

2013

BILANCIO SOCIALE E AMBIENTALE

 **BancaStato**

BANCA DELLO STATO DEL CANTONE TICINO



.....

Il Bilancio Sociale e Ambientale completa le informazioni di natura essenzialmente contabile contenute nel rapporto annuale sui conti della Banca, permettendo così di conoscere meglio le attività dell'Istituto. Tale bilancio fornisce in particolare informazioni inerenti al mandato pubblico attribuito all'Istituto.

.....

p. 4



Introduzione	4
1. BancaStato in breve	5
2. Metodologia e qualità dei dati	6
2.1 Riferimenti metodologici	6
2.2 Qualità dei dati	6
3. Premessa	7
4. Indicatori sociali	8
4.1 Organizzazione e collaboratori	8
4.1.1 La formazione: un impegno costante per BancaStato!	13
4.1.2 Condizioni di favore per le collaboratrici e i collaboratori	19
4.1.3 Salute e sicurezza	19
4.2 Clienti e partner commerciali	20
4.2.1 Clientela privata	27
4.2.2 Clientela aziendale	32
4.2.3 Collaborazione con enti pubblici e privati	33
4.2.4 Indici immobiliari CAEX e APEX	34
4.2.5 Fornitori	34
4.3 Sostegno a iniziative sociali, culturali e sportive	34
4.3.1 Sport	34
4.3.2 Musica	35
4.3.3 Ricerca, formazione e sviluppo economico	35
4.3.4 Cultura e socialità	36
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	38
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	44
7. Il Bilancio Sociale e Ambientale in una prospettiva comparativa	46

Introduzione

Care lettrici
Cari lettori

Il Bilancio Sociale e Ambientale completa le informazioni di natura essenzialmente contabile contenute nel rapporto annuale sui conti della Banca, permettendo così di conoscere meglio le attività dell'Istituto.

Tale bilancio fornisce in particolare informazioni inerenti al mandato pubblico attribuito all'Istituto. L'articolo 3 della Legge sulla Banca dello Stato del Cantone Ticino statuisce che lo scopo della Banca consiste nel perseguire tale mandato, definito in modo generico come l'insieme delle attività volte a favorire lo sviluppo economico del Cantone e a offrire ai ticinesi l'opportunità di investire i loro risparmi in maniera sicura e redditizia. Il mandato pubblico non contempla però unicamente una dimensione "economica", ma anche altre due dimensioni: quella "sociale" e quella "ambientale".

Per percepire meglio la dimensione "economica" del mandato pubblico è opportuno risalire alle ragioni della creazione di BancaStato. E per fare ciò è interessante citare un passaggio di un articolo apparso sul Corriere del Ticino il 20 gennaio 1914, dal titolo "Chiude la banca cantonale": "Già nel pomeriggio di ieri a Bellinzona circolava insistente la voce che la banca cantonale avesse chiuso i battenti. (...) La notizia (...) provocò, è superfluo dirlo, un'impressione profonda, penosa (...). Un'altra grave sciagura è dunque piombata sul nostro Paese". Il fallimento della Banca Cantonale Ticinese – che era una società anonima in cui il Cantone deteneva una quota azionaria minoritaria – fu un duro colpo per il nostro Cantone e i suoi risparmiatori. Proprio sulle ceneri dell'istituto, il Cantone decise di creare l'attuale Banca dello Stato del Cantone Ticino, diventandone l'unico proprietario e regolandone l'attività con una legge specifica. In questa legge viene specificato che l'attività della Banca si basa, appunto, su un chiaro mandato pubblico e che i clienti godono dell'importante garanzia dello Stato. A distanza di quasi cento anni, BancaStato svolge un ruolo cardine nell'economia ticinese. Per quanto attiene più specificatamente al 2013, BancaStato è riuscita a incrementare i crediti concessi e gli impegni nei confronti della clientela. Queste crescite sono degli indicatori significativi, in quanto la prima segnala il contributo della Banca al finanziamento dell'economia produttiva, mentre la seconda sta a significare che essa offre dei prodotti di risparmio interessanti e sicuri, anche grazie alla garanzia dello Stato.

L'aumento dell'utile lordo, di quello netto e del versamento al Cantone sono anche importanti. Per la prima volta nella sua storia, BancaStato ha infatti versato oltre 29 milioni di franchi al suo unico "azionista", garantendo così al Cantone una fonte d'entrata interessante e preziosa.

Le altre due dimensioni del mandato pubblico, quella "sociale" e quella "ambientale", sono scaturite da un'analisi sulla sua interpretazione effettuata dalla Banca agli inizi del nuovo millennio, sintetizzata in uno specifico documento, denominato "Obiettivi sul mandato pubblico". In questo documento, il Consiglio di amministrazione della Banca ha chiarito che il mandato pubblico contempla anche l'impegno dell'Istituto ad assumere un comportamento responsabile dal punto di vista sociale e ambientale.

Per quel che riguarda la valutazione della dimensione più "sociale" del mandato, è opportuno rilevare che nel 2013 BancaStato ha continuato a sostenere numerose società, associazioni ed eventi sportivi. L'Istituto ha contribuito a finanziare molteplici iniziative legate al mondo dei giovani, come ad esempio l'Associazione Team Ticino, la Federazione ticinese di calcio e i movimenti giovanili delle due principali squadre di disco su ghiaccio. L'Istituto ha inoltre sostenuto numerose altre manifestazioni musicali e sportive quali, per citarne alcune, la pedalata popolare internazionale "Gianetti Day", la traversata a nuoto del Lago di Lugano e il Lugano Trophy. La Banca aiuta anche numerose società a carattere culturale e sociale che hanno una valenza locale e sostiene le attività dello Swiss Finance Institute, dell'Istituto ricerche economiche dell'Università della Svizzera italiana o dell'Ufficio di statistica dell'amministrazione cantonale.

Quelli appena citati sono solo alcuni esempi delle "attenzioni" che BancaStato rivolge ogni giorno al Ticino e a chi lo abita, persona fisica o giuridica che sia. La Banca si impegna a sostenere in maniera trasversale la cultura, lo sport e le tante attività promosse nel Cantone, per contribuire a creare un valore aggiunto tanto insondabile dal punto di vista economico quanto prezioso dal punto di vista umano, sociale e intellettuale.

Per quel che concerne la dimensione "ambientale" del mandato pubblico, è opportuno rilevare che l'Istituto misura e cerca di contenere gli impatti ambientali generati dalla propria attività, applica disposizioni e risanamenti strutturali volti a ridurre i consumi di energia e di carta, propone crediti ipotecari a condizioni di favore per costruzioni che rispettano i criteri MINERGIE, offre, tramite la società delle banche cantonali Swisscanto, la possibilità di investire i propri risparmi in fondi d'investimento sostenibili.

Per facilitare la valutazione del "grado d'adempimento" del mandato pubblico, il Consiglio di amministrazione ha definito, nel sopracitato documento, criteri di valutazione e obiettivi da raggiungere per ognuno di essi. Il Bilancio Sociale e Ambientale, pubblicato annualmente dalla Banca, fornisce anche le indicazioni relative agli scostamenti tra quanto effettivamente realizzato dalla Banca e gli obiettivi.

Per verificare le attività della Banca nell'ottica del mandato pubblico, il Gran Consiglio ha istituito una Commissione apposita chiamata ad esprimersi sul suo grado di raggiungimento, la quale si basa principalmente appunto sulle informazioni contenute nel Bilancio Sociale e Ambientale. I rapporti della Commissione di controllo del mandato pubblico sono annessi a quelli relativi ai conti annuali elaborati dalla Commissione di gestione e finanza e sono ottenibili dal sito Internet del Cantone.

Spero dunque che il Bilancio Sociale e Ambientale possa aiutarvi a conoscere meglio le molteplici attività e i campi in cui è attiva *la vostra Banca*.

Buona lettura!

B. Bulla

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. Sono trascorsi quasi cento anni 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. Al 31 dicembre 2013 l'Istituto poteva e può ancora offrire, grazie ai suoi 484 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. La Banca dispone inoltre di un'ampia rete di servizi di banca elettronica e di postazioni bancomat dislocati capillarmente nel Cantone.

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 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 Svizzere (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 Swisscanto. 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. Nel corso del 2013 ha ottenuto la totalità di tale controllo.

L'importanza di BancaStato per l'economia ticinese è testimoniata dalla costante progressione della cifra di bilancio che al 31 dicembre 2013 si attestava a 10,7 miliardi di franchi. La somma dei crediti ipotecari ammontava a oltre 6,9 miliardi di franchi, mentre gli altri crediti erogati agli enti pubblici, alle aziende e ai privati si attestavano a 1,8 miliardi di franchi.

2. Metodologia e qualità dei dati

2.1 Riferimenti metodologici

L'ottava 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)¹, gli "Environmental Performance Indicators" (EPI-Finance) e gli indicatori elaborati dal "Verein für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten E. V." (VfU-Kennzahlen)². In questo contesto, gli indicatori SPI rappresentano il supplemento relativo al settore finanziario alle linee guida elaborate dalla "Global Reporting Initiative" (GRI-Guidelines).

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.

¹ Per maggiori informazioni cfr. www.e2mc.com/images/stories/e2_bilder/downloads/SPI_Finance_2002.pdf

² Per maggiori informazioni cfr. <http://www.vfu.de/default.asp?Menue=29>

3. Premessa

La Legge³ 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 tre obiettivi generali del mandato pubblico sono:

1. 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.

2. Responsabilità sociale

La Banca dello Stato del Cantone Ticino si impegna ad assumere un comportamento socialmente responsabile.

3. 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, e nel corso del 2013 ha esercitato un'opzione di acquisto ottenendo la totalità del controllo di Axion SWISS Bank SA. Per informazioni supplementari relativi al gruppo si rimanda al Rapporto annuale 2013. Il Bilancio sociale ambientale 2013 è riferito solo alla casa madre.

³ Per maggiori informazioni cfr. <http://www3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/pdf/idLegge/1014>

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 della Banca, che si rivela ampiamente diffuso nell'assetto organizzativo e costituisce 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 484⁴ collaboratori e collaboratrici di BancaStato a perseguire, anche nel loro agire quotidiano e indipendentemente dall'area d'affari di appartenenza, gli obiettivi che caratterizzano la natura stessa dell'Istituto, ovvero: assicurare un contributo concreto allo sviluppo economico del Cantone Ticino e assumere un comportamento responsabile sia dal punto di vista sociale sia da quello 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 intrapreso un importante progetto che le permetterà di dotarsi di un nuovo sistema informatico, vale a dire B-Source Master. Il progetto "Zenit", questo il nome, consentirà alla Banca di affrontare le future sfide con gli strumenti giusti, organizzando la sua struttura secondo nuovi processi di lavoro, più snelli, che tale sistema informatico comporterà (si veda in seguito). Proprio per perseguire tale obiettivo, il 2013 si è contraddistinto per l'importante impegno profuso da tutte le collaboratrici e i collaboratori di BancaStato. Impegno dimostrato quindi non solo dall'ottantina di "addetti ai lavori", ma anche dal resto del personale, attivo nell'ambito del ricco programma formativo e nelle attività di test: il tutto con lo scopo di ridurre al minimo i possibili disagi dovuti al cambiamento.

Nel corso del 2013 sono parallelamente continuati i progetti iniziati nel 2010, tracciati dalla strategia aziendale 2010 - 2014 denominata Focus 2014. Strategia voluta per confermare ulteriormente la volontà di intraprendere un percorso atto a migliorare gradualmente l'efficienza e la redditività nel pieno rispetto del mandato pubblico e dei valori aziendali (conoscenza del cliente, competenza, qualità dei prodotti e servizi nonché velocità decisionale).

A tale proposito, durante il 2013 BancaStato ha messo ancora a disposizione percorsi formativi di qualità che rientrano in quanto previsto dal progetto "Efficienza della vendita", varato nel 2010 e rivolto al personale dell'Area Retail e Aziendale. Nel corso del 2013 si è affinato quanto svolto nel 2012: la formazione si è orientata verso gruppi distinti di persone o addirittura singoli collaboratori o collaboratrici, proprio per poter integrare le loro conoscenze e considerare le loro necessità con la massima efficacia possibile. Parallelamente, è proseguita anche la formazione "Eccellenza della vendita", dedicata a collaboratrici e collaboratori attivi nell'Area Mercati e Private Banking: anche in questo caso con eventi formativi personalizzati per gruppi ristretti o per singoli individui.

Il tutto è avvenuto alla luce degli egregi risultati ottenuti nel 2012 dal sondaggio CASH, promosso dall'omonima rivista, dall'Unione Svizzera degli imprenditori, dalla Società specializzata nelle inchieste di mercato GfK SA e dalla Società svizzera per la gestione del personale. Il sondaggio – a cui BancaStato ha partecipato per la seconda volta – ha permesso di capire su quali aspetti chinarsi per consentire il processo di continuo miglioramento ricercato dalla Banca (si veda in seguito).

È un aspetto, questo, che ben testimonia l'importanza del concetto di responsabilità sociale all'interno della struttura organizzativa della Banca. Responsabilità sociale è un principio

⁴ La cifra non tiene conto delle percentuali di impiego né dei collaboratori esterni.



che per BancaStato continua naturalmente ad essere anche legato all'impegno profuso nella formazione dei giovani ticinesi: a fine 2013 erano 24 i giovani in tal senso che seguivano prevalentemente l'apprendistato o il percorso allrounder.

