global Reporting Initiative" (GRI-Guidelines)⁷.

Il criterio chiave per valutare l'attività dell'Istituto dal punto di vista sociale e ambientale è l'evoluzione nel tempo degli indicatori censiti. Per consentire una lettura comparativa del Bilancio Sociale e Ambientale figura un capitolo nel quale sono riportati i dati relativi ad altre banche cantonali inerenti alcune tematiche trattate nel presente documento.

2.2. Qualità dei dati

Sebbene le indicazioni fornite si riferiscano a dati oggettivamente riscontrati mediante

l'analisi di rapporti, verbali e comunicazioni interne, fatturazioni oppure indicazioni messe a disposizione da parte di fornitori e partner commerciali, vi è pur sempre un possibile margine d'incertezza, dovuto alla difficoltà di misurazione o di stima di talune grandezze.

4. Per maggiori informazioni cfr. www.e2mc.com/images/stories/e2_bilder/downloads/SPI_Finance_2002.pdf.

5. Per maggiori informazioni cfr. www.cleanerproduction.com/Training/Banks/Refs/EPI%202000%20Finance%20Sector%20Env%20Perf%20Indicators.pdf.

6. Per maggiori informazioni cfr. <http://www.vfu.de/default.asp?Menue=31>.

7. Per maggiori informazioni cfr. www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/C7EF39BC-0312-4D21-B746-48527DA35334/0/G3_italiano.pdf.

3. PREMESSA

La Legge⁸ di istituzione della Banca sancisce che lo scopo della Banca è di favorire lo sviluppo economico del Cantone e offrire al pubblico la possibilità di investire in modo sicuro e redditizio i suoi risparmi: si tratta anche dell'essenza del cosiddetto mandato pubblico. A tale proposito è anche importante evidenziare che, nel perseguire la propria missione di lungo corso, BancaStato è tenuta ad agire responsabilmente dal punto di vista sociale e ambientale.

Proprio in virtù del mandato pubblico, la Banca può offrire ai propri clienti, in particolare sugli averi da essi depositati, la sicurezza della garanzia dello Stato. Quest'ultimo, in qualità di proprietario, esercita il proprio controllo verificando anche l'adempimento degli obiettivi del mandato.

La Legge prescrive che con tale attività di verifica, affidata alla Commissione del controllo del mandato pubblico del Gran Consiglio ticinese, ci si esprima sul grado di raggiungimento degli obiettivi generali e specifici del mandato pubblico, analizzando in particolare il Bilancio Sociale e Ambientale annuale. L'operato della Commissione assicura dunque che il rispetto degli obiettivi e dei principi definiti dal mandato pubblico sia effettivo.

Per valutare l'operato della Banca in relazione al proprio scopo, risulta quindi logicamente indispensabile indicare gli obiettivi del mandato pubblico così come sono stati formalizzati dal Consiglio di amministrazione della Banca sulla base di quanto sancito dalla Legge. I 3 obiettivi generali del mandato pubblico sono:

- **Contributo allo sviluppo economico del Cantone**
La Banca dello Stato del Cantone Ticino si impegna ad assicurare un contributo concreto allo sviluppo economico del Cantone Ticino
- **Responsabilità sociale**
La Banca dello Stato del Cantone Ticino si impegna ad assumere un comportamento socialmente responsabile
- **Responsabilità ecologica**
La Banca dello Stato del Cantone Ticino si impegna ad assumere un comportamento responsabile dal punto di vista ambientale

È infine importante ricordare come, anche per la Banca dello Stato del Cantone Ticino, il raggiungimento di un risultato economico positivo è condizione essenziale di sviluppo e che il soddisfacimento degli obiettivi di lungo termine appena citati è parzialmente limitato dalla necessità di rispettare il principio della redditività.

Nel 2010 BancaStato ha acquisito il controllo della Banca UniCredit (Suisse) Bank SA, che ha cambiato nome in Axion SWISS Bank SA. BancaStato è quindi diventata un gruppo. Per informazioni supplementari relativi al gruppo si rimanda al Rapporto Annuale 2010. Il Bilancio Sociale e Ambientale 2010 è riferito solo alla casa madre.

8. Per maggiori informazioni cfr. www.bancastato.ch/documenti/chisiamo/PUBLIC-legge_d'istituzione.pdf.

4. INDICATORI SOCIALI

4.1. Organizzazione e collaboratori

La guida SPI-Finance suggerisce che in questo capitolo si evidenzia l'importanza relativa del concetto di responsabilità sociale all'interno della struttura organizzativa.

Tale concetto è ampiamente diffuso nell'assetto organizzativo della Banca ed è uno dei motivi principali che giustifica la nascita e l'esistenza stessa dell'Istituto.

Le principali informazioni strategiche e gli obiettivi del mandato pubblico sono noti, condivisi e diffusi all'interno della struttura organizzativa e questo ispira tutti i 492⁹ collaboratori e collaboratrici di BancaStato ad osservare, anche nel loro agire quotidiano e indipendentemente dall'area d'affari di appartenenza, gli impegni presi a medio termine dall'Istituto, ovvero: assicurare un contributo concreto allo sviluppo economico del Cantone Ticino e assumere un comportamento responsabile sia dal punto di vista sociale sia ambientale.

A tale proposito e al fine di garantire la sostenibilità del proprio modello d'affari, che ricordiamo si fonda sulla crescita sostenibile, la prudenza, la solidità, la trasparenza e una particolare attenzione al territorio, BancaStato ha reso pubblica – nei primi mesi del 2010 – la nuova strategia aziendale 2010-2014 denominata Focus 2014.

Con la nuova strategia la Banca conferma ulteriormente la propria volontà di intraprendere un percorso atto a migliorarne gradualmente l'efficienza e la redditività nel pieno rispetto del mandato pubblico e dei valori aziendali. Le collaboratrici e i collaboratori sono stati opportunamente informati in merito agli elementi essenziali delineati dal nuovo documento programmatico tramite – fra l'altro – appositi incontri in plenaria, l'utilizzo degli strumenti informativi interni (pagina dedicata all'interno del sito Intranet della Banca) e la pubblicazione di specifiche interviste su BancaStato News, il periodico informativo destinato ai clienti.

A proposito della ricerca di misure per incrementare ulteriormente l'efficienza e la redditività nel pieno rispetto del mandato pubblico e dei suoi valori aziendali (conoscenza del cliente, competenza, qualità dei prodotti e servizi nonché velocità decisionale), è pure importante ricordare che il 2010 è stato l'anno in cui è ufficialmente terminato il progetto InForma. InForma ha permesso di accrescere l'efficienza aumentando la velocità decisionale, diminuendo l'attività amministrativa a carico del fronte e incrementando l'automazione con una conseguente complessiva riduzione degli effettivi che è stata portata avanti con strumenti quali: la politica di promozione del tempo parziale a condizioni vantaggiose, i pensionamenti anticipati, la mancata sostituzione automatica dei partenti, un'attenta politica di assunzione dei giovani in formazione, la riconversione professionale e il ricorso alla mobilità interna. La riduzione degli effettivi realizzata grazie a InForma è comunque stata compensata, nel 2010, dall'assunzione di team specializzati in attività di Private Banking.

L'importanza del concetto di responsabilità sociale all'interno della struttura organizzativa della Banca è quindi testimoniata anche dal modo in cui l'Istituto conduce i progetti di riforma interna che potrebbero potenzialmente ripercuotersi negativamente sulle collaboratrici e sui collaboratori e dai dati che emergono da specifici indicatori adibiti a misurare da un punto di vista sociale i cambiamenti che intervengono a livello di struttura organizzativa e di personale impiegato.

A tale proposito, nel 2010, anche al fine di valutare in maniera più sistematica gli impatti sul personale di molte misure riorganizzative implementate nel corso degli

9. La cifra non tiene conto delle percentuali di impiego né dei collaboratori esterni.



anni, la Banca ha partecipato al noto sondaggio “CASH Arbeitgeber Award”. I risultati ottenuti hanno confermato un buon livello di soddisfazione generale del personale.

Strategia Focus 2014

Nei primi mesi del 2010 la Banca ha presentato la nuova strategia 2010-2014 denominata Focus 2014. Tale strategia consiste in un piano unico che integra i principali obiettivi, le politiche e le azioni che la Banca ritiene opportuno mettere in atto per raggiungere gli obiettivi di medio e lungo termine. L’elaborazione della nuova strategia ha anche permesso di delineare ulteriormente le forze e le debolezze caratteristiche della Banca e dell’ambiente in cui opera: una premessa indispensabile per definire gli strumenti da implementare per accentuare le prime e attenuare le seconde, ponendo la Banca nella condizione di affrontare con successo il prossimo futuro. La missione e i valori di BancaStato non sono cambiati e Focus 2014 rappresenta quindi un rinnovo all’insegna della tradizione. Anche le fondamenta del modello d’affari non sono cambiate: crescita sostenibile, prudenza, solidità, trasparenza e attenzione al territorio sono tutt’ora gli elementi che contraddistinguono la nuova strategia.

Con Focus 2014 BancaStato intende:

- Mantenere il profilo di rischio attuale e sviluppare in modo sostenibile gli affari,
- Diversificare le attività mediante lo sviluppo del Private Banking (ridurre la dipendenza dalle operazioni su interessi),
- Crescere nei settori tradizionali retail e aziendale, in particolare tramite l’aumento della penetrazione della clientela (sfruttare il potenziale della clientela esistente, che è essenzialmente “mono-prodotto”),

- Posizionarsi come “Banca orientata alla vendita e al cliente” mediante il miglioramento dell’efficienza della vendita,
- Migliorare ulteriormente e in modo continuo i processi di lavoro,
- Migliorare gli strumenti di conduzione aziendale (strumenti di gestione del rischio e contabilità analitica),
- Sostenere la strategia di sviluppo degli affari (progetti), garantire l’operatività giornaliera (corrente) con l’IT attuale e prepararsi all’evoluzione della piattaforma, tenendo particolarmente conto delle possibilità derivanti dai nuovi canali di comunicazione.

Al fine di raggiungere gli obiettivi appena citati, la Banca ha avviato sei progetti strategici:

- Progetto “Efficienza della vendita”,
- Progetto “Sviluppo Private Banking”,
- Progetto “Efficienza dei processi di lavoro”,
- Progetto “Piattaforma IT 2015”,
- Progetto “Contabilità analitica”,
- Progetto “Risk Adjusted Price (RAP)”.

Anche l’acquisizione del controllo di UniCredit (Suisse) Bank SA (ora Axion SWISS Bank SA), annunciata a luglio 2010, è da leggere in rapporto agli obiettivi delineati da Focus 2014.

Sondaggio sulla soddisfazione del personale

Dopo anni di importanti cambiamenti organizzativi e strutturali BancaStato ha deciso di verificare dettagliatamente, appoggiandosi alla professionalità e all’imparzialità di un ente esterno, il grado di soddisfazione del personale. Tale verifica è stata effettuata facendo ricorso al noto concorso “CASH Arbeitgeber Awards”¹⁰. Quest’ultimo, organizzato a cadenza annuale dalla rivista CASH, designa i 25 migliori datori di lavoro in Svizzera. Dal profilo operativo, il sondaggio è concepito dai professionisti di *icommit*¹¹ con la collaborazione dell’istituto di ricerche di mercato *GfK Switzerland*¹². Le imprese partecipanti accettano di farsi valutare, in maniera completamente anonima, dalle proprie collaboratrici e collaboratori su una serie di aspetti legati al lavoro e al rapporto fra quest’ultimo e la vita privata. Il questionario utilizzato per raccogliere i dati tiene conto dei più recenti dati scientifici relativi alle aziende “high performing” nonché dei criteri di eccellenza del modello EFQM (European Foundation for Quality Management)¹³.

Il sondaggio ha anche permesso di raccogliere importanti informazioni relative alle variabili che influenzano il rendimento del personale, ad esempio:

- Contenuto del lavoro,
- Bilanciamento fra lavoro e vita privata,
- Collaborazione all’interno dell’azienda,
- Comportamento della direzione,
- Sistema di determinazione degli obiettivi,
- Retribuzione,
- Incentivazione dei collaboratori,
- Coinvolgimento dei collaboratori.

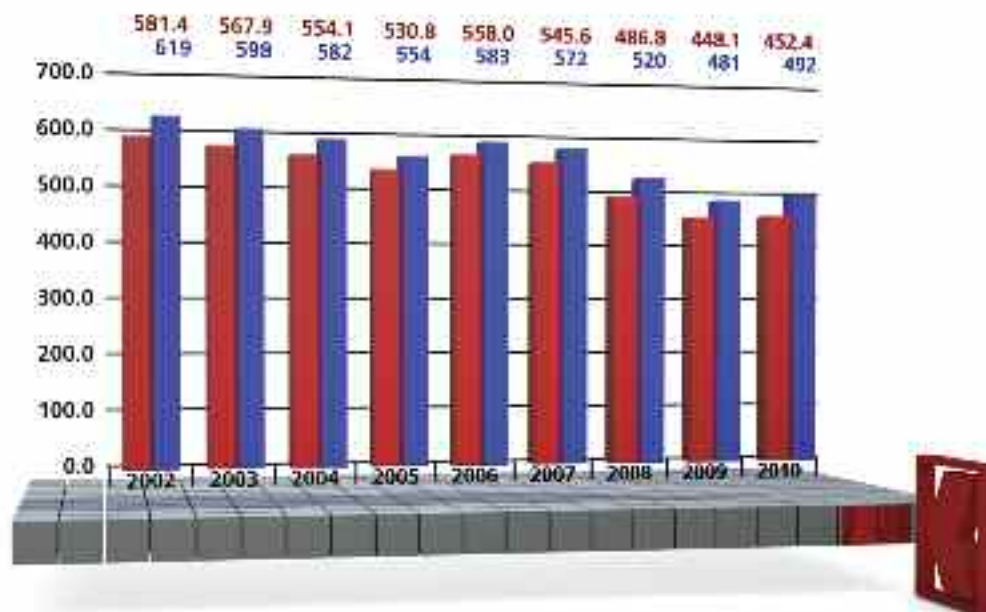
10. Per maggiori informazioni cfr. www.cash.ch/news/arbeitgeberaward.

11. Per maggiori informazioni cfr. www.icommit.ch.

12. Per maggiori informazioni cfr. www.gfk.ch.

13. Per maggiori informazioni cfr. www.efqm.org.

GRAFICO 1: SVILUPPO DEGLI EFFETTIVI



- Sviluppo degli effettivi in UP
- Sviluppo degli effettivi indipendentemente dalle percentuali d'impiego

Il tasso di partecipazione fra i collaboratori della Banca è stato molto alto, ovvero del 76% a fronte di una media del 61% per le altre aziende: un dato che aggiunge ulteriore credibilità ai risultati che, complessivamente, sono giudicati buoni. Ad esempio, l'84% di chi ha risposto al sondaggio si dichiara, da parzialmente a completamente soddisfatto della propria situazione lavorativa. Inoltre, il 56% ritiene di poter esprimere la propria opinione in caso di problemi (contando anche chi è parzialmente d'accordo con tale affermazione la percentuale complessiva è del 93%). Su un totale di 18 indicatori analizzati, BancaStato ha ottenuto esiti particolarmente positivi in cinque ambiti, in media in altri undici e leggermente sotto la soglia della media nei rimanenti due. Complessivamente si può quindi affermare che l'Istituto presenta risultati allineati alla media. I punteggi dettagliati per Area sono stati pure condivisi, con l'obiettivo di crescere dove è stata evidenziata la possibilità di migliorare, e saranno seriamente presi in considerazione per futuri interventi organizzativi di miglioramento. In conclusione, il sondaggio ha confermato che la Banca dello Stato del Cantone Ticino, in termini di soddisfazione del personale, è generalmente ben posizionata.