Percorsi che ben rilevano l'appartenenza dei collaboratori in questione alla fascia di età più giovane e dunque più delicata per quanto riguarda l'inserimento nel contesto lavorativo. Sempre in merito al personale, va ricordato come la Banca abbia allestito nel corso del 2012 il "Codice di condotta", che mira a chiarire determinati aspetti deontologici e procedurali proprio per fornire risposte chiare su eventuali dubbi che l'attività bancaria può potenzialmente generare. Il codice è stato consegnato a ogni collaboratrice e collaboratore della Banca ed è stato pubblicato in un pratico formato A6 proprio per favorire la conservazione e dunque la consultazione da parte del personale.

Progetto Zenit

A settembre 2012, alla sede di B-Source di Bioggio, è stato formalmente dato il via al progetto Zenit. Ecco, innanzitutto, gli obiettivi ricercati dall'importante cantiere che permetterà a BancaStato di effettuare la migrazione su un nuovo sistema informatico – vale a dire il B-Source Master, basato su Avaloq – con una struttura organizzativa più snella:

- correggere marcatamente l'indice di efficienza operativa Cost/Income (costi di esercizio/ricavi netti) entro 3/4 anni, in particolare riducendo i costi, al fine di incrementare la redditività;
- implementare dei nuovi processi e delle nuove regole (semplificati/e rispetto agli/alle attuali), una struttura organizzativa più snella, come pure aumentare il grado di automazione al fine di migliorare l'efficienza interna;
- avvicinare BancaStato ai modelli di funzionamento delle altre Banche della piazza e delle Banche Cantionali dotate della stessa soluzione informatica, al fine di beneficiare e condividere gli sviluppi relativi a tale piattaforma (effetto "Community").

Il sistema B-Source Master è stato scelto tramite un'analisi comparativa con le altre banche svizzere delle dimensioni di BancaStato, il che ha portato a restringere il campo su due sole soluzioni, vale a dire quelle nel frattempo adottate da quasi tutte le banche cantionali. Un'analisi più specifica e focalizzata sull'architettura delle piattaforme informatiche prese in conto ha poi portato alla collaborazione con B-Source. La scelta è stata effettuata alla luce dei seguenti criteri:

- BancaStato doveva assicurarsi di avvalersi di un sistema che potesse fornire un buon supporto alla strategia d'affari dell'Istituto;
- la Banca ricercava poi una piattaforma che racchiudesse anche un potenziale di razionalizzazione, permettendole al contempo di standardizzare i processi di lavoro;
- nella scelta sono stati presi in conto gli investimenti e i costi ricorrenti futuri, così come la capacità di evolvere;
- ha certamente influito anche la valutazione sulla bontà e l'ottima reputazione dell'azienda fornitrice;
- grazie alla nuova soluzione informatica, dal 2015 ci si attende dunque minori costi, processi di lavoro più snelli, maggiore efficienza, ma anche un supporto di qualità da parte del fornitore nell'ambito di futuri sviluppi.

Un progetto di tale portata ha implicato un grande impegno da parte di tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori. In vista del primo aprile 2014 – data della messa in produzione della nuova piattaforma informatica – i lavori hanno coinvolto sino a metà 2013 circa un'ottantina di persone. Il progetto si è poi esteso "a macchia d'olio", coinvolgendo tutto il personale con l'ampio ventaglio di attività formative e con le specifiche sessioni di test sul "prototipo" dell'applicativo.

Il cliente godrà dei vantaggi in maniera indiretta, beneficiando della maggiore efficienza che vi sarà in BancaStato e delle molteplici possibilità che saranno messe a disposizione del consulente proprio da B-Source Master.

I cambiamenti più "diretti", invece, riguarderanno il nuovo sistema di Internet Banking, che offrirà maggiori servizi, come la possibilità di effettuare operazioni standard di borsa, e che sarà particolarmente adatto all'utilizzo su smartphone e tablet, adattando così l'offerta alle ormai attuali abitudini tecnologiche dei ticinesi.

Strategia Focus 2014

Pur se lanciata nei primi mesi del 2010 è importante ricordare i contenuti della strategia 2010 - 2014 denominata *Focus 2014*. Tale strategia consiste in un piano unico che integra i principali traguardi, le politiche e le azioni che la Banca ritiene opportuno mettere in atto per raggiungere gli obiettivi di medio e lungo termine. L'elaborazione di *Focus 2014* 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 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.

- 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) acquisendone della nuova;
- 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);

Al fine di raggiungere gli obiettivi appena citati, la Banca ha avviato già nel 2010 sei progetti strategici:

- progetto "Efficienza della vendita";
- progetto "Sviluppo Private Banking";
- progetto "Efficienza dei processi di lavoro";
- progetto "Nuova soluzione informatica", che appunto si è cristallizzato nel progetto Zenit;
- progetto "Contabilità analitica";
- progetto "Risk Adjusted Price (RAP)".

Il gruppo BancaStato

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), poi ribattezzata Axion SWISS Bank SA.

Tale istituto, orientato all'amministrazione dei patrimoni, occupava al 31 dicembre 2013 27 collaboratori⁵ (tra cui 9 donne). Nel corso del 2013 BancaStato ha esercitato un'opzione di acquisto che le ha consentito di controllare integralmente Axion SWISS Bank SA. Quest'ultima, pur essendo controllata da BancaStato, è tuttora un'entità giuridica autonoma. Anche questa acquisizione è da leggere in rapporto agli obiettivi delineati da Focus 2014.

Risultati incoraggianti dal sondaggio CASH

Nonostante il presente documento si riferisca al 2013, vale senza dubbio la pena di ricordare che a giugno 2012 le collaboratrici e i collaboratori di BancaStato sono stati chiamati a rispondere al sondaggio CASH, promosso dall'omonima rivista, dall'Unione Svizzera degli imprenditori, dalla Società specializzata nelle inchieste di mercato GfK SA e dalla Società svizzera per la gestione del personale. Esattamente come nel caso del 2010, quando BancaStato ha aderito la prima volta a tale iniziativa, lo scopo del sondaggio era di misurare la soddisfazione e la dedizione del personale: ebbene, i risultati ottenuti sono stati egregi.

⁵ La cifra non tiene conto delle percentuali di impiego.

Il sondaggio è stato costruito su un modello elaborato dalla "European Foundation for Quality Management". Tale modello non solo permette la misurazione della soddisfazione e della dedizione, ma fornisce anche indicazioni sui fattori che influenzano il loro valore. Infatti, il modello calcola le correlazioni tra soddisfazione e dedizione (variabili "dipendenti") e altre variabili ("indipendenti") quali la "struttura e i processi aziendali", "la cultura aziendale", "la conduzione", "gli incentivi" nonché la "formazione e l'utilizzo delle conoscenze". Con questa impostazione si riesce perciò a ottenere anche indicazioni su quali di queste variabili influenzano maggiormente soddisfazione e dedizione.

Il modello permette quindi di definire le priorità d'intervento. Al sondaggio hanno partecipato 96 imprese attive in Svizzera (fra cui quattro banche) per un totale di 22'564 collaboratori.

Il tasso di partecipazione di BancaStato è migliorato per rapporto al 2010, rivelandosi molto buono (79%) e superando il tasso di partecipazione medio (68%).

In generale, la Banca ha raggiunto gli obiettivi posti a seguito del risultato del sondaggio nel 2010, ossia quelli di migliorare la soddisfazione e la dedizione delle collaboratrici e dei collaboratori.

In termini generali la soddisfazione è aumentata da una media di 71 a 72 (su 100). La "soddisfazione autentica" (collaboratrici e collaboratori "soddisfatti" e "poco rassegnati") è dal canto suo migliorata dal 70% all'81% (ed è leggermente superiore alla media del campione). L'"insoddisfazione radicata" (collaboratrici e collaboratori "insoddisfatti" e "rassegnati") è scesa dal 9% al 4%.

I risultati e le analisi del sondaggio sono stati discussi all'interno delle varie Aree. I responsabili di queste ultime e dei segmenti di affari hanno ricevuto il compito di elaborare misure da adottare nel medio termine per migliorare gradualmente la soddisfazione e la dedizione delle collaboratrici e dei collaboratori.

Le promozioni

Il 2013, come spiegato nel sottocapitolo dedicato al "Progetto Zenit", è stato un anno di transizione per BancaStato, che appunto nel corso del 2014 si doterà di una nuova piattaforma informatica, di nuove regole e processi e una nuova struttura.

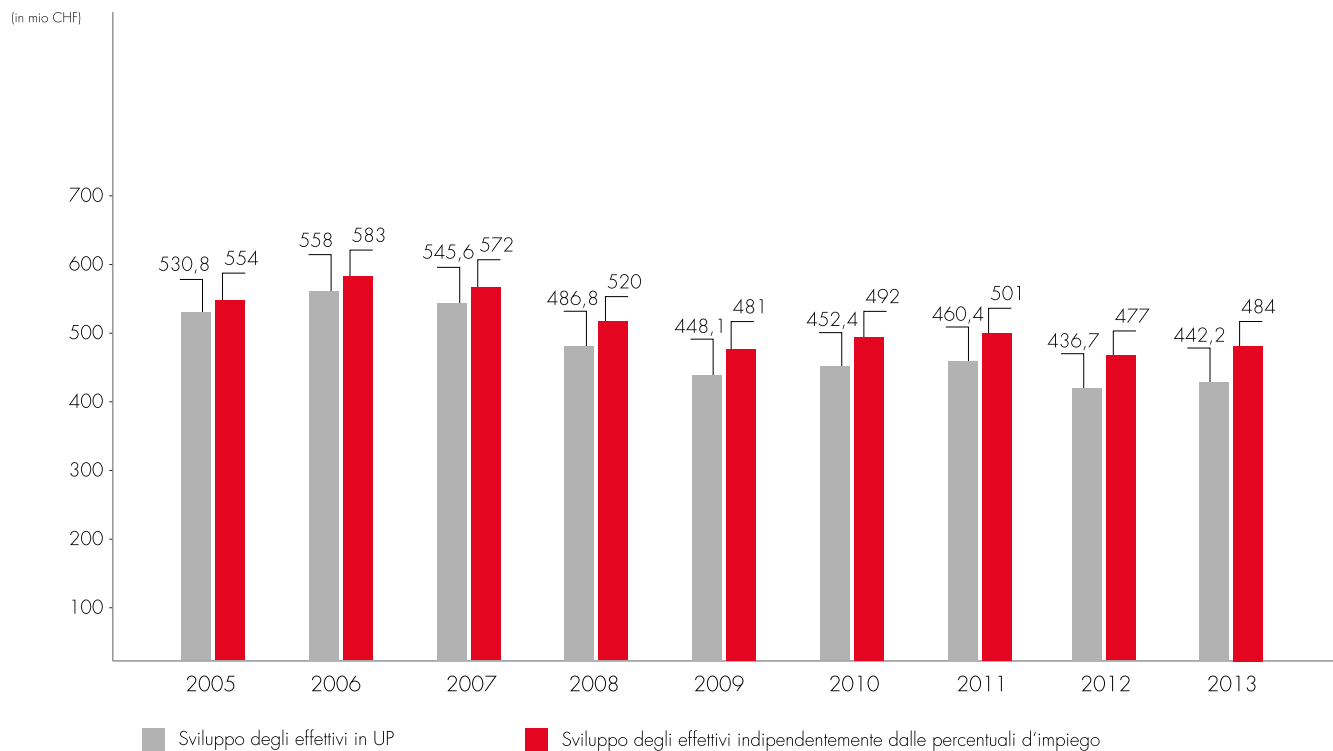
Per questo motivo la Direzione generale ha deciso di non procedere ad alcuna promozione, rimandando le misure in tal senso al 2014, quando cioè queste potranno essere coerenti con la nuova struttura organizzativa.

■ **Tabella 1: EVOLUZIONE DEGLI EFFETTIVI⁶**

Anno	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 %
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%
2011	460.4	1.80%	501	1.80%
2012	436.7	-0.05%	477	-0.05%
2013	442.2	1.3%	484	1.4%

⁶ Si noti che il numero degli effettivi non include il lavoro interinale. Al 31 dicembre 2013, collaboratori esterni compresi, l'Istituto contava 486 persone, rispettivamente 444.25 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).

Grafico 1: SVILUPPO DEGLI EFFETTIVI



■ Tabella 2: EFFETTIVI PER REGIONE DI LAVORO⁷

Regione	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Bellinzona	430.00	376.30	336.60	346.40	296.20	280.00	288.15
Chiasso	22.30	20.80	19.80	19.80	26.80	25.20	26.50
Locarno	35.00	33.10	33.90	28.00	36.20	34.20	36.20
Lugano	58.30	56.60	57.80	58.20	101.20	97.30	91.40
Totale	545.60	486.80	448.10	452.40	460.40	436.70	442.25

⁷ Le cifre sono rappresentate in termini di unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno (UP).

4.1.1 La formazione: un impegno costante per BancaStato!

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. Ebbene, il 2013 è stato un anno in cui BancaStato ha decisamente investito nella formazione del suo capitale più prezioso: le sue collaboratrici e i suoi collaboratori.

Ma a chi sono destinati e come sono strutturati i percorsi formativi di cui parliamo?

Come si suol dire: "largo ai giovani". Iniziamo dunque a parlare di loro. Coloro 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 che dei collaboratori.

Apprendisti

Sull'arco di tre anni di tirocinio, gli apprendisti sono formati a rotazione nei vari settori 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 ognuno di essi 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 Professionale⁸ e alla relativa Ordinanza⁹ 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 Banking¹⁰) 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 stage al fine di poter conseguire la maturità professionale.

Allrounder

L'Istituto permette ai giovani, in possesso della maturità 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 nei diversi ambiti.