Axion SWISS Bank SA¹⁴

Nel 2010 BancaStato, nell'ambito di un'operazione strategica volta a diversificare le fonti di ricavo e ridurre i rischi derivanti da un'eccessiva concentrazione nel settore immobiliare, è diventata un gruppo in seguito all'acquisto di una partecipazione di controllo in UniCredit (Suisse) Bank SA (USB): una banca orientata all'amministrazione dei patrimoni che al 31.12.2010 impiegava 35 collaboratori. Il 15 ottobre 2010 USB ha cambiato nome in Axion SWISS Bank SA. A tale proposito è importante sottolineare che, contrariamente a molti casi analoghi, nessun collaboratore di Axion SWISS Bank SA è stato allontanato a causa dell'operazione. Inoltre, Axion SWISS Bank SA, pur essendo controllata da BancaStato, è tutt'ora un'entità giuridica autonoma. Al di là delle considerazioni di natura strategica, con questa operazione BancaStato è inoltre

14. Per maggiori informazioni cfr. www.axionbank.ch.

lieta di aver assicurato uno sviluppo futuro a un'entità lavorativa con sede in Ticino, che occupa complessivamente 35 persone e che non rientrava più nei piani strategici di chi ne ha ceduto il controllo.

Tabella 1: Sviluppo degli effettivi¹⁵

	Effettivi (Unità di Personale convertiti in impiego a tempo pieno)	Variazione in %	Effettivi (Unità di Personale non convertiti in impiego a tempo pieno)	Variazione in %
2004	554,1	-2,4%	582	-2,7%
2005	530,8	-4,2%	554	-4,8%
2006	558,0	5,1%	583	5,2%
2007	545,6	-2,2%	572	-1,9%
2008	486,8	-10,8%	520	-9,1%
2009	448,1	-7,9%	481	-7,5%
2010	452,4	1,0%	492	2,3%

Tabella 2: Effettivo per regione di lavoro¹⁶

Regione	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Bellinzona	396,6	417,7	430,0	376,3	336,6	346,4
Chiasso	28,5	28,5	22,3	20,8	19,8	19,8
Locarno	42,5	41,7	35,0	33,1	33,9	28,0
Lugano	63,2	70,1	58,3	56,6	57,8	58,2
Totale	530,8	558,0	545,6	486,8	448,1	452,4

Tabella 3: Entrate del personale¹⁷

Entrate del personale	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Assunzioni a tempo determinato (o rinnovo contratto)	11	33	23	4	14	16
Assunzioni a tempo indeterminato	12	31	15	2	10	12
Assunzioni apprendisti	3	4	3	4	4	4
Totale	26	68	41	10	28	32

Tabella 4: Uscite del personale¹⁸

Uscite del personale	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Partenze volontarie	25	23	31	32	14	4
Non rinnovo dei contratti a termine	18	9	13	17	10	12
Decessi	0	1	1	1	0	0
Licenziamenti	1	3	1	3	2	0
Pensionamenti	10	3	6	9	16	3
Invalità	0	0	0	0	0	2
Outsourcing	0	0	0	0	25	0
Totale	54	39	52	62	67	21

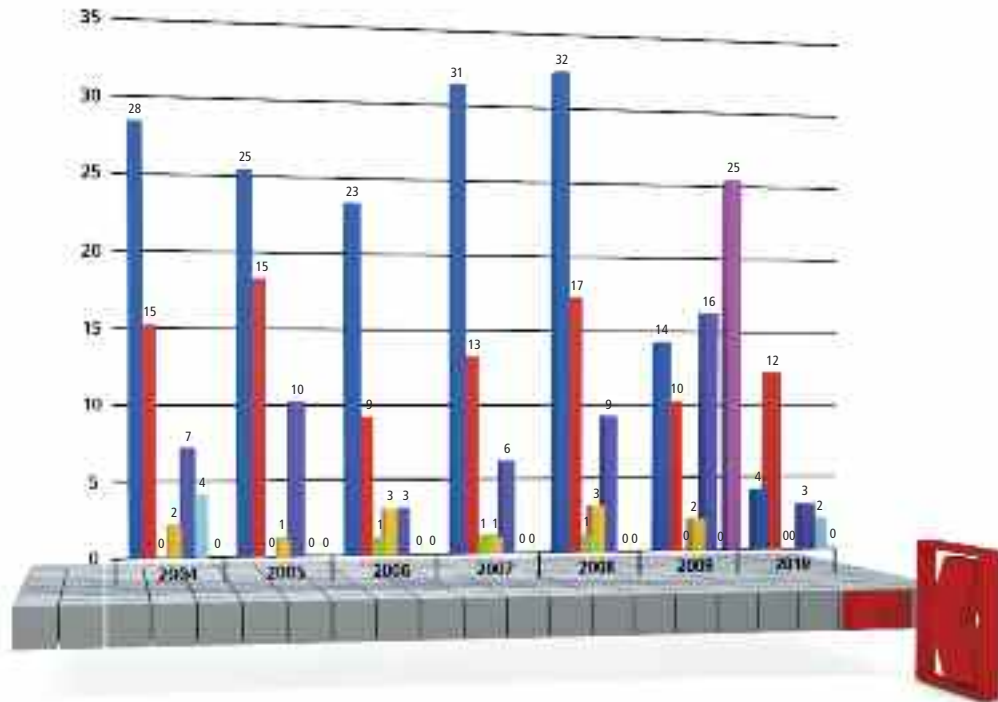
15. Si noti che il numero degli effettivi non include il lavoro interinale. Al 31 dicembre 2010, collaboratori esterni compresi, l'Istituto contava 494 persone, rispettivamente 453,65 unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno (UP), determinati in base ai parametri fissati alla cifra marginale 148 della Circolare 2008/02 dell'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA).

16. Le cifre sono rappresentate in termini di unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno (UP).

17. Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego.

18. Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego.

GRAFICO 2: USCITE DEL PERSONALE¹⁹



- Partenze volontarie
- Non rinnovo dei contratti a termine
- Decessi
- Licenziamenti
- Pensionamenti
- Invalidità
- Outsourcing

Tabella 5: Promozioni²⁰

Promozioni	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Membri di direzione	4	5	3	3	1	2
Membri dei quadri	9	8	8	7	8	6
Totale	13	13	11	10	9	8

Le carriere professionali femminili: un'opportunità per le aziende!

Negli ultimi mesi del 2010 si è concluso il progetto "Le carriere professionali femminili: un'opportunità per le aziende!" realizzato in collaborazione con il Dipartimento Scienze Aziendali e Sociali della SUPSI (Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana). I responsabili del progetto consegneranno il rapporto nei primi mesi del 2011. Lo studio ha messo in evidenza alcuni indicatori su cui, universalmente, è possibile far leva per permettere un migliore sviluppo delle carriere femminili e maschili, ovvero:

- impiegabilità,
- assunzione selettiva,
- sviluppo dei collaboratori,
- condivisione delle informazioni,
- gestione partecipativa e lavoro in team,
- efficacia del sistema retributivo.

Conformemente all'ipotesi iniziale della ricerca, è inoltre risultato che per favorire le carriere professionali femminili bisogna operare congiuntamente sul fronte della cultura aziendale per rimuovere gli stereotipi legati ai ruoli femminili e maschili. È ad esempio assai diffuso quello secondo il quale una funzione di responsabilità è esercitabile solo a tempo pieno. Ciò, coniugato all'idea della minor disponibilità delle

19. Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego.

20. Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego. I dati si riferiscono alle promozioni comunicate nel corso dell'anno ma che diventano effettive al 1. gennaio dell'anno successivo.

Nel 2010, fra le promozioni a membro di direzione, vi è anche una donna.

donne sul lavoro per ragioni familiari (idea non verificata in pratica) è di ostacolo alle donne nel raggiungimento di posizioni nel management. Il Progetto InForma, terminato nel 2010 e che prevedeva pure specifiche promozioni relative agli impieghi a tempo parziale è un esempio concreto di intervento organizzativo che può avere conseguenze positive anche per combattere questo stereotipo e per favorire chi desidera poter conciliare in maniera più adeguata lavoro e vita personale e/o familiare.

Commissione del personale

Nel quadro di una maggiore collaborazione tra la Direzione generale e i collaboratori dell'Istituto, le istanze responsabili della Banca e i rappresentanti del personale promuovono e assicurano uno scambio periodico di opinioni improntate soprattutto sulla valutazione obiettiva dei problemi che si manifestano all'interno dell'azienda e che hanno un impatto sul personale nel suo insieme. L'impegno è volto a coordinare gli interessi della Banca con quelli del personale, proponendo soluzioni praticabili.

Gruppo ricreativo e sportivo

In seno all'Istituto esiste il Gruppo ricreativo e sportivo impegnato ad organizzare

Tabella 6: Effettivi per grado²¹

	Donne		Uomini			
	Tempo pieno	Tempo parziale	Tempo pieno	Tempo parziale		
2004	Membri di direzione	2	0	Membri di direzione	42	0
	Membri dei quadri	23	6	Membri dei quadri	167	3
	Collaboratori	127	34	Collaboratori	156	5
	Apprendisti	9	0	Apprendisti	8	0
2005	Membri di direzione	2	0	Membri di direzione	41	0
	Membri dei quadri	22	7	Membri dei quadri	171	2
	Collaboratori	120	31	Collaboratori	141	5
	Apprendisti	7	0	Apprendisti	5	0
2006	Membri di direzione	2	1	Membri di direzione	42	0
	Membri dei quadri	24	9	Membri dei quadri	171	3
	Collaboratori	128	36	Collaboratori	150	6
	Apprendisti	5	0	Apprendisti	6	0
2007	Membri di direzione	1	0	Membri di direzione	49	0
	Membri dei quadri	26	9	Membri dei quadri	160	3
	Collaboratori	124	39	Collaboratori	144	7
	Apprendisti	5	0	Apprendisti	5	0
2008	Membri di direzione	1	0	Membri di direzione	49	1
	Membri dei quadri	22	13	Membri dei quadri	137	14
	Collaboratori	92	51	Collaboratori	117	12
	Apprendisti	6	0	Apprendisti	5	0
2009	Membri di direzione	1	0	Membri di direzione	53	3
	Membri dei quadri	21	12	Membri dei quadri	130	13
	Collaboratori	83	47	Collaboratori	96	10
	Apprendisti	8	0	Apprendisti	4	0
2010	Membri di direzione	1	1	Membri di direzione	53	5
	Membri dei quadri	17	18	Membri dei quadri	131	18
	Collaboratori	77	62	Collaboratori	86	11
	Apprendisti	9	0	Apprendisti	3	0

21. Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego.

eventi culturali, sportivi e ricreativi volti ad instaurare momenti d'incontro e di svago per il personale di BancaStato. Il Gruppo organizza uscite sia in Svizzera sia all'estero, gite gastronomiche, fine settimana sciistici, visite a città particolarmente ricche di storia e cultura, trasferte per vedere partite di calcio e hockey, possibilità di assistere a concerti, spettacoli e opere di grande spessore e molto altro ancora. Da riportare inoltre che l'Istituto vanta una sua squadra di calcio.

Per tutte queste attività, il Gruppo ricreativo e sportivo riceve un sostegno finanziario da parte della Banca. Nel 2010 i soci iscritti erano 381 (330 nel 2009).

4.1.1. La formazione: il modo migliore per prepararsi all'avvenire

Nell'interesse delle proprie collaboratrici, dei propri collaboratori e dell'Istituto stesso, BancaStato accorda un posto di rilievo alla formazione. Essa è pienamente consapevole che per poter mantenere una vera competitività aziendale sostenibile nel tempo, deve poter contare su risorse ben formate e preparate.

I giovani che ricevono una formazione di base in BancaStato hanno la possibilità, una volta ottenuto il diploma, di candidarsi per un posto all'interno dell'Istituto, di continuare a perfezionarsi seguendo corsi specifici e di intraprendere una formazione superiore. La possibilità di inserimento negli effettivi, dopo il periodo di formazione, dipende sostanzialmente da alcuni fattori: dal fabbisogno di personale della Banca, dai risultati scolastici e professionali ottenuti, dall'immagine lasciata, dalla motivazione e dalla flessibilità dimostrate.

Gli obiettivi che l'Istituto si pone sono essenzialmente quelli di:

- assicurare la formazione di generalisti, impiegabili in più ruoli all'interno della Banca,
- assumere giovani motivati e con obiettivi personali già parzialmente definiti (orientamento a una o più funzioni),
- permettere ai giovani di formarsi sul campo per crescere professionalmente e personalmente,
- preparare dei piani di formazione adeguati che rispondano alle esigenze sia della Banca sia dei collaboratori.

Apprendisti

Sull'arco di tre anni di tirocinio, gli apprendisti sono formati a rotazione nei vari uffici amministrativi, finanziari e di credito. Ogni giovane ha così la possibilità di visitare gli uffici più importanti della Banca in relazione alla propria formazione. In ogni settore è designato un istruttore di pratica che ha il compito di formare e seguire l'apprendista nel suo periodo di stage. La formazione teorica è ancorata alla Legge Federale sulla Formazione Professionale²² e alla relativa Ordinanza²³ e consta di:

- 2 giorni alla settimana presso il Centro di Perfezionamento Commerciale di Bellinzona,
- circa 30 giornate di tecnica bancaria, sull'arco dei tre anni, tenute dal CYP (Center for Young Professionals in Banking²⁴) con sede a Villa Negroni a Vezia.

Maturandi

BancaStato sostiene quei giovani che hanno terminato la loro formazione triennale (scuola media di commercio) a tempo pieno dando loro la possibilità di svolgere uno

22. Per maggiori informazioni cfr. www.admin.ch/ch/i/rs/412_10/index.html.

23. Per maggiori informazioni cfr. www.admin.ch/ch/i/as/2003/5047.pdf.

24. Il Center for Young Professionals in Banking è il centro di competenza e di formazione delle Banche Svizzere per lo sviluppo e la formazione delle giovani leve nell'ambito formativo "off-the-job".

Tabella 7: Personale in formazione²⁵

Personale in formazione	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Apprendisti	12	11	10	11	12	12
Allrounder	4	5	5	2	2	4
Maturità professionale	1	7	5	0	1	1
Stagisti	5	2	1	0	0	0
Formazione post-universitaria	4	6	7	1	4	3
Totale	26	31	28	14	19	20
Progetto UMA			2	2		

stage di 39 settimane effettive al fine di poter conseguire la maturità professionale. Anche per i giovani maturandi è prevista una formazione teorica sulla tecnica bancaria svolta presso il CYP.

Allrounder

L'Istituto permette ai giovani, in possesso della maturità federale di commercio e con buoni risultati scolastici, di svolgere un praticantato di 18 mesi seguendo una rotazione nei vari settori della Banca finalizzata al raggiungimento degli obiettivi della formazione. A completamento della parte pratica viene impartita una formazione teorica di circa 15 giorni presso il CYP che permette ai giovani di acquisire le nozioni base necessarie per operare attivamente in diversi ambiti professionali.

Universitari

BancaStato offre la possibilità a neo laureati o diplomati SUP di effettuare uno stage di 18 mesi. Di regola questi giovani hanno maturato orientamenti e scelte che consentono loro di indirizzarsi su un'area specifica. Viene pertanto allestito un percorso personalizzato, volto ad acquisire, in una prima fase, competenze da generalista, seguito da una specializzazione mirata in rapporto alla futura funzione. Inoltre i neo laureati seguono un corso appositamente concepito per le loro necessità formative tenuto dal Centro di Studi Bancari di Vezia.

La formazione continua

La parola d'ordine per il futuro è formazione continua. Lo scopo è quello di permettere a ognuno di mantenere aggiornate le conoscenze e le competenze necessarie per svolgere al meglio il proprio lavoro. Il perfezionamento, realizzato in modo mirato e tempestivo, assicura a BancaStato collaboratori preparati e in grado di fornire al cliente un servizio professionale e di alta qualità. In quest'ottica, l'Istituto promuove la formazione continua, incentivando i collaboratori a perfezionarsi nel proprio settore di competenza.

I dati della formazione

Nel corso del 2010, BancaStato ha dedicato 3'727 giorni/uomo alla formazione (1'479 nel 2009), ciò significa che ogni dipendente ha partecipato, in media, a circa 7,6 giornate di formazione (3,1 nel 2009). I giorni/uomo di formazione sono quindi più che

25. Le cifre corrispondono al numero di collaboratori, indipendentemente dalle percentuali d'impiego degli stessi. L'Ufficio Misure Attive (UMA) è preposto all'organizzazione e al finanziamento dei provvedimenti destinati a prevenire e combattere la disoccupazione, secondo quanto prevede la Legge federale sull'assicurazione contro la disoccupazione (LADI). Nel corso del 2009 e del 2010 questo progetto non ha avuto luogo.

Tabella 8: Corsi di formazione seguiti dai collaboratori²⁶

Tipo formazione	2008	2009	2010
Formazione linguistica	938 ore	856 ore	1'720 ore
Formazione bancaria	12'347 ore	9'991 ore	18'297 ore
Sviluppo personale e attitudinale	152 ore	526 ore	5'551 ore
Management e organizzazione	1'028 ore	460 ore	4'248 ore
Totale	14'465 ore	11'833 ore	29'816 ore

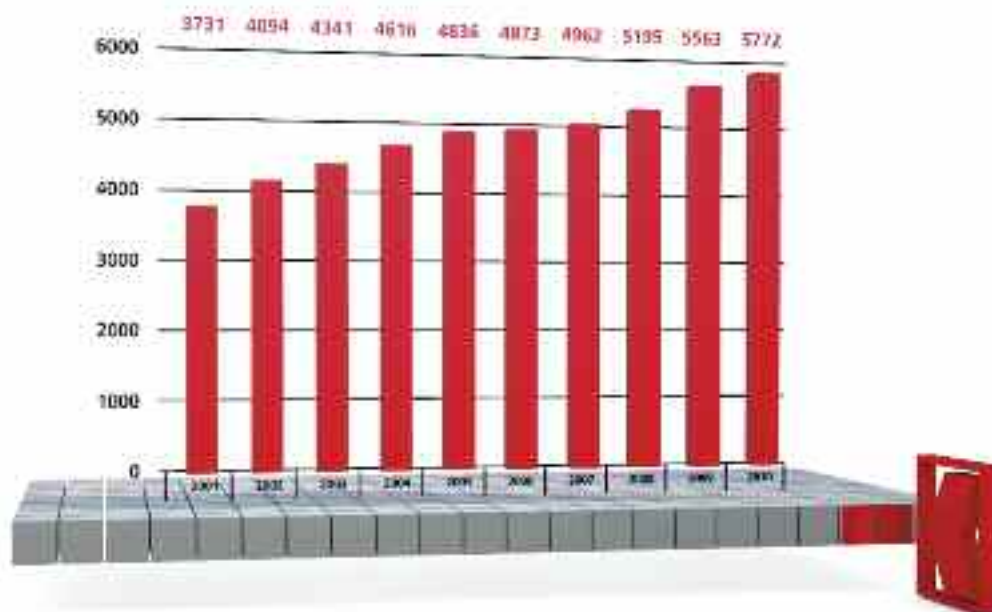
raddoppiati e, mediamente, ogni dipendente ha partecipato a 2,45 volte le giornate di formazione già seguite nel 2009. Tale notevole aumento è in linea con la nuova strategia e imputabile essenzialmente ai nuovi progetti avviati, che hanno l'obiettivo di migliorare la qualità dell'offerta di prodotti e servizi della Banca alla clientela: si tratta in concreto di aumentare l'efficienza di vendita, formando in modo selettivo e mirato il personale addetto alla clientela e sviluppare capacità organizzative e manageriali nelle persone con compiti di conduzione. Parallelamente la Banca ha anche voluto investire nei giovani, formando un gruppo di persone con un particolare potenziale di crescita attraverso un corso esterno orientato allo sviluppo personale e attitudinale.

4.1.2. Condizioni di favore per le collaboratrici e i collaboratori

BancaStato propone al proprio personale le seguenti condizioni di favore:

- piano pensionistico secondo LPP e sovraobbligatorio, piano pensionamento flessibile e piano assicurativo bonus,
- assicurazione collettiva per la prevenzione degli infortuni base (LAINF) e complementare,
- assicurazione malattia collettiva,
- assicurazione collettiva cassa malati, con contributo mensile Banca, per determinati redditi,
- gratifiche o altri benefit per anniversari di servizio a partire dal 10° anno di servizio e in seguito ogni 5 anni,
- buoni pasto o indennità forfetaria giornaliera,
- contributo all'acquisto dell'abbonamento Arcobaleno (autopostali, treni, ecc.),
- possibilità di ritirare assegni REKA presso la cassa svizzera di viaggio REKA,
- carta Maestro gratuita, nessuna tassa annuale per il titolare e per il congiunto,
- carte di credito (VISA / MasterCard BancaStato Argento/Oro - Carte PrePaid): la prima carta principale a nome dell'avente diritto è gratuita, le carte supplementari, collegate alla carta principale sono a metà prezzo,
- condizioni di favore per servizi bancari,
- contributo al Gruppo ricreativo e sportivo.

26. L'elenco non è esaustivo, si tratta dei principali corsi seguiti dai collaboratori erogati sia all'interno sia all'esterno Banca.

GRAFICO 3: EVOLUZIONE DEI CREDITI IPOTECARI (in milioni di franchi)

4.1.3. Salute e sicurezza

Attraverso specifiche azioni, BancaStato contribuisce alla protezione della salute dei suoi collaboratori sia adottando determinate misure emanate a livello federale sia applicandone altre decise di propria iniziativa:

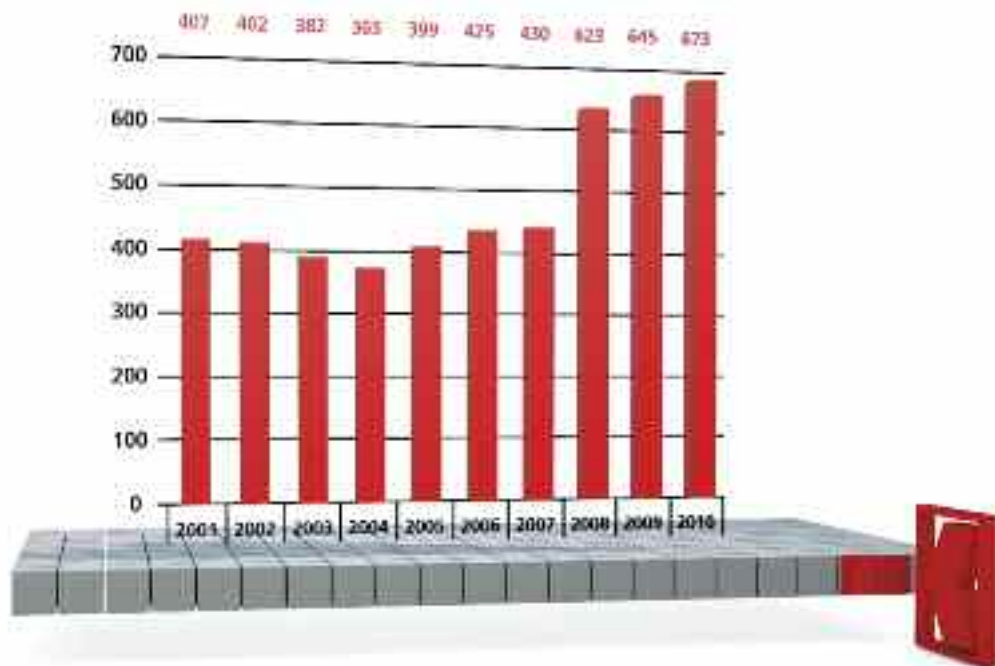
- divieto di fumare in tutti gli stabili della Banca,
- la Banca possiede un preciso e aggiornato piano d'azione in caso di pandemia,
- l'Istituto dispone di un servizio sanitario, composto da collaboratori e collaboratrici della Banca, appositamente formati,
- la Banca è dotata di 5 defibrillatori e 12 collaboratori formati periodicamente presso la Federazione Cantonale Ticinese Servizi Ambulanze al loro utilizzo.

Il divieto di fumare in tutti gli stabili della Banca è entrato in vigore il 1. agosto 2010 mentre, prima di questa data, era ancora possibile fumare nei locali pausa (equipaggiati con buoni sistemi di aerazione) in determinate fasce orarie. Sia la Direzione generale sia la Commissione del personale hanno avallato la decisione convenendo che si tratta di una limitazione avente come unico scopo la difesa e la promozione della salute di collaboratrici e collaboratori.

4.2. Clienti e partner commerciali

Uno degli indicatori rappresentativi dell'evoluzione dell'attività di BancaStato è da sempre la concessione di crediti ipotecari, che registra una crescita continua negli ultimi anni, a dimostrazione che la Banca sostiene concretamente l'economia ticinese.

Come si evince dal grafico "evoluzione dei crediti ipotecari" anche nel 2010 questa voce ha segnato un'ulteriore crescita del 3,8% attestandosi a poco meno di 5,8 miliardi di franchi. Siccome BancaStato segue una politica creditizia prudentiale, l'attuale basso livello dei tassi di interesse non si è automaticamente ripercosso in un aumento esponenziale del volume di crediti ipotecari. In effetti, prima di concedere un'ipoteca ad un cliente, la Banca considera comunque un tasso di interesse teorico prudentiale per il calcolo della tenuta oneri. A questo proposito è importante ricordare che

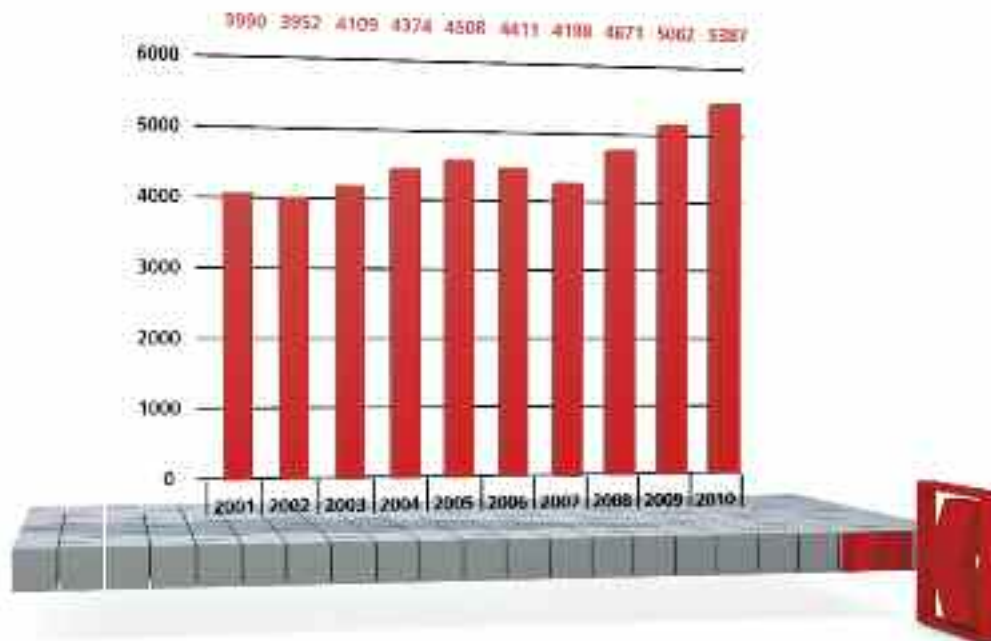
GRAFICO 4: EVOLUZIONE DEI CREDITI NEI CONFRONTI DEGLI ENTI PUBBLICI (in milioni di franchi)

l'incremento segnato nel 2009, più elevato, era imputabile alla specifica campagna promozionale "FERMA" delle ipoteche a tasso fisso. La campagna era stata effettuata dalla Banca anche con l'intento di fornire un ulteriore contributo in un momento in cui la congiuntura a livello cantonale si pensava ne avesse più bisogno. La crescita del 3,8% registrata nel 2010 è quindi da considerarsi sana e sostenibile per le attuali condizioni del mercato, anche considerando i timori più volti espressi dalla Banca Nazionale in merito allo sviluppo di una possibile bolla immobiliare, la politica prudentiale di BancaStato e l'assenza di specifiche campagne promozionali.

Per quanto riguarda i tassi praticati sulle ipoteche, BancaStato è generalmente in linea con la concorrenza. Per quanto concerne i margini commerciali sulle ipoteche, è importante rilevare che la forte pressione concorrenziale e il perdurare del basso livello dei tassi di interesse ha continuato a mantenere bassi i margini commerciali sulle ipoteche anche nel 2010: dal 2005 si denota una diminuzione sia per le ipoteche a tasso fisso sia per quelle a tasso variabile.

I crediti nei confronti dei privati e delle imprese sono aumentati del 15,0% a circa 866 milioni di franchi. Purtroppo non vi sono delle statistiche relative al mercato ticinese dei prestiti concessi alle imprese e ai privati. È quindi difficile fare una stima della quota di mercato dell'Istituto. L'aumento è comunque significativo e da imputare al fatto che l'Istituto si è impegnato a fornire consistenti capitali produttivi all'economia nonostante la timida ripresa economica.

Nel 2010 i crediti nei confronti degli enti pubblici hanno registrato un ulteriore aumento del 4,3% (3,4% nel 2009). Sembra dunque che, così come successe nel 2009, gli enti pubblici abbiano continuato ad approfittare del basso livello dei tassi offerti per finanziare ulteriori investimenti o rifinanziare quelli pre-esistenti alle favorevoli condizioni proposte da BancaStato: le vantaggiose condizioni proposte dalla Banca hanno dunque permesso agli enti pubblici di liberare ulteriori risorse finanziarie (sottoforma di consumi e investimenti effettuati dagli stessi enti) anche a favore dell'economia.

GRAFICO 5: EVOLUZIONE DEGLI IMPEGNI NEI CONFRONTI DELLA CLIENTELA (in milioni di franchi)

Allo scopo di paragonare la crescita registrata nei crediti nei confronti degli enti pubblici, è altresì utile considerare che gli investimenti del Cantone e dei comuni ticinesi sono invece mediamente diminuiti del 4,4%²⁷ per anno dal 2003 al 2008²⁸, passando da 416,3 a 331,9 milioni di franchi.

Come già nel caso dei crediti a privati e aziende, non vi sono dati relativi all'evoluzione del mercato dell'erogazione dei crediti bancari agli enti pubblici ticinesi. È quindi difficile determinare la quota di mercato della Banca. Tuttavia, l'evoluzione positiva registrata negli ultimi tre anni indica un netto incremento, da parte della Banca, del proprio contributo al finanziamento delle opere d'interesse pubblico realizzate dai vari enti locali.

Il 2010 ha definitivamente confermato e consolidato la tendenza alla crescita degli impegni della Banca nei confronti della clientela. La voce, che sintetizza in un certo qual modo anche la fiducia che i clienti ripongono nell'Istituto e in particolare nelle caratteristiche dei suoi prodotti di risparmio, ha in effetti segnato un'ulteriore progressione, pari a circa il 6,4%, a 5,387 miliardi di franchi. Questa continua crescita è sì riconducibile al perdurare di talune incertezze legate alla solidità di altri Istituti, ma anche al lavoro che la Banca ha saputo fare per fidelizzare tutti quei nuovi clienti che, negli anni scorsi, hanno deciso di affidare i loro risparmi al nostro Istituto. Si ritiene inoltre che la buona pubblicità derivante da tali nuovi clienti – sottoforma di "passa parola" – abbia indotto a consigliare a un numero crescente di persone BancaStato quale Istituto su cui poter fare affidamento. Anche nel 2010 è quindi stato premiato il modello d'affari BancaStato basato sulla solidità, la garanzia dello Stato, il sostegno all'economia locale, l'applicazione di una politica di rischio prudenziale nonché l'impegno di collaboratrici e collaboratori.