Universitari

BancaStato offre la possibilità a neo laureati o diplomati SUPSI 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.

⁸ Per maggiori informazioni cfr. www.admin.ch/ch/i/rs/412_10/index.html

⁹ Per maggiori informazioni cfr. www.admin.ch/ch/i/as/2003/5047.pdf

¹⁰ 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".

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

Come si evince dalla tabella 4, il numero complessivo di ore di formazione ha raggiunto quota 41'278,5, contro le 24'703 ore del 2012. Tale aumento è la dimostrazione di quanto BancaStato abbia puntato sulla formazione come mezzo per affrontare il cambiamento di struttura informatica e procedurale nel migliore e più efficace modo possibile. Infatti, il 46% delle ore complessive (18'967 ore) sono da ricollegare al "Progetto Zenit". Va sottolineato che una quota sensibile della formazione in tal senso è stata erogata al personale direttamente da altre collaboratrici e collaboratori, appositamente formate e formati in tal senso. Il ricco calendario formativo è stato profilato a seconda delle esigenze e delle mansioni degli utenti, il tutto con il preciso scopo di poter consentire un'abituale operatività al personale nel più breve lasso di tempo possibile, così da garantire un'ininterrotta fornitura di un servizio di qualità alla clientela.

■ **Tabella 3: IL PERSONALE IN FORMAZIONE¹¹**

Personale in formazione	2006	2007	2008	2009	2011	2012		2013	
						Uomini	Donne	Uomini	Donne
Apprendisti	11	10	11	12	12	7	5	7	5
Allrounder	5	5	2	2	4	3	1	3	1
Maturità professionale	7	5	0	1	0	0	0	3	1
Stagisti	2	1	0	0	5	1	1	0 ¹²	0 ¹²
Formazione post-universitaria	6	7	1	4	4	0	1	3	1
Totale	31	28	14	19	25	11	8	16	8

■ **Tabella 4: CORSI DI FORMAZIONE SEGUITI DAI COLLABORATORI¹³**

Tipo formazione	2009	2010	2011	2012	2013
Formazione linguistica (ore)	856	1'720	505	496	2'297.5
Formazione bancaria (ore)	9'991	18'297	21'631	22'799	32'581
Sviluppo personale e attitudinale (ore)	526	5'551	6'485	1'180	6'400
Management e organizzazione (ore)	460	4'248	3'652	228	0
Totale (ore)	11'833	29'816	32'273	24'703	41'278.5

¹¹ Le cifre corrispondono al numero di collaboratori, indipendentemente dalle percentuali d'impiego degli stessi.

¹² Il dato qui riportato, riferendosi alla situazione al 31.12.2013, non tiene conto del "flusso" di persone che hanno fruito della possibilità di effettuare stage ma che non erano presenti in Banca a tale data. Ebbene, nel corso dell'anno vi sono state 13 persone (11 uomini e 2 donne), per un totale di 23 mesi di stage professionale.

¹³ L'elenco non è esaustivo, si tratta dei principali corsi seguiti dai collaboratori erogati sia all'interno che all'esterno Banca.

Estendendo l'analisi anche agli anni precedenti si può notare come a partire dal 2010 le cifre in questione siano aumentate. Nel 2013 il personale ha però anche seguito corsi che si inserivano nei progetti "Efficienza della vendita" e "Eccellenza della vendita", iniziati negli anni scorsi con il preciso scopo di migliorare la qualità dell'offerta di prodotti e servizi, aumentando l'efficienza di vendita, formando in modo selettivo e mirato il personale addetto alla clientela e sviluppando capacità organizzative e manageriali nelle persone con compiti di conduzione.

Anche durante il 2013, per tali progetti, i percorsi formativi sono stati modellati maggiormente sulle singole esigenze: la formazione, in altre parole, è tendenzialmente passata dalla messa a disposizione di "strumenti di base" a una maggiore personalizzazione, più aderente ai bisogni e alle aspettative delle singole collaboratrici e dei singoli collaboratori coinvolti.

Il dato, tradotto in giorni/uomo, è di 5'159 (3'088 nel 2012). Questo vuol dire che ogni dipendente dell'Istituto ha partecipato mediamente a 10.6 giorni di formazione.

Un tempo che equivale, grosso modo, a quasi la metà delle canoniche cinque settimane di ferie e che ben dimostra la volontà della Banca di mantenere ad un alto livello il processo di formazione continua delle sue collaboratrici e dei suoi collaboratori. Inoltre, il dato giorni/uomo risulta essere 1,7 volte superiore a quello del 2012.

■ **Tabella 5: ENTRATE DEL PERSONALE¹⁴**

Entrate del personale	2007	2008	2009	2010	2011	2012		2013	
						Uomini	Donne	Uomini	Donne
Assunzioni a tempo determinato (o rinnovo contratto)	23	4	14	16	17	10	4	18	5
Assunzioni a tempo indeterminato	15	2	10	12	12	3	4	8	0
Assunzioni apprendisti	3	4	4	4	4	3	1	1	3
Totale	41	10	28	32	32	16	9	27	8

¹⁴ Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego.



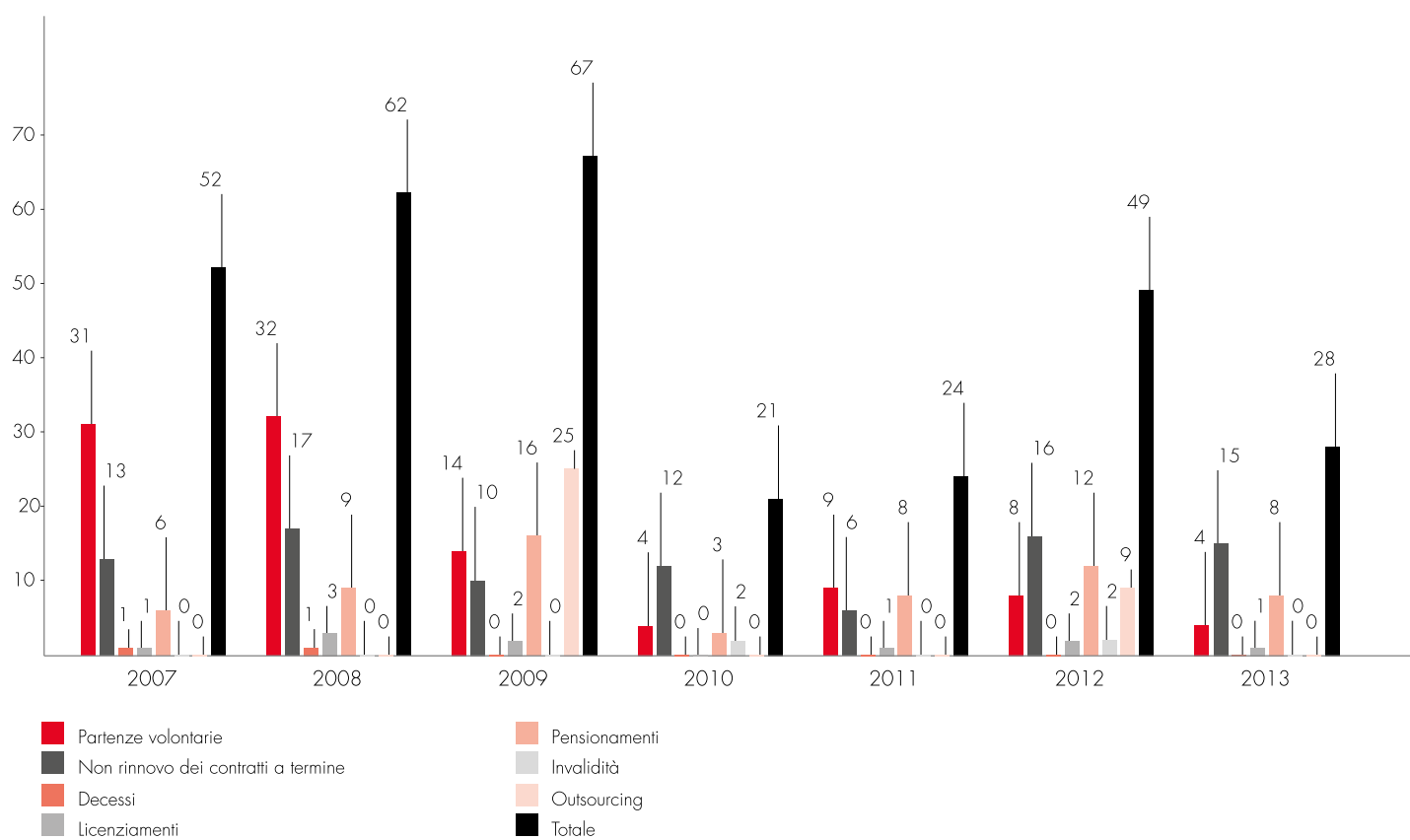
■ Tabella 6: USCITE DEL PERSONALE¹⁵

Uscite del personale	2007	2008	2009	2010	2011	2012		2013	
						Uomini	Donne	Uomini	Donne
Partenze volontarie	31	32	14	4	9	4	4	0	4
Non rinnovo dei contratti a termine	13	17	10	12	6	12	4	12	3
Decessi	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Licenziamenti	1	3	2	0	1	2	0	0	1
Pensionamenti	6	9	16	3	8	8	4	5	3
Invalidità	0	0	0	2	0	1	1	0	0
Outsourcing	0	0	25	0	0	9	0	0	0
Totale	52	62	67	21	24	36	13	17	11

¹⁵ Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego.



Grafico 2: USCITE DEL PERSONALE¹⁶



¹⁶ Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego.

■ **Tabella 7: EFFETTIVI PER GRADO**

Anno	Donne			Uomini		
		Tempo pieno	Tempo parziale		Tempo pieno	Tempo parziale
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
2011	Membri di direzione	2	1	Membri di direzione	56	5
	Membri dei quadri	15	20	Membri dei quadri	135	17
	Collaboratori	78	65	Collaboratori	84	11
	Apprendisti	7	0	Apprendisti	5	0
2012	Membri di direzione	2	1	Membri di direzione	56	5
	Membri dei quadri	20	18	Membri dei quadri	129	16
	Collaboratori	76	62	Collaboratori	72	8
	Apprendisti	5	0	Apprendisti	7	0
2013	Membri di direzione	2	1	Membri di direzione	57	5
	Membri dei quadri	19	18	Membri dei quadri	135	15
	Collaboratori	72	64	Collaboratori	76	8
	Apprendisti	5	0	Apprendisti	7	0

Evoluzione degli effettivi

Il progetto Zenit citato in precedenza implica anche la ripresa di alcune attività bancarie – sia amministrative, sia di gestione dell'informatica – da parte di B-Source. Questo permetterà alla Banca di contare su condizioni finanziarie e operative migliori rispetto a quelle di partenza. In tal senso, con l'avvio del progetto si è comunicata la decisione di trasferire (a condizioni professionali analoghe) 22 collaboratrici e collaboratori. Se 9 di loro sono entrati a far parte di B-Source già a ottobre del 2012, durante il 2014 saranno compiuti tutti i trasferimenti.

Gruppo ricreativo e sportivo

In seno all'Istituto esiste il Gruppo ricreativo e sportivo impegnato ad organizzare 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 che 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 2013 i soci iscritti erano 345 (369 nel 2012).

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.

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.

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 che applicandone altre decise di propria iniziativa:

- il divieto di fumare in tutti gli stabili della Banca,
- un preciso e aggiornato piano d'azione in caso di pandemia,
- un servizio sanitario, composto da collaboratori e collaboratrici della Banca, appositamente formati,
- cinque defibrillatori semi automatici e tredici collaboratori formati periodicamente dalla Federazione Cantonale Ticinese Servizi Ambulanze e dalla Federazione Svizzera dei Samaritani,
- sensibilizzazione e formazione di tutti i collaboratori sulle misure da adottare in caso di evacuazione, prevenzione e lotta contro gli incendi e sicurezza contro le aggressioni.