27. Si tratta del Compound Annual Growth Rate (CAGR). Nello stesso periodo di tempo i crediti nei confronti degli enti pubblici della banca sono invece cresciuti del 10,3%.

28. Non sono ancora disponibili i dati aggregati degli investimenti dei comuni negli anni successivi al 2008.



La crescita del risparmio è indispensabile per il buon rendimento di BancaStato poiché permette alla Banca di finanziare le proprie attività a costi relativamente contenuti. In quest'ottica, nel 2010, l'Istituto ha continuato ad investire importanti risorse per promuovere i prodotti di risparmio della categoria SICURA²⁹, che offrono delle condizioni interessanti di remunerazione dei risparmi coprendo molte esigenze dei clienti e offrendo loro un ulteriore vantaggio: la garanzia dello Stato.

Come di consueto, la pubblicizzazione di tali prodotti è stata effettuata differenziando fra i molti strumenti pubblicitari a disposizione (inserzioni, manifesti, spot televisivi e radiofonici) con il duplice scopo di promuovere gli elementi di differenziazione quali la solidità e la garanzia dello Stato e di pubblicizzare i singoli prodotti a carattere speciale come ad esempio PREMIA, CUMULA, LIBERO e FISSO.

BancaStato offre tutti i servizi e prodotti di una banca universale: dalla concessione di crediti a privati e aziende alla gestione dei patrimoni. Sono quindi coperti tutti i principali ambiti d'attività del settore finanziario, rappresentati da una clientela variegata ripartita in diversi segmenti commerciali. La struttura della clientela di BancaStato è suddivisa nel seguente modo:

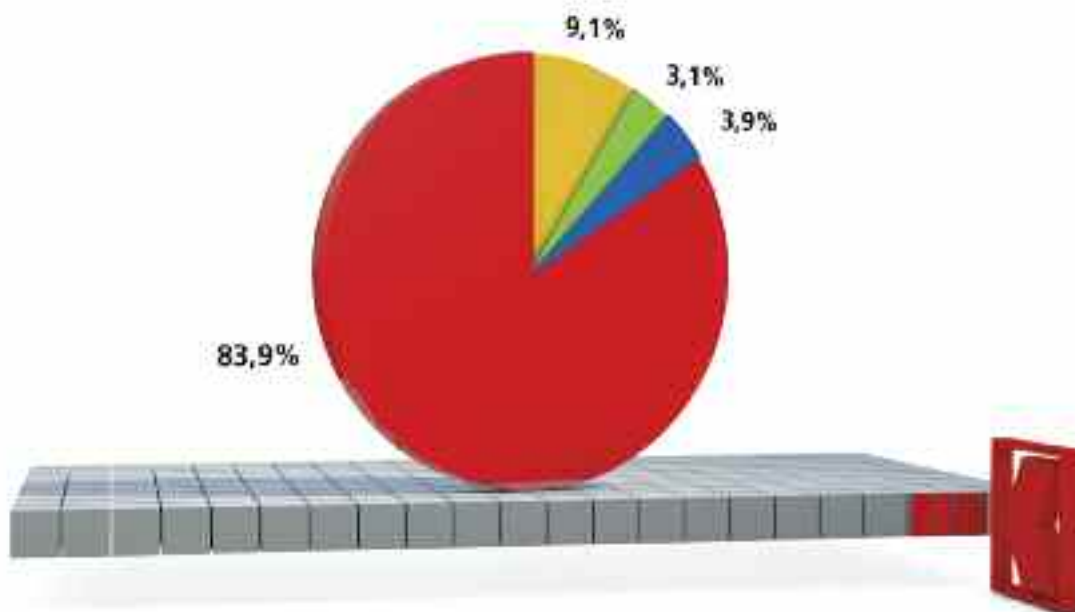
Clientela BancaStato				
Retail e Aziendale			Mercati e Private Banking	
Clientela individuale	Clientela aziendale	Enti pubblici	Clientela istituzionale	Clientela privata

Un dato sicuramente interessante è rappresentato dalla ripartizione geografica della clientela di BancaStato definita in base al domicilio per le persone individuali e la sede per le aziende. La clientela, suddivisa in aziendale (enti pubblici compresi) e privata, è stata ripartita in quattro regioni: clientela "Ticino", "Resto della Svizzera", "Italia" e "Altra" (altre nazioni).

Per quel che concerne la clientela privata, la parte più importante spetta evidentemente al Ticino, che rappresenta l'83,9% del totale (84,5% nel 2009).

29. Per maggiori informazioni cfr. www.bancastato.ch/index/sicura_prodotti_di_risparmio-2.htm.

GRAFICO 6: SEGMENTAZIONE GEOGRAFICA DELLA CLIENTELA PRIVATA PER DOMICILIO



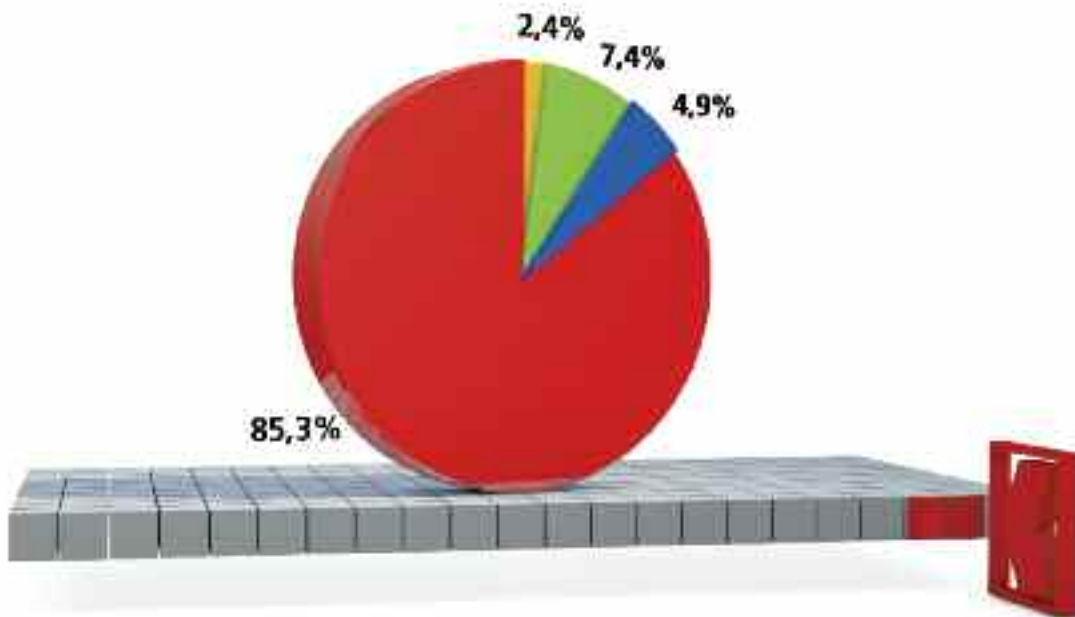
- Italia
- Altra
- Resto della Svizzera
- Ticino

Tabella 9: Crediti erogati a persone giuridiche (esclusi gli enti pubblici)³⁰

Categorie economiche	CHF (mio)	%
	2010	2010
Agricoltura, Selvicoltura e Pesca	11,0	0,7
Attività estrattive	2,9	0,2
Industria e Artigianato	214,4	13,5
Energia	149,7	9,4
Fornitura d'acqua e Smaltimento	1,7	0,1
Costruzioni (edilizia)	119,8	7,5
Commercio e Riparazione di veicoli	174,7	11,0
Logistica	33,6	2,1
Alberghi e Ristoranti	37,9	2,4
Informazioni e Comunicazioni	12,3	0,8
Servizi finanziari e assicurativi	126,0	7,9
Attività immobiliari	508,6	32,0
Attività professionali, scientifiche e tecniche	35,0	2,2
Attività amministrative e di supporto	1,9	0,1
Amministrazione pubblica e Sicurezza sociale	5,9	0,4
Istruzione	50,2	3,1
Servizi sanitari e Assistenza sociale	63,4	4,0
Intrattenimento	4,8	0,3
Altri servizi	36,2	2,3
Servizi domestici	0,0	–
Organizzazioni extraterritoriali	0,0	–
Non definita	0,7	0,0
Totale	1'590,7	100,0

30. Le cifre si riferiscono unicamente al 31.12.2010 perché a gennaio 2010 la Banca è passata ai nuovi codici NOGA e non è quindi più possibile fare un confronto diretto con gli anni precedenti.

GRAFICO 7: SEGMENTAZIONE GEOGRAFICA DELLA CLIENTELA AZIENDALE PER DOMICILIO



- Italia
- Altra
- Resto della Svizzera
- Ticino

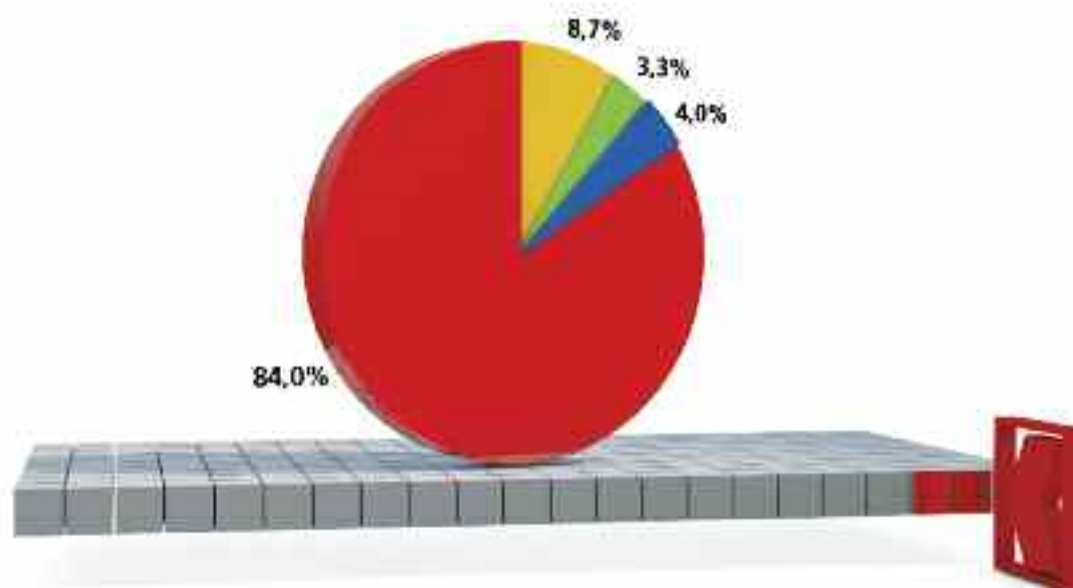
La clientela italiana rappresenta il 9,1% del totale (8,7% nel 2009), mentre i clienti del resto della Svizzera sono il 3,9% (3,8% nel 2009). La clientela di altre nazioni ("Altra") rappresenta solo il 3,1% del totale (3,0% nel 2009). La clientela aziendale è ticinese nell'85,3% dei casi (87,1% nel 2009).

L'Istituto collabora però anche con aziende con sede nel resto della Svizzera (3,9% nel 2010 e 4,7% nel 2009) e in Italia (2,4% nel 2010 e 2,1% nel 2009). Globalmente, ossia considerando la clientela aziendale e quella individuale, la clientela con domicilio in Ticino rappresenta l'84,0% (84,7% nel 2009), la clientela italiana l'8,7% (8,3% nel 2009), la clientela nel resto della Svizzera il 4,0% (3,9% nel 2009) e quella in altre nazioni il 3,3% (3,1% nel 2009). È dunque possibile affermare che, nel corso degli ultimi anni, la ripartizione geografica della clientela di BancaStato non ha subito cambiamenti particolarmente rilevanti nemmeno nel corso del 2010.

La ripartizione del volume degli utilizzi dei crediti concessi alle aziende (persone giuridiche) per settore economico è un altro importante indicatore dell'attività creditizia della Banca poiché fornisce informazioni sulla diversificazione settoriale della principale attività tradizionale dell'Istituto.

Dalla tabella si può evincere che la Banca concede crediti alle imprese (persone giuridiche) attive in quasi tutti i settori dell'economia. Questo è sicuramente un aspetto positivo, poiché mostra che l'Istituto finanzia trasversalmente l'economia ticinese. La maggior parte dei crediti erogati è concentrata nelle attività immobiliari, per una quota che corrisponde al 32,0% del totale (equivalente ad un volume di 508,6 milioni di franchi). All'industria e all'artigianato BancaStato concede pure una grossa quota dei crediti, il 13,5% del totale, corrispondenti a 214,4 milioni di franchi. Tuttavia, è importante rilevare che la Banca eroga crediti anche a molti settori considerati dal mercato come particolarmente a rischio. I prestiti al settore "alberghi e ristoranti", che rappresentano il 2,4% del totale, è un esempio in questo senso. Un ulteriore aggregato che è importante citare è quello relativo ai crediti a persone giuridiche del

GRAFICO 8: SEGMENTAZIONE GEOGRAFICA DELLA CLIENTELA (PRIVATA E AZIENDALE) PER DOMICILIO



- Italia
- Altra
- Resto della Svizzera
- Ticino

settore "istruzione", che rappresentano il 3,1% del totale. Si è anche ritenuto opportuno aggiungere una tabella relativa alla suddivisione della clientela privata per volumi di ipoteche erogate (si sono considerati gli utilizzi).

La Tabella 10 mostra che molte delle ipoteche concesse sono inferiori a 100'000 franchi. A fine 2010, 3'188 clienti, pari al 25.2% del totale, avevano un'ipoteca inferiore ai 100'000 franchi. Il volume totale delle ipoteche inferiori a 100'000 franchi era pari a 166 milioni di franchi, che corrisponde al 3,5% del totale delle ipoteche concesse a privati. È pur vero che negli ultimi anni si è constatata una diminuzione delle ipoteche più contenute a favore di ipoteche caratterizzate da montanti più elevati.

Tabella 10: Segmentazione per numero e volumi di crediti ipotecari (erogati a privati)³¹

Segmentazione clientela (CHF)	Numero clienti						%					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2005	2006	2007	2008	2009	2010
≤ 100'000	4'617	4'355	3'881	3'606	3'428	3'188	33,2	32,3	30,0	28,1	26,7	25,2
> 100'000 e ≤ 200'000	2'763	2'680	2'621	2'611	2'564	2'516	19,8	19,9	20,3	20,3	19,9	19,8
> 200'000 e ≤ 500'000	4'863	4'786	4'723	4'808	4'906	4'913	35,0	35,5	36,5	37,4	38,1	38,8
> 500'000	1'670	1'671	1'715	1'832	1'964	2'052	12,0	12,3	13,2	14,2	15,3	16,2
Totale	13'913	13'492	12'940	12'857	12'862	12'669	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Segmentazione clientela (CHF)	Volumi (in miliardi di franchi)						%					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2005	2006	2007	2008	2009	2010
≤ 100'000	0,213	0,205	0,191	0,182	0,175	0,166	5,2	5,0	4,6	4,2	3,8	3,5
> 100'000 e ≤ 200'000	0,415	0,403	0,394	0,395	0,389	0,383	10,0	9,8	9,4	9,0	8,4	8,0
> 200'000 e ≤ 500'000	1,596	1,573	1,554	1,586	1,628	1,638	38,6	38,0	37,2	36,3	35,2	34,4
> 500'000	1,910	1,951	2,037	2,206	2,432	2,576	46,2	47,2	48,8	50,5	52,6	54,1
Totale	4,134	4,132	4,176	4,369	4,624	4,763	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

31. Le cifre si riferiscono al 31.12. di ogni anno.

I clienti con un'ipoteca superiore a 500'000 franchi sono passati dal 2005 al 2010 dal 12,0% al 16,2% del totale raggiungendo quota 2'052 clienti per un montante complessivo di 2,576 miliardi di franchi, che corrisponde al 54,1% del volume totale (nel 2009, la percentuale era del 52,6%). Nonostante questi cambiamenti, si può affermare che la clientela di BancaStato è di piccole e medie dimensioni. La media del valore delle ipoteche concesse alla clientela privata è un buon indicatore sintetico di questa realtà; basta, in effetti, considerare che essa è pari a circa 376'000 franchi (360'000 franchi nel 2009). È importante rilevare, a questo proposito, che la gestione di numerosi dossier con importi contenuti, pur riducendo i rischi di concentrazione, genera dei costi più elevati rispetto alla gestione di un minor numero di dossier relativi a importi più elevati. In questo senso si può dunque affermare che l'impegno della Banca nel soddisfare trasversalmente anche le necessità più particolari dei propri clienti, nell'intento di perseguire il mandato pubblico, ha inevitabilmente delle ripercussioni negative sui costi e, dunque, sull'utile lordo.

Tabella 11: Segmentazione per numero e volumi di credito erogati a persone giuridiche (esclusi gli enti pubblici)³²

Segmentazione clientela (CHF)	Numero clienti				%			
	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
≤ 100'000	652	596	577	587	44,32	43,19	41,78	41,66
> 100'000 e ≤ 500'000	399	361	348	339	27,12	26,16	25,20	24,06
> 500'000	420	423	456	483	28,56	30,65	33,02	34,28
Totale	1'471	1'380	1'381	1'409	100,00	100,00	100,00	100,00

Segmentazione clientela (CHF)	Volumi (in milioni di franchi)				%			
	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
≤ 100'000	18,13	16,41	15,39	14,25	1,50	1,31	1,07	0,90
> 100'000 e ≤ 500'000	97,86	91,24	89,59	89,67	8,06	7,32	6,21	5,68
> 500'000	1'097,07	1'139,01	1'338,63	1'475,69	90,44	91,37	92,72	93,42
Totale	1'213,06	1'246,66	1'443,61	1'579,61	100,00	100,00	100,00	100,00

Dalla tabella relativa alla segmentazione per numero e volumi di credito erogati a persone giuridiche, si evince l'importanza numerica dei piccoli crediti produttivi: nel 2010, il 41,7% dei dossier trattati concerne somme inferiori ai 100'000 franchi. L'utilizzo è pari a 14,25 milioni di franchi che corrisponde allo 0,90% del totale degli utilizzi dei crediti concessi. BancaStato è quindi la Banca di molte piccole e medie imprese. Come già rilevato nell'ambito dei crediti ipotecari, la gestione di numerosi dossier con importi contenuti, benché contribuisca a meglio gestire i rischi di credito assunti, genera dei costi elevati. Anche in questo caso si può dunque affermare che l'impegno della Banca nel sostenere le piccole e medie imprese, nell'intento di perseguire ulteriormente il mandato pubblico, ha inevitabilmente delle ripercussioni negative sui costi e, dunque, sull'utile lordo.

32. Le cifre si riferiscono al 31.12. di ogni anno.

4.2.1. Clientela privata

4.2.1.1. Punti di vendita

La rete capillare di sportelli e bancomat consente ai clienti di trovare BancaStato facilmente in tutto il Ticino. L'Istituto a fine anno era presente a livello cantonale con 4 succursali, 14 agenzie e 31 bancomat. Nel 2010, la Banca ha terminato la trasformazione delle agenzie di Locarno Città Vecchia e di Losone in "sportelli elettronici": la messa in funzione del nuovo sportello di Losone è avvenuta il 20 febbraio 2010, quella di Locarno Città Vecchia il 1. luglio 2010. Gli attuali sportelli elettronici permettono di effettuare la maggior parte delle operazioni più comuni quali, ad esempio, prelevamenti, versamenti, consultazione saldo e ultimi movimenti. Inoltre, nel caso di Locarno Città Vecchia, lo sportello è anche accessibile 24 ore su 24: un indiscusso vantaggio per i clienti locali che, come è stato rilevato in uno studio di fattibilità interno, si appoggiavano ai servizi della vecchia agenzia prevalentemente per operazioni di versamento e prelievo. È anche importante ricordare che gli sportelli virtuali contribuiscono a valorizzare il ruolo dei cassieri, che invece di occuparsi di operazioni ricorrenti possono ora svolgere un numero crescente di attività di consulenza ad alto valore aggiunto. Per i motivi appena citati le trasformazioni sono da ritenersi un sostanziale miglioramento nella qualità del servizio offerto alla clientela ticinese. Infine, dal profilo sociale, è importante sottolineare che sia l'intervento a Città Vecchia sia quello a Losone non hanno comportato alcuna riduzione degli effettivi e rientrano nelle misure volute per ottimizzare la rete di presenza della Banca sul territorio ticinese al fine di migliorare il servizio alla clientela. A tale proposito, la Banca è infine lieta di annunciare che durante la primavera del 2011 aprirà i battenti una nuova agenzia in quel di Giubiasco.

Nuovo Centro Servizi Clientela

Nel corso del 2010 la Banca ha pure ridisegnato completamente le prestazioni e la natura del Contact Center BancaStato e, a partire dal 1. gennaio 2011, il servizio è stato sostituito da quello che la Banca ha nominato Centro Servizi Clientela (CSC). Il CSC, che comprende i servizi lineaDIRETTA e agenziaVICINA, raggruppa ora un team di veri e propri consulenti a disposizione dei clienti. lineaDIRETTA, raggiungibile dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 al numero 091 803 71 11, è il nuovo portale d'accesso telefonico a BancaStato che ingloba le prestazioni offerte dal precedente Contact Center e permette ai clienti di ottenere velocemente tutte le informazioni inerenti i propri conti, come per esempio i saldi, i movimenti e i pagamenti in conto. Gli operatori sono in grado di dare a tutti i clienti della Banca risposte rapide e professionali sui prodotti e servizi bancari in generale o far da tramite con l'abituale consulente per le esigenze più articolate. agenziaVICINA, invece, è una vera e propria nuova agenzia pensata per essere raggiungibile telefonicamente, al numero 091 803 33 33, dalle 8.00 alle 18.00.

Carte cliente PRATICA e VERSA BancaStato

Nel corso del 2010 la Banca ha introdotto due nuove carte cliente: la carta PRATICA BancaStato e la carta VERSA BancaStato. Le due carte hanno sostituito la precedente tessera conto, su cui si riportavano unicamente alcune informazioni utili ai clienti per velocizzare le operazioni in cassa. Con PRATICA e VERSA BancaStato, al contrario, tutti i clienti dispongono ora di uno strumento gratuito con cui poter effettuare in totale autonomia un certo numero di operazioni agli sportelli bancomat della Banca. PRATICA BancaStato è una carta di debito che permette di effettuare, in maniera



totalmente gratuita e autonoma, le usuali operazioni di versamento, prelievo, consultazione del saldo e degli ultimi movimenti sui propri conti (si tratta di operazioni che erano precedentemente accessibili unicamente ai titolari di una carta Maestro BancaStato, soggetta a una tassa annua). VERSA BancaStato, al contrario, è pensata per essere consegnata dal titolare di un conto ad una terza persona, in modo che la possa poi facilmente utilizzare per effettuare versamenti sui conti senza però avere alcun accesso alle informazioni relative al saldo o ai movimenti: si tratta quindi di uno strumento particolarmente adatto a migliorare servizi come il tesoro notturno. Con l'introduzione di PRATICA e VERSA, BancaStato ha quindi fornito a tutti i clienti la possibilità di usufruire gratuitamente di taluni servizi che prima risultavano appannaggio di una cerchia più ristretta di clienti.

4.2.1.2. Soluzioni bancarie dalle caratteristiche sociali

BancaStato ha offerto anche nel 2010 soluzioni e prodotti concepiti appositamente per specifiche categorie di clienti che, per le loro caratteristiche, ben si identificano con il carattere sociale della Banca.

X Conto Mio

X Conto Mio è destinato ai giovani dai 14 ai 17 anni. Vi si possono ad esempio versare i soldi regalati dai genitori. X Conto Mio insegna al giovane titolare a gestire autonomamente le proprie finanze, siano esse lo stipendio di apprendista o i versamenti da parte dei genitori. Inoltre, il conto gode di un tasso preferenziale, non prevede alcuna spesa di tenuta conto e offre la possibilità di ottenere gratuitamente la carta Maestro



BancaStato. Ai titolari è infine offerto un contributo di 50 franchi annui per i trasporti pubblici (unicamente se si sta seguendo una formazione professionale o scolastica) e un omaggio all'apertura del conto.

Conto PRIMA giovane

È destinato ai giovani adulti dai 18 ai 25 anni (apprendisti, studenti, lavoratori dipendenti o indipendenti). PRIMA giovane è un conto transazionale, ideale per il versamento del salario e per tutte le operazioni bancarie più frequenti. Ai titolari del conto PRIMA giovane che seguono una formazione sia professionale sia scolastica, BancaStato offre un contributo di 50 franchi annui per i trasporti pubblici su semplice presentazione dell'abbonamento e della conferma dello statuto di persona in formazione.

I giovani in formazione hanno anche la possibilità di richiedere la fotocopiatura gratuita, o a condizioni vantaggiose, dei lavori di semestre e diploma. Il conto PRIMA giovane gode inoltre di un tasso d'interesse preferenziale, non presenta nessuna spesa né di tenuta conto, né di chiusura e conteggio interessi, né di porto. Inoltre i titolari possono ottenere una carta Maestro BancaStato gratuita e impartire, senza spese, ordini di pagamento con SelfNet, la soluzione Internet Banking di BancaStato. All'apertura di un nuovo conto l'Istituto regala anche uno zainetto.

Conto RISPARMIO giovane

Il conto RISPARMIO giovane garantisce un tasso preferenziale per importi fino a 50'000 franchi (oltre, è applicato il tasso del conto RISPARMIO classico). Inoltre, BancaStato offre un buono di 100 franchi all'apertura di un conto RISPARMIO giovane per i neonati.

Conto risparmio PREMIA giovane

PREMIA giovane è un conto risparmio che premia la costanza di chi accantona con regolarità una parte dei propri averi: con un capitale iniziale di 2'000 franchi il giovane, o chi gli sta vicino, se ha la costanza di risparmiare almeno 1'200 franchi all'anno, riceve un bonus dell'1,25% che si aggiunge al tasso base preferenziale del conto RISPARMIO giovane. Inoltre, anche in questo caso, BancaStato offre un buono di 100 franchi all'apertura di un conto risparmio PREMIA giovane per i neonati.

Conto RISPARMIO senior

Con il conto RISPARMIO senior BancaStato offre alle persone oltre i 60 anni un prodotto appositamente studiato per il loro stile di vita e per le loro esigenze che, oltre a

garantire un elevatissimo margine di manovra, prevede pure un tasso d'interesse preferenziale.

Credito privato o credito al consumo

Nel corso del 2010 la Banca ha ampliato la gamma dei servizi alla clientela retail introducendo due nuove soluzioni di credito privato e leasing³³ in partenariato con cashgate SA³⁴, una società del gruppo Aduno³⁵, in cui anche le banche cantonali possiedono importanti partecipazioni. Le due nuove soluzioni sono rispettivamente cashgateCREDIT e cashgateLEASING. cashgateCREDIT è, ai sensi della Legge, una forma di credito al consumo che permette ai clienti di ottenere facilmente un credito di importo variabile per acquistare un oggetto o per far fronte a una contingenza finanziariamente difficile: il carattere particolarmente sociale di questa soluzione è quello di non richiedere alcuna garanzia, all'infuori di un reddito regolare e un contratto di lavoro non disdetto, per l'ottenimento di un credito.

Con cashgateLEASING i clienti possono invece acquistare in leasing qualsiasi tipo di veicolo privato o automezzo commerciale con un peso inferiore alle 3,5 tonnellate: la formula del leasing incontra molte esigenze attuali dei clienti, primo fra tutti la possibilità di usufruire di una nuova vettura impegnandosi ad ammortizzarne il deprezzamento tramite il versamento di rate mensili senza l'obbligo di un esborso immediato di tutto il capitale altrimenti necessario all'acquisto.

4.2.1.3. Prodotti e soluzioni a carattere etico e ecologico

Fondi di investimento

Sempre più clienti sono interessati a investire i propri risparmi in modo etico. BancaStato, sensibile a questa tematica, si è quindi da tempo attivata per offrire alla propria clientela una moltitudine di fondi d'investimento che rispondono ai più moderni canoni di etica e sostenibilità.

Il risultato di questo impegno è che l'Istituto ha potuto proporre anche nel 2010 dei prodotti appositamente studiati, come ad esempio i fondi Green Invest e numerosi altri – come gli Equity Fund Climate e Green Invest – tutti concepiti dalla Swisscanto Holding AG³⁶, un'istituzione comune delle banche cantonali svizzere di cui BancaStato fa parte. La collaborazione con Swisscanto Holding AG permette anche all'Istituto di offrire soluzioni di investimento etiche anche nell'ambito della previdenza (2. e 3. pilastro) come ad esempio il fondo LPP 3 Oeko 45, che considera esclusivamente aziende ed emittenti di obbligazioni che rispettano i principi della sostenibilità ecologica e sociale.

BONUS+ EcoCasa

Nel 2010 la Banca ha anche approfondito la possibilità di completare il ventaglio delle proprie soluzioni ipotecarie introducendo un'agevolazione ai proprietari di immobili che decidono di costruire o far certificare i propri immobili, nuovi o in fase di riattazione, con un'etichetta MINERGIE^{®37}. MINERGIE[®], e citiamo dal sito ufficiale, è un'etichetta di qualità per edifici nuovi e rimodernati. L'elemento più importante è il

33. Per maggiori informazioni cfr.

www.bancastato.ch/index/dispo_crediti_privati_e_aziendali/dispo_crediti_privati/cashgate.htm.

34. Per maggiori informazioni cfr. www.cashgate.ch.

35. Per maggiori informazioni cfr. www.aduno-gruppe.ch.

36. Per maggiori informazioni cfr. www.swisscanto.ch/ch/it/retail/nachhaltigkeit.html

37. Per maggiori informazioni cfr. www.minergie.ch.

comfort abitativo e nel lavoro degli utilizzatori dell'edificio. Questo comfort è reso possibile da un involucro della costruzione di elevata qualità e da un sistematico rinnovo dell'aria. L'analisi interna condotta nel 2010 è sfociata in una proposta concreta di introduzione che prevede l'istituzione di un'agevolazione sottoforma di riduzione del normale tasso di interesse ipotecario sulle ipoteche BancaStato. L'introduzione del BONUS+ EcoCasa BancaStato e la lista definitiva delle caratteristiche di questa soluzione è prevista nel corso del 2011.

4.2.2. Clientela aziendale

Prodotti e servizi

A livello svizzero le piccole e medie imprese (PMI) partecipano a costituire il tessuto economico dei settori industriale e commerciale: esse, infatti, rappresentano gran parte delle imprese nazionali e danno lavoro a quasi tre quarti delle persone attive nell'industria, nelle arti e mestieri, e nei servizi. Le PMI assicurano inoltre la formazione professionale agli apprendisti, salvaguardando così le potenzialità dell'impiego nelle realtà economiche locali e regionali.

Le PMI rappresentano pure la realtà di riferimento dell'economia ticinese. BancaStato le sostiene attivamente nella loro capacità di rinnovarsi e di proporre prodotti nuovi, tecnologie e servizi tali da mantenere e consolidare la base economica del nostro Cantone, concedendo finanziamenti e crediti agli operatori privati e alle collettività pubbliche. BancaStato offre alle aziende diverse possibilità di finanziamento quali crediti commerciali, crediti documentari, cauzioni e garanzie e crediti agricoli.

BancaStato e il Cantone propongono, per esempio, agli operatori del settore agricolo ticinese – in base a una collaborazione vigente tra l'Istituto e il Cantone – delle condizioni di favore in relazione ai mutui ipotecari.