4.2 Clienti e partner commerciali

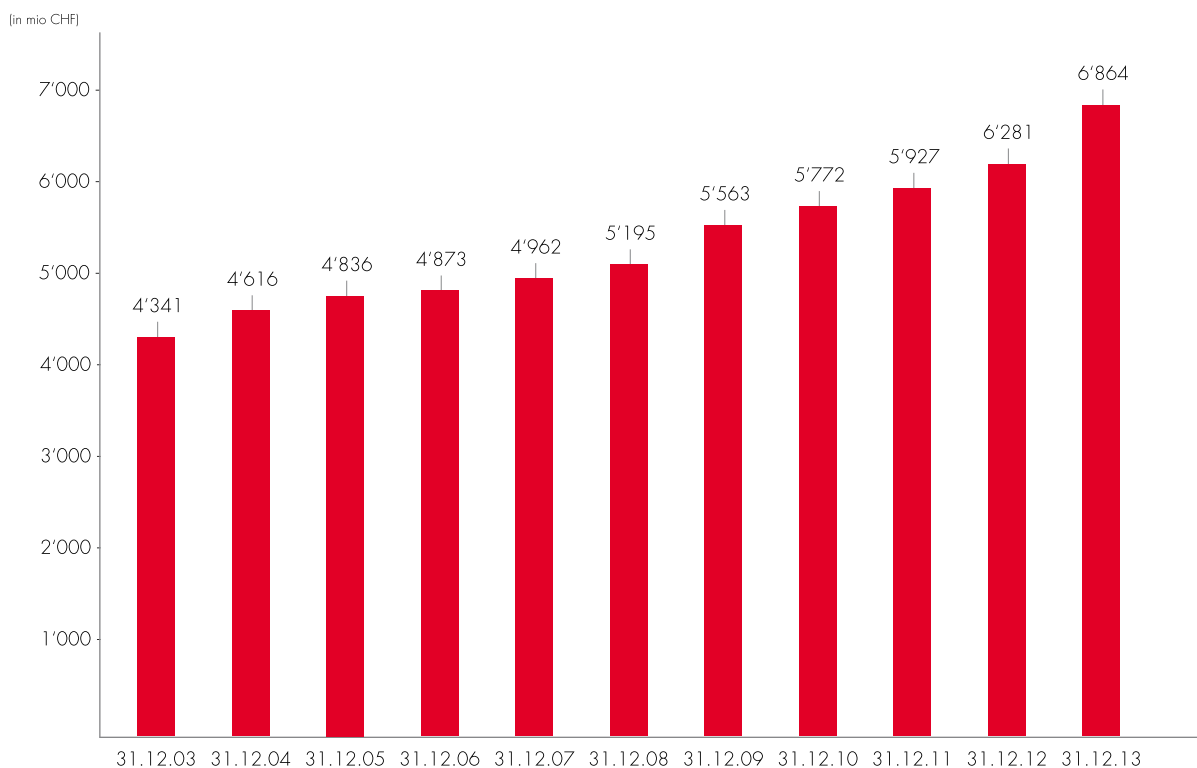
Uno degli indicatori rappresentativi dell'evoluzione dell'attività di BancaStato è da sempre la concessione di crediti ipotecari, che registra una crescita continua negli ultimi anni, a dimostrazione che la Banca sostiene concretamente l'economia ticinese. Da CHF 6,3 a CHF 6,9 miliardi, ovvero una crescita di 9,3 punti percentuali: anche durante il 2013 è continuata l'evoluzione positiva dei crediti ipotecari.

Tale crescita non è il risultato di un allentamento della politica prudenziale di BancaStato, ma piuttosto dell'applicazione di condizioni concorrenziali e di una maggiore presenza sul mercato. Per quel che concerne la gestione del rischio di credito, occorre rilevare che BancaStato segue una politica creditizia prudenziale e che nel processo di concessione del credito ipotecario l'Istituto considera un tasso di interesse teorico prudenziale nel quadro del calcolo della sopportabilità del finanziamento per il cliente.

Nel corso del 2013 sono state anche effettuate analisi specifiche ("stress test") sul portafoglio dei crediti ipotecari, che hanno rivelato come questo presenti un rischio contenuto. I crediti nei confronti dei privati e delle imprese sono aumentati del 27%, a 1 miliardo 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.

Ciononostante, il volume di tali crediti ben dimostra come l'Istituto si sia impegnato a fornire consistenti capitali produttivi all'economia malgrado la debole congiuntura economica. Nel 2013 i crediti nei confronti degli enti pubblici hanno registrato un aumento del 15,4%, a 762 milioni di franchi (+3,6% a 660 milioni di franchi nel 2012). Si può senza dubbio affermare che gli enti pubblici abbiano continuato ad approfittare del basso livello dei tassi offerti per finanziare ulteriori investimenti o rifinanziare quelli pre-esistenti grazie alle

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



favorevoli condizioni proposte da BancaStato, le quali hanno dunque loro permesso di liberare ulteriori risorse finanziarie (sottoforma di consumi e investimenti effettuati dagli stessi enti) anche a favore dell'economia.

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 aumentati del 6,5%¹⁷ per anno dal 2006 al 2011¹⁸, passando da 347,3 a 475,2 milioni di franchi. Nello stesso periodo di tempo i crediti nei confronti degli enti pubblici della Banca sono invece cresciuti del 10%.

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.

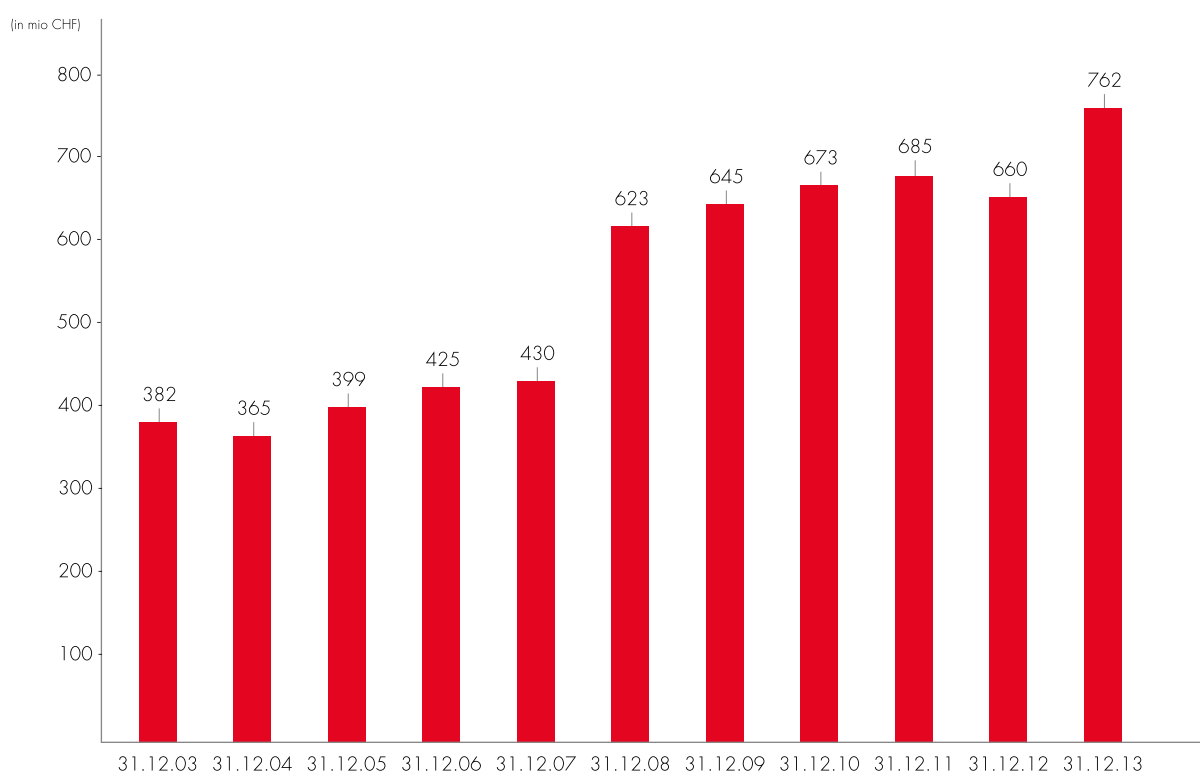
Tuttavia, l'evoluzione positiva registrata dal 2004 indica un netto incremento, da parte della Banca, del proprio contributo

al finanziamento delle opere d'interesse pubblico realizzate dai vari enti locali.

Parlando di impegni nei confronti della clientela, si può affermare che anche il 2013 ha confermato la tendenza alla crescita. Questa voce – che ricordiamo funge in un certo qual modo anche da cartina al tornasole per la fiducia che i clienti ripongono nell'Istituto e in particolare nelle caratteristiche dei suoi prodotti di risparmio – ha segnato un aumento del 6,6%, toccando quasi 6,3 miliardi di franchi.

Questa continua crescita è sì riconducibile al perdurare di talune incertezze legate alla solidità del settore bancario, 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.

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



¹⁷ Si tratta del Compound Annual Growth Rate (CAGR).

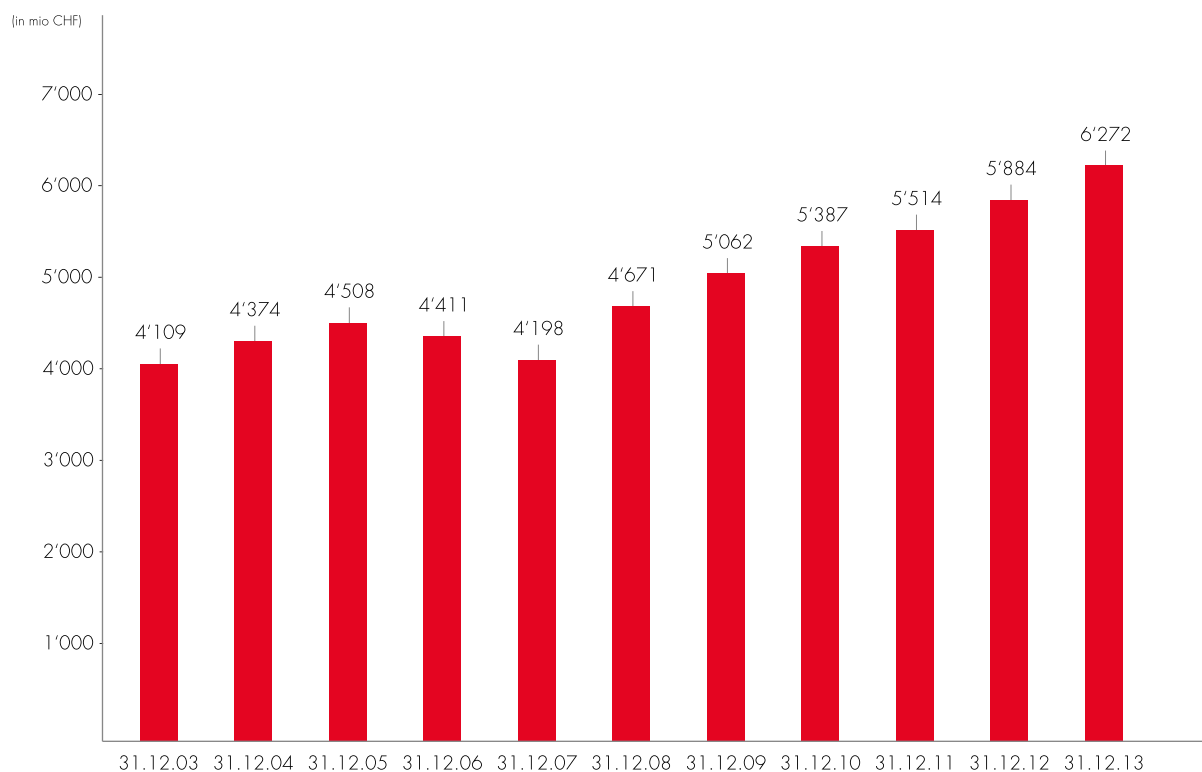
¹⁸ Non sono ancora disponibili i dati aggregati degli investimenti dei comuni negli anni successivi al 2011.



Anche nel 2013 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 prudente nonché l'impegno di collaboratrici e collaboratori. La crescita del risparmio è fonte indispensabile di rifinanziamento per la Banca, poiché le consente di finanziare le attività a costi particolarmente interessanti rispetto a fonti di approvvigionamento alternative.

In quest'ottica, nel 2013, l'Istituto ha continuato ad investire importanti risorse per promuovere i prodotti di risparmio della categoria SICURA¹⁹, che offrono delle condizioni interessanti di remunerazione 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 (tra i quali: inserzioni, manifesti, spot televisivi e radiofonici, siti Internet di informazione ticinesi) con il duplice scopo di

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



¹⁹ Per maggiori informazioni cfr. www.bancastato.ch/index/sicura_prodotti_di_risparmio-2.htm



promuovere gli elementi di differenziazione quali la solidità e la garanzia dello Stato e di pubblicizzare i singoli prodotti.

Il 2013 ha visto in tal senso il prosieguo di campagne mirate su singoli prodotti appartenenti a tutte le categorie proprio con lo scopo di ottenere una maggiore visibilità sui media ticinesi. 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 naturalmente al Ticino, che rappresenta l'81,8% del totale (82,7% nel 2012). La clientela italiana raggiunge quota 11,2% (10,4%), mentre i clienti del resto della Svizzera sono 3,9% del totale (3,8%). I rimanenti clienti ("Altra") detengono una quota del 3,1% (3,1%).

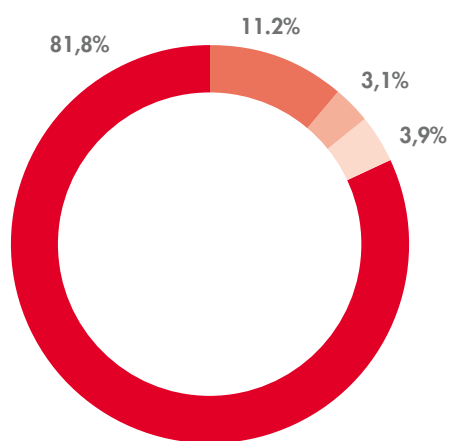
Prendendo in esame la clientela aziendale, invece, si evince che dal Ticino proviene l'82,9% del totale (83,5%); dall'Italia il 3,7% (3,5%), dal resto della Svizzera il 5,7% (5,1%), mentre alla voce "Altra" è attribuibile il rimanente 7,7% (7,9%).

La provenienza geografica della clientela complessiva (privata e aziendale, dunque) è infine così suddivisa: 81,9% dal Ticino (82,7%), 10,7% dall'Italia (10%), 4% dal resto della Svizzera (3,9%) e 3,4% da altre regioni (3,4%).