Credito agricolo a tasso fisso

Oltre alle più comuni soluzioni di credito e finanziamento, nel 2010 BancaStato ha anche valutato la possibilità di introdurre il credito agricolo a tasso fisso. Il credito agricolo è un prestito a medio-lungo termine che viene concesso sottoforma di mutuo ipotecario o credito di costruzione alle aziende agricole riconosciute dagli organi competenti per il finanziamento di nuovi investimenti (costruzioni di stalle, abitazioni e così via). L'introduzione di questo credito è prevista nel corso del 2011. Questo ulteriore ampliamento della gamma dei propri prodotti sarà sicuramente apprezzato dagli agricoltori, soprattutto in considerazione dell'attuale basso livello dei tassi di interesse sul lungo termine che può potenzialmente permettere ingenti risparmi in termini di oneri per interesse a numerose aziende agricole locali.

Leasing su beni d'investimento aziendali

Nel 2010 si è pure concretizzato un ulteriore progetto di ampliamento della gamma dei prodotti a favore della clientela aziendale: BancaStato può ora offrire, in collaborazione con la Banca Cantonale di Zurigo (ZKB), la soluzione del leasing anche per il finanziamento di beni di investimento aziendali. Con questa soluzione agli imprenditori è richiesto di versare una rata fissa, una sorta di affitto, che evita loro di dover sborsare ingenti somme di denaro per l'acquisto di impianti o macchinari necessari alla produzione o all'erogazione di servizi. Con il leasing, il prezzo d'acquisto viene di fatto interamente pagato dalla Banca; il cliente può pertanto incrementare la propria produttività grazie all'introduzione di nuovi impianti o macchinari e pagare con facilità le rate mensili. I vantaggi per la clientela aziendale sono quindi la possibilità di investire



senza dover impiegare mezzi propri, senza influire incisivamente sulla liquidità aziendale e conseguendo anche dei vantaggi fiscali (nella maggior parte dei casi i canoni mensili sono considerati spese aziendali e dunque fiscalmente deducibili).

4.2.2.2 Collaborazioni con enti pubblici e privati

BancaStato promuove il nostro Cantone anche collaborando con enti pubblici e privati che favoriscono e incentivano, direttamente ma anche indirettamente, lo slancio imprenditoriale e l'innovazione sul territorio. Come noto, questo tipo di collaborazioni non sono direttamente legate all'attività bancaria in senso stretto, ma l'Istituto le ritiene importanti nell'ottica di un progressivo sviluppo di tutta la realtà economica. Tra le collaborazioni di maggior rilievo, possono essere citate quelle con l'Associazione industrie ticinesi (ATI), la Camera di commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi del Cantone Ticino (Cc-Ti) e numerose altre associazioni di categoria come la Società Svizzera Impresari Costruttori (SSIC), l'Unione svizzera del metallo (UFFT), l'Associazione Svizzera di Gestori di Patrimoni (ASG), la Società Ticinese di Relazioni Pubbliche (STRP) e molte altre. La Banca è inoltre membro dell'associazione Regio Insubrica e ha sviluppato rapporti di collaborazione con i più importanti enti preposti alla ricerca sul nostro territorio come, ad esempio, l'Istituto di ricerche economiche

(IRE). La Banca può inoltre contare sulla collaborazione della "Ostschweizerische Bürgerschafts und Treuhandgenossenschaft" (OBTG), ovvero la Cooperativa di fideiussioni di San Gallo cui fanno capo anche gli operatori economici del Ticino, e della Società di fideiussione per lo sviluppo dell'economia ticinese. Il recente rapporto di collaborazione instaurato con il Centro d'informazione e di formazione immobiliare (CIFI)³⁸ permette poi all'Istituto di pubblicare a cadenza semestrale degli indici, unici nel loro genere, relativi all'evoluzione del mercato immobiliare del nostro territorio (vedi il capitolo seguente). Analogamente, la Banca fornisce all'Ufficio di statistica del Cantone Ticino e all'IRE i dati relativi all'evoluzione dei più importanti aggregati economici del Cantone, ad esempio gli ultimi dati sul Prodotto Interno Lordo ticinese (PIL) che ottiene in seno ad un accordo di collaborazione siglato con l'istituto BAK Basel Economics. Infine è importante sottolineare che BancaStato è membro della Federazione svizzera del turismo, sostiene le attività dello Swiss Finance Institute e dell'Associazione Biopolo Ticino. Con molte delle associazioni economiche, industriali, commerciali

38. Per maggiori informazioni cfr. www.iazicifi.ch.



e artigianali citate, la collaborazione verte principalmente sull'organizzazione o lo sponsoring di conferenze e giornate informative su temi d'attualità per gli imprenditori attivi nel nostro Cantone mentre, in altri casi, l'Istituto assume un ruolo più attivo.

4.2.3. Tecnopolo

In questa edizione del Bilancio Sociale e Ambientale la Banca è lieta di annunciare l'avvio di una nuova e stretta collaborazione con una società nata nell'intento di favorire lo sviluppo economico cantonale e, in modo particolare, l'insediamento di nuove aziende ad alto tenore tecnologico sul nostro territorio: il Tecnopolo Lugano SA. Tecnopolo Lugano SA è una società il cui unico obiettivo è sostenere lo sviluppo di nuove aziende biotech e high-tech in Ticino. Le sue attività sono orientate in modo particolare verso le nuove aziende che si trovano nel secondo stadio di vita, ovvero là dove è ancora fondamentale e necessario un sostegno come pure un'assistenza ben solida. In concreto, il Tecnopolo Lugano SA si prefigge di offrire spazi alle aziende a prezzi agevolati e svariati servizi di appoggio (risorse umane, marketing, legali, ...) snellendo in questo modo l'amministrazione di ogni singola impresa a cui fornisce il proprio supporto (permettendogli in tale modo di concentrarsi maggiormente sullo sviluppo del proprio core business). L'accordo di collaborazione prevede un'importante partecipazione al capitale proprio del Tecnopolo Lugano SA e l'erogazione di un prezioso contributo annuale alla gestione corrente. Inoltre, in virtù di questo accordo, BancaStato è pure formalmente entrata nel Consiglio di amministrazione della società con un proprio rappresentante.

4.2.4. Indici immobiliari CAEX e APEX

La Banca dello Stato del Cantone Ticino desidera promuovere l'informazione nonché una maggiore trasparenza del mercato immobiliare. Per questo motivo, in collaborazione con CIFI SA e per la prima volta nel novembre 2008, pubblica semestralmente gli indici immobiliari CAEX ("CA" da case e "EX" da Index) e APEX ("AP" da appartamenti e "EX" da Index) per il Cantone Ticino sul proprio sito internet³⁹.

CIFI SA, fondata nel 1994, è una delle società di consulenza più conosciute in materia d'analisi del settore immobiliare e già da anni pubblica sul sito della Borsa svizzera SIX Swiss Exchange⁴⁰, a cadenza trimestrale, la stessa tipologia di indici per l'intero territorio nazionale.

In particolare, CAEX ed APEX rappresentano l'andamento dei prezzi delle case unifamiliari e degli appartamenti nel Cantone dall'inizio del 1998; il metodo di calcolo così come i dati che li costituiscono sono attualmente considerati i migliori per misurare fedelmente l'andamento dei mercati immobiliari. L'Istituto ricorda infine come CAEX ed APEX siano tuttora gli unici nel loro genere disponibili per il Cantone Ticino: un vanto per BancaStato che, ancora una volta, può dirsi concretamente attiva in favore dei mercati locali.

4.2.5. Fornitori

Molti fornitori di BancaStato si trovano nella Svizzera italiana in quanto l'Istituto da sempre promuove e sostiene l'economia locale. La Banca presta attenzione, nel limite delle possibilità, a che i propri fornitori effettuino le loro prestazioni nel pieno rispetto di criteri qualitativi, economici, etici, ambientali e di sicurezza.

4.3. SOSTEGNO A INIZIATIVE SOCIALI, CULTURALI E SPORTIVE

BancaStato supporta attivamente società e associazioni sportive, culturali e di beneficenza del Cantone.

4.3.1. Sport

L'Istituto sostiene numerose società, associazioni ed eventi sportivi che comprendono le principali attività agonistiche del Cantone. La sponsorizzazione all'Associazione Calcio Bellinzona, che compete nella massima categoria svizzera, e quelle alle due principali squadre cantonali di hockey sono fra le più importanti. BancaStato sostiene pure numerose iniziative legate al mondo dei giovani, come ad esempio l'Associazione Team Ticino e le sezioni giovanili dell'Hockey Club Lugano e dell'Hockey Club Ambri Piotta, che creano occasioni di incontro e di sano confronto per i nostri figli anche nella convinzione che siano rilevanti nel contrastare alcuni disagi giovanili.

BancaStato contribuisce inoltre finanziariamente al successo di altre manifestazioni sportive quali, per citarne alcune, la pedalata popolare internazionale "Gianetti Day", il meeting di atletica di Lugano, la traversata a nuoto del Lago di Lugano, il Gran premio della Città di Lugano (gara internazionale di marcia) e la tappa ticinese del Cross Country di Redde (la tappa ticinese del circuito di cross country).

39. Per maggiori informazioni cfr. www.bancastato.ch/index/relazioni_pubbliche/chi_siamo-comunicati_stampa.htm.

40. Per maggiori informazioni cfr. www.six-swiss-exchange.com/indices/other/fazi_en.html.

Tabella 12: Principali sponsorizzazioni sportive

Squadra / evento	Sport
Associazione Calcio Bellinzona	Calcio – Campionato svizzero Axpo Super League
Associazione Team Ticino	Calcio giovanile
Corsa della Speranza	Corsa popolare a sfondo benefico
Cross Country Redde	Cross country
Gianetti Day	Ciclismo
Gran premio della Città di Lugano (gara internazionale di marcia)	Marcia
Hockey Club Ambri Piotta	Hockey Campionato svizzero di NL
Hockey Club Ambri Piotta – Sezione giovanile	Hockey
Hockey Club Lugano	Hockey Campionato svizzero di NL
Hockey Club Lugano - Sezione giovanile	Hockey
Mendrisio Basket	Basket
Mendrisio d’Oro	Ciclismo
Traversata a nuoto del Lago di Lugano	Nuoto

4.3.2. Musica

Una delle manifestazioni più conosciute e apprezzate in Ticino, durante il periodo estivo, è senz’altro JazzAscona, di cui BancaStato è uno degli sponsor principali. Un altro evento musicale di particolare rilievo, sostenuto dall’Istituto, è il Concerto dell’Orchestra della Svizzera Italiana, tenutosi il 29 maggio al Palazzo dei Congressi di Lugano. Dal 2010 e per la prima volta, inoltre, BancaStato è stata sponsor ufficiale dell’Estival Jazz di Lugano.

Tabella 13: Principali sponsorizzazioni musicali

Evento	Luogo di svolgimento
100° Federazione Bandistica Ticinese	Bellinzona
3 concerti estivi dell’Orchestra della Svizzera italiana	Giubiasco, Brissago e Carona
Estival Jazz	Lugano
Jazz Cat Club	Sala del Gatto – Ascona
JazzAscona	Ascona
Lugano Festival Concerto dell’Orchestra della Svizzera italiana	Lugano
Racconti al monte, con interpreti della canzone italiana	Monte Verità – Ascona

4.3.3. Ricerca, formazione e sviluppo economico

BancaStato è particolarmente sensibile a iniziative e manifestazioni negli ambiti della ricerca e della formazione continua. L’Istituto sostiene attivamente i principali enti di formazione ticinese, in particolare l’Università della Svizzera italiana (USI), la Scuola Universitaria Professionale della Svizzera italiana (SUPSI) e il Centro di Studi Bancari di Vezia (CSB). L’Istituto sostiene inoltre le attività dello Swiss Finance Institute, dell’Associazione Biopolo Ticino e di numerosi altri enti o grosse associazioni professionali funzionali alla ricerca e quindi allo sviluppo economico del Cantone, come ad esempio l’Istituto Oncologico della Svizzera italiana (IOSI) o il Centro per la formazione degli Enti locali. È infine utile ricordare nuovamente le strette relazioni di

collaborazione intessute dalla Banca con istituti quali l'IRE e l'Ufficio di statistica del Cantone Ticino. La Banca promuove inoltre la ricerca, la formazione e lo sviluppo economico, indirettamente, supportando le attività di numerosi enti e associazioni professionali già citate al capitolo 4.2.2.2 anche se esse, pur comportando oneri per l'Istituto, non sempre sono considerate delle sponsorizzazioni nel senso stretto del termine e quindi citate in questa sede.

Tabella 14: Principali sponsorizzazioni nella ricerca, formazione e sviluppo economico

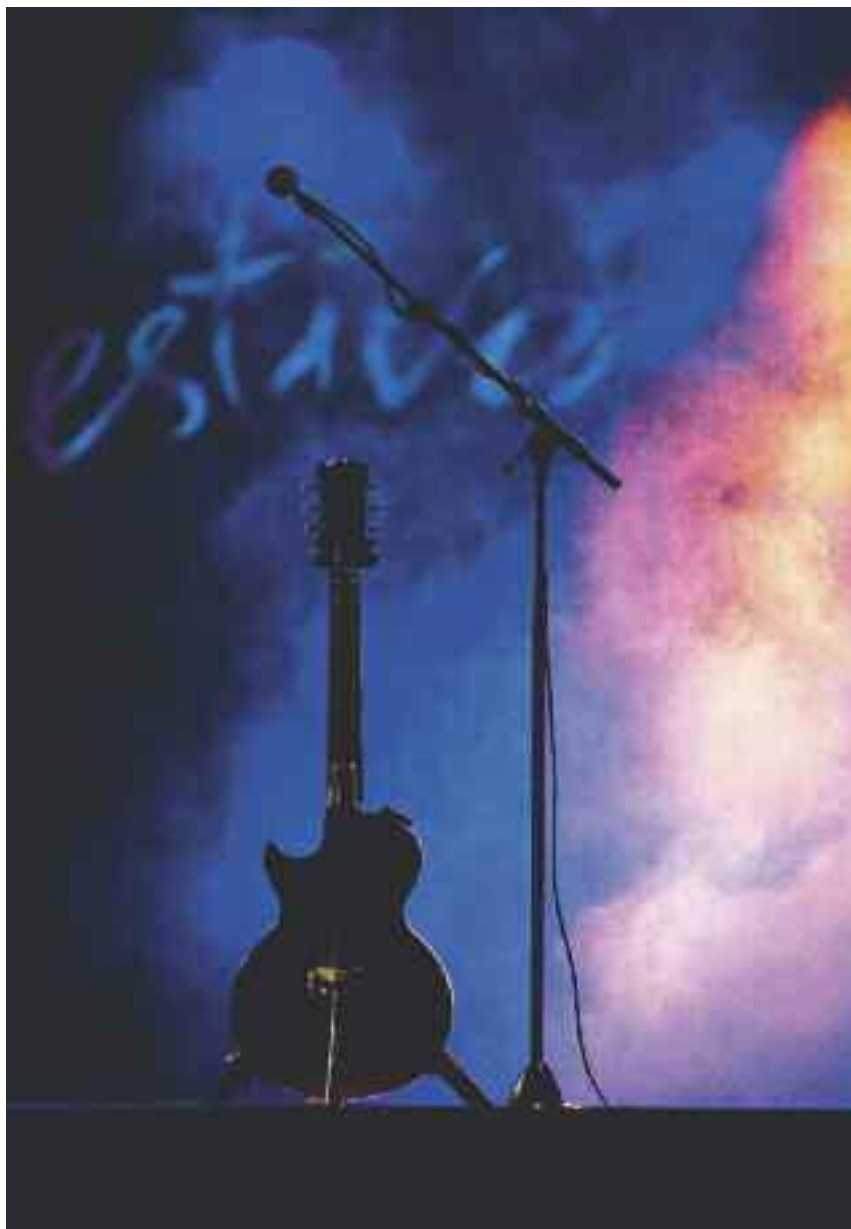
Progetto	Campo di attività
Associazione Biopolo Ticino	Biomedicina e scienze della vita
e-impresa.ch	Portale "business to business" per le aziende ticinesi
ConfronTi	Giornata di confronto e analisi su tematiche economiche
Commissione per la formazione permanente dei giuristi (CFPG)	Formazione
Istituto oncologico della Svizzera italiana (IOSI)	Formazione
Centro per la formazione degli Enti locali	Formazione
Swiss Finance Institute	Formazione e ricerca

4.3.4. Cultura e socialità

La promozione della cultura e della socialità intese come elementi fondamentali della vita aggregativa del nostro Cantone, è da sempre per BancaStato un'importante missione da portare avanti. A tale proposito l'Istituto fornisce il proprio supporto, oltre a diversi grandi progetti, anche a numerose manifestazioni minori.

Tabella 15: Principali sponsorizzazioni culturali e sociali

Progetto	Categoria culturale e luogo di svolgimento
Museo in erba di Bellinzona - Mostra per bambini	Arte pittorica per bambini Bellinzona
Mostra d'arte "Valerio Adami"	Locarno
Rassegna Homo Ridens	Teatro sociale – Bellinzona
Carnevale Rabadan	Bellinzona
Dizionario storico della Svizzera	Storia e cultura elvetica
Festival dei Festival	Cinematografia della montagna
Concerto "Camerata di Salzburg"	Teatro Chiasso
Lega ticinese contro il cancro	Lugano
Emozioni Ticino	Sostegno al turismo in Ticino
Max Museo	Chiasso



5. INDICATORI AMBIENTALI

5.1. Il contesto di riferimento

L'aumento della produttività e dei consumi è all'origine dell'impoverimento delle risorse naturali. Il raggiungimento di uno sviluppo sostenibile richiede che il miglioramento economico avvenga nel rispetto dell'ambiente e comporti un progresso tecnologico e un livello di crescita in grado di migliorare la qualità della vita.

Lo sviluppo sostenibile è diventata la parola chiave in tutte le discussioni che riguardano il nostro futuro. Il perseguimento della sostenibilità comporta non solo una riduzione dell'uso di risorse tale da preservarne il mantenimento per le generazioni future, ma anche uguale possibilità di accedervi da parte di tutti i popoli della Terra: sempre meno persone nel mondo dispongono di acqua potabile, di terreno fertile e di acque pescose. Sempre più persone sono esposte ai rischi dei mutamenti climatici, alle crisi energetiche e ai dissesti territoriali. L'inquinamento dell'aria, dell'acqua e del suolo riguardano tutti quanti noi.

Il capitale naturale della Terra si sta consumando a grande velocità ed occorre quindi cambiare rotta. È necessario agire in modo preventivo sulle regole che presidono la produzione, lo scambio, il consumo di energia e di beni del pianeta e sulla riduzione delle immissioni inquinanti. Queste azioni sono però insufficienti se non si agisce anche sul

comportamento dei soggetti pubblici e privati che nelle diverse realtà locali determinano la qualità dell'ambiente e della vita. Si tratta quindi di un'evoluzione critica che richiede attenzione e responsabilizzazione prima di tutto degli operatori economici.

5.2. Ecologia aziendale

BancaStato ha intrapreso da anni la strada della gestione sostenibile, impegnandosi a ridurre gli impatti ambientali connessi con lo svolgimento delle proprie attività, con particolare attenzione agli sprechi di risorse, all'ottimizzazione dei consumi di energia e acqua, alla gestione dei rifiuti, all'utilizzo delle materie prime e dei materiali di lavoro ricorrendo, quando possibile, a prodotti ecocompatibili.

BancaStato è pure particolarmente attenta a sviluppare relazioni commerciali con partner, aziende e fornitori sulla base di parametri etici, sociali e ambientali elevati. Per una questione di maggiore trasparenza, qui di seguito è specificato il livello qualitativo, ossia l'attendibilità dei dati, prendendo in considerazione le seguenti quattro categorie:

Molto buona	le cifre sono assolutamente attendibili poiché effettivamente rilevate.
Buona	le cifre sono attendibili poiché si basano su dati rilevati, solo parzialmente completati da approssimazioni di tipo scientifico.
Sufficiente	le cifre si basano su approssimazioni scientifiche.
Insufficiente	le cifre si basano su approssimazioni poco o per nulla scientifiche.

5.2.1. Consumo e riciclaggio della carta e dei materiali

BancaStato è attiva nel riciclaggio dei materiali (carta, pile, alluminio, PET). I materiali utilizzati nel quadro delle ristrutturazioni e di nuovi acquisti sono scelti in funzione delle certificazioni di cui dispongono. Per esempio, gli stampati sia per uso interno sia quelli destinati alla clientela sono generalmente prodotti impiegando carta certificata FSC (Forest Stewardship Council).

Nel corso del 2010 l'acquisto di carta è aumentato del 9,0%. È comunque più importante rilevare che i rifiuti cartacei sono invece diminuiti del 59,2%. A tale proposito è importante ricordare che a partire dal 2010, la Banca ha pure deciso di ridurre il numero di copie stampate del Bilancio Sociale e Ambientale e del Rapporto annuale al fine di contenere i consumi di carta: con questa decisione la maggior parte di coloro i quali ricevevano le due pubblicazioni in formato cartaceo hanno invece ricevuto un breve stampato riassuntivo con l'indicazione di recarsi sul sito Internet della Banca per consultare le versioni elettroniche complete dei due documenti. È naturalmente possibile continuare a ricevere la versione stampata, ma è necessario richiederla.

Tabella 16: Misurazione degli indicatori ambientali a livello Banca⁴¹

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Qualità dei dati
Consumo energetico									
Olio combustibile in kWh	2'933'050	3'017'183	3'054'367	2'923'335	2'369'960	2'245'213	1'961'780	2'043'310	Sufficiente
Gas industriale in kWh	340'363	427'949	357'842	402'989	804'899	773'073	803'634	846'526	Molto buona
Elettricità in kWh	5'481'608	5'404'611	5'279'753	5'457'927	5'275'447	5'144'788	5'156'229	4'878'633	Molto buona
Consumo energetico complessivo in kWh	8'755'021	8'849'743	8'691'962	8'784'251	8'450'036	8'163'074	7'921'643	7'768'469	Buona
Consumo di carta									
Acquisto di carta in kg	94'826	87'424	80'844	85'134	94'886	87'783	82'695	90'127	Molto buona
Rifiuti cartacei in kg	38'933	31'130	35'336	37'825	78'820	128'851	63'820	26'046	Molto buona
Circolazione									
Circolazione in automobile in km	–	–	199'192	196'285	215'851	194'918	201'652	244'956	Sufficiente
Circolazione in aereo in km	–	–	15'000	3'540	6'326	12'187	6'968	13'103	Buona
Circolazione complessiva in km	–	–	214'192	199'825	222'177	207'105	208'620	258'059	Buona

5.2.2. Gestione del consumo energetico

Da diversi anni sono state applicate delle misure di risparmio al fine di controllare e ridurre il consumo totale di energia. Il riscaldamento, la luce, le installazioni informatiche e d'ufficio costituiscono per la Banca il fabbisogno più importante in energia. Nel corso del 2010 il consumo di olio combustibile è però aumentato del 4,2% a fronte di una riduzione del 12,6% registrata nel 2009. L'incremento è esiguo e, soprattutto, non tale

41. I dati sul consumo di olio combustibile concernono circa il 92% della superficie interna utilizzata dalla Banca per le proprie attività (sono esclusi gli stabili in affitto e le proprietà per piani).



da inficiare il grande risparmio ottenuto l'anno precedente grazie, da una parte, alla conversione al gas degli impianti ad olio combustibile della Succursale di Chiasso e dell'Agenzia di Lugano-Molino Nuovo e, dall'altra, alla sostituzione dell'impianto di riscaldamento di Faido con uno energeticamente più efficiente. È inoltre importante sottolineare che BancaStato, dal 1990 ad oggi, si è progressivamente dotata di un sistema di gestione della domotica improntato sul controllo di ogni singolo edificio dislocato sul territorio. Ogni stabile è munito con sistemi autonomi di regolazione della temperatura, umidità e illuminazione nonché della gestione degli impianti di riscaldamento, ventilazione, climatizzazione e quant'altro: un'infrastruttura che ha permesso, negli anni, una costante riduzione del consumo energetico complessivo. A tale proposito è pure importante riportare che, dal 2010, il sistema che gestisce tutte le apparecchiature che costituiscono l'infrastruttura domotica dell'Istituto è stato ammodernato ed è ora completamente centralizzato. I risultati di tutti questi sforzi sono, come detto, evidenti in termini di consumo energetico complessivo: nel 2010 questa voce si è ancora ridotta dell'1,9%.

5.2.3. Promozione della mobilità aziendale

Migliaia di automobilisti effettuano quotidianamente un tragitto pendolare per

recarsi in azienda. Ciò significa che nelle ore di punta molti veicoli privati affluiscono in modo massiccio verso i posti di lavoro. Durante il giorno, inoltre, alcuni automobilisti utilizzano di nuovo la propria autovettura o il veicolo aziendale per effettuare spostamenti professionali per appuntamenti di lavoro, visite a clienti o ad altre unità della società. A fine giornata, tutte queste persone rientrano verso la loro abitazione generando ancora una volta un notevole flusso di traffico. Ovviamente questi spostamenti non sono privi di conseguenze e creano problemi sia alle ditte sia ai loro collaboratori e all'insieme della collettività e dell'ambiente.

A tale proposito si ricorda che la Commissione del personale si è già da tempo attivata per incentivare l'utilizzo dei mezzi pubblici siglando un accordo con le Ferrovie Federali Svizzere. L'accordo, che è stato confermato anche nel 2010, prevede che le collaboratrici e i collaboratori della Banca possano beneficiare di uno sconto alla sottoscrizione di un abbonamento Arcobaleno. A seguito dell'inatteso successo riscontrato dall'iniziativa già nel 2009, la Banca ha deciso di concedere, nel 2010, un ulteriore aumento del contributo versato. Lo sconto complessivo viene così innalzato dal 30% al 37,5%. Inoltre, pagando con i buoni REKA i collaboratori possono

incrementare tale risparmio fino al 50%. Nel corso del 2010 i collaboratori che hanno chiesto e ottenuto lo sconto sull'abbonamento Arcobaleno aziendale sono stati 94. È importante ricordare che la Commissione del personale e la Direzione generale della Banca si erano espressi favorevolmente sulla possibilità di siglare tale accordo anche considerando i risultati di un'indagine condotta dalle autorità cantonali nell'ambito del progetto "Guida alla mobilità aziendale". L'indagine aveva in effetti rilevato quanto segue⁴²:

- l'auto privata è il mezzo di trasporto principale per recarsi al lavoro (57%) seguito dal treno (14%),
- la maggior parte dei collaboratori abita in un raggio tra 0-5 km dal luogo di lavoro (42%) e i 6-15 km (23%),
- il tempo trascorso in auto per recarsi al lavoro si situa attorno ai 20 minuti,
- vi è disponibilità al cambiamento: i collaboratori sono soprattutto disposti a viaggiare con il treno o con i colleghi (car pooling) a determinate condizioni,
- gli spostamenti lavoro-lavoro avvengono di rado, fatta eccezione per le figure professionali a contatto con la clientela o per riunioni di lavoro in altre sedi,
- l'aspetto più critico e determinante per tale cambiamento è quello di riuscire a conciliare i propri orari di lavoro con i mezzi di trasporto e avere la garanzia che dividere il tragitto con i colleghi non sia un'ulteriore perdita di tempo, con il dubbio, inoltre, di come potersi organizzare in caso di spostamenti d'emergenza.

Tabella 17: Misurazione degli indicatori ambientali per collaboratore⁴³

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Qualità dei dati
Consumo energetico									
Olio combustibile in kWh/collaboratori	5'164,73	5'445,20	5'754,27	5'238,95	4'343,77	4'612,19	4'378,00	4'516,60	Sufficiente
Gas industriale in kWh/collaboratori	599,34	772,33	674,16	724,20	1'475,25	1'588,07	1'793,43	1'871,19	Molto buona
Elettricità in kWh/collaboratori	9'652,42	9'753,85	9'946,78	9'781,23	9'669,07	10'568,59	11'506,87	10'783,89	Molto buona
Consumo energetico complessivo in kWh/collaboratori	15'416,49	15'971,38	16'375,21	15'742,39	15'487,60	16'768,85	17'678,29	17'171,68	Buona
Consumo di carta									
Acquisto di carta in kg/collaboratori	166,98	157,78	152,31	152,57	173,91	180,33	184,55	199,22	Molto buona
Rifiuti cartacei in kg/collaboratori	68,56	56,18	66,57	67,79	144,46	264,69	142,42	57,57	Molto buona
Circolazione									
Circolazione in automobile in km/collaboratori	-	-	375,26	351,77	395,62	400,41	450,02	541,46	Sufficiente
Circolazione in aereo in km/collaboratori	-	-	28,26	6,34	11,59	25,03	15,55	28,96	Buona
Circolazione complessiva in km/collaboratori	-	-	403,52	358,11	407,22	425,44	465,57	570,42	Buona

42. Le informazioni risalgono al 2008, quando sono stati raccolti i dati del sondaggio.

43. Le medie sono calcolate in base al numero di collaboratori attivi a fine anno, in termini di unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno (per il 2010 le unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno erano 452,4). Vedi al riguardo le cifre riportate nella Tabella 1.

6. INDICATORI ECONOMICI

6.1. Calcolo del valore aggiunto

Il valore aggiunto di un'impresa rappresenta la ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio, individuabile come differenza tra la produzione lorda e il consumo di beni e servizi. La determinazione di questo valore assume un significato importante, poiché rappresenta il legame contabile tra il bilancio d'esercizio e il Bilancio Sociale e Ambientale. Il suo calcolo avviene, infatti, attraverso una riclassificazione delle voci del conto economico, finalizzata a evidenziare sia il processo di formazione del valore aggiunto aziendale sia la sua distribuzione. Si tratta di esprimere in quantità monetarie i rapporti tra l'impresa e il sistema sociale ed economico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni dei principali stakeholders: proprietà (Cantone), enti pubblici (imposte), risorse umane e sistema impresa (ossia la Banca stessa).

Dal Rapporto Annuale 2010, si evince che l'utile netto pubblicato della Banca è diminuito del 9,2% a 35,089 milioni di franchi. La redditività della Banca, misurata rapportando l'utile netto pubblicato ai mezzi propri disponibili⁴⁴, è pure diminuita dal 6,2% al 5,9%. Per quanto attiene all'incidenza dell'esecuzione del mandato pubblico sul risultato d'esercizio della Banca⁴⁵, è necessario rilevare che l'Istituto ha, per il momento, rinunciato a calcolare una cifra precisa, poiché la valutazione di tale incidenza è oggettivamente molto difficile da effettuare.