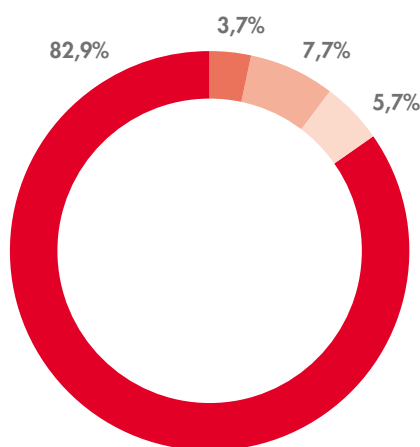
Osservando le evoluzioni intervenute lungo il 2013, si può notare che alla lieve diminuzione della percentuale della clientela ticinese corrisponde un altrettanto lieve aumento di quella italiana. Parallelamente, si avverte una sostanziale parità per quanto riguarda la clientela appartenente alla categoria "Altra". Concludendo, si può tuttavia affermare che la composizione della clientela di BancaStato non ha conosciuto, neppure durante il 2013, rilevanti cambiamenti.

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

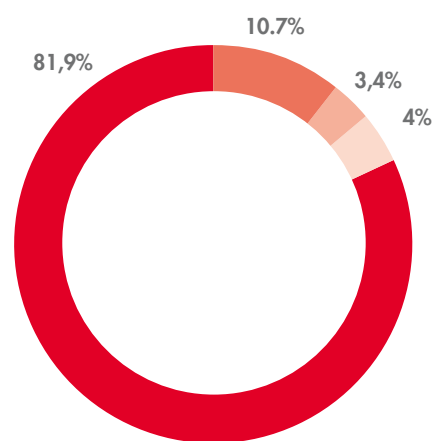
Segmentazione geografica della clientela privata per domicilio



Segmentazione geografica della clientela aziendale per domicilio



Segmentazione geografica della clientela privata e aziendale per domicilio



■ **Tabella 8: CREDITI EROGATI A PERSONE GIURIDICHE (esclusi gli enti pubblici) ²⁰**

Settore economico	Esposizione	%
Agricoltura, selvicoltura e pesca	19.1	0.83%
Alberghi e ristoranti	32.0	1.40%
Altri servizi	52.9	2.31%
Amministrazione pubblica e Sicurezza sociale	1.5	0.06%
Attività amministrative e di supporto	8.8	0.38%
Attività estrattive	1.0	0.04%
Attività immobiliari	817.3	35.66%
Attività professionali, scientifiche e tecniche	32.2	1.41%
Commercio e Riparazione di veicoli	246.0	10.73%
Costruzioni (edilizia)	186.7	8.14%
Energia	170.5	7.44%
Fornitura d'acqua e Smaltimento	4.4	0.19%
Industria e artigianato	168.8	7.37%
Informazioni e comunicazioni	7.3	0.32%
Intrattenimento	3.9	0.17%
Istruzione	43.2	1.88%
Logistica	70.7	3.09%
Servizi domestici	0.9	0.04%
Servizi finanziari e assicurativi	21.6	0.94%
Servizi sanitari e assistenza sociale	307.3	13.41%
Altro	95.7	4.18%
Totale	2'291.8	100.0%

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 35,7% del totale (equivalente ad un volume di 817 milioni di franchi). All'industria e all'artigianato BancaStato concede pure una grossa quota dei crediti, il 7,37% del totale, corrispondenti a 168.8 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 l'1,4% del totale, sono un esempio in questo senso. Un ulteriore aggregato che è importante citare è quello relativo ai crediti a persone giuridiche del settore "istruzione", che rappresentano l'1,9% 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).

²⁰ I dati dei settori economici contengono anche i crediti erogati alle ditte individuali. Il totale complessivo è al netto degli accantonamenti.

■ **Tabella 9: SEGMENTAZIONE PER NUMERO E VOLUMI DI CREDITI IPOTECARI (erogati a privati)**

Segmentazione clientela (CHF)	Numero clienti							Numero clienti in %						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
≤ 100'000	3'881	3'606	3'428	3'188	3'014	2'890	2'737	30.0	28.1	26.7	25.2	24.2	23.2	21.9
> 100'000 e ≤ 200'000	2'621	2'611	2'564	2'516	2'441	2'378	2'348	20.3	20.3	19.9	19.8	19.6	19.1	18.8
> 200'000 e ≤ 500'000	4'723	4'808	4'906	4'913	4'887	4'946	4'999	36.5	37.4	38.1	38.8	39.2	39.6	39.9
> 500'000	1'715	1'832	1'964	2'052	2'129	2'258	2'431	13.2	14.2	15.3	16.2	17.1	18.1	19.4
Totale	12'940	12'857	12'862	12'669	12'471	12'472	12'515	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Segmentazione clientela (CHF)	Volumi in miliardi di franchi							Volumi in %						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
≤ 100'000	0.191	0.182	0.175	0.166	0.160	0.156	0.149	4.6	4.2	3.8	3.5	3.3	3.1	2.8
> 100'000 e ≤ 200'000	0.394	0.395	0.389	0.383	0.371	0.363	0.359	9.4	9.0	8.4	8.0	7.6	7.2	6.7
> 200'000 e ≤ 500'000	1.554	1.586	1.628	1.638	1.636	1.659	1.681	37.2	36.3	35.2	34.4	33.7	33	31.3
> 500'000	2.037	2.206	2.432	2.576	2.690	2.853	3.178	48.8	50.5	52.6	54.1	55.4	56.7	59.2
Totale	4.176	4.369	4.624	4.763	4.857	5.031	5.367	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

La tabella 9 mostra che molte delle ipoteche a bilancio sono inferiori a 100'000 franchi. A fine 2013, 2'737 clienti, pari al 21,9% del totale, avevano un'ipoteca inferiore ai 100'000 franchi. Il volume totale delle ipoteche inferiori a tale cifra era pari a 149 milioni di franchi, che corrisponde al 2,8% 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. I clienti con un'ipoteca superiore a 500'000 franchi sono passati dal 2005 al 2013 dal 12% al 19,4% del totale, raggiungendo quota 2'431 clienti, per un montante complessivo di 3,178 miliardi di franchi, che corrisponde al 59,2% del volume complessivo (nel 2011 tale dato era del 56,7%). 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 429'000 franchi (403'000 franchi nel 2012).

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 10: SEGMENTAZIONE PER NUMERO E VOLUMI DI CREDITO EROGATI A PERSONE GIURIDICHE (esclusi gli enti pubblici)**

Segmentazione clientela (CHF)	Numero clienti					Numero clienti in %				
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013
≤ 100'000	577	587	592	650	734	41.78	41.66	41.6	43.9	45.3
> 100'000 e ≤ 500'000	348	339	320	269	263	25.20	24.06	22.49	18.2	16.2
> 500'000	456	483	511	561	624	33.02	34.28	35.91	37.9	38.5
Totale	1'381	1'409	1'423	1'480	1'621	100.00	100.00	100.00	100.0	100.0

Segmentazione clientela (CHF)	Volumi in milioni di franchi					Volumi in %				
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013
≤ 100'000	15.39	14.25	13.58	11.83	13.24	1.07	0.90	0.79	0.6	0.6
> 100'000 e ≤ 500'000	89.59	89.67	84.62	72.98	72.62	6.21	5.68	4.93	3.9	3.2
> 500'000	1'338.63	1'475.69	1'616.70	1'799.44	2'181.71	92.72	93.42	94.28	95.5	96.2
Totale	1'443.61	1'579.61	1'714.91	1'884.26	2'267.57	100.00	100.00	100.00	100.0	100.0

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 2013, il 45,3% dei dossier trattati concerneva somme inferiori ai 100'000 franchi. L'utilizzo è pari a 13,2 milioni di franchi che corrisponde allo 0,6% 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 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.

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 34 bancomat, di cui sei sostituiti con nuovi apparecchi durante l'anno.

Ricordiamo che negli scorsi anni BancaStato ha proceduto a importanti lavori alle strutture di più sedi, consentendo non solo di offrire ai clienti spazi moderni e accoglienti, ma anche giovando sicuramente all'economia del settore, siccome le opere eseguite sono state affidate a ditte locali. Sempre da qualche anno numerosi Bancomat contano su un'offerta arricchita dalla possibilità di prelevare euro e dalla nuova "livrea" grafica che li rende ancora più visibili ed eleganti.

Per quanto riguarda la carta PRATICA BancaStato o MAESTRO BancaStato, anche per il 2013 è stato confermato l'accordo raggiunto con la ferrovia del Monte Generoso, con la Funicolare del Ritom e quella del San Salvatore: presentando una delle due tessere lo sconto per la risalita arriva sino al 25% del prezzo del biglietto.

Un accordo, questo, che ha lo scopo di valorizzare il patrimonio turistico del Cantone, specie in un momento così delicato per questo importante settore.

Avendo citato la carta PRATICA BancaStato va ricordata anche la carta VERSA BancaStato: entrambe le tessere clienti introdotte nel 2010 dall'Istituto hanno contribuito ad arricchire l'offerta di prodotti e servizi alla clientela.

Centro Servizi Clientela a pieno regime

Il 1° gennaio 2013 ha sancito il secondo anno di attività a pieno regime del Centro Servizi Clientela (CSCL), servizio che ha sostituito il precedente Contact Center BancaStato. Il CSCL, che comprende i servizi lineaDIRETTA e agenziaVICINA, raggruppa un team di veri e propri consulenti a disposizione dei clienti. lineaDIRETTA, raggiungibile dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 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 alle 18. Tale agenzia svolge anche attività di consulenza.

SelfNet: pagamenti con smartphone e tablet

SelfNet, la soluzione di Internet Banking BancaStato, nel 2011 era diventato anche un'applicazione da scaricare dall'Apple App Store. La novità prevedeva la possibilità di consultare il saldo dei propri conti e gli ultimi dieci movimenti bancari effettuati, mettendo a disposizione del cliente tutte le informazioni in merito ai suoi titoli in deposito e ai tassi di interesse dei prodotti BancaStato, consentendo all'utilizzatore di effettuare chiamate rapide a lineaDIRETTA e, in caso di domande tecniche, al Support Center.

Ebbene, durante il 2012, come d'altronde era già stato annunciato, SelfNet Mobile si è arricchito di una nuova, importante, novità: la possibilità di effettuare pagamenti. Ciò, inoltre, può avvenire tramite l'utilizzo della fotocamera dell'apparecchio e va sottolineato come la funzionalità dell'applicazione è stata estesa anche agli apparecchi che si basano su sistemi Android.

Occorre sottolineare che dal punto di vista della protezione di dati sensibili il cliente è ampiamente tutelato. SelfNet Mobile non solo prevede la stessa procedura di accesso del tradizionale SelfNet per PC (anche su smartphone e tablet, insomma, il cliente è chiamato a digitare il proprio numero di contratto, la propria password e il numero di sicurezza della tessera in suo possesso) ma dispone anche di standard di sicurezza più elevati.

Con il rinnovamento di SelfNet Mobile BancaStato ha cercato di aderire ancora di più alle abitudini tecnologiche dei ticinesi: i cellulari sono ormai onnipresenti e utilitatissimi in svariati campi e risultano così essere veri e propri strumenti che supportano a 360 gradi la nostra quotidianità.

Tale dato emerge chiaramente dai dati provenienti dall'Ufficio federale di statistica²¹, dai quali si evince che l'utilizzo di smartphone si diffonde sempre di più, analogamente all'allacciamento domestico a Internet. I moderni telefoni cellulari non sono più infatti impiegati semplicemente per telefonare, ma pure per vedere filmati, acquistare online, tenersi informati, e tante altre cose, tra cui, appunto l'accesso ai propri conti bancari e lo svolgimento di operazioni a loro legate.

L'applicazione ha permesso a BancaStato di spiccare a livello non solo ticinese, ma svizzero: attualmente sono infatti diverse le applicazioni offerte da istituti bancari, ma non tutte offrono la possibilità di svolgere operazioni di Internet banking. Da rilevare che con l'introduzione della nuova piattaforma informatica, non solo si manterrà la possibilità di accedere alla Banca e di effettuare le attuali transazioni: le funzionalità saranno estese, consentendo anche di svolgere operazioni di borsa.

Una Banca, tre applicazioni

La presenza di BancaStato su Apple App Store e Google Play (vale a dire le piattaforme online dalle quali scaricare le applicazioni per i prodotti Apple e quelli Android) non finisce però qui e complessivamente conta su tre applicazioni: oltre a quella appena descritta, vi sono infatti "xcontomio" ed "Edicola BancaStato". Quest'ultima è un vero e proprio chiosco virtuale, grazie al quale è possibile scaricare in un pratico formato pdf le edizioni di BancaStato News, dei rapporti annuali e dei bilanci sociali e ambientali, ma anche tutti i fogli informativi e i prospetti legati ai prodotti e ai servizi della Banca. Edicola BancaStato permette, quindi, di sfogliare tutto l'Istituto con un semplice dito. In altre parole, tutti i documenti relativi all'Istituto sono esposti su scaffali digitali tematici.

²¹ <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/it/index/themen/16/22/press.Document.140040.pdf>

"xcontomio", applicazione completamente rivolta ai giovani ticinesi e che ha proposto loro un flusso continuo di notizie, suggerimenti, sondaggi e concorsi i cui premi sono ammontati fino a mille franchi la settimana. Con questo strumento BancaStato ha voluto rafforzare la sua presenza sui più moderni canali comunicativi e il suo rapporto con i giovani, già reso privilegiato dall'offerta di prodotti bancari dalle condizioni particolarmente attrattive.

A fine 2013 gli utenti attivi su "xcontomio" erano oltre 1'600, ripartiti uniformemente sul territorio, la maggior parte dei quali di età tra i 18 e i 25 anni. Dalla sua nascita, l'applicazione ha presentato oltre 1'300 articoli, ha regalato agli utenti quasi 3'000 tra premi per un valore complessivo che ha superato i 60'000 franchi.