Le cifre mostrano che nel 2010 il valore aggiunto caratteristico lordo della Banca dello Stato del Cantone Ticino è diminuito, rispetto all'anno precedente, del 2,8%. Il valore aggiunto globale lordo è a sua volta diminuito del 2,6% mentre il valore aggiunto globale netto è diminuito del 2,0%. Secondo gli ultimi dati del BAK Basel Economics⁴⁶ (previsione ottobre 2010), nel 2010 il Prodotto Interno Lordo (PIL) del Cantone Ticino è invece aumentato, in termini nominali, del 3,0%. Se ci limitassimo a considerare unicamente queste cifre si potrebbe affermare che, nel 2010, la Banca abbia contribuito a peggiorare la situazione economica locale piuttosto che a migliorarla. In realtà vanno però fatte le seguenti precisazioni:

- Negli ultimi 5 anni il valore aggiunto reale medio del settore bancario ticinese è diminuito⁴⁷, mentre BancaStato registra valori positivi. Ciò permette di affermare che la Banca ha contribuito positivamente a frenare la diminuzione di valore aggiunto imputabile al settore bancario ticinese e che negli anni ha contribuito allo sviluppo dell'economia più di quanto, proporzionalmente, non abbia fatto il settore bancario nel suo insieme,
- Nel corso del 2010 la Banca ha avviato più progetti strategici. Tali progetti, nel breve termine, possono incidere sulla capacità dell'Istituto di aggiungere valore all'economia e di generare utili, soprattutto considerando le risorse necessarie nelle prime fasi: si tratta di risorse che vengono a mancare alle attività che, al contrario, potrebbero generare immediatamente un ritorno. Nel medio termine, ad ogni modo, tali progetti contribuiranno a migliorare l'operatività della Banca e, di riflesso, il contributo che essa riuscirà a dare in futuro in termini di valore aggiunto e sviluppo dell'economia del Cantone.

44. Return on Equity (ROE), misurato considerando quale capitale il capitale di base medio aggiustato.

45. Per più dettagli cfr. articolo 21 del Regolamento della Commissione del controllo del mandato pubblico della Banca dello Stato del Cantone Ticino all'indirizzo http://www3.ti.ch/CAN/rl/program/books/rst/htm/11_32.htm.

46. Per maggiori informazioni cfr. www.bakbasel.ch.

47. Gli importi esatti sono stati forniti dal BAK Basel Economics ma, conformemente al contratto con cui BancaStato riceve questi dati, l'Istituto non può divulgarli a terzi.



- È infine necessario tenere in debito conto che l'acquisizione di una partecipazione di controllo nella nuova Axion SWISS Bank SA ha pure inizialmente inciso sulla capacità individuale di BancaStato di aggiungere valore all'economia. A rigore di logica, sarebbe però opportuno considerare nel calcolo anche i contributi di Axion SWISS Bank SA alla crescita cantonale realizzando così una sorta di Bilancio Sociale e Ambientale di gruppo. Attualmente la Banca sta considerando la maniera più opportuna per considerare, a partire dal 2011, anche questi dati.

6.2. Ripartizione del valore aggiunto

La parte preponderante del valore aggiunto globale lordo (58,4%, 55,0% nel 2009) è assegnata alle risorse umane⁴⁸. La redistribuzione alla Banca (sistema impresa), necessaria per garantire la propria solidità, rappresenta il 10,8% del valore aggiunto. Al 31 dicembre 2010 la solidità della Banca dello Stato del Cantone Ticino, misurata in termini di *capital adequacy*⁴⁹, era del 12,5% (14,9% nel 2009). Il valore aggiunto distribuito alla proprietà è pari al 21,8% (22,9% nel 2009).

Allo scopo di relativizzare i 25,1 milioni di franchi (27,4 milioni di franchi relativi al 2009) distribuiti, sono state considerate le uscite lorde per investimenti della Sezione della promozione economica del Dipartimento delle finanze e dell'economia (DFE)

48. L'ammontare di 67,3 milioni di franchi comprende gli stipendi, le prestazioni sociali e altre spese per il personale.

49. $\text{Capital adequacy} = 8\% \cdot \text{fondi propri disponibili al 31.12.2010 (dopo la ripartizione dell'utile)} / \text{fondi propri necessari al 31.12.2010}$.

Tabella 18: Indicatori economici

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
(in migliaia di franchi)								
Proventi								
Proventi per interessi e sconti	192'189	176'549	180'354	190'331	208'982	223'447	203'490	195'541
Proventi per commissioni e altri prestazioni di servizio	32'429	30'986	30'450	31'878	34'063	33'294	30'935	31'537
Proventi per operazioni di negoziazione	7'545	8'295	7'708	8'432	8'196	7'733	10'339	8'919
Altri proventi ordinari	4'136	4'215	3'383	2'648	2'854	2'668	3'243	7'690
Totale produzione lorda	236'299	220'045	221'895	233'289	254'095	267'142	248'007	243'687
Consumi								
Oneri per interessi	-87'849	-75'897	-77'000	-82'166	-100'441	-112'229	-95'773	-91'109
Oneri per commissioni	-4'236	-4'349	-3'001	-3'056	-3'446	-3'243	-3'250	-3'600
Altri oneri ordinari	-403	-1'724	-1'124	-1'002	-340	-188	-786	-382
Spese per il materiale	-25'716	-23'318	-24'284	-26'163	-27'311	-26'891	-29'279	-32'813
Rettifiche di valore, accantonamenti e perdite	-17'487	-14'375	-12'274	-9'935	-3'209	-2'628	-676	-888
Totale dei consumi	-135'691	-119'663	-117'683	-122'322	-134'747	-145'179	-129'764	-128'792
Valore aggiunto caratteristico lordo	100'608	100'382	104'212	110'967	119'348	121'963	118'243	114'895
Ricavi straordinari (incluso lo scioglimento di riserve per rischi bancari generali)	2'472	245	12'572	1'354	3'407	338	1'648	287
Costi straordinari (inclusa l'attribuzione alle riserve bancarie generali)	-222	-102	-10'083	-2'000	-3'000	0	-1'625	0
Valore aggiunto globale lordo (al lordo dell'attribuzione alle riserve per i rischi bancari generali e del loro scioglimento)	102'858	100'525	106'701	110'321	119'755	122'301	118'266	115'182
Ammortamenti	-10'866	-10'766	-13'861	-13'710	-14'894	-14'318	-13'412	-12'464
Valore aggiunto globale netto	91'992	89'759	92'840	96'611	104'861	107'983	104'854	102'718
Spese per il personale	-71'410	-68'062	-69'101	-70'073	-71'393	-70'656	-65'893	-67'271
Utile prima delle imposte	20'582	21'697	23'739	26'538	33'468	37'327	38'961	35'447
Imposte	-481	-375	-317	-392	-317	-310	-326	-358
Utile netto pubblicato	20'101	21'322	23'422	26'146	33'151	37'017	38'635	35'089

della Repubblica e Cantone Ticino 2009⁵⁰. Nel 2009 l'ammontare di tali investimenti è stato di 23,0 milioni di franchi (12,6 milioni di franchi nel 2008)⁵¹.

Si può quindi affermare che l'utile distribuito dalla Banca nel 2010 contribuisce a coprire completamente le uscite lorde per investimenti effettuati dal Cantone, nel 2009, a favore della promozione dell'economia.

La parte del valore aggiunto globale distribuito allo Stato e agli enti pubblici tramite le imposte è dello 0,3% (0,3% nel 2009). L'Istituto, a differenza delle altre banche, è esonerato dal pagamento dell'imposta cantonale e federale, poiché la Banca è di proprietà dello Stato⁵². BancaStato è anche "esonerata dall'imposta comunale,

50. Al momento della redazione del Bilancio Sociale e Ambientale il consuntivo 2010 della Repubblica e Cantone Ticino non era disponibile.

51. Per maggiori informazioni cfr. www.ti.ch/DFE/Finanze/DATI/default.asp?anno_nome=Consuntivo2008&anno1=2007&anno2=P2008&anno3=2008.

52. Articolo 9 della Legge sulla Banca dello Stato del Cantone Ticino del 1988.

Tabella 19: Ripartizione del valore aggiunto⁵³

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
(in migliaia di franchi)								
Totale produzione lorda	236'299	220'045	221'895	233'289	254'095	267'142	248'007	243'687
Consumi	-135'691	-119'663	-117'683	-122'322	-134'747	-145'179	-129'764	-128'792
Valore aggiunto caratteristico lordo	100'608	100'382	104'212	110'967	119'348	121'963	118'243	114'895
Valore aggiunto globale lordo (al netto dell'attribuzione alle riserve per i rischi bancari generali e del loro scioglimento)	100'881	100'525	108'329	112'321	122'755	122'301	119'766	115'182
Ripartizione								
Proprietà (Cantone)								
Interesse sul capitale di dotazione	5'000	5'000	5'000	5'000	5'000	5'000	5'000	5'000
Versamento supplementare	10'067	10'882	12'282	14'098	18'768	21'345	22'424	20'059
Versamento complessivo alla proprietà	15'067	15'882	17'282	19'098	23'768	26'345	27'424	25'059
Risorse umane								
Spese del personale	71'410	68'062	69'101	70'073	71'393	70'656	65'893	67'271
Altre istituzioni pubbliche								
Imposte	481	375	317	392	317	310	326	358
Sistema impresa								
Ammortamenti	10'866	10'766	13'861	13'710	14'894	14'318	13'412	12'464
Attribuzioni alla riserva legale generale	5'034	5'440	6'140	7'048	9'383	10'672	11'211	10'030
Variazione riserve per rischi bancari generali	-1'977	0	1'628	2'000	3'000	0	1'500	0
Versamento complessivo al sistema impresa	13'923	16'206	21'629	22'758	27'277	24'990	26'123	22'494

eccezion fatta per gli immobili di sua proprietà, nei comuni ove sono situati, per un importo di sostanza pari al valore di stima ufficiale e per un reddito netto del 3% di detto valore" (art. 1 del Decreto Legge concernente il regime fiscale della Banca dello Stato del Cantone Ticino del 19 maggio 1952).⁵⁴

53. Per quanto riguarda il versamento supplementare 2010 e l'attribuzione alla riserva legale generale, si tratta della proposta formulata al Consiglio di Stato del Cantone Ticino da parte del Consiglio d'amministrazione di BancaStato in ottemperanza all'articolo 40 della Legge sulla Banca dello Stato del Cantone Ticino. Il testo è consultabile sul sito Internet www.bancastato.ch/documenti/chisiamo/PUBLIC-legge_d'istituzione.pdf.

54. Il Decreto è in vigore dal 1. gennaio 2003.

7. IL BILANCIO SOCIALE E AMBIENTALE IN UNA PROSPETTIVA COMPARATIVA

BancaStato pubblica il suo Bilancio Sociale e Ambientale in allegato al proprio Rapporto annuale. Anche quest'anno abbiamo ritenuto opportuno presentare alcuni dati relativi ad altre Banche Cantionali per poter effettuare, a titolo indicativo, un'analisi comparativa.

Gli indicatori raccolti sono diversi, per lo più concentrati su aspetti ecologici e sociali.

Come detto, tali informazioni devono però essere considerate a livello indicativo e non aggregato per diversi motivi. Innanzitutto bisogna rilevare che:

- non tutte le banche cantionali pubblicano un Bilancio Sociale e Ambientale,
- non tutte le informazioni sono reperibili perché non pubblicate,
- determinati indicatori vengono comunque riportati nei rispettivi rapporti annuali,
- l'eterogeneità dei dati e il metodo di calcolo permettono un'analisi ridotta.

Tabella 20: Confronto indicatori Bilancio Sociale e Ambientale BancaStato con altre banche cantionali^{55,56}

Indicatore	BancaStato 2006	BancaStato 2007	BancaStato 2008	BancaStato 2009	BancaStato 2010	LUKB 2009	ZKB 2009	BLKB 2009	BCV 2009	BCGE 2009	TKB 2009
% rotazione del personale	6,7	5,3	9,4	3,7	1,2	3,5*	4,8	4,8	9,3	-	4,7
% donne dir, generale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
% donne membri di direzione	6,5	2,0	2,0	1,8	3,3	-	7,6	-	6,0	14,0*	3,9
% donne membri dei quadri	15,9	17,7	18,8	18,8	19,0	19,8*	29,7	-	20,0	33,0*	14,2
% donne sul totale	35,3	35,7	35,6	35,8	37,6	47,6	40,1	45,6	42,0	47,0*	47,0
Consumo di energia elettrica Kwh/collaboratore	9'781,2	9'669,1	10'568,6	11'506,9	10'783,9	5'433,0*	10'700,0	11'449,7	-	-	4'826,8
Consumo di olio combustibile per collaboratore	5'239,0	4'343,8	4'612,2	4'378,0	4'516,6	3'780,0*	-	-	-	-	5'524,1
Consumo di carta Kg/collaboratore	152,6	174,0	180,3	184,6	199,2	232,0*	224,0	244,0	-	-	-
Circolazione complessiva km/collaboratore	358,1	407,2	425,4	465,6	570,4	421,0*	897,0	1'245,0	-	-	-
Rifiuti kg/collaboratore	67,8	144,5	264,7	142,4	57,6	219,0*	309,0	228,0	-	-	-
Effettivi	558,0	545,6	486,8	448,1	452,4	1'000,6	4'775,0	620,0	1'939,0	838,0	664,0
Personale in formazione	31,0	28,0	14,0	19,0	20,0	77,0*	339,0	-	88,0	32,0*	68,0

55. Per quel che concerne gli indici di BancaStato calcolati in base al personale è opportuno rilevare che, se non è specificato altrimenti, si intende il numero di collaboratrici e collaboratori attivi a fine anno, in termini di unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno. Il tasso di rotazione del personale è invece calcolato come numero di uscite (partenze volontarie + outsourcing) indipendentemente dalle percentuali d'impiego/media annuale degli effettivi indipendentemente dalle percentuali d'impiego e non considerando gli apprendisti. Le percentuali di rappresentanza del sesso femminile nella Banca sono pure calcolate indipendentemente dalle percentuali di impiego così come il personale in formazione.

56. I dati contraddistinti da un asterisco sono relativi al 2008.

La tabella numero 20 permette di relativizzare e contestualizzare alcuni dati contenuti nel nostro Bilancio Sociale e Ambientale e di inserirli in un quadro più ampio. Inoltre per poter mantenere uno sguardo sull'evoluzione nel tempo delle attività di BancaStato nell'ambito sociale e ambientale, sono state riportate tutte le informazioni disponibili a partire dal 2006.

Per quanto riguarda gli indicatori sociali, notiamo che BancaStato nel 2010 ha ancora una volta più che dimezzato il suo tasso di rotazione del personale che ha raggiunto l'1,2%. Si tratta sicuramente di uno degli indicatori che indicano come il personale sia soddisfatto della situazione lavorativa in seno alla Banca. Gli effettivi sono diminuiti passando dalle 545,6 unità di personale del 2007 alle 452,4 del 2010⁵⁷.

Se consideriamo la percentuale di donne sul totale degli effettivi presenti nelle varie banche cantonali, osserviamo che tale percentuale si attesta tra il 40,1% e il 47,6%; le banche cantonali di Ginevra (47%) e di Lucerna (47,6%) contano al loro interno una buona rappresentanza di donne, sia a livello di quadri che di direzione. BancaStato ha però incrementato la rappresentanza femminile all'incirca del 2% nel corso dell'ultimo anno e, gradualmente, è confidente di riuscire ad allinearsi alle percentuali delle altre banche prese in esame; incrementare questa percentuale è sicuramente possibile e i mezzi a disposizione non mancano, è però importante rilevare che le politiche del personale si ripercuotono sulla struttura stessa del personale con ritardi temporali che vanno oltre l'orizzonte temporale di qualche anno.

Il 2010 è inoltre stato un anno positivo per quanto riguarda il personale in formazione: si è infatti passati dai 19 giovani in formazione nel 2009 ai 20 del 2010.

Tale incremento conferma quello registrato l'anno precedente e rappresenta quindi un segno tangibile dell'impegno che la Banca profonde per il personale in formazione.

In un momento particolare in cui la disoccupazione giovanile preoccupa, l'aumento del personale in formazione da parte di BancaStato va senz'altro visto come un serio impegno conforme al mandato pubblico.

Il paragone con gli altri istituti cantonali per quanto attiene gli indicatori di tipo ambientale è poco significativo perché, da una parte, troppe poche banche hanno pubblicato tali dati e, dall'altra, le unità di misura e i criteri di rilevamento non sempre sono paragonabili o noti con precisione.

57. Le cifre sono rappresentate in termini di unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno (UP).