Più sicurezza

La maggior parte degli utenti che fruiscono di Internet utilizzano il sistema operativo Windows, che attualmente rappresenta la piattaforma più esposta agli attacchi informatici.

Per ovviare a potenziali frodi verso servizi di e-banking, nel 2011 BancaStato aveva già scelto di cautelarsi mettendo a disposizione della clientela un ambiente di utilizzo sicuro che garantisca al contempo un'elevata facilità di utilizzo: SafePlace.

Quest'ultimo è una macchina virtuale che consente ai clienti BancaStato di accedere in modo protetto a SelfNet. Installato sul PC, si utilizza come un normale browser Internet Explorer, Firefox o Opera, e rimane completamente separato dal sistema operativo Windows.

Durante il 2012 BancaStato è diventata partner di "eBanking - ma sicuro!", una piattaforma indipendente sviluppata dalla Scuola universitaria Professionale di Lucerna che aiuta gli utenti internet a rafforzare la propria sicurezza in ambito informatico. Gli interessati possono trovare sulla specifica pagina web informazioni pratiche in materia e regole di condotta per utilizzare in tutta sicurezza le soluzioni di Internet-Banking.

BancaStato ha anche introdotto una nuova funzionalità destinata a fornire maggiore sicurezza per l'utilizzo della carta MAESTRO: la funzione "Geoblocking", grazie alla quale il cliente può scegliere di disabilitare la sua carta in diverse regioni mondiali (Svizzera e Liechtenstein, Europa, Russia e Comunità degli Stati Indipendenti, Africa, Canada, USA e Messico, America Latina e Caraibi, Medio Oriente, Asia, Pacifico e Australia). Siccome in molti casi di skimming l'utilizzo

della carta clonata avviene in regioni molto distanti dal luogo di residenza, tale scelta può fornire una valida misura per scongiurare danni economici.

La sicurezza degli utenti in tal senso è talmente importante per BancaStato che questi, dal 2012, hanno la possibilità di stipulare anche l'assicurazione "Conto sicuro": una polizza targata Allianz che consente ai clienti di ottenere una completa copertura assicurativa in caso fossero vittima di reati informatici o di skimming.

La newsletter

Internet e le nuove tecnologie costituiscono ormai strumenti sempre più importanti nel rapporto tra Banca e clientela. BancaStato mette a disposizione dei suoi clienti, ma non solo, la possibilità di restare aggiornati su novità, attualità finanziaria, prodotti e servizi offerti dall'Istituto tramite una speciale newsletter, naturalmente gratuita.

Le banconote arrivano a domicilio

Nel corso del 2013 BancaStato ha introdotto un servizio di indubbio vantaggio pratico per il cliente: l'invio di banconote a domicilio. Si tratta di un'offerta proposta in collaborazione con Swiss Bankers Prepaid Services e che consente di consegnare nella bucalettere del cliente banconote di ben 60 valute differenti.

L'economia spiegata in parole semplici

Trattare temi di attualità economica in maniera accessibile a tutti gli spettatori: era questo l'obiettivo di "GiroConto", la trasmissione di TeleTicino prodotta nel 2013 con il sostegno di BancaStato. Le puntate erano strutturate secondo una formula semplice ed efficace: la prima parte era rappresentata da un reportage che presentava il tema e introduceva gli aspetti chiave della tematica trattata, mentre nella seconda metà la parola veniva data ad un esperto del tema. Le puntate – sei in tutto – hanno parlato di crediti ipotecari, di previdenza, di servizi per le aziende, dell'utilizzo della tecnologia nel mondo bancario e del rapporto che intercorre tra giovani e risparmio²².

Carte di credito: BancaStato ottiene un bel "5"!

"Buono: 5". È un risultato più che positivo quello ottenuto nel

²² <http://www.bancastato.ch/ContenutiNewsletter/GiroConto.html>

corso dell'anno scorso da BancaStato nell'ambito dell'indagine di mercato dedicato alle carte di credito e condotto dal portale bonus.ch. Oltre a domande specifiche relative all'utilizzo delle carte di credito, il sondaggio chiedeva anche di valutare l'istituto o l'ente con il quale le tessere erano state ottenute.

Soluzioni bancarie dalle caratteristiche sociali

BancaStato ha offerto anche nel 2013 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. X Conto Mio insegna al giovane titolare a gestire autonomamente le proprie finanze, ad esempio 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

Conto risparmio 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% 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 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.

Piccolo credito o credito al consumo

Nel 2010, la Banca ha ampliato la gamma dei servizi alla clientela Retail introducendo due soluzioni di credito privato e leasing²³ in partenariato con cashgate SA²⁴, una società del gruppo Aduno²⁵, in cui anche le banche cantonali possiedono importanti partecipazioni. Le due nuove soluzioni sono rispettivamente cashgateCREDIT e cashgateLEASING.

²³ Per maggiori informazioni cfr. <http://www.bancastato.ch/prodotti/dispo/Crediti-privati/cashgate.html>

²⁴ Per maggiori informazioni cfr. www.cashgate.ch

²⁵ Per maggiori informazioni cfr. www.aduno-gruppe.ch

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 credito²⁶.

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.

Da sottolineare che cashgate SA concede crediti unicamente dai 20 anni di età. Sino al 2012 tale limite era posto a 18 anni e il cambiamento è stato giustificato dal desiderio di contribuire maggiormente a scongiurare il fenomeno dell'indebitamento giovanile.

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 2013 dei prodotti appositamente studiati – come gli Equity Fund Climate e Green Invest – tutti concepiti dalla Swisscanto Holding AG²⁷, un'istituzione comune delle banche cantonali svizzere di cui BancaStato fa parte. Questi fondi permettono sia di beneficiare di una gestione patrimoniale professionale anche apportando minimi importi, sia di concentrare i propri investimenti su aziende che adottano un comportamento responsabile nei confronti delle persone, dell'ambiente e del futuro di noi tutti.

La qualità dei fondi di investimento di Swisscanto è testimoniata, anche nel campo della sostenibilità, dalle eccellenti valutazioni

ottenute da organismi indipendenti internazionali.

La collaborazione con Swisscanto Holding AG permette 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.

Da segnalare che Swisscanto durante il 2013, ha comunicato di esser diventata partner della Fondazione svizzera per il clima, sostenendo dunque le PMI svizzere e del Liechtenstein che producono investendo nella protezione del clima. Tale novità è solo una delle varie modalità in cui si articola la grande attenzione di Swisscanto per lo sviluppo sostenibile²⁸.

Polizze assicurative

La volontà di BancaStato di fornire prodotti e servizi che assicurino al cliente la piena sostenibilità delle scelte finanziarie intraprese si traduce anche nella messa a disposizione di tre polizze assicurative, semplici ed efficaci, flessibili e trasparenti: la Swisscanto Safe Credito, la Swisscanto Safe Risparmio e la Swisscanto Safe Rischio, caratterizzate dalle condizioni molto concorrenziali. In estrema sintesi servono a coprire specifiche esigenze finanziarie in caso di decesso o di incapacità lavorativa permanente dovuta a infortunio o a malattia.

A specifica esigenza corrisponde ognuna delle tre polizze. La prima completa un'ipoteca o un credito privato, garantendo il pagamento di interessi o il rimborso del credito. La seconda fissa e garantisce il raggiungimento di un obiettivo previdenziale legato al conto Risparmio 3. La terza, infine, garantisce una maggiore elasticità, essendo legata alla copertura assicurativa desiderata dal cliente.

BONUS+ EcoCasa

Durante il 2013 BancaStato ha continuato a mettere a disposizione della clientela un prodotto bancario di indubbia bontà ecologica: il BONUS+EcoCasa BancaStato, vale a dire una soluzione ipotecaria che prevede un'agevolazione per i proprietari di immobili per i quali hanno ricevuto una certificazione MINERGIE®, ossia l'etichetta di qualità per edifici

²⁶ Il credito, conformemente a quanto prevede la legge in materia, è vietato se comporta un sovraindebitamento da parte del richiedente

²⁷ Per maggiori informazioni cfr. <http://www.swisscanto.ch/ch/it/index.html>

²⁸ A tal proposito è a disposizione il Rapporto sullo sviluppo sostenibile di Swisscanto, consultabile all'indirizzo: <http://www.swisscanto.ch/.magnolia/protected/pdfLink/show.set-35392.language-fr.pdf>



nuovi i rimodernati. Il vantaggio, per il cliente, consiste nella riduzione del normale tasso di interesse ipotecario, variabile o fisso, per un determinato periodo di tempo e importo massimo. Lo sconto applicato a FERMA Ipoteca fissa BancaStato o VARIA Ipoteca variabile BancaStato corrisponde allo 0,25% per le certificazioni MINERGIE®, MINERGIE-P®, MINERGIE-ECO®, mentre per MINERGIE-PECO® viene concessa un'agevolazione dello 0,4%. Attualmente la Banca sta studiando un nuovo prodotto ipotecario destinato a premiare i comportamenti ecologicamente sostenibili, il quale dovrebbe essere presentato durante il 2014.

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.

Credito agricolo a tasso fisso

Uno degli esempi concreti di impegno nell'ambito sociale ed economico del Ticino è rappresentato dalla vicinanza agli operatori del settore agricolo.

BancaStato e il Cantone propongono a questi ultimi – in base a una collaborazione vigente tra l'Istituto e il Cantone – delle condizioni di favore in relazione ai mutui ipotecari. Oltre alle più comuni soluzioni di credito e finanziamento, BancaStato propone anche la possibilità di stipulare un credito agricolo a tasso fisso. Il credito agricolo a tasso fisso è un prestito a medio-lungo termine che viene concesso in qualità 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). Questo prodotto costituisce senza dubbio un vantaggio per gli 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.

Credito quadro a sostegno dell'economia

Il 2013 ha visto la conclusione della misura promossa dal Cantone a favore di piccole e medie imprese ticinesi votate all'esportazione che intendevano investire in nuove iniziative e in nuovi progetti, ma che erano confrontate con problemi finanziari dovuti alla sopravvalutazione del franco svizzero. Il fondo di CHF 20 milioni di BancaStato con la fideiussione del Cantone, scaduto appunto alla fine dell'anno scorso, era stato preceduto da uno analogo, sorto a sua volta al termine del pacchetto di provvedimenti 2009-2011, varato dallo Stato per sostenere l'occupazione e l'economia durante la crisi economica internazionale.

La partecipazione del Cantone era pari ad un terzo della linea di credito, concessa unicamente ad aziende in difficoltà a causa della cattiva congiuntura economica ma strutturalmente sane. Le fideiussioni solidali rilasciate dallo Stato avevano una durata minima di cinque anni, ed erano a loro volta prorogabili per altri cinque anni al massimo.

Durante il 2012 e 2013 sono state due le aziende a beneficiarne, per un importo complessivo di CHF 1,75 milioni. A dieci richieste, invece, la fideiussione non è stata concessa

poiché non vi erano le condizioni necessarie in tal senso. L'uso limitato della fideiussione nel biennio è da ricercare nel fatto l'impatto del "franco forte" sulle ditte ticinesi è stato minore rispetto a quanto creduto.

Leasing su beni d'investimento aziendali

Le aziende ticinesi possono contare di un'ulteriore risorsa introdotta di recente. Quella, cioè, nata nel 2010 grazie alla 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 maggiore facilità in rate. 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).

Sistema di pagamento MAMMUT

La Banca collabora con mammut soft computing AG, la quale offre una piattaforma multifunzionale per effettuare le operazioni di pagamento: i clienti di BancaStato possono avvalersi di un'interfaccia, di nome "Selflink", che consente loro di fruire della piattaforma in questione. Nonostante sia prevalentemente rivolta alle aziende - poiché risponde prevalentemente alle esigenze di chi deve fronteggiare una considerevole mole di pagamenti - possono fruire di tale collaborazione anche i clienti privati di BancaStato.

Carta MasterCard Business Card per le PMI

BancaStato offre la carta MasterCard Business Card destinata - come si evince dal nome - alle aziende e in particolar modo alle piccole e medie imprese (PMI) poiché chiamata a meglio soddisfare le esigenze di queste ultime. Offerta in partenariato con Visa Card Services SA, la tessera bancaria è ottenibile sia Argento sia Oro, in franchi svizzeri, euro o dollari.

Dal design personalizzabile, permette di utilizzare gratuitamente eXpense, uno strumento online per visualizzare tutte le spese della carta aziendale con un semplice clic.

Questo prodotto comporta un ampliamento dell'offerta mirato, poiché le PMI rappresentano la grande maggioranza della clientela aziendale di BancaStato.

4.2.3 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 (AITI), 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'Associazione Svizzera dell'economia immobiliare, la Camera Ticinese dell'economia fondiaria, 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).

Il rapporto di collaborazione instaurato con il Centro d'informazione e di formazione immobiliare (CIFI)²⁹ 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 e sostiene le attività dello Swiss Finance Institute.

Con molte delle associazioni economiche, industriali, commerciali 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.

4.2.4 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 internet³⁰. 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 Exchange³¹, 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. Per quanto riguarda il rispetto di criteri ambientali nell'ambito di appalti indetti da BancaStato, va ricordato che già di per sé la legislazione impone stretti criteri sull'utilizzo e lo smaltimento dei materiali. Oltre a ciò, i progettisti impongono le regole previste dalle varie categorie professionali, che si rivelano essere molto rigorose.

4.3 Sostegno a iniziative sociali, culturali e sportive

BancaStato supporta attivamente società e associazioni sportive, culturali e di beneficenza del Cantone. Durante il 2013 ha sostenuto svariate iniziative legate alla socialità, alla cultura e allo sport, scelte omogeneamente sul territorio.

Inoltre, è proseguito anche nel 2013 l'impegno di BancaStato nell'organizzare eventi e serate utili e interessanti per i proprietari dell'Istituto: vale a dire i ticinesi. Gli appuntamenti – come quelli che hanno visto la partecipazione dell'ex consigliera federale Micheline Calmy-Rey, l'alpinista Jean Troillet o il giovane pilota ticinese Alex Fontana – hanno riscosso un ottimo successo di pubblico.

4.3.1 Sport

L'Istituto sostiene numerose società, associazioni ed eventi sportivi che comprendono le principali attività agonistiche del Cantone. BancaStato sostiene pure svariate iniziative e società legate al mondo dei giovani, come ad esempio l'Associazione Team Ticino, o la Federazione Ticinese di calcio, la Federazione ticinese di hockey, il Ticino Basket Team U16 o il Torneo internazionale di calcio U18, 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 quali, per citarne alcune, la pedalata popolare internazionale "Gianetti Day", la traversata a nuoto del Lago di Lugano, il Gran premio della Città di Lugano (gara internazionale di marcia).

²⁹ Per maggiori informazioni cfr. www.iazicifi.ch

³⁰ Per maggiori informazioni cfr. <http://www.bancastato.ch/bancastato/Area-media/Novita/Comunicati-stampa.html>

³¹ Per maggiori informazioni cfr. www.six-swiss-exchange.com/indices/other/iazi_en.html

■ **Tabella 11: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI SPORTIVE**

Squadra / evento	Sport
Associazione Calcio Bellinzona - Settore giovanile	Calcio
Associazione Team Ticino	Calcio giovanile
Basket Lugano	Basket
Basket SAV Massagno	Basket
Ticino Basket Team U16	Basket
Basket Bellinzona Donne	Basket
Corsa in salita Tesserete - Gola di Lago	Corsa
Gianetti Day	Ciclismo
Lugano Trophy	Marcia
Hockey Club Ambri Piotta - Settore giovanile	Hockey
Hockey Club Lugano - Settore giovanile	Hockey
Torneo Internazionale Under 18	Calcio
Traversata a nuoto del lago di Lugano	Nuoto
Federazione ticinese di calcio	Calcio
Raggruppamento Chiasso	Calcio
Ticino Unihockey	Unihockey
Triathlon Locarno	Nuoto, corsa, ciclismo
Federazione ticinese di hockey	Hockey
Ticino Unihockey	Unihockey

4.3.2 Musica

BancaStato nel 2013 è stata vicina al mondo della musica sostenendo diversi eventi e manifestazioni in tutto il Ticino.

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 ticinesi, 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 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). 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. Durante il 2013, ad esempio, BancaStato ha ospitato gli eventi "confronTi-turismo" e "confronTi-economia", promossi dall'IRE.

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 4.2.3 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.

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. Per quanto riguarda la socialità, va ricordato che la Banca elargisce importi di beneficenza ad associazioni ed enti meritevoli che, appunto, si adoperano a favore della collettività.

■ **Tabella 12: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI MUSICALI**

Evento	Luogo di svolgimento
Beatles Days	Bellinzona
Concerto di Davide Van De Sfroos	Locarno
Jazz Cat Club	Sala del Gatto - Ascona
Lugano Festival	Lugano

■ **Tabella 13: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI NELLA RICERCA, FORMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO**

Progetto	Campo di attività
e-impresa.ch	Portale "business to business" per le aziende ticinesi
Commissione per la formazione permanente dei giuristi (CFPG)	Formazione
Istituto oncologico della Svizzera italiana (IOSI)	Formazione
Associazione svizzera dell'economia immobiliare (SVIT)	Attualità del mercato immobiliare
Swiss Finance Institute	Formazione e ricerca

■ **Tabella 14: 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
Rassegna Com.x	Teatro sociale – Bellinzona
Carnevale Rabadan	Bellinzona
Dizionario storico della Svizzera	Storia e cultura elvetica
Festival dei Festival	Cinematografia di montagna
Corsa della speranza	corsa popolare a sfondo benefico
Max Museo	Chiasso
Falegnameria del cuore OTAF	Laboratorio protetto, Sorengo
Mostra Pierre Casè, "Dalla laguna a Castelgrande"	Mostra d'arte, Bellinzona
Strade in festa	manifestazione popolare, Giubiasco-Bellinzona
giornata di studio "La svolta energetica"	Manno
Spettacolo teatrale "Centovalli -Centoricordi"	Teatro Dimitri, Verscio

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 che quelli destinati alla clientela sono generalmente prodotti impiegando carta certificata FSC (Forest Stewardship Council).

Nel corso del 2013 l'acquisto di carta è diminuito del 6%. Sotto il punto di vista dei rifiuti cartacei, i dati rivelano per contro una diminuzione di oltre il 5.1%. Parlando di consumi cartacei va sottolineata la riduzione, negli anni, operata dalla Banca nell'ambito della stampa del Rapporto Annuale e del Bilancio Sociale e Ambientale. A partire dal 2010, infatti, l'Istituto ha deciso di ridurre il numero di copie stampate proprio con l'obiettivo di mitigare i consumi.



Una decisione che all'epoca ha portato all'invio di un CD-ROM al posto delle due pubblicazioni cartacee, con l'opzione di richiedere la versione stampata compilando la cartolina di ordinazione allegata al CD-ROM, mentre successivamente, per i dati 2011 - e analogamente per i dati 2012 - la rotta verso minori impatti ambientali è proseguita con l'invio della cartolina dove compariva il link specifico al sito della Banca, da dove scaricare sul proprio computer sia il Rapporto Annuale, sia il Bilancio Sociale e Ambientale. BancaStato incentiva anche la riduzione dell'utilizzo della carta tramite la promozione del servizio di Internet Banking (SelfNet).

Tramite questo servizio è possibile consultare i conti ed effettuare operazioni di traffico pagamenti rinunciando pure a determinati documenti stampati (ad esempio gli avvisi).

5.2.2 Gestione del consumo energetico

BancaStato ha ormai iniziato da anni a monitorare i consumi di energia e materiali: consumi che sono riassunti nella tabella qui proposta. Finora tali indicatori dell'impatto ambientale generato dalla Banca, pur se molto rappresentativi, non riflettevano la globalità dell'energia consumata sotto forma di olio, gas ed elettricità.

Ebbene, la raccolta dei dati, negli anni, si è affinata e le rilevazioni relative al 2013 rappresentano la quasi totalità dei consumi dell'intera Banca, salvo gli stabili in affitto e delle proprietà per piani. Parlando di consumo energetico è importante ricordare come da diversi anni sono state applicate misure di risparmio al fine di controllare e ridurre il consumo totale di energia. Il riscaldamento, la luce, le installazioni

■ **Tabella 15: MISURAZIONE DEGLI INDICATORI AMBIENTALI A LIVELLO BANCA³²**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Qualità dei dati
Consumo energetico										
Olio combustibile in kWh	3'054'367	2'923'335	2'369'960	2'245'213	1'961'780	2'043'310	2'332'349	2'226'760	1'982'786	Molto buona
Gas industriale in kWh	357'842	402'989	804'899	773'073	803'634	846'526	797'345	789'096	560'250	Molto buona
Elettricità in kWh	5'279'753	5'457'927	5'275'447	5'144'788	5'156'229	4'878'633	5'195'022	4'935'689	4'772'741	Molto buona
Consumo energetico complessivo in kWh	8'691'962	8'784'251	8'450'036	8'163'074	7'921'643	7'768'469	8'324'716	7'951'545	7'315'777	Buona
Consumo di carta										
Acquisto di carta in Kg	80'844	85'134	94'886	87'783	82'695	90'127	87'644	92'086	86'539	Molto buona
Rifiuti cartacei in Kg	35'336	37'825	78'820	128'851	63'820	26'046	45'953	36'997	35'118	Buona
Circolazione										
Circolazione in automobile in Km	199'192	196'285	215'851	194'918	201'652	244'956	204'615	302'435	219'252	Sufficiente
Circolazione in aereo in Km	15'000	3'540	6'326	12'187	6'968	13'103	16'621	18'082	12'232	Buona
Circolazione complessiva in Km	214'192	199'825	222'177	207'105	208'620	258'059	221'236	320'517	231'484	Buona

³² Le valutazioni della "Qualità dei dati" sono relative al grado di rilevazione del dato, e non al consumo in sé. Si veda il punto 5.2.

informatiche e d'ufficio costituiscono per la Banca il fabbisogno più importante in energia. Nel corso del 2013 il consumo di olio combustibile è diminuito dell'11%. Parallelamente, l'utilizzo di gas ha subito una flessione del 29%, mentre l'utilizzo di elettricità registra anch'esso un calo, del 3%.

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 e climatizzazione: 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. L'anno scorso, invece, si sono già potuti osservare gli effetti positivi della fine del progetto teso a ridurre i consumi energetici della sede centrale di Viale H. Guisan 5 a Bellinzona: questo tramite il miglioramento della gestione degli impianti di aria condizionata che, ottimizzando la qualità dell'aria immessa, permette ormai di ridurre i volumi di pompaggio complessivi.

Da segnalare l'attenzione che BancaStato rivolge al progetto promosso dalla società Teris riguardante il teleriscaldamento nel Bellinzonese: il cuore energetico della rete progettata per la regione è l'impianto cantonale di termovalorizzazione dei rifiuti di Giubiasco, per il cui allacciamento BancaStato ha firmato nel corso del 2012 una lettera di intenti con Teris.

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 BancaStato 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 2013, prevede che le collaboratrici e i collaboratori della Banca possano beneficiare di uno sconto alla sottoscrizione di un abbonamento Arcobaleno annuale. 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 raggiunge il 25%. Inoltre, pagando con i buoni REKA i collaboratori possono incrementare tale risparmio fino al 45%.

Nel corso del 2013 le collaboratrici e i collaboratori che hanno chiesto e ottenuto lo sconto sull'abbonamento Arcobaleno aziendale sono stati 80. Si tratta dunque di persone che, presumibilmente, hanno deciso di salire quotidianamente su un mezzo pubblico piuttosto che sulla loro auto. Grazie all'ecocalcolatore FFS è possibile stimare l'impatto ambientale legato a tale dato: complessivamente le 80 persone hanno ridotto le emissioni di CO₂ di 143 tonnellate.

Il risparmio è anche equivalente a 73'488 litri di carburante.

Sempre in merito all'abbonamento Arcobaleno, nel corso del 2013 BancaStato ha ricordato a collaboratrici e collaboratori i vantaggi dei trasporti pubblici, comunicando loro lo sconto che molti Comuni accordano durante il periodo estivo. Inoltre l'anno scorso è nata una collaborazione nuova, con la "Comunità tariffale Ticino e Moesano", appunto tesa a promuovere l'utilizzo di treni e bus pubblici: i clienti che presentano il loro abbonamento annuale ricevono una carta Prepaid MasterCard gratis a vita.

Tornando all'accordo che prevede uno sconto sull'abbonamento a collaboratrici e collaboratori di BancaStato, 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"³³.

Un'indagine, questa, che è proseguita nel tempo³⁴ e i cui ultimi dati hanno rilevato quanto segue:

³³ <http://www3.ti.ch//DT/cartellastampa/pdf-cartella-stampa-150321247573.pdf>

³⁴ Le informazioni risalgono al 2010, quando sono stati raccolti i dati del sondaggio.

- l'auto privata è il mezzo di trasporto principale scelto per recarsi al lavoro (60,7%) seguito dal treno (6,7%)³⁵,
- la distanza media (solo andata) tra il domicilio e il luogo di lavoro si attesta sui 15,7 km,
- il tempo trascorso in auto per recarsi al lavoro si situa attorno ai 25 minuti,
- vi è disponibilità al cambiamento: i collaboratori sono soprattutto disposti a viaggiare con il treno o con i colleghi (car pooling),
- gli spostamenti lavoro-lavoro avvengono di rado,
- l'aspetto più critico e determinante per adottare forme alternative di spostamento, dai minori impatti riguardo ad ambiente e mobilità, 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.

Nel corso del 2013 BancaStato ha proseguito nel "Progetto di mobilità aziendale", relativo al comprensorio di Bellinzona, teso appunto a ridurre il traffico nella regione. La partecipazione della Banca a tale progetto risale a qualche anno fa e sono state individuate alcune misure puntuali per concorrere al raggiungimento dell'obiettivo.

Da segnalare che durante l'anno in analisi la circolazione complessiva ha subito un calo del 28%.

■ **Tabella 16: MISURAZIONE DEGLI INDICATORI AMBIENTALI PER COLLABORATORE³⁶**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Qualità dei dati
Consumo energetico										
Olio combustibile in kWh/collaboratori	5'754.27	5'238.95	4'343.77	4'612.19	4'378.00	4'516.60	5'065.92	5'099.06	4'483.40	Molto buona
Gas industriale in kWh/collaboratori	674.16	724.2	1'475.25	1'588.07	1'793.43	1'871.19	1'731.85	1'806.95	1'266.82	Molto buona
Elettricità in kWh/collaboratori	9'946.78	9'781.23	9'669.07	10'568.59	11'506.87	10'783.89	11'283.71	11'302.25	10'791.95	Molto buona
Consumo energetico complessivo in kWh/collaboratori	16'375.21	15'742.39	15'487.60	16'768.85	17'678.29	17'171.68	18'081.49	18'208.26	16'542.17	Buona
Consumo di carta										
Acquisto di carta in kg/collaboratori	152.31	152.57	173.91	180.33	184.55	199.22	190.36	210.87	195.68	Molto buona
Rifiuti cartacei in kg/collaboratori	66.57	67.79	144.46	264.69	142.42	57.57	99.81	84.72	79.41	Buona
Circolazione										
Circolazione in automobile in km/collaboratori	375.26	351.77	395.62	400.41	450.02	541.46	444.43	692.55	495.76	Sufficiente
Circolazione in aereo in km/collaboratori	28.26	6.34	11.59	25.03	15.55	28.96	36.10	41.40	27.66	Buona
Circolazione complessiva in km/collaboratori	403.52	358.11	407.22	425.44	465.57	570.42	480.53	733.95	523.42	Buona

³⁵ Per questo singolo dato prendiamo in analisi unicamente le persone che risiedono in Ticino (lo studio riporta infatti i dati raccolti anche tra gli impiegati frontalieri).

³⁶ 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 2012 le unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno erano 436.7). 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 portatori di interessi (stakeholders): proprietà (Cantone), enti pubblici (imposte), risorse umane e sistema impresa (ossia la Banca stessa).

Dal Rapporto annuale 2013, si evince che l'utile netto pubblicato della Banca è aumentato del 3.41% a 41,774 milioni di franchi. La redditività della Banca è migliorata, passando dal 6% al 6,1%³⁷. Per quanto attiene all'incidenza dell'esecuzione del mandato pubblico sul risultato d'esercizio della Banca³⁸, 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 2013 il valore aggiunto caratteristico lordo della Banca dello Stato del Cantone Ticino è aumentato dello 0,9%. Il valore aggiunto globale lordo ha registrato a sua volta una crescita del 2%, mentre il valore aggiunto globale netto è progredito del 2,3%.

Secondo gli ultimi dati del BAK Basel Economics³⁹ (ultimo trimestre 2013), nel 2013 anche il Prodotto Interno Lordo (PIL) del Cantone Ticino è aumentato. In termini nominali, tale variazione è stata dell'1,6%. Considerando più specificatamente il settore bancario ticinese, emerge che durante il 2013 il valore aggiunto reale medio è per la seconda volta da anni tornato nelle cifre nere⁴⁰, mentre BancaStato, nello stesso periodo di tempo, ha sempre registrato valori positivi. Ciò permette di affermare che la Banca ha concorso positivamente a frenare la diminuzione di valore aggiunto imputabile al settore bancario ticinese e che ha contribuito allo sviluppo dell'economia più di quanto, proporzionalmente, non abbia fatto non solo il settore bancario nel suo insieme, ma l'intera economia.

³⁷ Indici calcolati sui fondi propri di base dell'Istituto.

³⁸ Per più dettagli cfr. articolo 21 del Regolamento della Commissione del controllo del mandato pubblico della Banca dello Stato del Cantone Ticino all'indirizzo.

³⁹ Per maggiori informazioni cfr. www.bakbasel.ch

⁴⁰ 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.



■ **Tabella 17: INDICATORI ECONOMICI**

(in migliaia di franchi)	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Proventi										
Proventi per interessi e sconti	176'549	180'354	190'331	208'982	223'447	203'490	195'541	193'429	186'209	183'397
Proventi per commissioni e altri prestazioni di servizio	30'986	30'450	31'878	34'063	33'294	30'935	31'537	30'875	32'314	33'813
Proventi per operazioni di negoziazione	8'295	7'708	8'432	8'196	7'733	10'339	8'919	11'451	11'277	12'367
Altri proventi ordinari	4'215	3'383	2'648	2'854	2'668	3'243	7'571	3'879	3'425	4'473
Totale produzione lorda	220'045	221'895	233'289	254'095	267'142	248'007	243'568	239'634	233'225	234'050
Consumi										
Oneri per interessi	-75'897	-77'000	-82'166	-100'441	-112'229	-95'773	-91'109	-88'371	-80'080	-74'078
Oneri per commissioni	-4'349	-3'001	-3'056	-3'446	-3'243	-3'250	-3'600	-4'382	-4'815	-6'052
Altri oneri ordinari	-1'724	-1'124	-1'002	-340	-188	-786	-264	-164	-140	-465
Spese per il materiale	-23'318	-24'284	-26'163	-27'311	-26'891	-29'279	-32'813	-28'392	-26'708	-26'989
Rettifiche di valore, accantonamenti e perdite	-14'375	-12'274	-9'935	-3'209	-2'628	-676	-887	-764	-162	-4'058
Totale dei consumi	-119'663	-117'683	-122'322	-134'747	-145'179	-129'764	-128'673	-122'073	-111'905	-111'642
Valore aggiunto caratteristico lordo	100'382	104'212	110'967	119'348	121'963	118'243	114'896	117'561	121'320	122'408
Ricavi straordinari (incluso lo scioglimento di riserve per rischi bancari generali)	245	12'572	1'354	3'407	338	1'648	287	1'103	9'744	1'148
Costi straordinari (inclusa l'attribuzione alle riserve bancarie generali)	-102	-10'083	-2'000	-3'000	0	-1'625	0	0	-10'070	0
Valore aggiunto globale lordo (al netto dell'attribuzione alle riserve per i rischi bancari generali e del loro scioglimento)	100'525	106'701	110'321	119'755	122'301	118'266	115'183	118'664	120'994	123'556
Ammortamenti	-10'766	-13'861	-13'710	-14'894	-14'318	-13'412	-12'464	-12'612	-12'538	-12'761
Valore aggiunto globale netto	89'759	92'840	96'611	104'861	107'983	104'854	102'718	106'052	108'456	110'795
Spese per il personale	-68'062	-69'101	-70'073	-71'393	-70'656	-65'893	-67'271	-67'708	-67'715	-68'739
Utile prima delle imposte	21'697	23'739	26'538	33'468	37'327	38'961	35'447	38'344	40'741	42'056
Imposte	-375	-317	-392	-317	-310	-326	-358	-330	-344	-282
Utile netto	21'322	23'422	26'146	33'151	37'017	38'635	35'089	38'014	40'397	41'774



6.2 Ripartizione del valore aggiunto

La parte preponderante del valore aggiunto globale lordo (56%, dato identico al 2012) è assegnata alle risorse umane⁴¹. La redistribuzione alla Banca (sistema impresa), necessaria per garantire la propria solidità, rappresenta il 20% del valore aggiunto.

Al 31 dicembre 2013 la solidità della Banca dello Stato del Cantone Ticino, misurata in termini di rapporto fra i fondi propri computabili e i fondi propri necessari secondo il diritto svizzero, era del 178,1% (185,5% nel 2012).

Il valore aggiunto distribuito alla proprietà è pari al 24 % (23,7% nel 2012). Allo scopo di relativizzare i 29,7 milioni di franchi (28,7 milioni di franchi relativi al 2012) distribuiti, sono state considerate le uscite lorde per investimenti della Sezione della promozione economica del Dipartimento delle finanze e dell'economia (DFE) della Repubblica e Cantone Ticino⁴². Nel 2012 l'ammontare di tali investimenti è stato di 19.5 milioni di franchi (25,6 milioni di franchi nel 2011)⁴³. Si può quindi affermare che l'utile distribuito dalla Banca nel 2013 contribuisce a coprire completamente le uscite lorde per investimenti effettuati dal Cantone, nel 2012, a favore della promozione dell'economia.

La parte del valore aggiunto globale distribuito allo Stato e agli enti pubblici tramite le imposte è dello 0,2% (0,3% nel 2012). L'Istituto, a differenza delle altre banche, è esonerato dal pagamento dell'imposta cantonale e federale, poiché la Banca è di proprietà dello Stato⁴⁴. BancaStato è anche "esonerata dall'imposta comunale, 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)⁴⁵.

⁴¹ L'ammontare di 68,7 milioni di franchi comprende gli stipendi, le prestazioni sociali e altre spese per il personale.

⁴² Al momento della redazione del Bilancio Sociale e Ambientale il consuntivo 2012 della Repubblica e Cantone Ticino non era disponibile. Il dato citato si trova al seguente indirizzo: <http://www.ti.ch/DFE/Finanze/documenti/2011.pdf>

⁴³ Per maggiori informazioni cfr. http://www.ti.ch/DFE/Finanze/DATI/default.asp?anno_nome=Consuntivo%202012&anno1=2011&anno2=P2012&anno3=2012

⁴⁴ Articolo 9 della Legge sulla Banca dello Stato del Cantone Ticino del 1988.

⁴⁵ Cfr. <http://www3.ti.ch/CAN/rl/program/books/rst/htm/493.htm> Il Decreto è in vigore dal 1° gennaio 2003.



■ **Tabella 18: RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO⁴⁶**

(in migliaia di franchi)	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Totale produzione lorda	221'895	233'289	254'095	267'142	248'007	243'568	239'634	233'225	234'050
Consumi	117'683	122'322	134'747	145'179	129'764	128'673	122'073	114'905	111'642
Valore aggiunto caratteristico lordo	104'212	110'967	119'348	121'963	118'243	114'896	117'561	118'320	122'408
Valore aggiunto globale lordo	108'329	112'321	122'755	122'301	119'766	115'183	118'664	120'994	123'556
Ripartizione Proprietà Cantone									
Interesse sul capitale di dotazione	5'000	5'000	5'000	5'000	5'000	5'000	5'000	5'500	5'500
Versamento supplementare	12'282	14'098	18'768	21'345	22'424	20'059	22'010	23'265	24'183
Versamento complessivo alla proprietà	17'282	19'098	23'768	26'345	27'424	25'059	27'010	28'756	29'683
Risorse umane									
Spese del personale	69'101	70'073	71'393	70'656	65'893	67'271	67'708	67'715	68'739
Altre istituzioni pubbliche									
Imposte	317	392	317	310	326	358	330	344	282
Sistema impresa									
Ammortamenti	13'861	13'710	14'894	14'318	13'412	12'464	12'612	12'538	12'761
Attribuzioni alla riserva legale generale	6'140	7'048	9'383	10'672	11'211	10'030	11'004	11'632	12'091
Variatione riserve per rischi bancari generali	1'628	2'000	3'000	0	1'500	0	0	0	0
Versamento complessivo al sistema impresa	21'629	22'758	27'277	24'990	26'123	22'494	23'616	24'170	24'852

⁴⁶ Per quanto riguarda il versamento supplementare 2012 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 http://www.bancastato.ch/dms/site-bancastato/documenti/Corporate-BancaStato/legge_di_istituzione/Leggelstituzione.pdf

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.

La tabella numero 19 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 2008. Per quanto riguarda gli indicatori sociali, notiamo che nel 2013 BancaStato ha mantenuto basso il suo tasso di rotazione del personale che ha raggiunto lo 0,8%, (3,7% nel 2012).

Si tratta sicuramente di uno degli indicatori che, in aggiunta ai risultati del sondaggio CASH (già esposti al capitolo 4), mostra come il personale sia soddisfatto della situazione lavorativa in seno alla Banca.

Se consideriamo la percentuale di donne sul totale degli effettivi presenti nelle varie banche cantionali, osserviamo che tale percentuale si attesta tra il 39,3% della banca cantonale di Zurigo e il 47,1% della banca cantonale di Basilea Campagna, le quali contano al loro interno una buona rappresentanza di donne, sia a livello di quadri che di direzione.

BancaStato ha mantenuto stabile la rappresentanza femminile nel corso dell'ultimo anno e, gradualmente, è fiduciosa 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. L'anno scorso è inoltre stato un anno positivo per quanto riguarda il personale in formazione: il nutrito gruppo di giovani in formazione rappresenta un segno tangibile dell'impegno che la Banca profonde in tal senso. In un momento particolare in cui la disoccupazione giovanile preoccupa, l'impegno di BancaStato a favore del personale in formazione va senz'altro visto come un serio impegno conforme al mandato pubblico. Il paragone con gli altri istituti cantionali 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.



■ **Tabella 19: Confronto indicatori Bilancio Sociale e Ambientale BancaStato con altre banche cantonali⁴⁷**

Indicatore	BANCASTATO						LUKB	ZKB	BLKB	BCV	TKB
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2012	2012	2012	2012	2012
% rotazione del personale	9.4	3.7	1.2	1.6	3.7	0.8	4.5	6.5	3.6	9.4	5.0
% donne dir. generale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
% donne membri di direzione	2.0	1.8	3.3	4.7	4.7	4.6	-	9.5	-	7.0	1.8
% donne membri dei quadri	18.8	18.8	19.0	18.7	20.7	19.7	19.5	32.1	-	22.0	17.6
% donne sul totale	35.6	35.8	37.6	37.5	38.5	37.4	46.9	39.3	47.1	42.0	46.6
Consumo di energia elettrica-Kwh/ collaboratore	10'568.6	11'506.9	10'783.9	11'283.7	11'302.2	10'791.9	-	10'600.0	9'328.6	-	-
Consumo di olio combustibile per collaboratore	4'612.2	4'378.0	4'516.6	5'065.6	5'099.1	4'483.4	-	-	-	-	-
Consumo di carta Kg/ collaboratore	180.3	184.6	199.2	190.4	210.9	195.7	-	233.0	218.0	-	-
Circolazione complessiva Km/ collaboratore	425.4	465.6	570.4	480.5	734.0	523.4	-	834.0	1'219.0	-	-
Rifiuti Kg/ collaboratore	264.7	142.4	57.6	99.8	84.7	79.4	217.0	180.0	225.0	-	-
Effettivi	486.8	448.1	452.4	460.4	436.7	442.3	940.3	4'917.0	654.0	1'713.0	668.0
Personale in formazione	14.0	19.0	20.0	25.0	19.0	24.0	-	323.0	-	90.0	60.0

⁴⁷ 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.

